คู่มือการให้บริการทั่วไป

◈ คู่มือบริการยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์ มจธ.บางขุนเทียน

โดย
ฝ่ายซ่อมบำรุง

สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน

กุมภาพันธ์ 2548

คำนำ

โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการจัดระบบการให้บริการภายใน มจธ.บางขุนเทียนเป็นไปในรูปแบบของการใช้ทรัพยากรร่วมกันในทุกหน่วยงานและเกิดศูนย์การให้บริการด้านอาคารสถานที่แบบครบวงจรเกิดขึ้นภายใน มจธ.บางขุนเทียน สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนโดยฝ่ายบริการทั่วไปได้จัดทำคู่มือการให้บริการ มจธ.บางขุนเทียนขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงขอบเขตและขั้นตอนของการให้บริการตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อและแบบฟอร์มการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการรายงานและการสรุปผลการให้บริการ แจ้งค่าใช้จ่าย รวมถึงเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นแบบ INTERNAL CHARGE ในอัตราภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการใช้บริการและค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและความคล่องตัวของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อที่จะได้นำคู่มือนี้ยึดเป็นหลักปฏิบัติใช้ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน ต่อไป

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้**ฝ่ายงานยานพาหนะ**จึงได้จัดทำหนังสือคู่มือการให้บริการ จำนวน 2 เล่ม ดังนี้

1. คู่มือการให้บริการยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์
2. คู่มือการให้บริการงาน Workshop & Store

สำหรับ ***คู่มือการให้บริกางานยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์*** เล่มนี้เป็นการบอกถึงขอบเขตและขั้นตอนการให้บริการตลอดจนแบบฟอร์มการให้บริการและหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ รวมถึงการรายงานผลและการแจ้งค่าใช้จ่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงต้นทุนของการให้บริการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้ดำเนินการโอนค่าใช้จ่ายให้กับสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนทุกสามเดือนต่อไป

สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ผู้สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานภายใน มจธ. บางขุนเทียนและหากมีข้อแนะนำประการใด คณะผู้จัดทำยินดีรับฟังข้อแนะนำและข้อคิดเห็น เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ	2
2. หลักการและเหตุผล	5
3. วัตถุประสงค์	6
4. ขอบเขตการให้บริการ	6
5. ขั้นตอนการให้บริการ	8
6. การติดต่อประสานงานการใช้บริการและการให้บริการ	9
7. แบบฟอร์มการขอใช้บริการ	10
8. รายงานสรุปผลการให้บริการ	11
9. ภาคผนวก: หลักเกณฑ์ในการคิดค่าใช้จ่าย	12
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงยานพาหนะ	13

คำนำ
คู่มือการให้บริการ งานยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์

คู่มือการให้บริการ งานยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้การบริการยานพาหนะแก่คณาจารย์ บุคคล ห้องวิจัย หน่วยงาน คณะ สำนัก ตลอดจนกลุ่มให้บริการที่เข้ามาให้บริการ ณ. มจธ.บางขุนเทียน ที่ได้สำรวจและพบเห็นหรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบยานพาหนะ และระบบเครื่องยนต์ ซึ่งการให้บริการในงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการขนส่ง เหล่านี้จะระบุถึงขอบเขตการให้บริการไว้โดยการให้บริการในส่วนที่เป็นพื้นที่ให้บริการส่วนกลางจะเป็นส่วนที่ถูกระบุให้คิดค่าใช้จ่ายกับสำนักงาน มจธ. บางขุนเทียนเองในทุกกรณี แต่หากเป็นการให้บริการในพื้นที่ของหน่วยปฏิบัติการ หน่วยวิจัย หน่วยงาน คณะ สำนัก ค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นจะถูกเรียกเก็บไปยังหน่วยงานนั้นๆตามเกณฑ์ค่าใช้จ่ายที่ระบุไว้ในคู่มือเล่มนี้ ซึ่งผู้แจ้งปัญหาหรือแจ้งความจำนงในการซ่อมแซมงานที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการ ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในคู่มือการให้บริการงานยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์ เล่มนี้ และเพื่อให้การบริการเป็นไปในระบบของการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาอุปสรรคของการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามขอบเขตและข้อกำหนดโดยส่งหนังสือร้องเรียนมาตามแบบฟอร์มที่ระบุไว้ในคู่มือเล่มนี้ ทั้งนี้เพื่อที่ทางสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนจักได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

หลักการและเหตุผล

โดยเหตุที่ มจธ.บางขุนเทียน เป็นหน่วยงานที่ขยายการดำเนินงานออกจาก มจธ. ราษฎร์บูรณะ ซึ่งหน่วยสนับสนุนการให้บริการบางส่วนไม่สามารถเข้าไปให้บริการอย่างเต็มที่ ประกอบกับในสภาวะปัจจุบัน ได้สนับสนุนให้เกิดการใช้ระบบการให้บริการที่มีการรวมศูนย์การให้บริการและมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายใต้หลักการการคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดการจัดระบบการให้บริการภายใน มจธ.บางขุนเทียนเป็นไปในรูปแบบของการใช้ทรัพยากรร่วมกันในทุกหน่วยงานและเกิดศูนย์การให้บริการด้านอาคารสถานที่แบบครบวงจรเกิดขึ้นภายใน มจธ.บางขุนเทียน สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนโดยฝ่ายบริการทั่วไปได้จัดระบบการให้บริการทั่วไปขึ้น โดยการให้บริการทั่วไปนี้มีการให้บริการอยู่สองระบบคือ ระบบการให้บริการที่เป็นส่วนกลางและระบบการให้บริการที่เป็น internal service ซึ่งระบบการให้บริการเหล่านี้จะมีการคิดค่าใช้จ่ายทุกรายการแต่การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในกรณีที่เป็นงานส่วนกลางจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน ในขณะที่การให้บริการหน่วยงานในลักษณะของ internal service จะมีการคิดค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานโดยใช้ระบบ internal charge ซึ่งการร่วมการใช้บริการและร่วมการจ่ายค่าใช้จ่ายเหล่านี้ถือเป็นระบบที่พัฒนาให้เกิดการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกันภายใน มจธ. บางขุนเทียน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการ ณ. มจธ. บางขุนเทียนเป็นไปด้วยดีต่อไป การจัดทำคู่มือการให้บริการ มจธ.บางขุนเทียน:**คู่มือการให้บริการงานยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์** เล่มนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงขอบเขตและขั้นตอนของการให้บริการตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อและแบบฟอร์มการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการรายงานและการสรุปผลการให้บริการ แจ้งค่าใช้จ่าย รวมถึงเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นแบบ INTERNAL CHARGEในอัตราภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการใช้บริการและค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและความคล่องตัวของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อที่ทุกคนสามารถใช้คู่มือนี้ยึดเป็นหลักปฏิบัติใช้ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้จัดระบบการให้บริการทั่วไปภายใน มจธ.บางขุนเทียนให้เป็นรูปแบบและขั้นตอน ที่ง่ายต่อการให้บริการและใช้บริการ
2. เพื่อยึดคู่มือการให้บริการไว้เป็นระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการตลอดจนทราบถึงหลักเกณฑ์ขอบเขตและรูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการทั่วไป มจธ.บางขุนเทียน
3. เพื่อให้สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การให้บริการพร้อมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตการให้บริการ

1. **ผู้มีสิทธิใช้บริการ**
   1.1 นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายใน มจธ. บางขุนเทียน
   1.2 ฝ่ายสนับสนุนการให้บริการ และหน่วยงานอื่นที่เข้ามาใช้บริการ ณ มจธ.บางขุนเทียน
   1.3 นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายใน มจธ.ราษฎร์บูรณะ
   1.4 บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาดำเนินการภายใน มจธ.บางขุนเทียน

2. **เวลาในการให้บริการ** 8.30 – 16.30 น. ในวันเวลาราชการ
   - การขอใช้บริการยานพาหนะ ในวันหยุดราชการให้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย3วันทำการ
   - การขอใช้บริการยานพาหนะ เกินเวลาทำการให้แจ้งล้วงหน้าอย่างน้อย 3ช.ม.วันทำการ

3. **ระเบียบและวิธีปฏิบัติ**
   3.1 <u>นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายใน มจธ.บางขุนเทียน</u>
      3.1.1 แจ้งเหตุ/ความต้องการการใช้บริการ โดยโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 9757 ถึง คุณ นิคม บุญเจริญ โดยระบุชื่อผู้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มวิจัยห้องปฏิบัติการหรือภาควิชา ระบบสาเหตุที่ใช้บริการและความต้องการในการใช้บริการหรือ
      3.1.2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งการใช้บริการบริการยานพาหนะตามฟอร์ม BKT-G1 และส่งให้ คุณ นิคม บุญเจริญ ที่ห้องหมายเลข.....
      3.1.3 ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการและส่งให้ผู้ใช้บริการเซ็นรับรับงาน
      3.1.4 ผู้ให้บริการจัดทำสรุปผลการให้บริการพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหัวหน้าหน่วยงานผู้ใช้บริการ พร้อมจัดทำสำเนาเข้าแฟ้มให้บริการของฝ่าย 1 ชุด

3.1.5 ผู้ให้บริการสรุปผลการให้บริการในรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนและรายสามเดือน

3.2 <u>นักศึกษาเจ้าหน้าที่นักวิจัยและอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี</u>

3.2.1 แจ้งเหตุ/ความต้องการการใช้บริการยานพาหนะ โดยโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 9757 ถึงคุณนิคม บุญเจริญ โดยระบุชื่อผู้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลุ่มวิจัยห้องปฏิบัติการหรือภาควิชา ระบบสาเหตุของการใช้บริการและความต้องการในการใช้บริการ

3.2.2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งการการใช้บริการยานพาหนะตามฟอร์ม BKT-G1 และส่งให้คุณ นิคม บุญเจริญ ที่ห้องหมายเลข.....

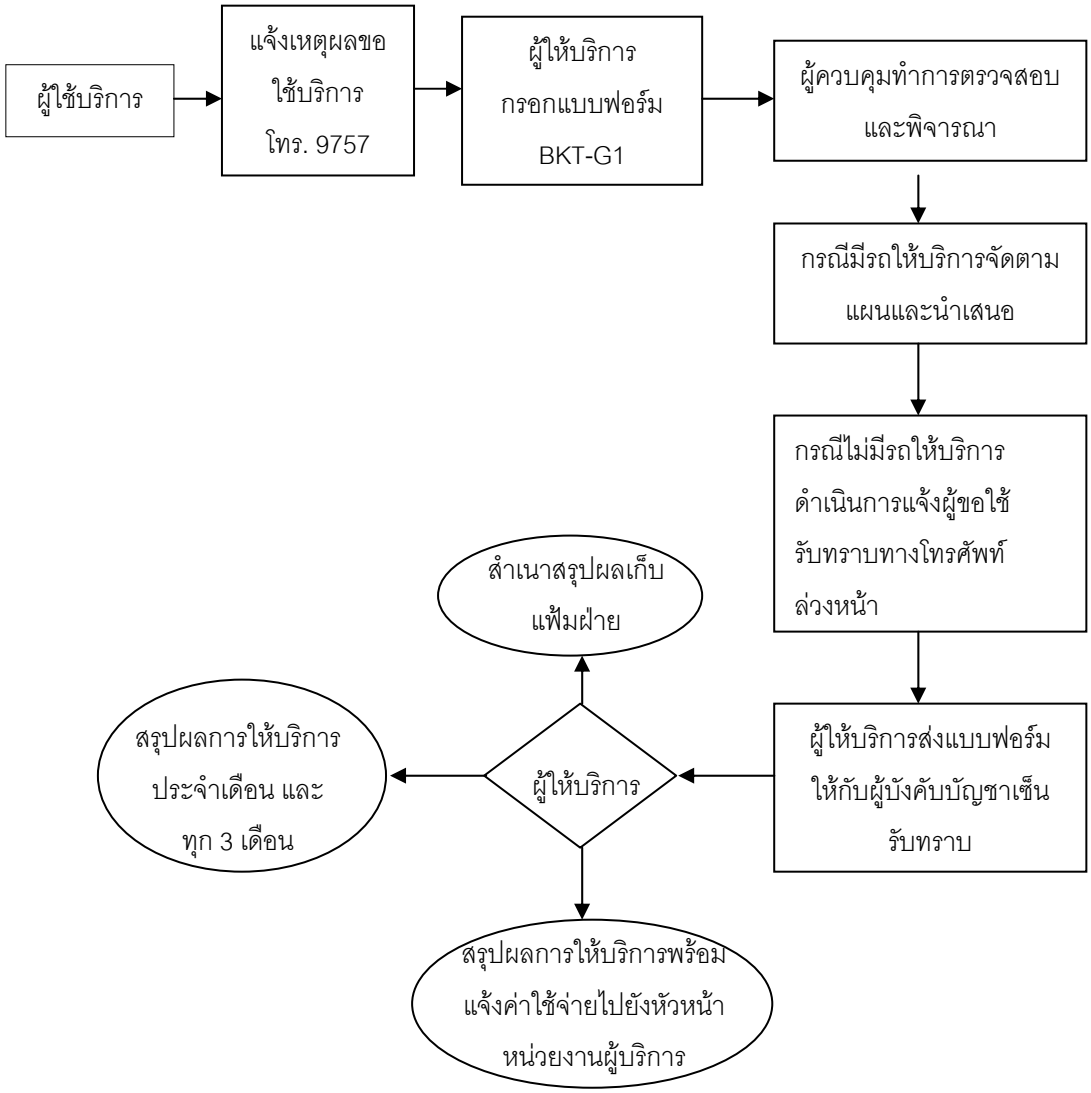
3.2.3 ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการและส่งให้ผู้ใช้บริการเซ็นรับรับงาน

3.2.4 ผู้ให้บริการจัดทำสรุปผลการให้บริการพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหัวหน้าหน่วยงานผู้ใช้บริการ พร้อมจัดทำสำเนาเข้าแฟ้มให้บริการของฝ่าย 1 ชุด

3.2.5 ผู้ให้บริการสรุปผลการให้บริการในรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนและรายสามเดือน

ขั้นตอนการให้บริการ

1. <u>นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการ ภายใน มจธ.บางขุนเทียน</u>



การติดต่อประสานงานการให้บริการ

ผู้ประสานงาน :	คุณ นิคม บุญเจริญ	หน่วยบริการซ่อมบำรุง โทร. 4031,9757
ติดต่อสอบถาม :	คุณ ศิศิธร สุภิตาภรณ์	สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน โทร. 4050
	คุณ เทอดธรรม ทิพย์รัตน์	หน่วยบริการซ่อมบำรุง โทร. 4031, 9757

BKT-G1

แบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอใช้บริการ
ซ่อมแซมระบบปรับอากาศ/ระบายอากาศ

ชื่อผู้แจ้งการซ่อมแซม/ขอใช้บริการ……ห้องปฏิบัติการ/ภาควิชา/หน่วยงาน

หมายเลขโทรศัพท์..... วันที่แจ้ง.....เวลา.....

ผู้รับแจ้ง..... วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....

---

1. สถานภาพของผู้แจ้งการซ่อมแซม/ขอใช้บริการ

☐ นักศึกษาภายใน BKT ☐ นักวิจัยภายใน BKT ☐ บุคลากร/พนักงานภายใน BKT

☐ นักศึกษาภายใน มจธ. ☐ นักวิจัยภายใน มจธ. ☐ บุคคล/พนักงานภายใน มจธ.

☐ บุคคลภายนอก ☐ บริการภายนอก ☐ อื่นๆ ระบุ .....

---

2. รายละเอียดของการขอรับบริการซ่อมแซม/ขอใช้บริการ (ระบุสถานที่ของอาคาร, ตำแหน่ง, หมายเลขห้อง, อาการของการให้ซอมแซมอย่างชัดเจน

.....

.....

.....

.....

---

3. เวลาที่ต้องการให้ซ่อมแซม/ให้บริการ

☐ ทันที ☐ ภายในวันที่แจ้ง ☐ ระบุวันเวลา .....

ลายเซ็น.....(ผู้แจ้งซ่อมแซม/ขอใช้บริการ)

BKT-G3-4

รายงานสรุปผลการให้บริการและแจ้งค่าใช้จ่าย
ระบบยานพาหนะ

เรื่อง ขอสรุปผลการให้บริการและแจ้งค่าใช้จ่าย วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการ/คณบดี .....
หัวหน้าหน่วยวิจัย/หัวหน้าภาควิชา

จากการที่คุณ.....
สังกัดห้องปฏิบัติการ/คณะ/สำนัก.....
ได้แจ้งขอรับการ ขอใช้บริการ..... ..... สถาน
ที่..... ถึงสถานที่..... ..... นั้น
บัดนี้การขอใช้บริการยานพาหนะได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วดังสำเนา เอกสาร BKT-G1 แนบ ซึ่งสามารถสรุปผล
การให้บริการครั้งนี้ว่า ได้ดำเนินการให้บริการโดยใช้เวลา ..... ชั่วโมง ใช้น้ำมันสิ้นเปลืองเป็น
..... ในมูลค่า ..... บาท จึงขอแจ้งค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งนี้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น
..... บาท (.....) โดยขอเก็บค่าใช้จ่ายจาก
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการดอนเงินให้กับสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน ในจำนวนเงิน
ที่ได้แจ้งไว้ในข้างต้น

.....
(นายนิคม บุญเจริญ)
ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

.....
(นางสุชาดา ไชยสวัสดิ์)
รักษาการผู้จัดการ มจธ.บางขุนเทียน

สำเนาเรียน - รองอธิการบดีวิทยาเขต
- หัวหน้าฝ่ายบริการทั่วไป
- เข้าแฟ้มงานบริการ BKT

ภาคผนวก

เกณฑ์การคิดค่าใช้จ่าย

1. การคิดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยานพาหนะ

1. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงจัดเก็บตามใช้จริง โดยเลือกปฏิบัติได้วิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้

1.1 หน่วยงานเจ้าของยานพาหนะ เติมน้ำมันเต็มถังก่อนการเดินทาง และ ผู้ขอใช้ยานพาหนะเติมน้ำมันเชื้อเพลิงเต็มถังเมื่อส่งยานพาหนะคืน

1.2 คำนวณตามระยะทางที่ใช้ยานพาหนะอัตราความเร็วสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง และราคาน้ำมันเชื้อเพลิง

1.2.1 รถกระบะ ขนาด 2 ที่นั่ง ประมาณ 13 กิโลเมตรต่อลิตร

2. อัตราค่าบำรุงรักษารถยนต์ส่วนกลาง

1. รถกระบะ ค่าบำรุงรักษารายปี ครั้งละ 5,000 บาท

ผู้ประสานงานและติดต่อสอบถาม

ผู้ประสานงาน :	คุณนิคม บุญเจริญ	หน่วยบริการซ่อมบำรุง โทร. 4031
ติดต่อสอบถาม :	คุณศิศิธร สุภิตาภรณ์	สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน โทร. 4050
	คุณ เทอดธรรม ทิพย์รัตน์	หน่วยบริการซ่อมบำรุง โทร. 4031, 9757

ผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือการให้บริการงานระบบยานพาหนะและซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์

คุณนิคม บุญเจริญ โทร. 4031,9757

คุณสุชาดา ไชยสวัสดิ์ โทร 9747