บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
โทรศัพท์ ๗๑๑๐๐

ที่ อว ๗๕ ๐๔ ๐๘ ๐๗/๒๐๖๕/๒๕๖๗ **วันที่** ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวปฏิบัติการให้บริการยานพาหนะ งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

เรียน ผู้บริหารและพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ตามที่งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยการและสารบรรณมีภารกิจให้บริการยานพาหนะ โดยบริหารจัดการรถยนต์ตู้ขนาด 11 ที่นั่ง จำนวน 1 คัน พร้อมพนักงานขับรถยนต์เพื่อสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและจังหวัดอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(1) รับรองภารกิจของอธิการบดี
(2) รับรองภารกิจของผู้บริหารและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(3) รับรองภารกิจของอาจารย์และพนักงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
(4) สนับสนุนงานการเรียนการสอน
(5) ภารกิจอื่น ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม

เพื่อให้การบริการยานพาหนะของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนอำนวยการและสารบรรณ สามารถสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่เน้นความปลอดภัยเป็นสำคัญ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการให้บริการยานพาหนะ ดังนี้

1. การขอใช้บริการ

ผู้ใช้บริการต้องบันทึกข้อมูลการจองผ่านระบบจองรถ (ส่วนบริการกลาง) https://car.wu.ac.th โดยผู้ใช้บริการต้องทำการจองรถล่วงหน้าก่อนใช้งานไม่น้อยกว่า 2 วันทำการ สำหรับกรณีขอใช้รถยนต์ฉุกเฉินให้ผู้ใช้บริการแจ้งขอใช้รถโดยตรงที่ นายปรเมนทร์ รักษ์ดี ผู้ควบคุมรถยนต์ประจำงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ 0 2299 0948 หรือหมายเลขภายใน 71111

2. การอนุมัติการขอใช้บริการ

2.1 ผู้ควบคุมรถยนต์จะทำการตรวจสอบการขอใช้บริการยานพาหนะในระบบจองรถ (ส่วนบริการกลาง) วันละ 2 ครั้งในเวลา 08.30 น. และ 16.00 น. เพื่อพิจารณาคำขอและจัดตารางการให้บริการตามลำดับความสำคัญของภารกิจ

2.2 เมื่อจัดตารางการให้บริการแล้วเสร็จ ผู้ควบคุมรถยนต์จะอนุมัติการขอใช้บริการในระบบจองรถ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทางโทรศัพท์

2.3 ในกรณีที่ไม่สามารถจัดรถให้บริการได้ ผู้ควบคุมรถยนต์จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข เพื่อไม่ให้กระทบต่อภารกิจของผู้ใช้บริการ เช่น เปลี่ยนวัน/เวลาใช้บริการ หรือเลือกใช้บริการรถยนต์เช่าจากภายนอก ซึ่งงานประสานงานฯ มีข้อมูลเครือข่ายผู้ให้บริการรถยนต์เช่าที่น่าเชื่อถือและบริการดีไว้เป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

3. การยืนยันกำหนดการใช้บริการ

3.1 ผู้ควบคุมรถยนต์จะประสานผู้ใช้บริการ เพื่อขอทราบรายละเอียดการขอใช้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้ใช้บริการบันทึกผ่านระบบจองรถ (ถ้าจำเป็น) พร้อมทั้งแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานขับรถยนต์ให้ผู้ใช้บริการทราบ ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการให้แจ้งผู้ควบคุมรถยนต์ทราบโดยตรงทุกครั้ง เนื่องจากทุกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการลำดับถัดไป

3.2 ยืนยันกำหนดการกับผู้ใช้บริการก่อนเวลาใช้งานจริง 30 นาที เพื่อที่ผู้ควบคุมรถยนต์จะได้แจ้งยืนยันกำหนดการล่าสุดให้พนักงานขับรถยนต์ทราบ

4. หน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์

4.1 พนักงานขับรถยนต์ต้องตรวจเช็คความพร้อมของรถยนต์ก่อนให้บริการทุกครั้ง ทั้งความพร้อมของเครื่องยนต์ ลักษณะทางกายภาพของรถยนต์ และความสะอาดทั้งภายในและภายนอกของรถยนต์

4.2 พนักงานขับรถยนต์ต้องทำความเข้าใจกำหนดการ เส้นทาง แผนที่รับส่ง ตลอดจนข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นอื่น ๆ โดยเน้นย้ำการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

4.3 พนักงานขับรถยนต์มีหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกตลอดการให้บริการ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามสมควรแก่กรณี

5. การติดตามและประเมินผลการให้บริการ

5.1 ผู้ควบคุมรถยนต์จะติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์ผ่านระบบติดตามยานพาหนะด้วยพิกัด GPS แบบ Real time

5.2 ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการผู้ควบคุมรถยนต์จะนำส่งแบบสอบถามความพึงพอใจไปยังผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการสามารถสแกน QR Code ที่ติดอยู่ภายในรถยนต์ เพื่อตอบแบบสอบถามได้อีกทางหนึ่ง ผลการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ งานประสานงานฯ จะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอไปพัฒนาการให้บริการในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุงศักดิ์ สุขสอาด)

รองอธิการบดี

๒๕ พ.ย. ๖๗ เวลา ๑๓:๒๘:๔๔ Personal PKI-LN

Signature Code : /Cb1v-xgrZW-o1cu4-HHL0K