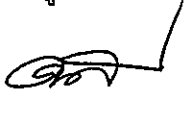
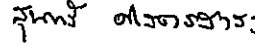


สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการยานพาหนะ	รหัสเอกสาร PM 34.1 ฉบับที่ 4 หน้าที่ 1/ 5
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและบริหาร	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกด้านบริการยานพาหนะแก่นักศึกษา อาจารย์และพนักงานในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นักศึกษาหรือจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรภายนอกมหาวิทยาลัย
2. เพื่อจัดหาพนักงานขับรถและยานพาหนะที่มีสภาพพร้อมใช้งานตามคำขอใช้บริการทุกรายการ

ขอบข่าย

ให้บริการยานพาหนะแก่นักศึกษา อาจารย์และพนักงานของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานบริการยานพาหนะ
2. แบบฟอร์มขอใช้บริการยานพาหนะ (FM 34.1-1)
3. แบบฟอร์มการจัดรถภายในให้บริการ (FM 34.1-2)
4. แบบฟอร์มรายงานประจำรถ (FM 34.1-3)
5. แบบฟอร์มแจ้งรายการขอซ่อมรถและตรวจเช็ค (FM 34.1-4)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

INPUT

หน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1. บันทึกขอใช้ยานพาหนะ
2. บันทึกจำนวนรถพร้อมให้บริการ
3. บันทึกแจ้งรายการ ขอซ่อมรถ และตรวจสภาพ

OUTPUT

บันทึกผลการปฏิบัติงานทุกงานที่ให้บริการเรียบร้อยแล้วผู้รับบริการลงนามรับรอง

ตัวบ่งชี้

1. ร้อยละของการให้บริการยานพาหนะที่สามารถจัดให้เทียบกับใบขอใช้บริการในแต่ละเดือน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากพนักงานขับรถหรือสภาพรถตามจำนวนใบขอใช้บริการที่สามารถให้บริการได้ของแต่ละเดือนไม่เกินร้อยละ 1

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการยานพาหนะ	รหัสเอกสาร PM 34.1 ฉบับที่ 4 หน้าที่ 2/5
--	--	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

บริการยานพาหนะ

ผู้จัดการฝ่าย
ภูมิทัศน์และ
ยานพาหนะ

1. ประชุมเจ้าหน้าที่ทบทวน
งานที่ปฏิบัติ

1.1 ประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อทบทวนงานที่ปฏิบัติ
ประจำวัน
1.2 มอบให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลจากงานที่
เคยปฏิบัติ ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานที่
ปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

หัวหน้าแผนก

2. กำหนดแผนงานประจำปี

2.1 จัดประชุมภายในแผนกศึกษาข้อมูลและ
ปัญหาที่ผ่านมาแล้วจัดทำแผนงานประจำปี
จัดทำโครงการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน
2.2 การจัดทำแผนงานประจำปีให้สอดคล้องกับ
การจัดทำงบประมาณประจำปี
พิจารณาแก้ไข ร่างแผนงานประจำปีของ
แผนกกำหนดเป็นแผนงานประจำปี

หัวหน้าแผนก

3. รับแบบฟอร์มขอใช้
บริการยานพาหนะ

3.1 รับแบบฟอร์มการขอใช้บริการยานพาหนะ
ตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ที่ต้องการใช้
ยานพาหนะ
3.2 พนักงานขับรถตรวจเช็คสภาพรถประจำวัน

หัวหน้าแผนก

4. ตรวจสอบรถที่จะให้
บริการ

4. ตรวจสอบจำนวนรถที่จะให้บริการ
จัดรถให้บริการและแจ้งผู้ขอใช้รถ

หัวหน้าแผนก

5. แจ้งผู้ขอใช้รถทราบ
แนะนำให้ใช้รถเช่า

5.1 กรณีไม่มีรถพอตามจำนวนผู้ขอใช้บริการ
จะแจ้งให้ผู้ขอใช้รถทราบเพื่อตกลงเลื่อน
เวลาหรือใช้รถเช่า
5.2 ถ้าผู้ขอใช้บริการต้องการใช้รถเช่า ให้
หัวหน้าแผนกดำเนินการเรื่องขอใช้บริการรถเช่า
ถ้าผู้ขอใช้รถเลื่อนเวลาจัดรถให้ตามเวลา
ที่ตกลงเลื่อน

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการยานพาหนะ	รหัสเอกสาร PM 34.1 ฉบับที่ 4 หน้าที่ 3/5
--	---	--

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
หัวหน้าแผนก	6. ติดตามผลการใช้รถเช่าและเบิกเงิน	6. ติดตามผลการใช้รถเช่าและลงนามรับรองใบเสร็จรับเงินค่าเช่ารถที่จ่ายไปแล้วเพื่อเบิกเงิน
หัวหน้าแผนก	7. แจ้งผู้ขอใช้รถ และแจ้งพนักงานขับรถ	7.1 กรณีจัดบริการให้ได้แจ้งผู้ขอใช้รถทราบว่า มีรถบริการตามที่ขอ 7.2 แจ้งพนักงานขับรถเตรียมความพร้อมในการให้บริการรถตามที่ขอใช้รถ
พนักงานขับรถ	8. ตรวจสอบความพร้อมและให้บริการ	8. ตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะก่อนไปปฏิบัติงานและบันทึกข้อปฏิบัติ ลงในแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ยานพาหนะ
หัวหน้าแผนก	9. ตรวจสอบปัญหาหลังการให้บริการ	9.1 พนักงานขับรถรายงานหัวหน้าหลังจากกลับจากการให้บริการแต่ละครั้ง 9.2 หัวหน้าแผนกสอบถามการให้บริการกรณีมีปัญหาจะแนะนำแก้ไขการให้บริการหาสาเหตุที่เกิดขึ้น และแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบ
หัวหน้าแผนก	10. วิเคราะห์ปัญหาและทำรายงานประจำเดือน	10. หัวหน้าแผนกวิเคราะห์ปัญหา และจัดทำรายงานประจำเดือน ในการรายงานประชุมฝ่ายให้ผู้จัดการฝ่ายทราบ

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการยานพาหนะ	รหัสเอกสาร PM 34.1 ฉบับที่ 4 หน้าที่ 4/5
--	--	---

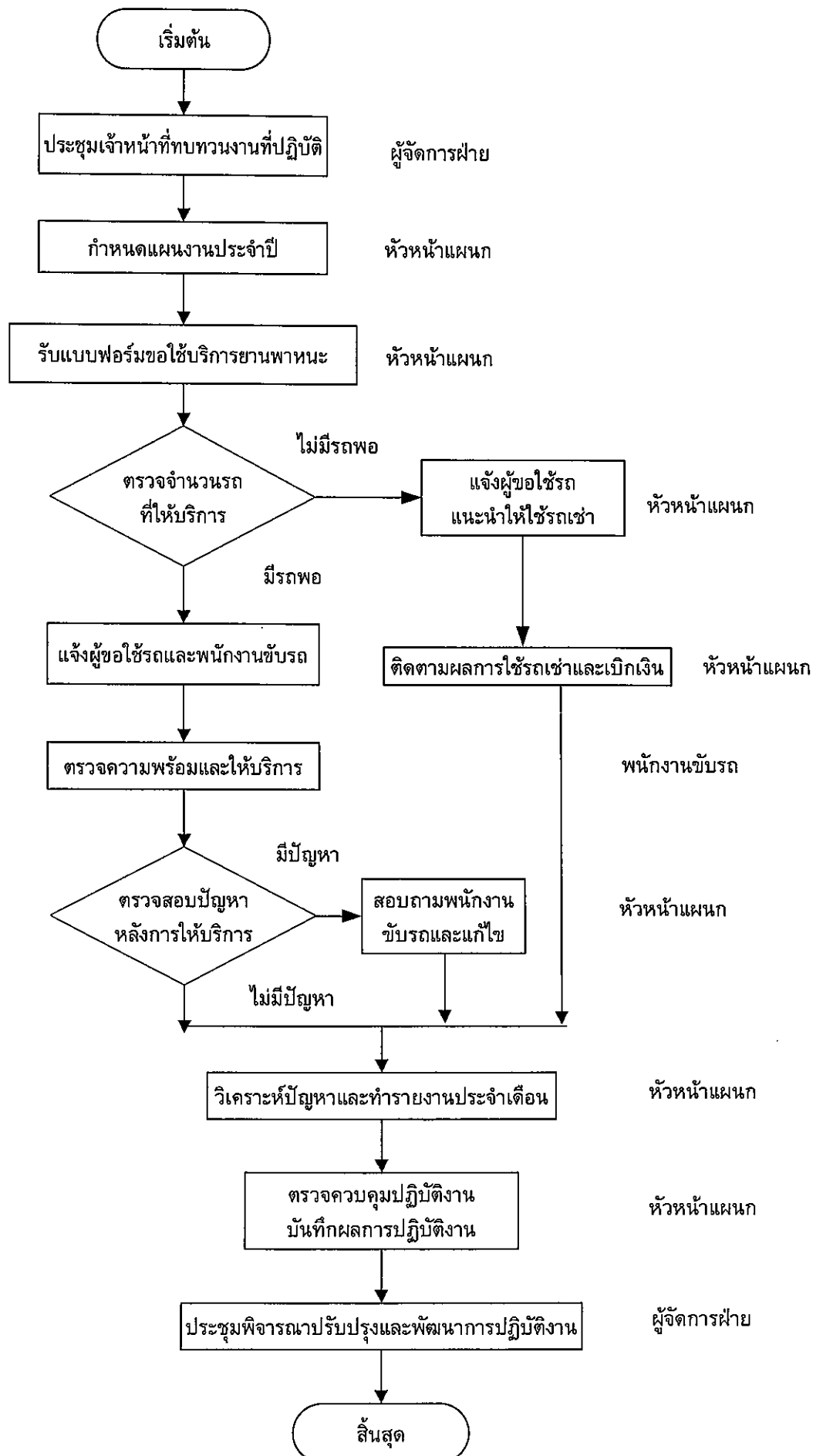
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
หัวหน้าแผนก	11. ตรวจสอบคุณภาพปฏิบัติงานประจำวัน บันทึกผลการปฏิบัติงาน	11.1 ตรวจสอบคุณภาพปฏิบัติงานประจำวัน
		11.2 ตรวจสอบปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อรับทราบปัญหาแล้วให้ดำเนินการแก้ไขทันทีและหาวิธีการปฏิบัติป้องกัน
		11.3 บันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวันแล้วทำรายงานประจำเดือน พร้อมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ไข
ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายและยานพาหนะ	12. ประชุมพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน	12.1 ประชุมพิจารณาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานพร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุหาวิธีการแก้ไขของแต่ละงานแล้วกำหนดเป็นวิธีการดำเนินงานต่อไป
		12.2 พิจารณาปรับปรุงงานที่ไม่มีปัญหาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

 มหาวิทยาลัยสุรนารี	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการยานพาหนะ	รหัสเอกสาร PM 34.1 ฉบับที่ 4 หน้าที่ 5/5
---	--	---

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มขอใช้บริการยานพาหนะ	FM 34.1-1	หัวหน้าแผนก ยานพาหนะ	6 เดือน
แบบฟอร์มการจัดรถภายในให้บริการ	FM 34.1-2	หัวหน้าแผนก ยานพาหนะ	6 เดือน
แบบฟอร์มรายงานประจำรถ	FM 34.1-3	หัวหน้าแผนก ยานพาหนะ	6 เดือน
แบบฟอร์มแจ้งรายการขอซ่อมรถและ ตรวจเช็ค	FM 34.1-4	หัวหน้าแผนก ยานพาหนะ	1 ปี

ผังการดำเนินงาน : งานบริการยานพาหนะ





มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มแจ้งรายการขอซ่อมรถและตรวจเช็ค

ประเภทรถยนต์ หมายเลขทะเบียน เลขไมล์ที่แจ้งซ่อม.....

☐ รถส่วนบุคคล ☐ รถประจำตำแหน่ง

รายการที่ขอซ่อม

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ ระบบเครื่องยนต์ | ☐ ระบบไฟและสัญญาณ | ☐ ระบบระบายความร้อน |
| ☐ ระบบแอร์ | ☐ ระบบครัช | ☐ ระบบเบรก |
| ☐ ระบบเกียร์ | ☐ ระบบพวงมาลัย | ☐ ระบบช่วงล่าง |
| ☐ ระบบหล่อลื่น | ☐ เช็คตามคู่มือการใช้รถ | ☐ รายการอื่นๆ (ระบุ)..... |

อาการแจ้งซ่อม 1.
2.
3.

ลงชื่อ พนักงานขับรถ

()

วันที่/...../.....

ความเห็น

.....

ลงชื่อ

()

หัวหน้าแผนกยานพาหนะ

วันที่/...../.....

คำสั่ง

- ☐ อนุมัติ
- ☐ เสนอผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีเพื่อพิจารณา

ความเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ

()

วันที่/...../.....

ผู้จัดการฝ่ายภูมิทัศน์และยานพาหนะ

คู่มือการบำรุงรักษาและตรวจเช็คสภาพรถที่อยู่ในความรับผิดชอบ

1. พนักงานขับรถต้องดำเนินการตรวจสอบสภาพรถ เพื่อความปลอดภัย ดังนี้

ตรวจคุณภาพของน้ำมันที่ใช้กับรถยนต์

1. น้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรกและน้ำมันคลัทช์อยู่ในระดับที่กำหนดตามมาตรฐานของ Spec รถแต่ละคัน

รอยรั่วและอุปกรณ์เครื่องยนต์

1. ตรวจรอยรั่วของน้ำมัน

ระบบหม้อน้ำรถยนต์

1. ตรวจท่อน้ำของหม้อน้ำ
2. ตรวจระดับน้ำในหม้อน้ำ และหม้อพักน้ำ

ระบบล้อรถยนต์

1. ตรวจวัดระดับลมของยางและเติมลมยางขนาดที่เหมาะสมกับตัวรถ
2. ตรวจรอยร้าวซึมของยางในตำแหน่งต่างๆ อาทิ แก้มยางมีรอยแผล บางสีกร ร้าวหรือไม่

ระบบไฟฟ้าภายในรถยนต์

1. ตรวจดูระดับน้ำกรดในแบตเตอรี่
2. ทำความสะอาดขั้วแบตเตอรี่ และจัดการให้ขั้วไม่หลวม

2. พนักงานขับรถ ต้องให้บริการด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความปลอดภัยและมาตรการในการขับรถด้วยความประหยัคน้ำมัน โดยปฏิบัติดังนี้

1. ไม่เร่งเครื่องขณะที่รถจอดอยู่กับที่
2. ไม่ออกรถด้วยความเร่งที่สูงเกินความจำเป็น
3. ให้พยายามขับรถด้วยความเร็วสม่ำเสมอ
4. ไม่บรรทุกของหนักโดยไม่จำเป็น
5. ให้ใช้ความเร็วที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์
6. ให้วางแผนการเดินทางล่วงหน้า โดยให้ใช้ระยะทางและเวลาน้อยที่สุด
7. ไม่ติดเครื่องยนต์ก่อนออกปฏิบัติงาน

3. หัวหน้าแผนกยานพาหนะ ติดตามถามปัญหาวันต่อวัน และปัญหาด้านบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขทันทีและป้องกัน



มหาวิทยาลัยสุโขทัยวังจันทน์

แบบฟอร์มขอใช้บริการยานพาหนะ
(สงวนสิทธิ์จัดเดินทาง เส้นทางเดียวกันให้หน่วยงานที่ขอไปด้วยกัน)

เลขที่.....

- ☐ ประเภทไป-กลับในวันเดียวกัน วันที่/...../..... ☐ ประเภทค้างคืน วันที่/...../..... ถึง วันที่/...../.....

1. ขั้นตอนการขอใช้บริการ

ชื่อผู้ขอใช้รถ หน่วยงาน โทรภายใน.....
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เวลาไป เวลากลับ
ระบุสถานที่เดินทาง
จำนวนผู้โดยสาร คน ขอใช้บริการรถ ☐ ไปส่งเที่ยวเดียว ☐ รอรับกลับ
กรณีรถภายในไม่ว่าง ขอใช้บริการรถภายนอก ☐ รถแท็กซี่ ☐ รถเช่า (รถตู้, รถบัส,)
ลงชื่อ ผู้ขอ ลงชื่อ ผู้บังคับบัญชา
วันที่/...../..... วันที่/...../.....

2. ขั้นตอนอนุมัติให้บริการ

- ☐ สามารถให้บริการรถภายใน โดยอนุญาตใช้รถ
☐ รถตู้ ☐ รถแท็กซี่ ☐ รถบัส ☐ รถอื่น ๆ
☐ ให้ใช้บริการรถภายนอก (รถภายในไม่ว่าง)
☐ รถแท็กซี่ ☐ รถเช่า (รถตู้, รถบัส, รถอื่น ๆ)
ลงชื่อ ผู้แจ้งให้บริการ
วันที่/...../.....

ทะเบียนรถ
พนักงานขับรถ
ลงชื่อ หัวหน้าแผนกยานพาหนะ
วันที่/...../.....

3. ขั้นตอนให้บริการรถภายใน

แผนกยานพาหนะเดิม ลงชื่อ พนักงานขับรถ วันที่/...../.....
☐ คุปครองน้ำมัน
เล่มที่ จำนวน ลิตร จำนวนเงิน บาท

หน่วยงานเดิม

☐ น้ำมัน บาท ☐ ทางด่วน บาท
เวลาออกจากมธบ. เวลากลับถึง มธบ.
เริ่มเลขไมล์ สิ้นสุดเลขไมล์

สิ้นสุดการให้บริการรถภายใน

ลงชื่อ ผู้ใช้บริการ
วันที่/...../.....

4. ขั้นตอนขอเบิกค่าบริการรถภายนอก

- ☐ ค่ารถแท็กซี่ เที่ยวไป จาก ถึง เป็นเงิน บาท
เที่ยวกลับ จาก ถึง เป็นเงิน บาท
☐ ค่าทางด่วน (แบบใบเสร็จ) เป็นเงิน บาท ☐ ค่าเช่ารถ (แบบเอกสาร) เป็นเงิน บาท รวมเป็นเงิน บาท
รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน บาท

ลงชื่อ ผู้ใช้บริการ

5. ขั้นตอนตรวจสอบค่าบริการรถภายนอก

วันที่/...../.....

- ☐ เห็นควรอนุมัติตามรายการข้างต้น ☐ เห็นควรอนุมัติเพียง บาท ☐ อื่น ๆ

ลงชื่อ หัวหน้าแผนกยานพาหนะ ลงชื่อ ผู้จัดการฝ่ายภูมิทัศน์และยานพาหนะ
วันที่/...../..... วันที่/...../.....

หมายเหตุ 1. ผู้ใช้บริการรถภายนอก ต้องกลับมารอก ขั้นตอนที่ 4 ภายใน 3 วัน หลังจากวันเดินทาง หากเกินกำหนดถือว่าละสิทธิในการขอเบิก

2. เมื่อฝ่ายภูมิทัศน์และยานพาหนะเห็นชอบในขั้นตอนที่ 5 ผู้ขอใช้บริการต้องไปยื่นขอเบิกกับฝ่ายการเงินและการบัญชีตามระยะเวลาที่กำหนด



☐ รถทั่วไป ☐ รถโดยสารขนาดใหญ่
 ประจําวันที่ เดือน พ.ศ.

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก.....วันที่...../...../.....



แบบฟอร์มรายงานประจำวัน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประจำวันที่ เดือน พ.ศ.

รายการตรวจเช็คประจำวัน

- | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| ☐ ความสะอาด | ☐ ลมยาง | ☐ แบตเตอรี่ | ☐ ไฟหน้า - ท้าย - เบรก |
| ☐ หม้อน้ำ | ☐ น้ำมันเบรก | ☐ น้ำมันเครื่อง | ☐ น้ำมันเชื้อเพลิง |

ปฏิบัติงาน

- ☐ กรุงเทพฯ ☐ ต่างจังหวัด

ครั้งที่	สถานที่ไป	เลขที่แบบฟอร์มขอใช้	เริ่มต้นเลขไมล์	สิ้นสุดเลขไมล์	พนักงานขับรถ
รวมระยะทาง			ก.ม.		

คู่มือทางด่วน

- | | |
|---|---|
| ☐ เลขที่.....ใบเสร็จ.....ราคา..... | ☐ เลขที่.....ใบเสร็จ.....ราคา..... |
| ☐ เลขที่.....ใบเสร็จ.....ราคา..... | ☐ เลขที่.....ใบเสร็จ.....ราคา..... |

เงินสดทางด่วน

- | | |
|--|--|
| ☐ ใบเสร็จ.....ราคา..... | ☐ ใบเสร็จ.....ราคา..... |
| ☐ ใบเสร็จ.....ราคา..... | ☐ ใบเสร็จ.....ราคา..... |

คู่มือน้ำมัน

- ☐ เลขที่จำนวนลิตร

หน่วยงานใช้เดิม

- | | | | |
|-----------------|----------------------|---------------------|------------------|
| ลิตรละ..... บาท | จำนวนลิตร ลิตร | จำนวนเงิน บาท | สถานที่เดิม..... |
| ลิตรละ..... บาท | จำนวนลิตร ลิตร | จำนวนเงิน บาท | สถานที่เดิม..... |

เฉพาะผู้เกี่ยวข้องรายการซ่อม

เลขที่ใบเสร็จรับเงิน..... ศูนย์บริการ..... โดยมีรายการซ่อมดังนี้

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 3. |
| 2. | 4. |

ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบาท

☐ ลงข้อมูลประวัติซ่อมประจำรถแล้ว

ลงชื่อพชร.ประจำรถ

ลงชื่อจนท.ควบคุมรถ

วันที่/...../.....

วันที่/...../.....



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มแจ้งรายการซ่อมรถและตรวจเช็ค

ประเภทรถยนต์ หมายเลขทะเบียน เลขไมล์ที่แจ้งซ่อม.....

☐ รถส่วนบุคคล

☐ รถประจำตำแหน่ง

รายการที่ซ่อม

☐ ระบบเครื่องยนต์

☐ ระบบไฟและสัญญาณ

☐ ระบบระบายความร้อน

☐ ระบบแอร์

☐ ระบบครัช

☐ ระบบเบรก

☐ ระบบเกียร์

☐ ระบบพวงมาลัย

☐ ระบบช่วงล่าง

☐ ระบบหล่อลื่น

☐ เช็คตามคู่มือการใช้รถ

☐ รายการอื่นๆ (ระบุ).....

อาการแจ้งซ่อม 1.

2.

3.

ลงชื่อ พนักงานขับรถ

(.....)

วันที่/...../.....

ความเห็น

.....

ลงชื่อ

(.....)

หัวหน้าแผนกยานพาหนะ

วันที่/...../.....

คำสั่ง

☐ อนุมัติ

☐ เสนอผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีเพื่อพิจารณา

ความเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ

ผู้จัดการฝ่ายภูมิทัศน์และยานพาหนะ

(.....)

วันที่/...../.....

PM 34.1 งานบริการยานพาหนะ

PM 34.3 งานภูมิทัศน์

ทำตามข้อกำหนด

4.2.4 Control of records

5.4 Planning

5.5.3 Internal communication

7.2 Customer related process

7.5 Production and service provision

8.2 Monitoring and measurement

8.4 Analysis of data

8.5 Improvement

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2558	ผลตามตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2558
PM34.1 งานบริการ ยานพาหนะ	1. เพื่ออำนวยความสะดวกด้านบริการยานพาหนะแก่นักศึกษา อาจารย์และพนักงานในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นักศึกษาหรือจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรภายนอกมหาวิทยาลัย 2. เพื่อจัดหาพนักงานขับรถและยานพาหนะที่มีสภาพพร้อมใช้งาน ตามคำขอใช้บริการทุกรายการ	1. ร้อยละของการให้บริการยานพาหนะที่สามารถจัดให้เทียบกับใบขอใช้บริการในแต่ละเดือน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) 2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากพนักงานขับรถหรือสภาพรถตามจำนวนใบขอใช้บริการที่สามารถให้บริการได้อย่างแต่ละเดือน (ไม่เกินร้อยละ 1)	