

คำนำ

การบริหารจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ของงานจ้างเหมาบริการ ส่วนอาคารสถานที่ ด้านยานพาหนะ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมบทสรุปของสัญญาจ้าง และแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการ ประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไข ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนางาน พัฒนาคณะพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ มีความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน โดยเริ่มที่งานหรือเป้าหมาย ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process) ได้แก่ คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ โดยนำมาเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล ควบคู่ไปกับกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

ส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การรวบรวมข้อมูลเอกสารของงานจ้างเหมาบริการในด้านยานพาหนะ และด้านต่าง ๆ จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตัวบุคคลในองค์กรให้สามารถเข้าถึงความรู้ เพื่อให้เป็นผู้รู้ในองค์กรที่มีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด ต่อไป

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| - สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการ | |
| 1) รถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถ..... | 1 |
| 2) รถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ..... | 2 |
| 3) เช่าพนักงานขับรถบัส..... | 3 |
| - การจัดการความรู้ (KM)..... | 4 |
| การควบคุมงานจ้างเหมาบริการงานยานพาหนะ | |
| - รายงานการตรวจสอบสภาพรถเช่า..... | 7 |
| - รายงานการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถเช่า..... | 8 |
| - รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ ประจำรถยนต์เช่า..... | 9 |
| - รายงานการตรวจสอบสภาพรถเมล์บริการภายใน..... | 10 |
| - สรุปปริมาณการให้บริการรถเมล์บริการภายใน..... | 11 |
| - ประเด็นปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา..... | 12 |
| งานจ้างเหมาบริการยานพาหนะ | |
| - ภาคผนวก | |
| ประวัติงานจ้างเหมาบริการด้านยานพาหนะ | |

สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการรถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

| หัวข้อ | รายละเอียด |
|------------------------------------|---|
| เลขที่สัญญาจ้าง | 30/2550 ลงวันที่ 24 เมษายน 2550 (รถเมล์) |
| ชื่อผู้รับจ้าง | บริษัท เซคซ์มอเตอร์เซลล์ จำกัด |
| วงเงินตามสัญญาจ้าง | ค่าเช่าเฉลี่ยต่อเดือนรวม 13 คัน เป็นเงิน 653,768.93 บาท/คัน/เดือน/คน |
| วันเริ่มสัญญาจ้าง (สัญญาจ้าง 5 ปี) | 1 สิงหาคม 2550 |
| วันสิ้นสุดสัญญา | 31 กรกฎาคม 2555 |
| ตำแหน่งจำนวนผู้ปฏิบัติงาน | รวม 15 คน ได้แก่ 1. ผู้ประสานงาน 1 คน 2. พนักงานขับรถยนต์ 13 คน 3. พนักงานขับรถสำรอง 1 คน |
| อัตราค่าปรับตามสัญญาจ้าง | 1. ในกรณีพนักงานขับรถยนต์โดยสารไม่มาปฏิบัติงาน ผู้ให้เช่าต้องจัดหาพนักงานขับรถยนต์โดยสาร ซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการเช่ารถโดยสารหมวด 2 มาทดแทนให้แก่ผู้เช่ากับผู้เช่าภายใน 1 ชั่วโมง หากผู้ให้เช่าไม่จัดหาพนักงานขับรถยนต์โดยสารมาทดแทนให้แก่ผู้เช่า ผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวัน ในอัตรารันละ 500.-บาทต่อพนักงานขับรถยนต์โดยสาร 1 คนที่ขาดไปและให้ผู้เช่าจัดพนักงานขับรถยนต์โดยสารของมหาวิทยาลัยซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดเงื่อนไขการเช่ารถยนต์โดยสาร หมวด 2 มาปฏิบัติหน้าที่แทนได้ในกรณีพนักงานขับรถมาสายจากเวลานัดหมายเกิน 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาทีคิดค่าปรับครั้งละ 100.-บาท/ครั้ง/คน พนักงานขับรถยนต์โดยสารมาสายจากเวลานัดหมายเกินกว่า 30 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดค่าปรับครั้งละ 200.-บาท/ครั้ง/คน 2. กรณีที่ผู้ให้เช่าไม่สามารถจัดรถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถมาให้บริการให้ครบตามสัญญานี้ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ เว้นแต่เป็นเหตุสุดวิสัยซึ่งผู้เช่าผ่อนผันให้ ผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวันในอัตราตามที่ผู้เช่าได้จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000.-บาท/ครั้ง/คัน |
| กำหนดเวลาปฏิบัติงาน | ผู้ให้เช่าจะต้องจัดหารถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถมาประจำทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ เวลา 07.00 - 21.30 น. กรณีปฏิบัติงานนอกจังหวัดนครราชสีมา ให้ปฏิบัติงานเวลา 07.00 - 18.00 น. ถ้าเกินกว่านี้ให้จ่ายเป็นค่าล่วงเวลา |

สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการเช่ารถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

| หัวข้อ | รายละเอียด |
|------------------------------------|---|
| เลขที่สัญญาจ้าง | 53/2551 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2551 |
| วงเงินตามสัญญาจ้าง | ค่าเช่าเฉลี่ยต่อเดือน รวม 21 คัน เป็นเงิน 552,468.00 บาท/คัน/เดือน/คน |
| วันเริ่มสัญญาจ้าง (สัญญาจ้าง 3 ปี) | 16 พฤษภาคม 2551 |
| วันสิ้นสุดสัญญา | 15 พฤษภาคม 2554 |
| ตำแหน่งจำนวนผู้ปฏิบัติงาน | รวม 18 คน ได้แก่ 1. ผู้ประสานงาน 1 คน 2. พนักงานขับรถเก๋ง 8 คน 3. พนักงานขับรถตู้ 7 คน 4. พนักงานขับรถกระบะแวน 2 คน |
| อัตราค่าปรับตามสัญญาจ้าง | 1. ในกรณีพนักงานขับรถยนต์และผู้ประสานงานไม่มาปฏิบัติงาน ผู้ให้เช่าต้องจัดหาพนักงานขับรถยนต์และผู้ประสานงานซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อ 6.6 มาทดแทนให้แก่ผู้เช่าผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 500.-บาท ต่อพนักงานขับรถยนต์หรือผู้ประสานงาน 1 คน ที่ขาดไป และกรณีพนักงานขับรถมาสายจากเวลานัดหมายเกิน 15 นาที คิดค่าปรับครั้งละ 100.-บาท พนักงานขับรถ มาสายจากเวลานัดหมายเกิน 30 นาที คิดค่าปรับครั้งละ 200.-บาท 2. กรณีที่ผู้ให้เช่าไม่สามารถจัดรถยนต์มาให้บริการให้ครบตามสัญญานี้ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ เว้นแต่เป็นเหตุสุดวิสัยซึ่งผู้เช่าก่อนผันให้ผู้เช่ายินยอมให้ผู้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 4,000.-บาท ต่อรถรับรองผู้บริหารระดับสูง 1 คันที่ขาดไป และค่าปรับในอัตราร้อยละ 2,000.-บาท ต่อรถยนต์ 1 คันที่ขาดไป 3. กรณีที่อุปกรณ์ของรถยนต์และอุปกรณ์ส่วนควบที่ผู้ให้เช่าคิดเพิ่มไม่ครบและหรือใช้งานไม่ได้ผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 100.-บาท/วัน/ชิ้น ปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละตามผู้เช่าได้จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000.-บาท/ครั้ง/คัน |
| กำหนดเวลาปฏิบัติงาน | ผู้ให้เช่าจะต้องจัดหาพนักงานขับรถยนต์มาประจำวันทำงานปกติ ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 07.00 - 18.00 น. ตามวันทำงานของผู้เช่า ยกเว้นวันหยุดของผู้เช่า และพนักงานขับรถพยาบาล ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 19.00 - 06.00 น. ผู้ให้เช่าจะต้องจัดพนักงานขับรถยนต์ให้แก่ผู้เช่าในวันหยุดของผู้เช่าตามที่ผู้เช่าแจ้งให้ทราบเป็นคราว ๆ ไป |

สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการเช่าพนักงานขับรถบัส ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

| หัวข้อ | รายละเอียด |
|------------------------------------|--|
| เลขที่สัญญาจ้าง | 89/2551 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2551 (พนักงานขับรถบัส) |
| วงเงินตามสัญญาจ้าง | ค่าเช่าพนักงานขับรถบัสปีบทอง 1 คน/เดือนละ 13,000 บาท/คน/เดือน |
| วันเริ่มสัญญาจ้าง (สัญญาจ้าง 3 ปี) | 1 มิถุนายน 2551 |
| วันสิ้นสุดสัญญา | 31 สิงหาคม 2553 |
| ตำแหน่งจำนวนผู้ปฏิบัติงาน | พนักงานขับรถบัส 1 คน |
| อัตราค่าปรับตามสัญญาจ้าง | 1. ในกรณีที่พนักงานขับรถบัสไม่มาปฏิบัติงาน ผู้ให้เช่าจะต้องจัดหาพนักงานขับรถบัสมาทดแทนให้แก่ผู้เช่าภายใน 1 ชั่วโมง หากผู้ให้เช่าไม่จัดหาพนักงานขับรถบัสมาทดแทนให้แก่ผู้เช่า ผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าปรับเป็นรายวันในอัตรารวันละ 500.-บาท และกรณีพนักงานขับรถบัสมาสาย จากเวลานัดหมายเกิน 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที คิดค่าปรับครั้งละ 100.-บาท/ครั้ง และ30 นาที แต่ไม่เกินกรณีพนักงานขับรถบัสมาสายจากเวลานัดหมายเกิน 30 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมงคิดค่าปรับครั้งละ 200.-บาท/ครั้ง |
| กำหนดเวลาปฏิบัติงาน | ผู้ให้เช่าจะต้องจัดหารถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถมาประจำทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ เวลา 07.00 - 21.30 น. กรณีปฏิบัติงานนอกจังหวัดนครราชสีมา ให้ปฏิบัติงานเวลา 07.00 - 18.00 น. ถ้าเกินกว่านี้ให้จ่ายเป็นค่าล่วงเวลา |

การจัดการความรู้ (KM)
การควบคุมงานจ้างเหมาบริการงานยานพาหนะ

ขอบเขตของงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. งานจ้างเหมาบริการรถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถ

- | | |
|--|--------------|
| 1.1 รถยนต์โดยสาร (รถเมล์) | จำนวน 13 คัน |
| 1.2 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 15 คน จำแนกเป็น | |
| - พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน 13 คน |
| - ผู้ประสานงาน | จำนวน 1 คน |
| - พนักงานขับรถสำรอง | จำนวน 1 คน |

2. งานจ้างเหมาบริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ

- | | |
|--|-------------|
| 2.1 รถยนต์ จำนวน 21 คัน จำแนกเป็น | |
| - รถยนต์วีไอพี รับรองอธิการบดี | จำนวน 1 คัน |
| - รถยนต์แก๊ง ติดตั้งแก๊ส NGV | จำนวน 8 คัน |
| - รถยนต์ตู้ จำนวน 7 คัน แบ่งเป็น | |
| 1) รถยนต์ตู้ที่มีที่นั่ง 4 แถว เพื่อให้บริการรับ – ส่งนักเรียน | จำนวน 2 คัน |
| 2) รถยนต์ตู้ที่มีที่นั่ง 3 แถว ปกติ | จำนวน 5 คัน |
| - รถยนต์ กระบะแวน | จำนวน 3 คัน |
| - รถยนต์ กระบะตอนเดียว | จำนวน 2 คัน |
| 2.2 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 19 คน จำแนกเป็น | |
| - พนักงานขับรถแก๊ง | จำนวน 8 คน |
| - พนักงานขับรถตู้ | จำนวน 7 คน |
| - พนักงานขับรถกระบะแวน | จำนวน 2 คน |
| - พนักงานขับรถบัส | จำนวน 1 คน |
| - ผู้ประสานงาน | จำนวน 1 คน |

ระยะเวลาตามสัญญาจ้าง

1. งานจ้างเหมาบริการรถยนต์โดยสารพร้อมพนักงานขับรถ

- สัญญาเลขที่ 30/2550 ลงวันที่ 24 เมษายน 2550
- ระยะเวลาจ้าง 5 ปี โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2550 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2555

2. งานจ้างเหมาบริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ

- สัญญาเลขที่ 53/2551 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2551
- ระยะเวลาการจ้าง 3 ปี โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม 2551 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2554

เป้าหมายของงาน

เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ แก่คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน งานโครงการ งานวิจัย งานสหกิจศึกษา และอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว ปลอดภัย ทันเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ แก่คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา
2. เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน งานโครงการ งานวิจัย งานสหกิจศึกษา งานพิธีสำคัญ และอื่น ๆ ให้เกิดความคล่องตัว ปลอดภัย ทันเวลาที่กำหนด ปรากฏผลงานที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะแก่บุคคลทั่วไป ในชุมชนใกล้เคียง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ชุมชน
4. เพื่อบริหารจัดการงานด้านวินัยจราจร ตารางการเดินรถ ให้เป็นระเบียบแบบแผน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพงานจ้างเหมาบริการ

1. จัดทำข้อกำหนดเงื่อนไขและขอบเขตการเช่ารถยนต์
2. การเตรียมทรัพยากรบุคคล
3. การตรวจรับรถยนต์
4. การปฏิบัติงาน
5. การตรวจสอบคุณภาพงานและการประเมินผล

1. การจัดทำข้อกำหนดเงื่อนไข และขอบเขตการเช่ารถยนต์

จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อจัดทำข้อกำหนดเงื่อนไขและขอบเขตการเช่ารถยนต์ เพื่อเสนอข้อกำหนดทางด้านคุณลักษณะของรถยนต์และพนักงานขับรถ เงื่อนไขการให้เช่า และขอบเขตการให้บริการเช่ารถยนต์ คำนวณราคากลาง เสนอเพื่อพิจารณา

จัดทำแนวปฏิบัติในการเบิก – จ่าย ค่าเช่า การเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และอยู่ในงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

2. การเตรียมทรัพยากรบุคคล

เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามข้อกำหนดเงื่อนไข และขอบเขตของการเช่ารถยนต์ มหาวิทยาลัยจะต้องประสานกับบริษัทจ้างเหมา ในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด ครบตามจำนวน และสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามสัญญา ผู้ให้เช่าต้องจัดหาผู้ประสานงานเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้ประสานงานฝ่ายมหาวิทยาลัย ในการดำเนินการจัดทำตารางการเดินรถ การตรวจสอบสภาพรถ การประสานงานจัดซ่อม การจัดพนักงานขับรถทดแทน หรือการจัดรถทดแทนเมื่อเข้าซ่อม เป็นต้น

3. การตรวจรับรถยนต์

เพื่อให้การบริการด้านยานพาหนะ ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตรวจรับรถยนต์แต่ละประเภท รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาประกันภัย เอกสารการแสดงตนเป็นสมาชิกประกันสังคม เอกสารรับประกันต่าง ๆ ที่บริษัทจ้างเหมาส่งมอบก่อนการให้บริการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านยานพาหนะ ให้ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาข้อมูลวิธีการใช้รถยนต์แต่ละประเภทเพื่อสร้างความคุ้นเคย และมีความรู้เกี่ยวกับยานพาหนะประเภทนั้น ๆ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ทำให้การบริการด้านยานพาหนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การปฏิบัติงาน

- 4.1 ตรวจสอบจำนวนผู้ประสานงาน และพนักงานขับรถประเภทต่าง ๆ
- 4.2 ตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน การลงเวลาปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายค่าล่วงเวลา
คุณภาพการให้บริการ การตรวจสอบสภาพรถ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานประจำเดือน
- 4.3 ตรวจสอบสรุปผลการปฏิบัติการประจำเดือน สถิติการให้บริการด้านยานพาหนะประเภทต่าง ๆ การให้บริการนอกเหนือจากงานประจำให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

5. การตรวจสอบคุณภาพงานและการประเมินผล

- 5.1 นำสรุปผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบสภาพรถ และการให้บริการประจำเดือนเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการตรวจการจ้างรถยนต์แต่ละประเภท เพื่อพิจารณาตรวจการจ้าง
- 5.2 นำข้อสังเกตหรือมติของคณะกรรมการตรวจการจ้าง มาดำเนินการหรือหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงในกรณีที่เกิดปัญหา ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจการจ้างหรือผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดความบกพร่องน้อยที่สุด ทั้งในด้านการให้บริการ หรือมาตรฐานของรถยนต์ที่ให้บริการ

งานจ้างเหมาบริการยานพาหนะ

- ผู้ควบคุมงานของมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน
- ผู้ปฏิบัติงานรับจ้างเหมาบริการ จำนวน 38 คน (ผู้ประสานงาน 2 คน พนักงานขับรถ 36 คน)

| ลำดับ | ประเด็นปัญหา | แนวคิด การแก้ไข |
|-------|--|--|
| 1 | การจัดการของผู้รับจ้างเหมาบริการ | |
| 1.1 | <p>เรื่องของพนักงานขับรถในด้านต่าง ๆ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพการทำงาน - คุณลักษณะ มารยาท - การขาดทักษะความชำนาญ - การใช้ความระมัดระวัง ในการขับรถ - การจัดคนที่มีความสามารถต่างกันมาทดแทนกัน | <ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาในเบื้องต้นจาก TOR โดยกำหนดความต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีใบรับรองงาน มีคุณวุฒิ วิทยุที่เหมาะสม เนื่องจากต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับพนักงานและผู้บริหาร รวมไปถึงนักศึกษา - เพิ่มการตรวจสอบโดยประสานงานไปยังสถานีตำรวจเพื่อตรวจสอบประวัติอาชญากรรม และตรวจสอบสุขภาพร่างกาย |
| 1.2 | <ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาการติดต่อ ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้มีอำนาจตัดสินใจของผู้รับจ้าง ขาดความคล่องตัว | <ul style="list-style-type: none"> - ระบุให้ชัดเจนถึงคุณสมบัติของผู้จัดการ โครงการให้มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง มีวุฒิภาวะที่เหมาะสม และต้องอยู่ประจำสำนักงาน โดยมีอำนาจตัดสินใจได้เข้า ร่วมประชุมเพื่อรับทราบปัญหาในการตรวจรับงานทุกครั้ง - กำหนดให้คู่สัญญาเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง เพื่อรับทราบปัญหา และนำปัญหาไปหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อไป |
| 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> - สภาพรถไม่พร้อมให้บริการ (ผิดเงื่อนไข) - ขั้นตอนการซ่อมบำรุงล่าช้า | <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มข้อกำหนดใน TOR จำกัดระยะเวลาในการซ่อมรถ มีบทลงโทษที่ชัดเจน และดำเนินการอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้จัดรถสำรองไว้เพื่อนำมาทดแทนในช่วงที่ต้องส่งรถซ่อม (โดยไม่จำเป็นต้อง STAND BY ที่มหาวิทยาลัยฯ) |

| ลำดับ | ประเด็นปัญหา | แนวคิด การแก้ไข |
|-------|---|--|
| 2 | การจัดการของผู้ควบคุม ดูแลงานจ้าง | เหมาบริการของมหาวิทยาลัย |
| 2.1 | -ปัญหาในการเคลียร์เอกสารด้านการเงิน เช่น การเคลียร์ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าที่จอดรถ | <p>-ต้องติดต่อประสานงานโดยตรง เช่นปัญหาการเบิกจ่าย ค่าน้ำมัน หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในกรณีพนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่การเงินผู้รับผิดชอบ ร่วมปรึกษาหาแนวทางแก้ไข ลดขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ให้เกิดประโยชน์ทุกฝ่าย</p> <p>-ทบทวนภาระงานด้านเอกสารให้ชัดเจนถึงความรับผิดชอบว่าควรดำเนินการในส่วนใด จัดทำขั้นตอนด้านเอกสาร การปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบให้เป็นมาตรฐาน เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานได้</p> |
| 2.2 | -จำนวนรถไม่เพียงพอกับการใช้งาน -ข้อจำกัดในจำนวนของรถเมล์ที่ใช้ภายนอกได้ | -หาข้อมูลในเชิงประจักษ์ โดยการจัดตั้งกลุ่มเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้รถ จำนวนผู้ใช้บริการนำมาวิเคราะห์ วิจัย นำมาปรับปรุงข้อมูลเพิ่มเติมใน TOR หรือนำเสนอในที่ประชุม เกิดการยอมรับ และเป็นแนวทางแก้ไขต่อไป |
| 2.3 | -การควบคุม (กรรมการตรวจการจ้าง) ประสานงานกับผู้รับจ้าง ไม่คล่องตัว ไม่เป็นไปตามสัญญาจ้างฯ | -ให้ทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรใช้เป็นหลักฐานในการรับรู้ปัญหาและการแก้ไข เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งวาระและกำหนดการประชุมให้เป็นทางการ |
| 2.4 | -ผู้ควบคุมงาน มีปัญหาในการควบคุมพนักงานขับรถของผู้รับจ้าง ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความเข้าใจกัน | <p>- จัดประชุมร่วมของหน่วยงานและพนักงานขับรถ เพื่อสร้างความเข้าใจ ในลักษณะการทำงาน ปัญหาที่ต้องการแก้ไข สร้างความสัมพันธ์การรับรู้ปัญหา ร่วมกัน เพื่อการประสานงานที่ใกล้ชิดและมีส่วนร่วมให้มากขึ้น</p> <p>- เพิ่มข้อกำหนดใน TOR ให้ผู้รับจ้างจัดการฝึกอบรมเฉพาะพนักงานขับรถอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผู้ควบคุมงานของมหาวิทยาลัยควรเข้าไปมีส่วนร่วมให้คำแนะนำ อบรม</p> |

| ลำดับ | ประเด็นปัญหา | การแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการ |
|-------|---|--|
| 3 | ผู้รับบริการ บุคลากร นักศึกษา | |
| 3.1 | <p>-การขาดความร่วมมือในการขอการประเมินผลหลังจากได้รับบริการ ทำให้ขาดการประเมินผลต่อเนื่อง</p> | <p>-สร้างความร่วมมือกับผู้รับบริการถึงประโยชน์ในการประเมิน และ หาแนวทางการประเมินที่สะดวกเหมาะสม ตั้งเกณฑ์ไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ เช่นใน 1ปี การส่งใบประเมินกลับควรได้รับคืนไม่ต่ำกว่า 5 %</p> <p>-ติดตามผลการประเมิน อย่างใกล้ชิด เช่น สอบถามกลับทางอีเมล ส่งเอกสารตาม หรือสุมุโทรติดตามผลรายบุคคล</p> <p>-ขอความร่วมมือในการปรับปรุงระบบการประเมินกับหน่วยงาน MIS</p> |
| 3.2 | <p>-การขาดวินัยในการขอใช้รถ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และใช้เอกสารสิทธิ์ในการขอรถ ไม่ใช้รถร่วมกันในกรณีที่ดินทางเส้นทางเดียวกัน</p> <p>-การไม่ขอรถตามกำหนดเวลา ระยะเวลาที่กำหนด</p> | <p>-สร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการถึงความสำคัญในการใช้รถตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น การประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือ โดยการออกข่าวรายวัน แผ่นปลิว แผ่นพับ เพื่อการประหยัดเวลา และช่วยประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัย</p> |

ภาคผนวก

ประวัติการจ้างเหมาบริการ รถยนต์เช่าพร้อมพนักงานขับรถ

| บริษัท | ค่าเช่า ต่อเดือน | เลขที่สัญญา | ระยะเวลา | รถเก๋ง | | รถตู้ (คัน) | กระบะ 4 ประตู | | กระบะ ตอนเดียว ไม่มี พขร. | รถตู้ VIP (คัน) | เฉพาะ พขร. รถพยาบาล (คัน) | หมายเหตุ |
|--------------------------------|---------------------|--------------------------|--|--------------------|-------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|
| | | | | ผู้บริหาร (คัน) | ส่วนกลาง (คัน) | | พร้อม พขร. (คัน) | ไม่มี พขร. (คัน) | | | | |
| หจก. เค เอส มิตรภาพ | 47,222.22 | 26/2537 ต่อสัญญา | 3 ปี 18 วัน (11 มี.ค.37 -10 มี.ค.40) 18 วัน (11 มี.ค.40 -31 มี.ค.40) | 6 | 3 | 3 | | | | | | |
| บริษัท สีนบัวหลวง เซอร์วิส | 485,192.00 | 28/2540 | 3 ปี 6 เดือน (1 เม.ย.40 -31 ต.ค.43) | | 10 (สำรอง 1) | 6 (สำรอง 1) | | | | | | วิทยุสื่อสาร 1 เครื่อง |
| หจก. โตโยต้าโคราช 1988 | 490,590.00 | 139/2543 ต่อสัญญา | 3 ปี 1 เดือน (1 ต.ค.43-31 ต.ค.46) 2 เดือน 15 วัน (1 พ.ย.46-15 ม.ค.47) | | 10 (สำรอง 1) | 6 (สำรอง 1) | | 1 | | | | วิทยุสื่อสาร 17 เครื่อง |
| หจก. โตโยต้าโคราช 1988 | 46,600.00 | 170/2546 ต่อสัญญา | 3 ปี (1 ม.ค.47-15 ม.ค.50) 4 เดือน (16 ม.ค.50-15 พ.ค.51) | | 9 (สำรอง 1) | 6 (สำรอง 1) | 1 | 1 | | | | โทรศัพท์ 19 เครื่อง |
| บริษัท เชิดชัย มอเตอร์เซลล์ | 552,468.00 | 53/2551 | 3 ปี (16 พ.ค.51-15 พ.ค.54) | | 8 (สำรอง 1) | 7 (สำรอง 1) | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | โทรศัพท์ 19 เครื่อง |

ประวัติการจ้างเหมาบริการ

รถเมล์ภายในพร้อม พชร.

| บริษัท | ค่าเช่าต่อวัน | เลขที่สัญญา | ระยะเวลา | รถโดยสาร 28 ที่นั่ง พร้อม พชร. | | | หมายเหตุ |
|----------------------------|---------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------|-------|--------------|----------|
| | | | | แอร์ | พัดลม | 6 ล้อ สองแถว | |
| บริษัท เฉลิมพลขนส่ง | 1334.98 | 24/2544 | 5 ปี (1 มิ.ย.44 -31 ก.ค.49) | | 12 | | |
| บริษัท เซิตชัยมอเตอร์เซลล์ | 21089.32 | 30/25510 | 5 ปี (1 ส.ค.50 -31 ก.ค.55) | 2 | 10 | 1 | |