คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การสนับสนุนการให้บริการของ ขสมก.

งานตรวจการ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ปี ๒๕๖๖

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การสนับสนุนการให้บริการของ ขสมก.

งานตรวจการ

คำนำ

ขสมก. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นขั้นตอน กระบวนการ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรของหน่วยงาน สามารถสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับแนวทางที่หน่วยงานต้องการ และเกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งคาดหวังว่าบุคลากรในหน่วยงานจะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยมุ่งเน้นกระบวนการปฏิบัติงานจากระบบงานปัจจุบัน สู่ระบบงานเพื่ออนาคต (Transitional Change) ให้ยกระดับ ขสมก. สู่องค์กรคุณภาพที่ให้บริการสังคมด้านการคมนาคมขนส่ง สำหรับประชาชนทุกระดับด้วยการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง และลดการพึ่งพิงงบประมาณจากรัฐบาล ขสมก. จึงดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบปัจจุบัน และได้รวบรวมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเป็นเหล่านั้น ลงในคู่มือฉบับนี้ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง อีกทั้งยังสามารถนำไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ วัตถุประสงค์	๑ - ๑
๑.๒ ขอบเขต	๑ - ๑
๑.๓ เอกสารอ้างอิง	๑ - ๑
๑.๔ คำจำกัดความ	๑ - ๑
๑.๕ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	๑ – ๑
๑.๖ แผนผังโครงสร้างเขตการเดินรถ ๑ - ๘	๑ - ๒
บทที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานตรวจการ	**๒ – ๑**
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว)	๒ – ๒
๑.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง	๒ – ๓
๑.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง	๒ – ๕
WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ)	๒ – ๘
๒.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง	๒ – ๙
๒.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง	๒ – ๑๒
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ	๒ – ๑๕
๓.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง	๒ – ๑๖
๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง	๒ – ๑๙
WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง)	๒ – ๒๓
๔.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง	๒ – ๒๔
๔.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง	๒ – ๒๗
WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร)	๒ – ๓๐
๕.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง	๒ – ๓๑
๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง	๒ – ๓๔
ภาคผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑.๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

๑.๑.๒ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ควบคุม แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

๑.๑.๓. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน ระบบงาน และบุคลากรให้มีมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานงานตรวจการ

๑.๓ เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำวิธีการดำเนินต่าง ๆ ในคู่มือฉบับนี้ อ้างอิงตามระเบียบและข้อบังคับ ดังนี้

๑.๓.๑ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๓.๒ ข้อบังคับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฉบับที่ ๑๕๙ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.๔ คำจำกัดความ

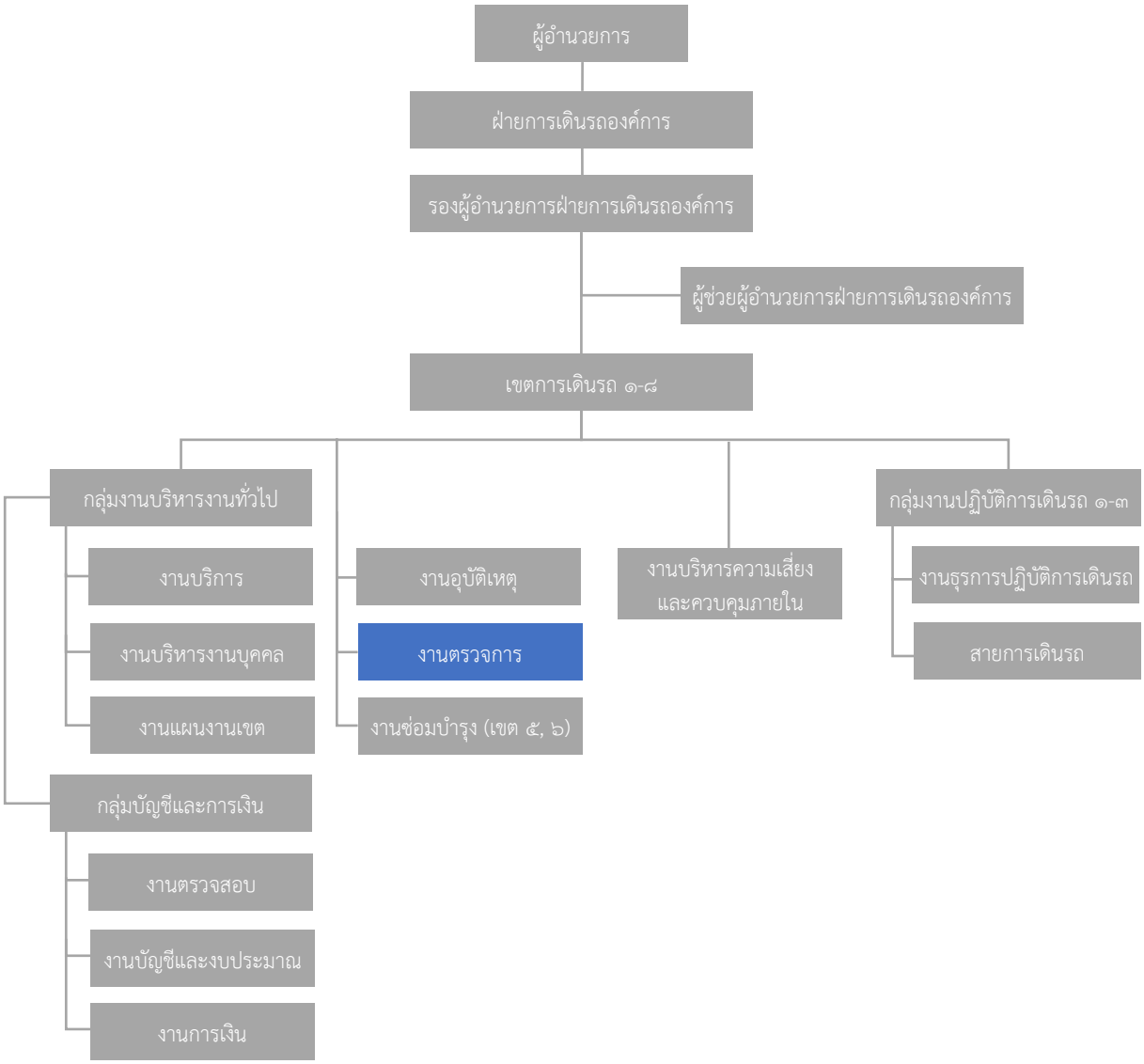
ขสมก.	หมายถึง	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
ขดร.	หมายถึง	เขตการเดินรถ
ตก.	หมายถึง	งานตรวจการ
ผอ.ขดร.	หมายถึง	ผู้อำนวยการเขตการเดินรถ
ห.ตก.	หมายถึง	หัวหน้างานตรวจการ
พขร.	หมายถึง	พนักงานขับรถ
พกส.	หมายถึง	พนักงานเก็บค่าโดยสาร
พ.	หมายถึง	พนักงาน

๑.๕ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในคู่มือฉบับนี้เป็นไปตามข้อบังคับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฉบับที่ ๑๕๙ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. ๒๕๕๒ ดังนี้

<u>งานตรวจการ</u> มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจการปฏิบัติงานความประพฤติของพนักงานองค์การและรถเอกชนร่วมบริการ ตรวจสอบตั๋ว ตรวจสอบการใช้ การเก็บรักษา และการรับน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยตรวจและดูแลการเดินรถขององค์การให้เป็นไปตามแผนการเดินรถ และการเดินรถของรถเอกชนร่วมบริการให้เดินรถตามระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนด นายทะเบียนและสัญญา อำนวยความสะดวกในการเดินรถและผู้โดยสาร เสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบ โดยมีหัวหน้างานตรวจการขึ้นตรงผู้อำนวยการเขตการเดินรถเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

๑.๖ แผนผังโครงสร้างเขตการเดินรถ ๑ - ๘



บทที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานตรวจการ ประกอบด้วย

WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว)

๑.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

๑.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ)

๒.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

๒.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ

๓.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง)

๔.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

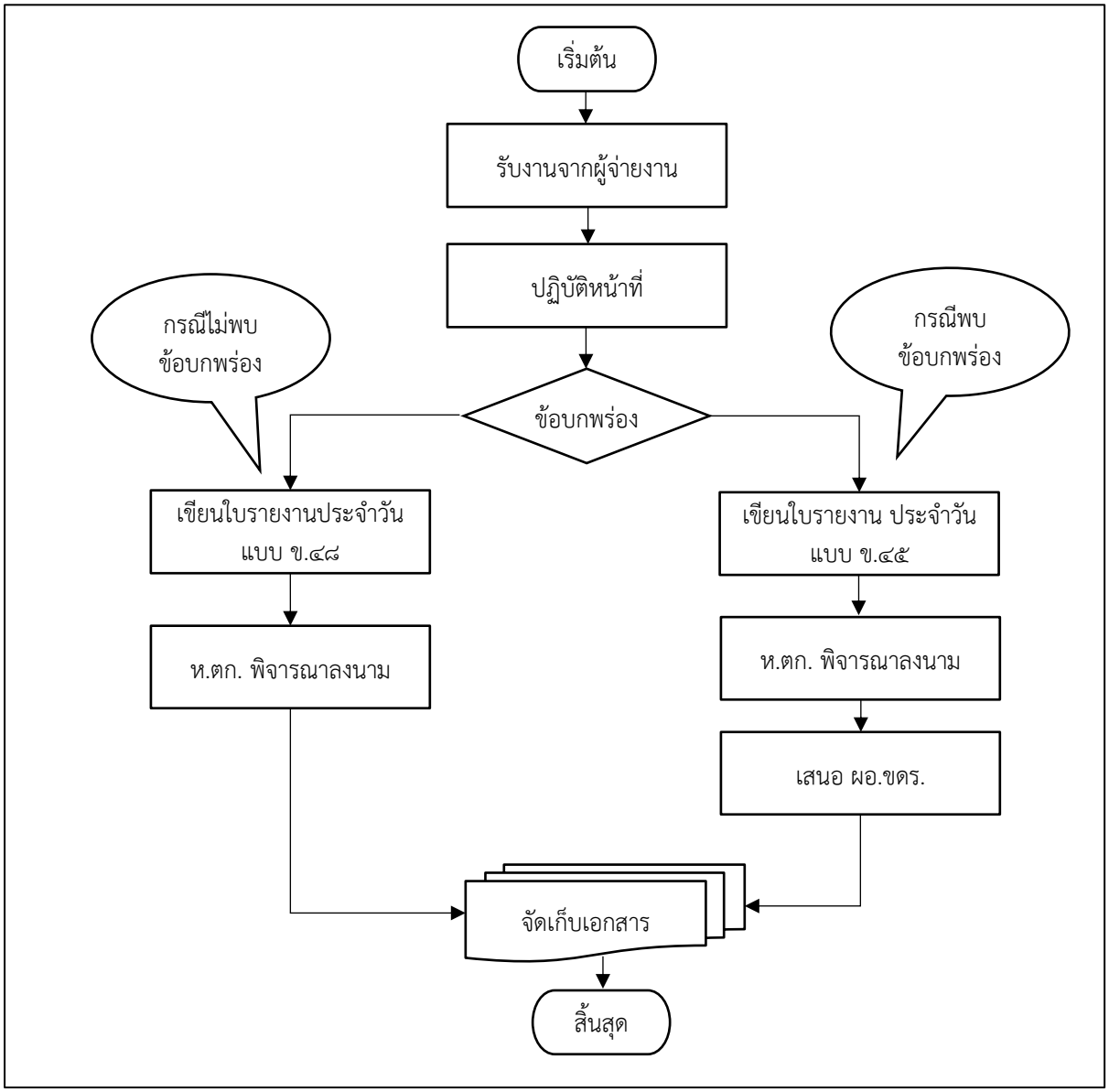
๔.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร)

๕.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

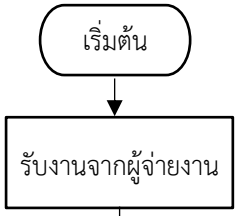
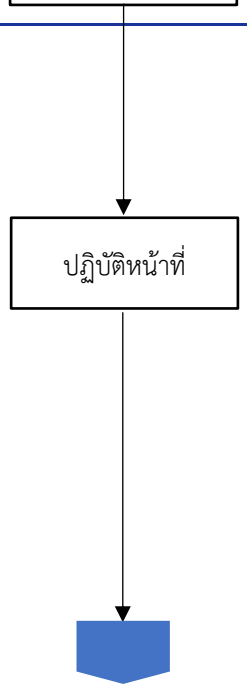
๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

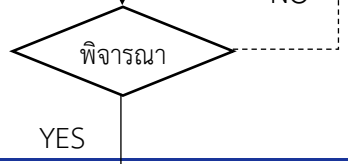
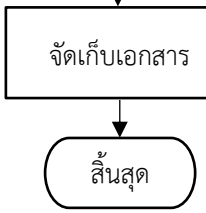
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว)

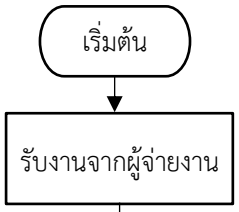
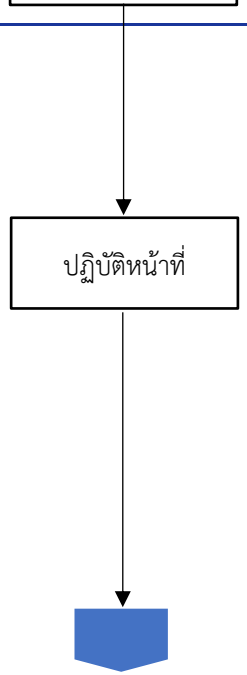


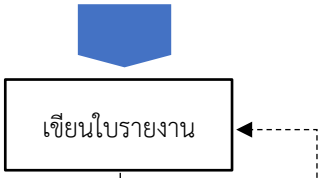
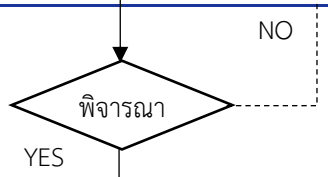
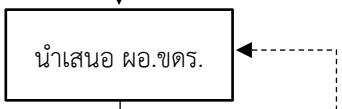
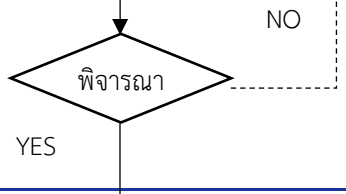
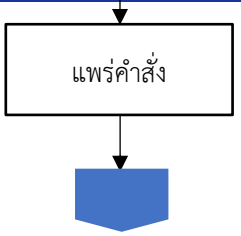
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว)

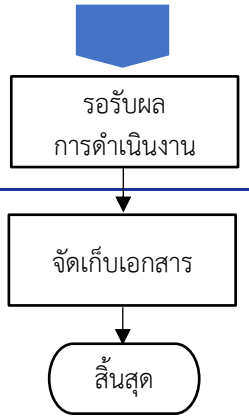
๑.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงาน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง ดังนี้ - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋ว ของ พกส. ให้ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒๐ นาที/คัน	

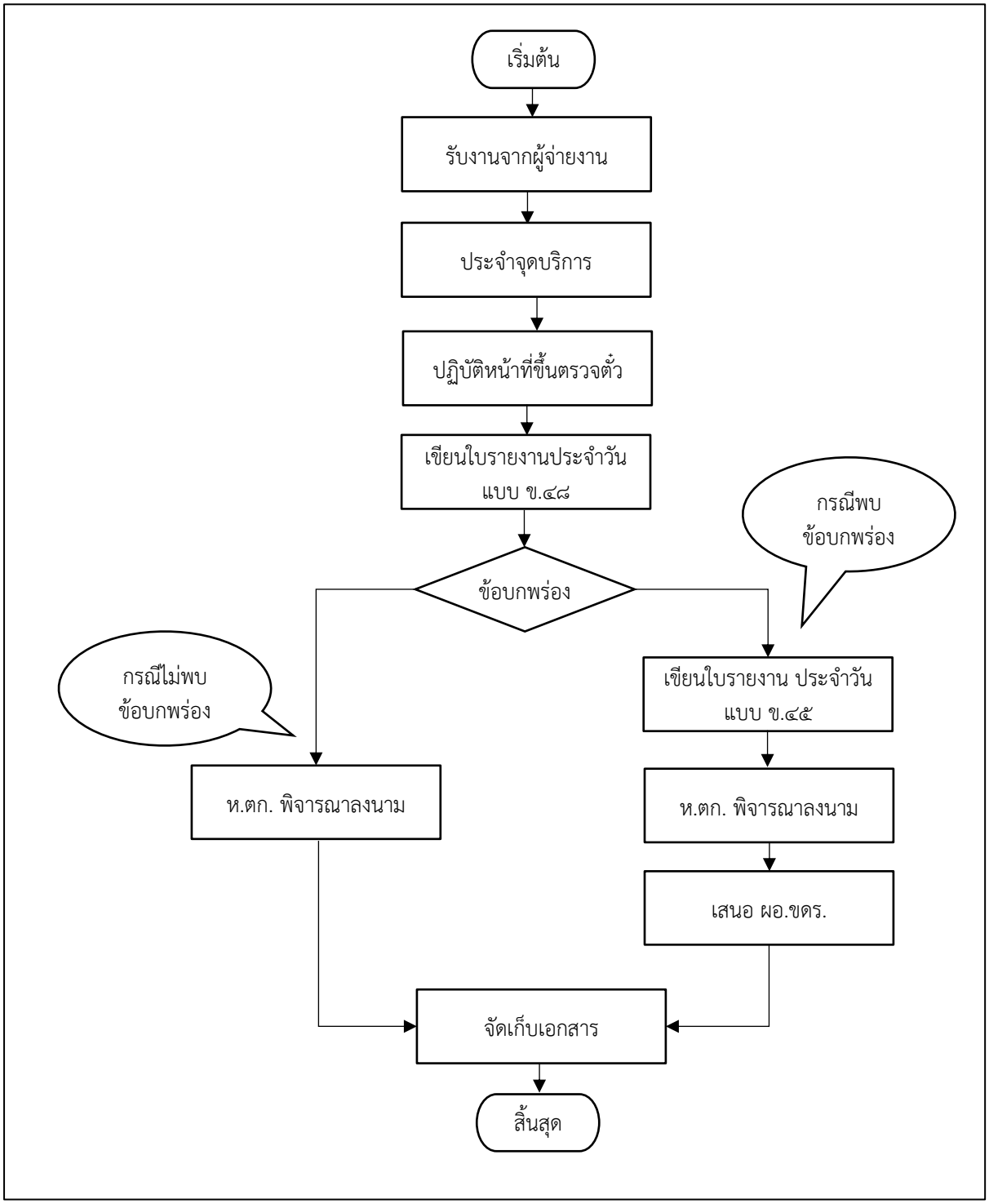
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว) ๑.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘
๔. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๕. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

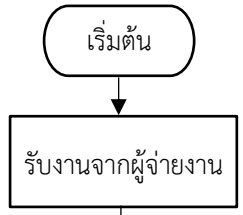
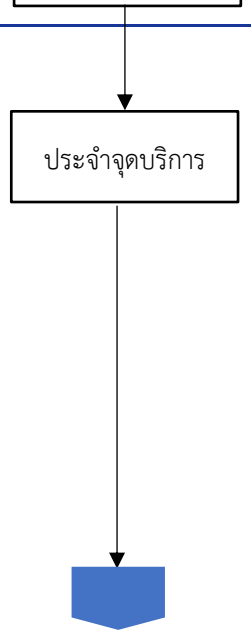
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว) ๑.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงาน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง ดังนี้ - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋ว ของ พกส. ให้ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒๐ นาที/คัน	

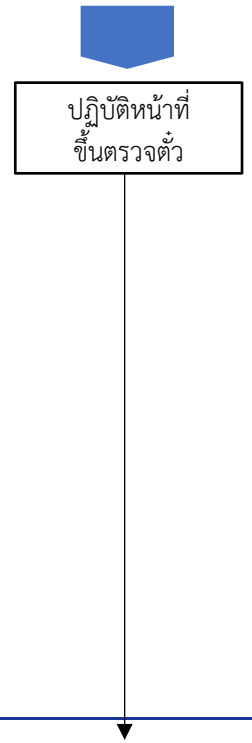
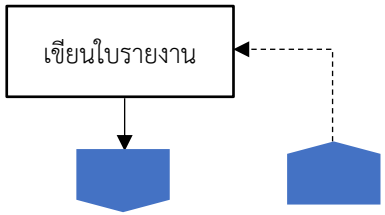
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว) ๑.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. เขียนใบรายงาน แบบ ข.๔๕ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๕
๔. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๕. นำเสนอ ผอ.ขดร.		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	
๖. พิจารณาสั่งการ		ผอ.ขดร.	๑๕ นาที	
๗. ดำเนินการแพร่คำสั่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		พ. ธุรการ ๒	๓๐ นาที	

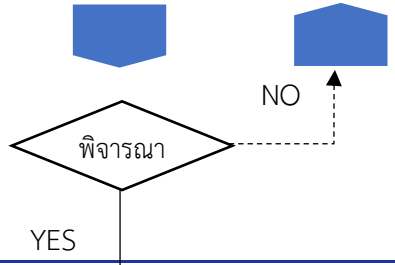
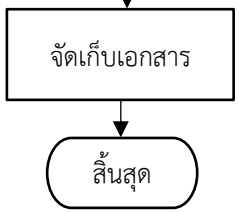
WF ๑ การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำรถโดยสารองค์การ (ตรวจตั๋ว) ๑.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๘. รอรับผลการดำเนินงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		พ. ธุรการ ๒	N/A	
๙. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

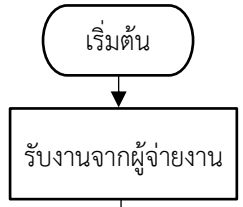
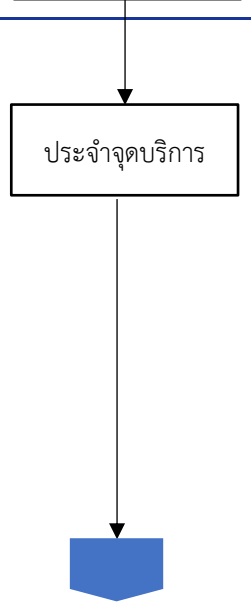
WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ)

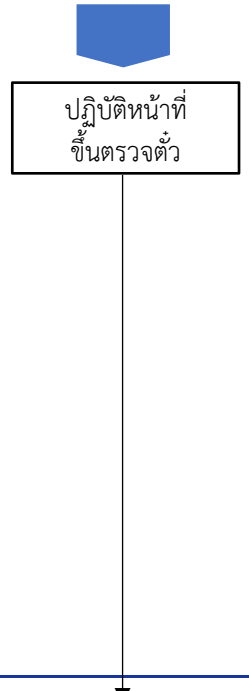
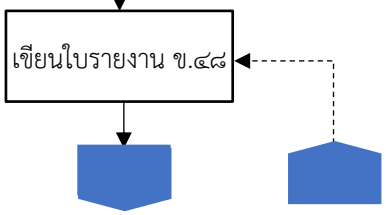


WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ) ๒.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุดบริการ - ดูแลความเรียบร้อยบริเวณจุดดังกล่าว - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - จัดระเบียบการจราจร และความถี่รถโดยสารประจำทางที่ผ่านจุด - ติดต่อประสานงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารผู้เกี่ยวข้องทางวิทยุสื่อสาร กรณีรถเสียหรือรถเกิดอุบัติเหตุในเส้นทาง - สนับสนุนกำลังในการประจำจุดบริการช่วงเทศกาลต่าง ๆ - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	

WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ) ๒.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. ปฏิบัติหน้าที่ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋วของ พกส. ให้ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ และเสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ) ๒.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๕. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๖. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

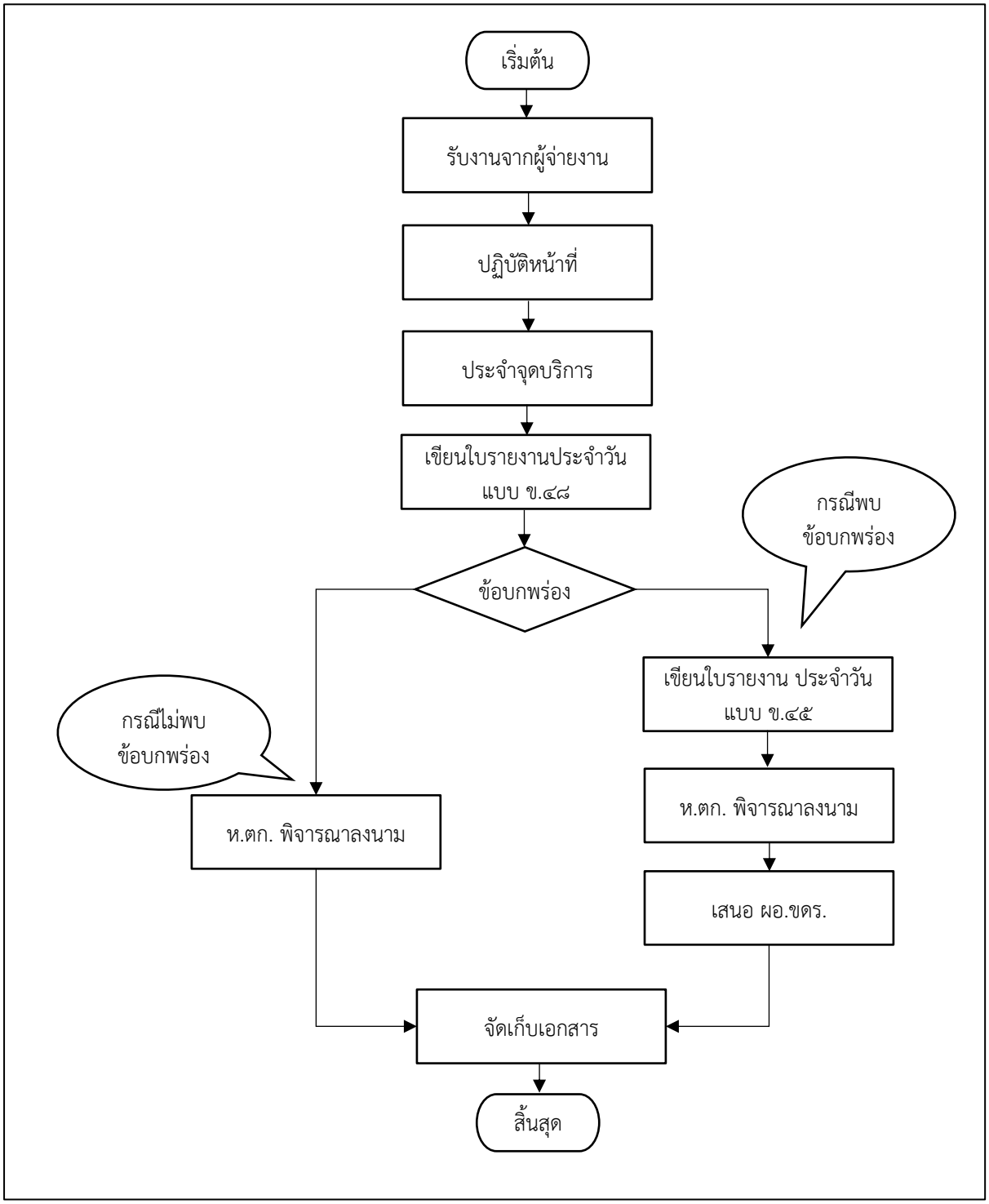
WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ) ๒.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุดบริการ - ดูแลความเรียบร้อยบริเวณจุดดังกล่าว - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - จัดระเบียบการจราจร และความถี่รถโดยสารประจำทางที่ผ่านจุด - ติดต่อประสานงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารผู้เกี่ยวข้องทางวิทยุสื่อสาร กรณีรถเสียหรือรถเกิดอุบัติเหตุในเส้นทาง - สนับสนุนกำลังในการประจำจุดบริการช่วงเทศกาลต่าง ๆ - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	

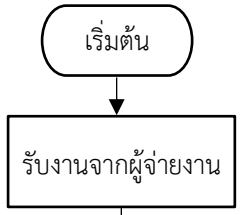
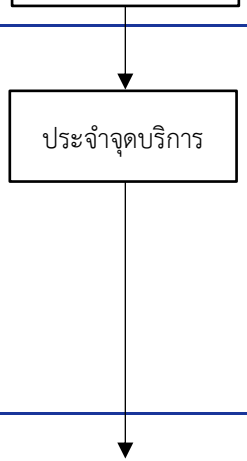
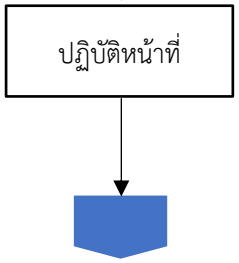
WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ) ๒.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. ปฏิบัติหน้าที่ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋วของ พกส. ให้ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒ – ๓ ชั่วโมง	
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

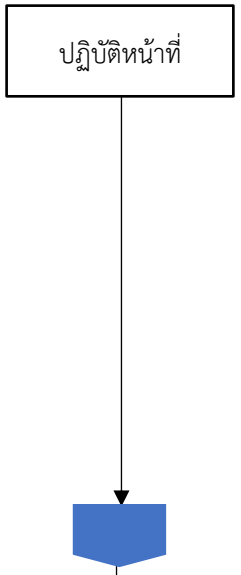
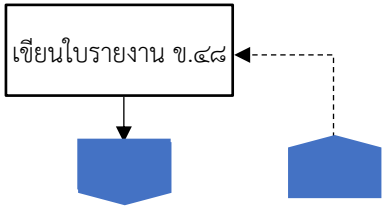
WF ๒ การปฏิบัติงานกลุ่มประสานงานการเดินรถประจำวัน (ประจำจุดบริการ)
๒.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

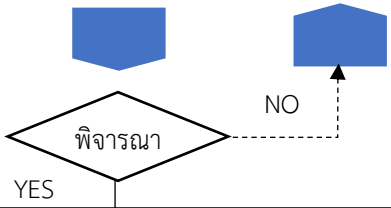
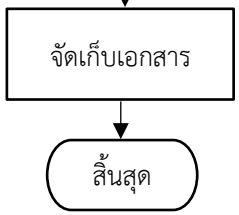
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๗. พิจารณาลงนาม	พิจารณา (NO / YES)	ห.ตก.	๑๕ นาที	
๘. เขียนใบรายงาน แบบ ข.๔๕ เสนอ ห.ตก.	เขียนใบรายงาน ข.๔๕	พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๕
๙. พิจารณาลงนาม	พิจารณา (NO / YES)	ห.ตก.	๑๕ นาที	
๑๐. เสนอ ผอ.ขดร.	นำเสนอ ผอ.ขดร.	พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	
๑๑. พิจารณาสั่งการ	พิจารณา (NO / YES)	ผอ.ขดร.	๑๕ นาที	
๑๒. จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บเอกสาร สิ้นสุด	พ.ธุรการ ๒	๓๐ นาที	

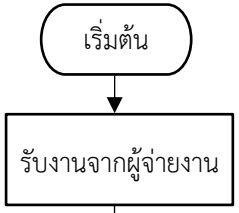
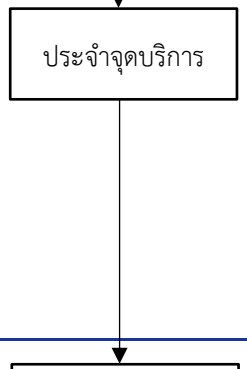
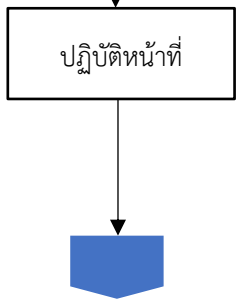
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ

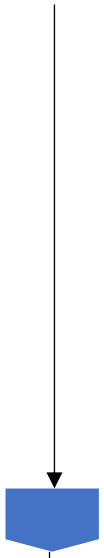
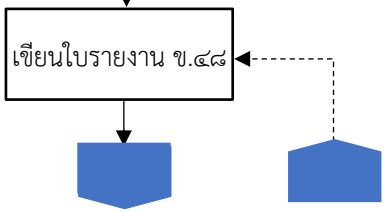


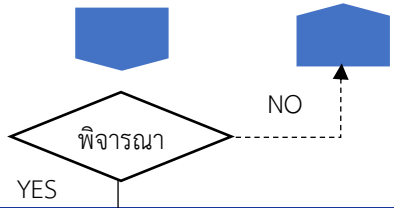
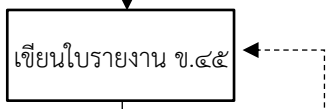
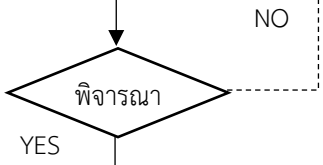
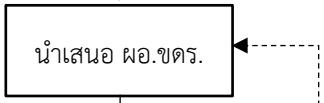
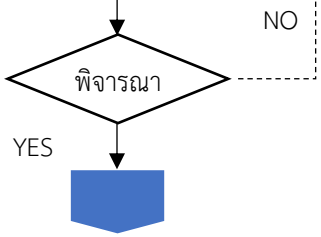
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุดบริการ - ดูแลความเรียบร้อยบริเวณจุดดังกล่าว - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - จัดระเบียบการจราจร และความถี่รถ - ติดต่อประสานงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารผู้เกี่ยวข้องทางวิทยุสื่อสาร		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	
๓. ขึ้นตรวจประจำรถสายตรวจ ดังนี้ - ออกตรวจเส้นทาง ตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่เขตรับผิดชอบ - ตรวจความเรียบร้อยตามเขต กอง และท่าปล่อยรถ - เข้าตรวจสอบสถานที่เกิดอุบัติเหตุ, ไฟไหม้ หรือปัญหาอุปสรรคในการเดินรถ		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	

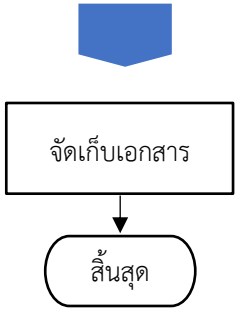
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
- เมื่อมีความรุนแรงทางการเมือง หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อการเดินรถต้องรีบเข้าไปสังเกตการณ์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา - ร่วมสำรวจเส้นทาง และหาข้อมูลทางด้านการเดินรถโดยสารประจำทางในส่วนที่มีปัญหา หรือผู้ใช้บริการร้องเรียน - วางกรวยยาง และนำหน้ารถวิ่งช่องทางพิเศษถนนลาดพร้าวในวันทำการปกติ - ตั้งจุดประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องทุกข์ จัดระยะรถโดยสารป้ายเดอะมอล์บางกะปิ - ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย				
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๕. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๖. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

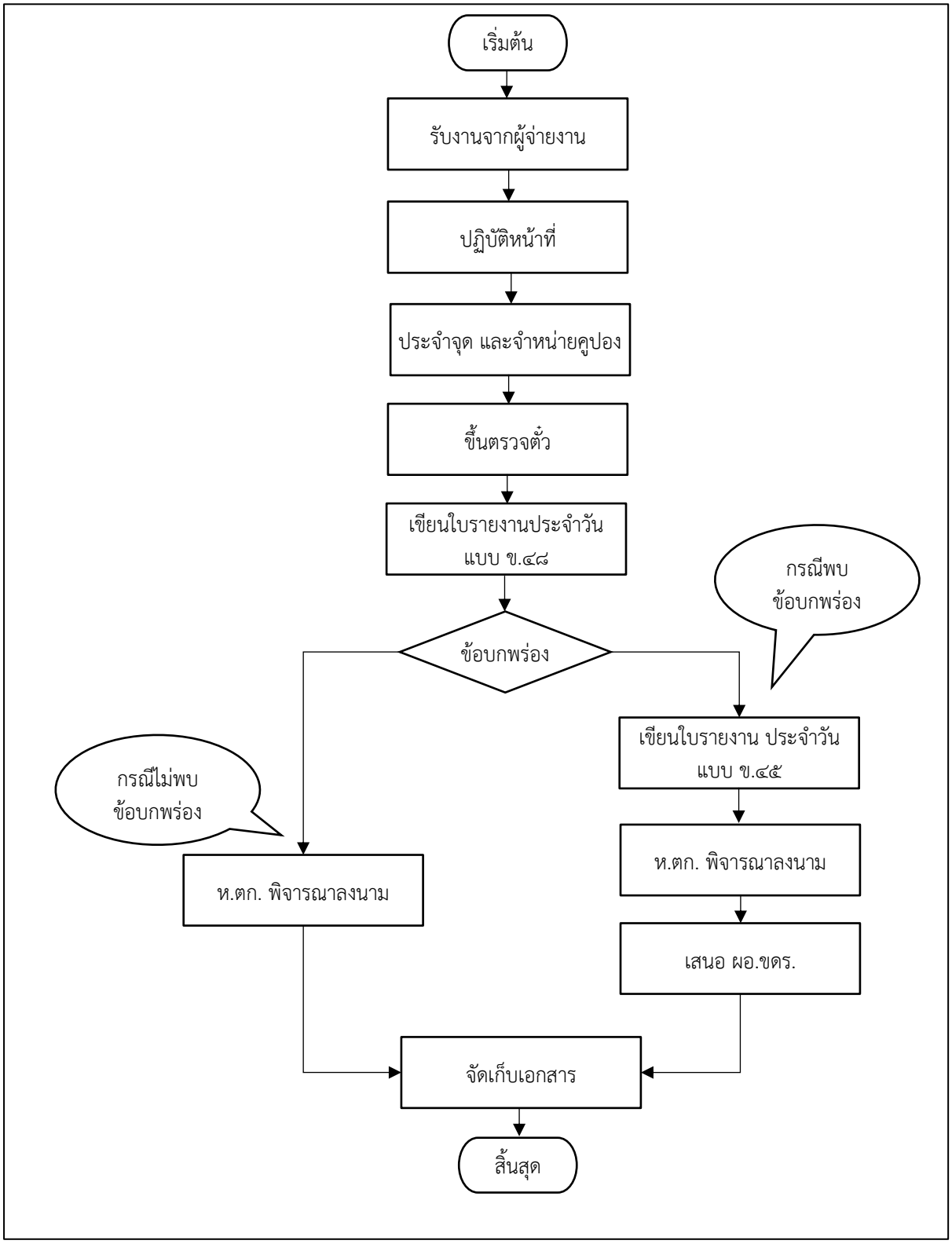
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุดบริการ - ดูแลความเรียบร้อยบริเวณจุดดังกล่าว - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - จัดระเบียบการจราจร และความถี่รถ - ติดต่อประสานงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารผู้เกี่ยวข้องทางวิทยุสื่อสาร		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	
๓. ขึ้นตรวจประจำรถสายตรวจ ดังนี้ - ออกตรวจเส้นทาง ตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่เขตรับผิดชอบ - ตรวจความเรียบร้อยตามเขต กอง และท่าปล่อยรถ - เข้าตรวจสอบสถานที่เกิดอุบัติเหตุ, ไฟไหม้ หรือปัญหาอุปสรรคในการเดินรถ		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	

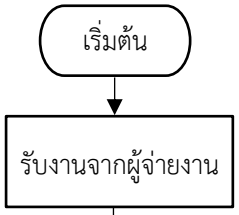
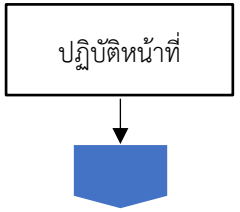
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
- เมื่อมีความรุนแรงทางการเมือง หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อการเดินรถต้องรีบเข้าไปสังเกตการณ์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา - ร่วมสำรวจเส้นทาง และหาข้อมูลทางด้านการเดินรถโดยสารประจำทางในส่วนที่มีปัญหา หรือผู้ใช้บริการร้องเรียน - วางกรวยยาง และนำหน้ารถวิ่งช่องทางพิเศษถนนลาดพร้าวในวันทำการปกติ - ตั้งจุดประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องทุกข์ จัดระยะรถโดยสารป้ายเดอะมอล์บางกะปิ - ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย				
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

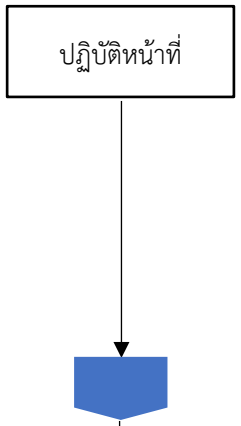
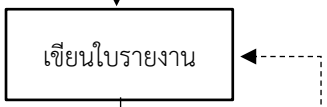
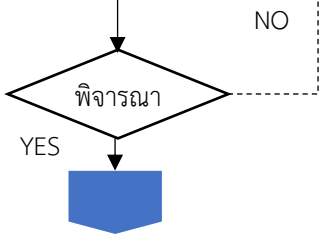
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๕. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๖. เขียนใบรายงาน แบบ ข.๔๕ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๓๐ นาที	ข.๔๕
๗. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๘. นำเสนอ ผอ.ขดร.		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	
๙. พิจารณาสั่งการ		ผอ.ขดร.	๑๕ นาที	

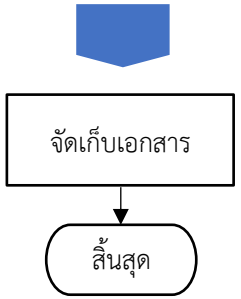
WF ๓ การปฏิบัติงานกลุ่มรถสายตรวจ ๓.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑๐. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

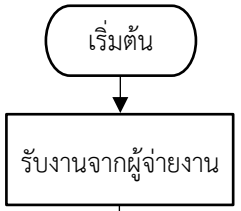
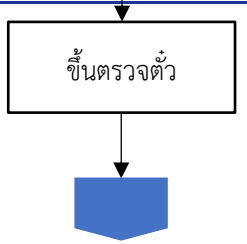
WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง)

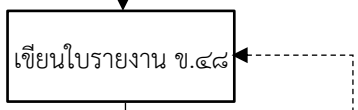
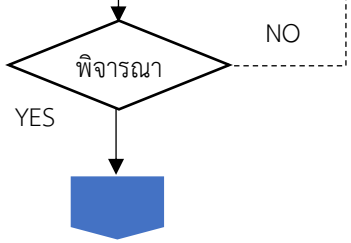


WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง) ๔.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุด และจำหน่ายคูปอง - จำหน่ายคูปอง, ตั๋วสัปดาห์, ตั๋ว เดือน, บัตรเดือนนักเรียน ตามป้ายที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น - ประชาสัมพันธ์ แนะนำเส้นทางการเดินรถ ชี้แจงปัญหาต่าง ๆ เพื่อลดเรื่องร้องเรียน - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - สนับสนุนกลุ่มอื่นเมื่อมีภารกิจเร่งด่วนตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	
๓. ปฏิบัติหน้าที่ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง ดังนี้ - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋วของ พกส. ให้		พ.นายตรวจ ๓	๒ - ๓ ชั่วโมง	

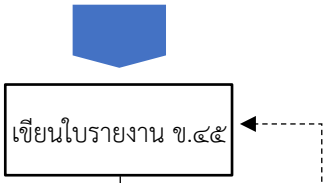
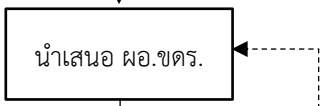
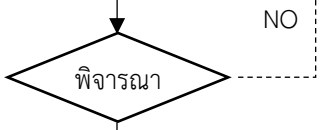
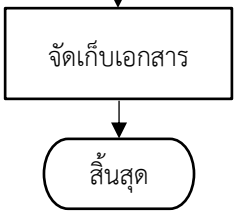
WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง) ๔.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย				
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘
๕. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	

WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง) ๔.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๖. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

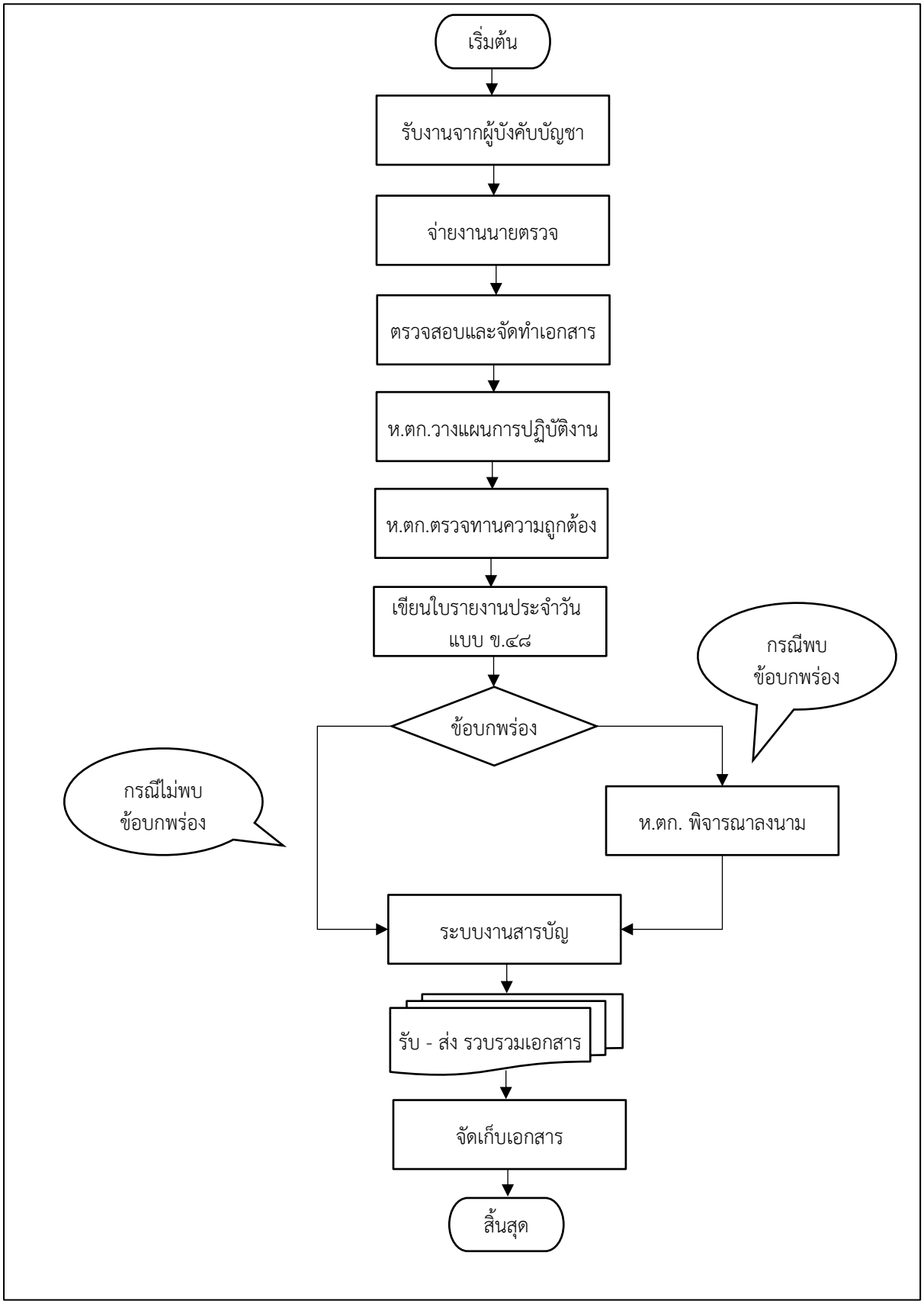
WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง) ๔.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้จ่ายงานปฏิบัติหน้าที่งานประจำวัน		พ.นายตรวจ ๓	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
๒. ประจำจุด และจำหน่ายคูปอง - จำหน่ายคูปอง, ตั๋วสัปดาห์, ตั๋ว เดือน, บัตรเดือนนักเรียน ตามป้ายที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น - ประชาสัมพันธ์ แนะนำเส้นทางการเดินรถ ชี้แจงปัญหาต่าง ๆ เพื่อลดเรื่องร้องเรียน - ดูแลความเรียบร้อย ผู้ใช้บริการ และรถประจำทาง - สนับสนุนกลุ่มอื่นเมื่อมีภารกิจเร่งด่วนตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย		พ.นายตรวจ ๓	๓.๓๐ ชั่วโมง	
๓. ปฏิบัติหน้าที่ขึ้นตรวจตั๋วบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานบนรถโดยสารประจำทาง - ตรวจสอบการจำหน่ายตั๋วของ พกส. ให้		พ.นายตรวจ ๓	๒๐ นาที/คัน	

WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง) ๔.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
ถูกต้อง - ป้องปรามการทุจริต และตรวจสอบดูแลปัญหาการเก็บค่าโดยสารไม่ทั่วถึง - ตรวจการแต่งกายของ พขร. และ พกส. ให้ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์การ - ตักเตือน แนะนำ พขร. และ พกส. เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามอบหมาย				
๔. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘
๕. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	

WF ๔ การปฏิบัติงานกลุ่มเพิ่มรายได้ (จำหน่ายคูปอง)
๔.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. เขียนใบรายงาน แบบ ข.๔๕ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๓๐ นาที	ข.๔๕
๗. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๘. นำเสนอ ผอ.ขดร.		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	
๙. พิจารณาสั่งการ		ผอ.ขดร.	๑๕ นาที	
๑๐. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

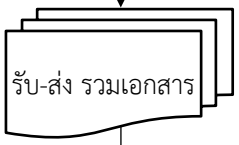
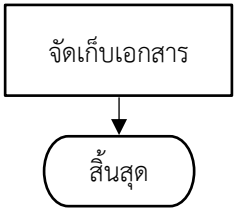
WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร)

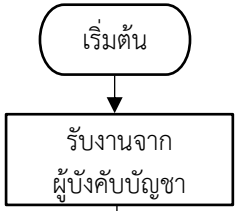
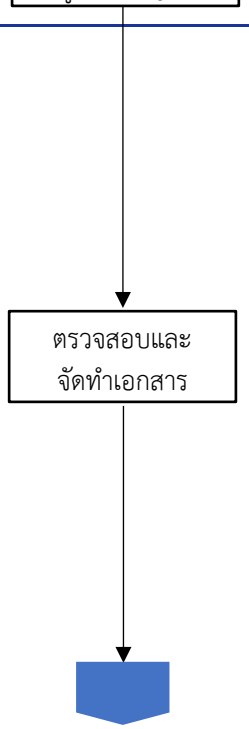


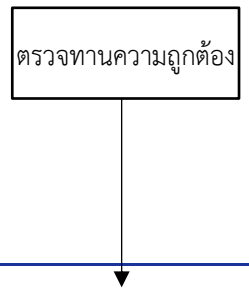
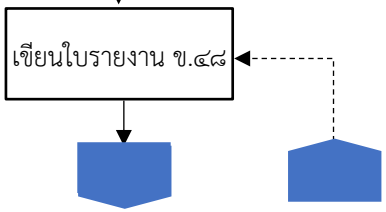
WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร)
๕.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

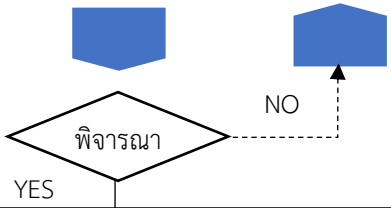
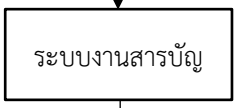
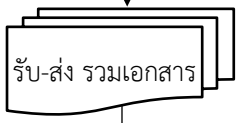
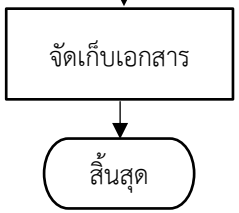
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา - จ่ายงานนายตรวจ กะเช้า, กะบ่าย - ตรวจสอบบันทึกใบ บชข.๒๙	เริ่มต้น รับงานจาก ผู้บังคับบัญชา	พ.นายตรวจ ๓ พ.ธุรการ ๒	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	บชข.๒๙
๒. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและจัดทำเอกสารดังนี้ - รวบรวมเอกสารการทำงานภายในงานตรวจการ - รับ – ส่ง เอกสารภายในงานตรวจการและภายนอก - จัดวางแผนการทำงานของพนักงานนายตรวจประจำปีงบประมาณ และสรุปผลงานประจำเดือน - จัดทำเบิกสวัสดิการ ตั้งเบิกพัสดุใช้ภายในส่วนงานตรวจการ - พิมพ์เอกสาร จัดทำไขโรเนียว เพื่อที่จะใช้ภายในงานตรวจการให้เพียงพอ	ตรวจสอบและ จัดทำเอกสาร	พ.ธุรการ ๒	๒ ชั่วโมง	

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร) ๕.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. วางแผนการปฏิบัติงาน ดังนี้ - มอบหมายงานตามสั่งการผู้บังคับบัญชา - จัดทำแผนการประชุมประจำเดือน - จัดทำแผนการปฏิบัติงาน - จัดทำแผนการตั้งด่านตรวจ - จัดทำแผนการประจำจุดบริการ	วางแผนการปฏิบัติงาน	ห.ตก. พ.ธุรการ ๒	๓๐ นาที	
๔. ตรวจทานความถูกต้องเอกสาร และงานประจำวัน - ตรวจสอบใบทำงาน แบบ ข.๔๘, ข.๔๕ - ตรวจเช็ควันลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน - ตรวจเช็คใบเบิกสวัสดิการ, ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร	ตรวจทานความถูกต้อง	พ.ธุรการ ๒	๑๕ นาที	ข.๔๘ ข.๔๕
๕. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘	เขียนใบรายงาน ข.๔๘	พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร) ๕.๑ กรณีไม่พบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๖. จัดทำระบบงานสารบัญ		พ.ธุรการ ๒	๓๐ นาที	
๗. รับ-ส่ง รวมเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	
๘. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร) ๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๑. รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา - จ่ายงานนายตรวจ กะเช้า, กะบ่าย - ตรวจสอบบันทึกใบ บชข.๒๙		พ.นายตรวจ ๓ พ.ธุรการ ๒	ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	บชข.๒๙
๒. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและจัดทำเอกสารดังนี้ - รวบรวมเอกสารการทำงานภายในงานตรวจการ - รับ – ส่ง เอกสารภายในงานตรวจการและภายนอก - จัดวางแผนการทำงานของพนักงานนายตรวจประจำปีงบประมาณ และสรุปผลงานประจำเดือน - จัดทำเบิกสวัสดิการ ตั้งเบิกพัสดุใช้ภายในส่วนงานตรวจการ - พิมพ์เอกสาร จัดทำไขโรเนียว เพื่อที่จะใช้ภายในงานตรวจการให้เพียงพอ		พ.ธุรการ ๒	๒ ชั่วโมง	

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร) ๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๓. วางแผนการปฏิบัติงาน ดังนี้ - มอบหมายงานตามสั่งการผู้บังคับบัญชา - จัดทำแผนการประชุมประจำเดือน - จัดทำแผนการปฏิบัติงาน - จัดทำแผนการตั้งด่านตรวจ - จัดทำแผนการประจำจุดบริการ		ห.ตก.	๓๐ นาที	
๔. ตรวจทานความถูกต้องเอกสาร และงานประจำวัน - ตรวจสอบใบทำงาน แบบ ข.๔๘, ข.๔๕ - ตรวจเช็ควันลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน - ตรวจเช็คใบเบิกสวัสดิการ, ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร		พ.ธุรการ ๒	๑๕ นาที	ข.๔๘ ข.๔๕
๕. เขียนใบรายงานประจำวัน แบบ ข.๔๘ เสนอ ห.ตก.		พ.นายตรวจ ๓	๔๕ นาที	ข.๔๘

WF ๕ การปฏิบัติงานกลุ่มประสิทธิภาพประสานงาน (งานเอกสาร) ๕.๒ กรณีพบข้อบกพร่อง				
รายละเอียดงาน	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**ผู้รับผิดชอบ**	**ระยะเวลา**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
๖. พิจารณาลงนาม		ห.ตก.	๑๕ นาที	
๗. จัดทำระบบงานสารบัญ		พ.ธุรการ ๒	๓๐ นาที	ข.๔๕
๘. รับ-ส่ง รวมเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๓๐ นาที	
๙. จัดเก็บเอกสาร		พ.ธุรการ ๒	๑๐ นาที	

ภาคผนวก

แบบ ข.๔๕

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
เขตการเดินรถที่ ....
ใบรายงานกล่าวโทษพนักงาน

ที่ .....

เรื่อง ..... เรียน ..... วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.	**คำสั่งผู้บังคับบัญชา**
ด้วยเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. ..... เวลา.....น. ขณะปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่..... บนรถหมายเลข.....สาย.....สังกัด กปด..... มี พขร. ชื่อ ..... พกส. ชื่อ..... เบอร์เงินเดือน.....เบอร์หน้าอก..... พบว่า .... ลงชื่อ.....ผู้รายงาน (.....)	เรียน ห.ตก. .... เพื่อโปรดดำเนินการ..... .... ลงชื่อ.....พ.ธุรการ (.....) ...../...../..... เรียน ผอ.ขดร. .... เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ..... .... ลงชื่อ.....ห.ตก. .... (.....) ...../...../..... เรียน ผอ.ขดร. .... ลงชื่อ.....ห.กปด..... (.....) ...../...../..... .... ลงชื่อ.....ผอ.ขดร. ..... (.....) ...../...../.....

แบบ ข.๔๘

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
เขตการเดินรถที่ ....
ใบรายงานการปฏิบัติงานประจำวันของนายตรวจ

ชื่อ..... วันที่.....เดือน..... .....พ.ศ. .....

ลำดับ	รถ หมายเลข	บ.ง.ด. พ.ก.ส.	เส้นทาง	สถานที่ขึ้นตรวจ	เวลาขึ้นตรวจ	หมายเลขตั๋วของ พ.ก.ส.																				หมายเหตุ
			ที่			สาย	๔.๐๐ บาท	๘.๐๐ บาท	๕.๕๐ บาท	๙.๕๐ บาท	๑๐.๐๐ บาท	๑๑.๐๐ บาท	๑๒.๐๐ บาท	๑๓.๐๐ บาท	๑๔.๐๐ บาท	๑๕.๐๐ บาท	๑๖.๐๐ บาท	๑๗.๐๐ บาท	๑๘.๐๐ บาท	๑๙.๐๐ บาท	๒๐.๐๐ บาท	๒๑.๐๐ บาท	๒๒.๐๐ บาท	๒๓.๐๐ บาท	๒๕.๐๐ บาท	
๑																										
๒																										
๓																										
๔																										
๕																										
๖																										
๗																										
๘																										
๙																										
๑๐																										
๑๑																										
๑๒																										
๑๓																										
๑๔																										
๑๕																										

ผู้รายงาน ..... พนักงานจ่ายงาน ..... ห.ตก..... .....

...../...../..... ...../...../..... ...../...../.....

ฉบับที่ ๓ วันที่มีผลบังคับใช้ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

บข.ข.๒๙

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เขตการเดินรถที่ ....

เวลาทำงานตั้งแต่เดือน ..... พ.ศ..... ถึงเดือน ..... พ.ศ.....

ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... สังกัด.....

เดือน	วันที่																															รวมสถิติการทำงาน							หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘	๑๙	๒๐	๒๑	๒๒	๒๓	๒๔	๒๕	๒๖	๒๗	๒๘	๒๙	๓๐	๓๑	ทำงาน	ป่วย	กิจ	พ	บวช	ขาด	สาย	
กรกฎาคม																																							
สิงหาคม																																							
กันยายน																																							
ตุลาคม																																							
พฤศจิกายน																																							
ธันวาคม																																							
มกราคม																																							
กุมภาพันธ์																																							
มีนาคม																																							
เมษายน																																							
พฤษภาคม																																							
มิถุนายน																																							

หมายเลขประจำตัว .....

เวรหยุด .....

ลงชื่อ .....ผู้จัดทำ

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ .....รับรองถูกต้อง

ตำแหน่ง.....

ป่วย = ป

กิจ = ก

เวรหยุด = ๐

พักผ่อนประจำปี = พ

ขาดงาน = ข

นักขัตฤกษ์ = น