

เทคนิคการบริหารจัดการยานพาหนะและการรับ-ส่งเอกสาร

แผนกยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

COT มีแผนกยานพาหนะ ซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีรถยนต์ทั้งหมดที่ต้องดูแล 28 คัน และรถมอเตอร์ไซด์ 18 คัน ดังนี้

รถยนต์ จำนวน 10 คัน (เป็นของผู้บริหาร 5 คัน ใช้เป็นรถส่วนกลาง 5 คัน)

รถกระบะ จำนวน 14 คัน (ใช้ส่วนกลาง 2 คัน ที่ COT 1 คัน GEE 1 คัน ใช้ในโครงการ GEE 12 คัน)

รถตู้ จำนวน 4 คัน (ใช้ส่วนกลาง)

แผนกยานพาหนะ มีพนักงานขับรถอยู่ 11 คน (พนักงานขับรถผู้บริหาร 4 คน ขับรถส่วนกลาง 7 คน อยู่ประจำรถตู้ 4 คน ประจำรถ Fortuner 2 คน อีก 1 คนหมุนใช้รถคันที่ว่าง) มีพนักงานรับส่งเอกสาร จำนวน 5 คน ซึ่งในแต่ละวันจะมีการขอใช้ยานพาหนะ และการรับส่งเอกสารจำนวนมาก

สถิติของการใช้บริการยานพาหนะ และพนักงานรับ-ส่งเอกสาร ปี 2561

การขอใช้บริการรถพร้อมคนขับจำนวน 1,243 ครั้ง การจ้างรถเช่าภายนอก 301 ครั้ง

การขอใช้พนักงานรับ-ส่งเอกสารจำนวน 5,833 ครั้ง การจ้างพนักงานส่งเอกสารภายนอก 422 ครั้ง จะเห็นว่ามีจำนวนมาก จึงต้องมีวิธีการบริหารจัดการเรื่องยานพาหนะให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน



แนวทางและนโยบายในการบริหารจัดการยานพาหนะและพนักงานขับรถ

1. ผู้ต้องการใช้บริการกรอกแบบฟอร์ม ส่งให้แผนกยานพาหนะ ซึ่งจะพิจารณาจากความเหมาะสมของงานตามที่ได้รับแจ้งมา เช่น จำนวนผู้เดินทาง สถานที่ที่จะไป โดยจัดสรรรถยนต์ที่เหมาะสมกับปริมาณคน และลักษณะงาน
2. กรณียานพาหนะหมด แต่ยังมีบริการขอใช้บริการยานพาหนะอยู่ จะดำเนินการเช่ารถให้ใช้
3. กรณีมีการจองใช้รถเต็มหมดแล้ว แต่ยังมีผู้มาขอใช้บริการภายหลังและต้องการเดินทางไปต่างจังหวัด แผนกยานพาหนะ จะสับเปลี่ยนเอารถบริษัทไปและทำการเช่ารถภายนอกให้กับผู้ที่จองรถมาก่อน ซึ่ง

ผู้จองรถนั้นเดินทางไปปฏิบัติงานภายใน 1 วัน เพื่อการประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ต้องแจ้งเจ้าของงานล่วงหน้าก่อนการเดินทาง

4. ผู้ที่จองรถไว้ จะทราบว่า ตนเองจะได้ใช้รถอะไร คนขับคือใคร ตั้งแต่เวลา 15.00 น. ของวันก่อนการเดินทาง เพราะแผนกยานพาหนะต้องรอการขอใช้บริการรถจนถึงเวลา 14.00 น. และแจ้งให้ทราบตั้งแต่ 15.00 น. โดยเขียนไว้ที่กระดานไวท์บอร์ดในห้องธุรการ
5. กรณีที่เป็นรถเช่า แผนกยานพาหนะจะออกเอกสาร ระบุวัน เวลา สถานที่ที่จะไป และนำไปไว้ที่ รปภ. เนื่องจาก รถเช่าจะออกเดินทางก่อนเวลาทำงานและกลับมาหลังเวลาเลิกงานแล้ว เพื่อให้ รปภ. ตรวจสอบและลงบันทึกให้ว่า ผู้ที่มาตรงตามที่แจ้ง วัน เวลาจริงของการเดินทางไป-กลับ และเข้มงวดน้ำมันรถเต็มถึงตั้งแต่แรก เพราะเมื่อกลับจากการปฏิบัติงานต้องเติมน้ำมันให้รถเช่าเต็มถึงเหมือนเดิม
6. ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุไม่ว่า พนักงานขับรถจะเป็นฝ่ายถูกหรือผิดก็ตาม สิ่งแรกที่ต้องกระทำ คือ พนักงานขับรถต้องแจ้งมาที่หัวหน้างาน และแจ้งบริษัทประกันภัยทันที เพื่อให้ทราบถึงอุบัติเหตุและหาทางแก้ไขกรณีต้องไปส่งงาน

สรุปปัญหาและวิธีการแก้ไข

ปัญหา	การแก้ไข
1. คนขับรถใหม่อาจจะไม่ทราบเส้นทางที่จะต้องเดินทางไปปฏิบัติงาน	1. หัวหน้าแผนกยานพาหนะ จะบอกถึงวิธีการเดินทาง และวิธีการใช้ google map ทั้งนี้ต้องรู้จักสังเกตป้ายและเส้นทางไปด้วย เนื่องจาก google map อาจจะไม่ถูกต้องในบางสถานที่
2. คนขับรถมักจะขับรถเร็วเมื่อถนนว่าง ซึ่งอาจจะเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ทำให้ถูกปรับ อาจเกิดอุบัติเหตุ	2. แจ้งคนขับรถต้องรับผิดชอบค่าปรับเองในทุกกรณี ถึงจะมีข้ออ้างว่าพนักงานที่เป็นเจ้าของงานขอให้เร่งเพื่อให้ทันเวลาการประชุมก็ตาม
3. พนักงานสนิทกับคนขับรถ จะบอกกับคนขับรถของตัวเองว่า วันนี้ๆ จอดตัวเพื่อเดินทางไปปฏิบัติงาน เมื่อถึงเวลาจ่ายงานคนขับรถบอกว่าไม่ว่าง มีการจอดตัวกันแล้ว	3. หัวหน้าแผนกยานพาหนะ จะพิจารณาว่า ในวันดังกล่าว มีงานอื่นที่จำเป็นกว่าในการใช้รถและคนขับคันนี้ (มักจะเป็นรถ Fortuner) อาจจะต้องเปลี่ยนรถและคนขับไม่ได้เป็นตามที่พนักงานต้องการ ทั้งนี้หัวหน้าแผนกยานพาหนะจะต้องอธิบายเหตุผลให้พนักงานทราบ
4. มาจองรถภายหลังได้รถ คนจองก่อนไม่ได้รถใช้	4. หัวหน้าแผนกยานพาหนะอธิบายให้ทราบว่า การให้ความสำคัญของงานที่จะต้องทำก่อน คือ งานส่งข้อเสนอ งานส่งรายงานฉบับสุดท้าย ซึ่งจะมีผลต่อการได้งาน หรือ มีผลต่อการถูกปรับ ให้ความสำคัญมาก่อน
5. รถที่ไม่มีคนขับรถประจำ มักจะไม่ได้รับการดูแลบำรุงรักษา และทำความสะอาด	5. หัวหน้าแผนกยานพาหนะกำหนดแผนการทำความสะอาดในรอบเดือน และหมั่นสอบถามคนขับรถส่วนกลางให้ช่วยตรวจสอบให้



แนวทางและนโยบายในการบริหารจัดการพนักงานรับ-ส่งเอกสาร

1. ในแต่ละวันจะมีการรับ-ส่งเอกสารจำนวนมาก จึงกำหนดรอบของการรับ-ส่งเอกสาร วันละ 2 รอบ และแจ้งพนักงานให้ทราบ รอบเช้าส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการก่อนเวลา 10.00 น. รอบบ่าย ส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการก่อนเวลา 14.00 น.
2. การวิ่งจัดไว้ 5 เส้นทางตามจำนวนพนักงานรับ-ส่งเอกสาร ซึ่งจะมีการหมุนเวียนพนักงานไปในเส้นทางต่างๆทุกรอบ ทั้งนี้จะมีการปรับเปลี่ยนเส้นทางตามปริมาณงานและจำนวนพนักงานที่อยู่ เพราะบางวันพนักงานรับ-ส่งเอกสารลาหยุด ทำให้มาไม่ครบ 5 คน จะกระจายเส้นทางใหม่ให้เหลือตามจำนวนพนักงาน
3. หากมีงานเร่งด่วน สามารถออกรอบได้ก่อนเวลาที่กำหนด เรียงงานตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วน เช่น ข้อเสนอโครงการ ไปธนาคาร รับเช็ค วางบิล งานส่งทั่วไปที่กำหนดเวลา ส่วนงานที่ไม่ได้กำหนดระยะการส่ง จะออกตามรอบปกติ หรือหากไม่มีพนักงาน จะแจ้งเจ้าของงานให้ทราบว่าอาจจะมีการเลื่อนการส่งไปในอีกวัน
4. กรณีที่พนักงานรับ-ส่งเอกสารออกรอบไปแล้ว มีงานที่ต้องรีบด่วนส่ง ก็จะติดต่อให้พนักงานรับ-ส่งเอกสารจากภายนอกเข้ามารับงาน โดยแผนกยานพาหนะจะจ่ายเงินสดของการใช้บริการดังกล่าว
5. ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุไม่ว่า พนักงานส่งเอกสาร จะเป็นฝ่ายถูกหรือผิดก็ตาม สิ่งแรกที่ต้องกระทำ คือ พนักงานต้องแจ้งมาที่หัวหน้างาน และแจ้งบริษัทประกันภัยทันที เพื่อให้ทราบถึงอุบัติเหตุและหาทางแก้ไขกรณีต้องไปส่งงาน

สรุปปัญหาและวิธีการแก้ไข

ปัญหา	การแก้ไข
1. พนักงานรับ-ส่งเอกสารคนใหม่ หรือ การว่าจ้าง พนักงานจากภายนอก อาจจะไม่ทราบเส้นทางที่ต้องเดินทางไปปฏิบัติงาน	1. หัวหน้าแผนกยานพาหนะ จะบอกถึงวิธีการเดินทาง และวิธีการใช้ google map
2. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และหรือการ เกิดอุบัติเหตุ อาจทำให้การส่งงานล่าช้า	2. ให้พนักงานแจ้งหัวหน้าแผนกยานพาหนะทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้นเพื่อประสานงานกับพนักงานเจ้าของงาน ให้แจ้งไปทางเจ้าของโครงการ ว่าจะสามารถเลื่อนการส่ง เอกสารออกไปได้หรือไม่ หากไม่ได้ ให้พนักงานส่ง เอกสารรีบเคลียร์ปัญหา หรือถ้าพิจารณาแล้วต้องใช้ เวลา หัวหน้าแผนกยานพาหนะต้องแจ้งพนักงานคนอื่น (คนในหรือจากภายนอก) รีบไปทำการส่งเอกสารแทน ทันที
3. การเบิกค่าน้ำมันรถและค่าสึกหรอ	3. หัวหน้าแผนกยานพาหนะ จะพิจารณาดูเส้นทางที่ เขียนขอเบิกมา เทียบกับข้อมูลเดิมที่มี สำหรับเส้นทาง ใหม่ จะดูจากระยะทางจากตามแผนที่และประมาณการ สำหรับค่าสึกหรอรวมอยู่ในค่าน้ำมันที่ให้เบิกอยู่แล้ว (3.25 บาท/กม.) ทั้งนี้ COT ได้ทำประกันอุบัติเหตุให้กับ พนักงานส่งเอกสาร

ถึงแม้จะมีแผนงานและการบริหารจัดการอย่างไรก็ตาม ก็ยังมีปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าเกิดขึ้นบ่อยๆ สิ่งที่จะทำให้งานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น คือ การทำความเข้าใจกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ต้องมีการสื่อสารกันอย่างเข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกัน

25 มิถุนายน 2562