

หน่วย /งาน (Unit/Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	(หน้า Page No.) :	i
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติให้นำไปใช้โดย
ลงชื่อ.....  (นางสาวกมลทิพย์ เขาวนพูนผล) ตำแหน่ง หัวหน้างานเคหะบริการ วันที่ 08 ส.ค. 2565	ลงชื่อ.....  (นายนิรล ลำเลียงพล) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการกลาง วันที่ 09 ส.ค. 2565	ลงชื่อ.....  (นายแพทย์ภูมิพันธ์ ศิลาพันธ์) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ วันที่ 13 ส.ค. 2565

ประวัติการแก้ไข/ทบทวน

ลำดับที่	แก้ไขครั้งที่	มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข	หน้าที่แก้ไข	เลขที่ใบ DAR
1	00	15 ธันวาคม 2565	ขึ้นทะเบียนเอกสารใหม่	ทั้งฉบับ	949/65

หมายเหตุ กรุณาตรวจสอบข้อความและรายละเอียดในเอกสารก่อนลงนาม

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	1 / 5
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของงานเคหะบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินการต่างๆ ของงานเคหะบริการของสำนักงาน ครอบคลุมงานที่ได้รับผิดชอบ ดังนี้

- 2.1. งานรักษาทำความสะอาด(แม่บ้าน)
- 2.2. งานจัดสถานที่
- 2.3. งานดูแลต้นไม้(สวน)
- 2.4. งานยานยนต์
- 2.5. งานโอเปอร์เรเตอร์
- 2.6. งานโสตทัศนอุปกรณ์

3. นิยาม/คำจำกัดความ

- 3.1. แผนการดำเนินงานประจำปี หมายถึง แผนสำหรับปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยแผนการดำเนินงานจะแสดงถึงเป้าหมาย รายละเอียดของแผนงานหรือกิจกรรม งบประมาณ และระยะเวลา ดำเนินการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของหัวหน้างานเพื่อควบคุมและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม
- 3.2. รายงานผลการดำเนินงาน หมายถึง สรุปรายละเอียดผลการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน นำส่งหัวหน้างาน เพื่อควบคุมและติดตามการดำเนินงาน และนำส่งผู้บริหาร
- 3.3. งานรักษาทำความสะอาด(แม่บ้าน) หมายถึง งานบริการรักษาความสะอาดและสถานที่ เพื่อให้อาคาร มีความสะอาดปราศจากสิ่งสกปรก
- 3.4. งานจัดสถานที่ หมายถึง ให้บริการจัดสถานที่ ดูแลความเรียบร้อย ตามที่หน่วยงานหน่วยงานขอรับบริการ
- 3.5. งานดูแลต้นไม้(สวน) หมายถึง งานดูแลและบำรุงรักษาภูมิทัศน์ เพื่อรักษาสภาพพื้นที่คงอยู่สวยงาม ปลอดภัย สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ
- 3.6. งานยานยนต์ หมายถึง ให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล รับ-ส่ง ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร เดินทางภายในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด การดูแลซ่อมแซมรถยนต์ส่วนบุคคล และงานรับ-ส่งเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3.7. งานโอเปอร์เรเตอร์ หมายถึง การให้บริการรับ-โอน สายโทรศัพท์ , บริการส่งข้อความสั้น(SMS) ผ่านระบบออนไลน์ ตามที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานภายใน ไปยังปลายทางที่ต้องการติดต่อทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และการให้บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย รวมทั้ง Code ลูกเงินต่างๆ ภายในอาคารศูนย์การแพทย์มะเร็งวิทยา
- 3.8. งานโสตทัศนอุปกรณ์ หมายถึง งานบริหารจัดการการใช้ห้องประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ตามที่หน่วยงานหน่วยงานขอรับบริการ

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	2 / 5
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. ผู้บริหาร
 - 4.1.1. อนุมัติแผนงานประจำปี
- 4.2. หัวหน้างานเคหะบริการ
 - 4.2.1. กำกับดูแล ติดตามการดำเนินงานของงานเคหะบริการให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน
 - 4.2.2. ตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติเรื่องที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ
- 4.3. ผู้ตรวจการอาคาร
 - 4.3.1. ควบคุมการดำเนินงานของบริษัทผู้รับเหมาภายนอก(Outsource) งานรักษาทำความสะอาด(แม่บ้าน)
- 4.4. พนักงานปฏิบัติการ(คนสวน)
 - 4.4.1. ควบคุมการดำเนินงานของบริษัทผู้รับเหมาภายนอก(Outsource) งานดูแลต้นไม้(สวน)
 - 4.4.2. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงาน และสรุปผลการปฏิบัติงานของงานจัดดูแลต้นไม้(สวน)
- 4.5. พนักงานเคหะบริการ
 - 4.5.1. ดำเนินการจัดสถานที่ ตามการแจ้งขอรับบริการ
- 4.6. เจ้าหน้าที่โอเปอร์เรเตอร์
 - 4.6.1. การให้บริการรับ-โอน สายโทรศัพท์ ไปยังปลายทางที่ต้องการติดต่อ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก
 - 4.6.2. การให้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านระบบออนไลน์ตามที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานภายใน
 - 4.6.3. การให้บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ตามที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานภายใน รวมทั้ง Code ลูกเงินต่างๆ ของอาคาร ศูนย์การแพทย์มะเร็งวิทยาจุฬารณ์
 - 4.6.4. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
- 4.7. เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนูปกรณ์
 - 4.7.1. ประสานงาน ดำเนินการเรื่องการจอง และจัดหาห้องประชุม ตามหน่วยงานภายในแจ้งขอใช้บริการ
 - 4.7.2. ดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์ต่างๆในห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน
 - 4.7.3. ติดตั้งระบบโสตทัศนูปกรณ์ ในงานกิจกรรมพิเศษต่างๆ
- 4.8. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/พนักงานธุรการ
 - 4.8.1. จัดพิมพ์บันทึกข้อความภายใน และหนังสือภายนอกราชวิทยาลัย รวมถึงงานจัดเก็บรวบรวมเอกสารของหน่วยงาน
 - 4.8.2. จัดพิมพ์รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
 - 4.8.3. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานของ และสรุปผลการปฏิบัติงานงานรักษาทำความสะอาด(แม่บ้าน)

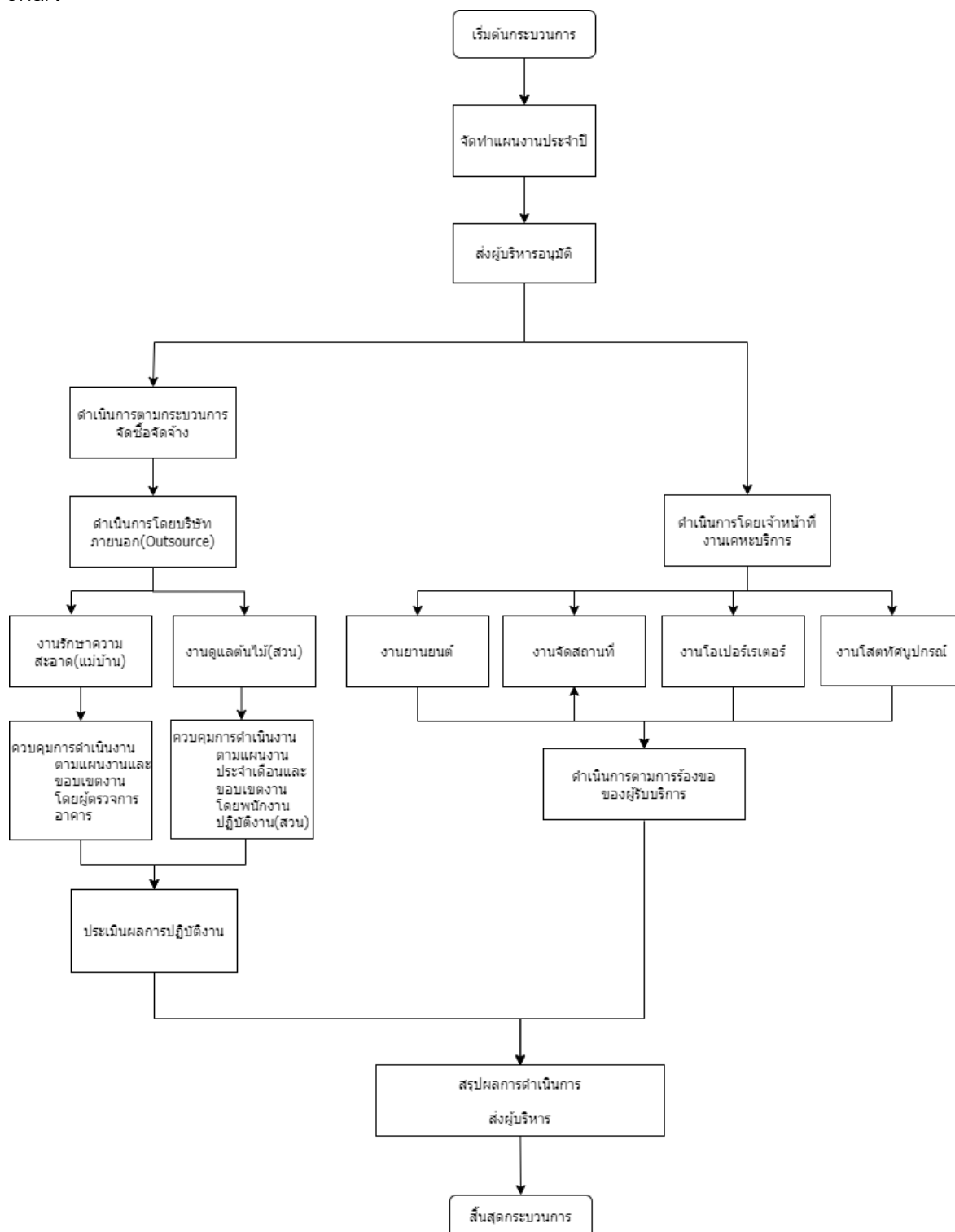
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1. การจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีหัวหน้างานเคหะบริการรวบรวมข้อมูลแต่ละระบบงานจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬารณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน เพื่อควบคุมและติดตามการดำเนินงาน
- 5.2. นำส่งผู้บริหารอนุมัติแผนการดำเนินการประจำปี
- 5.3. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบริษัทภายนอก ตามแผนที่กำหนด
- 5.4. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะดำเนินการควบคุมดูแลบริษัทภายนอก ให้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนด

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	3 / 5
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		
5	<p>5.4.1 ผู้ตรวจการอาคาร ดำเนินการควบคุมการทำงานรักษาความสะอาดของแม่บ้าน ตามแผนงานและขอบเขตงาน และคู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทแม่บ้าน</p> <p>5.4.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/พนักงานธุรการ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานรักษาทำความสะอาดของบริษัทแม่บ้าน ตามแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจงานรักษาความสะอาด (FM-HOSC-002)</p> <p>5.4.3 พนักงานปฏิบัติการ ดำเนินการควบคุมงานดูแลต้นไม้(สวน) ให้การดำเนินงานตามแผนงานประจำเดือนและขอบเขตงาน</p>		
10	<p>5.5. งานยานยนต์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/พนักงานธุรการ ดำเนินการจัดรถส่วนกลางตามการแจ้งขอรับบริการที่แจ้งผ่านระบบจองรถยนต์ส่วนกลางราชวิทยาลัยจฬารณ ผ่านทางช่องทาง URL : https://crs.cra.ac.th/public_car_reservation/login หรือหนังสือบันทึกข้อความในระบบ E-Saraban โดยดำเนินการตามขั้นตอนการจัดรถยนต์ส่วนกลางราชวิทยาลัยจฬารณ (WI-HOSC-005) ซึ่งมีการดำเนินการ 3 กรณีดังนี้</p> <p>5.5.1 กรณีที่ขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ดำเนินการจัดรถตามการร้องขอในระบบจองรถยนต์ส่วนกลาง</p> <p>5.5.2 กรณีที่ขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางพื้นที่ต่างจังหวัด ดำเนินการจัดรถตามการร้องขอในระบบจองรถยนต์ส่วนกลาง และหน่วยงานต้องดำเนินการขออนุมัติใช้รถยนต์เดินทางต่างจังหวัด ในระบบ E-saraban</p> <p>5.5.3 กรณีที่ได้รับบันทึกข้อความ โดยระบุ ขบประมาณ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ประธานบริษัทผู้รับจ้าง เพื่อขอใบเสนอ ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างบริษัทภายนอก</p>		
15	<p>5.6. งานจัดสถานที่ พนักงานเคหะบริการจะดำเนินการตามการแจ้งขอรับบริการ ที่แจ้งผ่านระบบแจ้งงานฝ่ายบริการกลาง URL : https://servicecenter.cra.ac.th/helpdesk/ ,หนังสือบันทึกข้อความในระบบ E-Saraban หรือ E-mail</p>		
20	<p>5.7. งานโอเปอร์เรเตอร์ เจ้าหน้าที่โอเปอร์เรเตอร์ จะดำเนินการให้บริการดังนี้</p> <p>5.7.1 การให้บริการรับ-โอน สายโทรศัพท์ ดำเนินงานตามขั้นตอนการบันทึกสายโทรศัพท์ และการทำสรุปสถิติ ประจำวัน (WI-HOSC-003)</p> <p>5.7.2 การให้บริการส่งข้อความสั้น(SMS) ผ่านระบบออนไลน์ ดำเนินงานตามขั้นตอนการจัดส่งข้อความ SMS และการสรุปสถิติประจำวัน(WI- HOSC-002) , ขั้นตอนการทำสรุปสถานะการส่งข้อความ SMS แจ้งกลับทุกหน่วยงานประจำเดือน (WI- HOSC-004) , ขั้นตอนการทำรายงานจำนวนการส่งข้อความสั้น SMS เพื่อแนบเบิกจ่ายประจำเดือน (WI-HOSC-001)</p> <p>5.7.3 การให้บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ดำเนินการตามร้องขอโดยแจ้งผ่านทาง E-mail ครอบคลุมเฉพาะอาคาร ศูนย์การแพทยมะเร็งวิทยา</p>		
25	<p>5.8. งานโสตทัศนูปกรณ์ เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ จะดำเนินการจัดการใช้ห้องประชุม และจัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ตามการแจ้งขอรับบริการ ที่แจ้งผ่านระบบจองห้องประชุมส่วนกลาง URL : https://meet.cra.ac.th/ คู่มือการใช้งานระบบจองห้องประชุมส่วนกลาง(SD-HOSC-002) , พร้อมทั้งการดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์ต่างๆในห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน โดยบันทึกตามตารางตรวจเช็คอุปกรณ์ระบบโสตทัศนูปกรณ์ (FM-HOSC-004)</p>		
30	<p>5.9. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/พนักงานธุรการ จะดำเนินการจัดพิมพ์บันทึกข้อความภายใน และหนังสือภายนอกราชวิทยาลัย, จัดพิมพ์รายงานสรุปผลการดำเนินงาน</p>		
35	<p>5.10. เจ้าหน้าที่งานเคหะบริการที่รับผิดชอบแต่ละส่วนงาน จะดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ส่งหัวหน้างานเคหะบริการ เพื่อทบทวน และรวบรวมนำส่งหัวหน้าฝ่ายบริการกลางพิจารณาและอนุมัติเป็นประจำทุกเดือน/ไตรมาส/รายปี จากนั้นส่งรายงานแจ้งผู้บริหารรับทราบ</p>		

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	4 / 5
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		

6. Flow Chart



หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานเคหะบริการ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-HOSC-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	5 / 5
เรื่อง (Subject) :	การเคหะบริการ		

7. ข้อควรระวัง

ไม่มี

8. การเฝ้าติดตามกระบวนการ (KPI)

- 8.1. ระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานเคหะบริการ ≥ 4
- 8.2. ร้อยละการให้บริการจัดหายานยนต์ส่วนบุคคลได้ตามคำร้องขอ ≥ 80
- 8.3. ระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของบริษัทรักษาความสะอาด ≥ 4

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจฬารณ ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2562
- 9.2. ประกาศราชวิทยาลัยจฬารณ เรื่อง ยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจฬารณ(ฉบับที่ 2) ระยะเวลา 6 ปี พ.ศ.2565-2570
- 9.3. คู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทแม่บ้าน
- 9.4. WI-HOSC-001 ขั้นตอนการทำรายงานจำนวนการส่งข้อความสั้น SMS เพื่อแนบเบิกจ่าย ประจำเดือน
- 9.5. WI-HOSC-002 ขั้นตอนการจัดส่งข้อความ SMS และการสรุปสถิติ ประจำวัน
- 9.6. WI-HOSC-003 ขั้นตอนการบันทึกสายโทรศัพท์ และการทำสรุปสถิติ ประจำวัน
- 9.7. WI-HOSC-004 ขั้นตอนการทำสรุปสถานะการส่งข้อความ SMS แจ้งกลับทุกหน่วยงาน ประจำเดือน
- 9.8. WI-HOSC-005 ขั้นตอนการจัดรถยนต์ส่วนบุคคลของราชวิทยาลัยจฬารณ
- 9.9. SD-HOSC-002 คู่มือการใช้งานระบบจองห้องประชุมส่วนบุคคล

10. แบบบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

- 10.1 FM-HOSC-002 แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจงานรักษาความสะอาด
- 10.2 FM-HOSC-003 ตารางการตรวจเช็คอุปกรณ์ระบบโสตทัศนูปกรณ์ประจำเดือน ปีงบประมาณ 25.....

End of document.