




คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค

ฝ่ายบริหารการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด

จัดทำโดย งานบริการสาธารณูปโภค กองกิจการสถานีขนส่ง	26 กันยายน 2565 (วันที่จัดทำ)
อนุมัติโดย (นางสาวระพีพรรณ วรรณพินทุ) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ	(วันที่ประกาศใช้)

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 1
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละความสำเร็จของจำนวนงานซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคที่เสร็จสิ้น (จำนวนเรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น คูณ 100 หารด้วย จำนวนเรื่องทั้งหมด)


1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การปรับปรุง แก้ไข และซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคของบริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทันกับการเปลี่ยนแปลงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อควบคุม ดูแล แจ้งซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคของบริษัท ขนส่ง จำกัด มีความสะดวก รวดเร็ว ภายใต้กระบวนการที่กำหนดไว้และตรวจสอบได้

2. ขอบเขต

กองกิจการสถานีขนส่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดหา พัฒนาและบำรุงรักษา พื้นที่ และหรือสิ่งปลูกสร้าง เพื่อใช้ประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น สำนักงานหรือที่ทำการ, สถานีขนส่ง, สถานีเดินรถ, จุดพักรถ, Hub, Gateway, ที่จอดรถผู้โดยสาร, สถานที่ซ่อมบำรุงรักษารถ, ที่พักพนักงาน รวมทั้งบริหารทรัพย์สินภายในสถานีและย่านสถานี เป็นต้น โดยต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยความสะอาด และสาธารณูปโภคต่าง ๆ

งานบริการสาธารณูปโภค เป็นหน่วยปฏิบัติการสนับสนุนของกองกิจการสถานีขนส่งในการซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคประกอบด้วย ระบบไฟฟ้าและระบบดับเพลิง, ระบบประปาและสุขาภิบาล/การบำบัดน้ำเสีย, ระบบเครื่องปรับอากาศ, ระบบโทรศัพท์และอุปกรณ์ประกอบอาคารด้านการติดต่อสื่อสาร และระบบลิฟท์และบันไดเลื่อน ในพื้นที่สถานีส่วนกลางคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร, เอกมัย, ปิ่นเกล้า, บรมราชชนนี) และสถานีเดินรถโดยสารขนาดเล็กกรุงเทพฯ (จตุจักร)

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 2
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.

3. คำจำกัดความ

ระบบสาธารณูปโภค หมายถึง ระบบและอุปกรณ์ซึ่งสนับสนุนการบริการที่จำเป็น ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ระบบไฟฟ้าและระบบดับเพลิง หมายถึง ระบบไฟฟ้ากำลัง, ระบบระบบไฟฟ้าสำรอง และระบบดับเพลิง
- 2) ระบบประปาและสุขาภิบาล/การบำบัดน้ำเสีย หมายถึง ระบบปั้มน้ำ, ระบบควบคุม, ระบบบำบัดน้ำเสีย รวมถึงการซ่อมบำรุงห้องน้ำและอุปกรณ์ภายใน
- 3) ระบบเครื่องปรับอากาศ หมายถึง ระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller), เครื่องเป่าลมเย็น Air Handling Unit (AHU) และ Fan Coil Unit (FCU), เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน, ม่านอากาศและประตูอัตโนมัติ
- 4) ระบบโทรศัพท์และอุปกรณ์ประกอบอาคารด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระบบการทำงานของอุปกรณ์ภายใน, ข้อมูล โปรแกรมการใช้งานต่างๆ , เครื่อง Operator และ Battery สำรอง รวมถึงระบบเสียงประกาศสาธารณะ
- 5) ระบบลิฟท์และบันไดเลื่อน หมายถึง ระบบทั่วไปของลิฟท์และบันไดเลื่อน

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานภายในพื้นที่สถานีส่วนกลางคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร, เอกมัย, ปิ่นเกล้า, บรมราชชนนี) และสถานเดินรถโดยสารขนาดเล็กรุงเทพฯ (จตุจักร)


ช่างเทคนิค หมายถึง พนักงานในสังกัดงานบริหารสาธารณูปโภคที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานของระบบต่าง ๆ รวมถึงการซ่อม, เปลี่ยน และบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคในพื้นที่สถานีส่วนกลางคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร, เอกมัย, ปิ่นเกล้า, บรมราชชนนี) และสถานเดินรถโดยสารขนาดเล็กรุงเทพฯ (จตุจักร)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) : ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

กรรมการผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่ อนุมัติ/ไม่อนุมัติงบประมาณ ข้อกำหนดขอบเขตดำเนินการ รับทราบข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงาน

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ มีหน้าที่อนุมัติ/ไม่อนุมัติงบประมาณ รับทราบข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงาน

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 3
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ มีหน้าที่พิจารณากลับกรองให้ความเห็นชอบ
ไม่เห็นชอบ


ผู้อำนวยการกองกิจการเดินรถ มีหน้าที่พิจารณากลับกรองให้ความเห็นชอบ ไม่เห็นชอบ

หัวหน้างานบริการสาธารณูปโภค มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบ ไม่เห็นชอบข้อเท็จจริง

นายช่าง มีหน้าที่นำเสนอข้อเท็จจริง ประเมินการงบประมาณและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา


ช่างเทคนิค มีหน้าที่ตรวจสอบ แก้ไข ซ่อมบำรุง รายงานผลการดำเนินการ

พนักงานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูล บันทึกข้อมูลในระบบ รวบรวมข้อมูล ติดตาม
และรายงานผลการดำเนินงาน

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 4
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	จุดที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	รับเรื่องจาก หน่วยงานเจ้าของ	-รับเรื่องจากหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง		พนักงานธุรการ/ กทส.	5 นาที/เรื่อง	แบบฟอร์ม แจ้งซ่อม สาธารณูปโภค	
2	รับเรื่องจาก บท./กทส.	- บันทึกและลงทะเบียนรับ		พนักงานธุรการ/ ง.บณ.	5 นาที/เรื่อง		
3	ลงพื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้น	- บันทึกผลการตรวจสอบใน ใบแจ้งซ่อม		ช่างเทคนิค/ ง.บณ.	1 ชม./เรื่อง		
4	เบิกอุปกรณ์สำหรับเปลี่ยน/ ซ่อม	- ยื่นแบบฟอร์มขอเบิก อุปกรณ์ที่ห้องเก็บอุปกรณ์ (Store)	การเบิกจ่าย อุปกรณ์	ช่างเทคนิค/ ง.บณ.	30 นาที/ เรื่อง	แบบฟอร์มเบิก อุปกรณ์	
5	ซ่อม/ เปลี่ยนอุปกรณ์	- ซ่อม/เปลี่ยนอุปกรณ์		ช่างเทคนิค/ ง.บณ.	2 ชม./ เรื่อง		
6	สรุปผลการดำเนินการ	- บันทึกผลการดำเนินการใน ทะเบียนเรื่องรับ		พ.ธก./ง.บณ.	10 นาที/ เรื่อง		
7	แจ้ง ผอ.กทส.ทราบผลการ	- บันทึกในตัวเรื่อง		ท.บณ.	10 นาที/ เรื่อง		
8	ผอ.กทส. รับทราบผลการ	- บันทึกรับทราบ		ผอ.กทส.	10 นาที/ เรื่อง		
9	สรุปรายงานประจำเดือน	- สรุปรายงานประจำเดือน		พ.ธก./ง.บณ.	1 วัน		
10	จัดเก็บรวบรวม	- จัดเก็บรวบรวมเอกสาร		พ.ธก./ง.บณ.	5 นาที/เรื่อง		

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 5
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฟร.


๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

1.1 หน่วยงานเจ้าของเรื่องดาวน์โหลดแบบฟอร์มจาก intranet และบันทึกการแจ้งซ่อมลงในแบบฟอร์มจัดส่งตามสายงานมายังกองกิจการสถานีขนส่ง

1.2 พนักงานธุรการ กองกิจการสถานีขนส่ง บันทึกเรื่องในทะเบียนรับเรื่อง และนำเสนอ ผอ.กทส.

1.3 ลงทะเบียนส่งออกให้งานบริการสาธารณูปโภค



ใบแจ้งซ่อม

วันที่ เดือน พ.ศ.
 งาน

อุปกรณ์ ติดตั้งที่

ผู้แจ้งซ่อม

รายละเอียดงาน

ผู้ส่งงาน..... ผู้ดำเนินการ.....
 รายงานผลการดำเนินงาน


รายการอุปกรณ์ / อะไหล่ที่ใช้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคา

ได้ดำเนินการซ่อมเสร็จตามรายการแล้ว
 วันที่ เดือน พ.ศ.

ความพึงพอใจ 1. ดีมาก 2. ดี 3. พอใช้ 4. ปรับปรุง 5. แก้ไข

ส่งชื่อ..... ส่งชื่อ..... ส่งชื่อ.....
 (.....) (.....) (.....)
 ช่างผู้ซ่อม ผู้ตรวจรับมองาน ท.บณ.

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 6
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฟร.

2. รับเรื่องจากกองกิจการสถานีขนส่ง

เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการแจ้งซ่อม/เปลี่ยน สาธารณูปโภคไปที่กองกิจการสถานีขนส่ง ผู้อำนวยการกองกิจการสถานีขนส่งจะพิจารณาสั่งการให้ งบ.บณ./กส.ดำเนินการตรวจสอบและซ่อม/เปลี่ยนในส่วนที่เกี่ยวข้อง พนักงานธุรการงานบริการสาธารณูปโภคจะลงทะเบียนรับเอกสารเพื่อให้ หัวหน้างานบริการสาธารณูปโภคพิจารณาสั่งการให้พนักงานในสังกัดงานบริการสาธารณูปโภคดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


3. ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบพื้นที่และความเสียหายเบื้องต้น

ช่างเทคนิคที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานบริการสาธารณูปโภคจะลงพื้นที่เพื่อสำรวจความเสียหาย และพิจารณาความเป็นไปได้ในซ่อม/เปลี่ยน สาธารณูปโภคในเบื้องต้นและดำเนินการดังนี้

3.1 งานซ่อม/เปลี่ยน สาธารณูปโภคนั้น ช่างเทคนิคสามารถดำเนินการได้เอง มีอุปกรณ์สำรองในห้องเก็บอุปกรณ์ของบริษัทฯ และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม จะดำเนินการซ่อม/เปลี่ยนตามกระบวนการต่อไป

3.2 งานซ่อม/เปลี่ยน สาธารณูปโภคนั้น ช่างเทคนิคสามารถดำเนินการได้เอง แต่ไม่มีอุปกรณ์สำรองในห้องเก็บอุปกรณ์ของบริษัทฯ ช่างเทคนิคจะดำเนินการรวบรวมรายละเอียด ประมาณราคา นำเสนอขออนุมัติงบประมาณตามสายงานเพื่อจัดซื้อจัดจ้าง เมื่อได้อุปกรณ์แล้วจึงจะดำเนินการซ่อม/เปลี่ยนตามกระบวนการต่อไป


3.3 งานซ่อม/เปลี่ยน สาธารณูปโภคนั้น ช่างเทคนิคไม่สามารถดำเนินการได้เองจำเป็นต้องใช้ช่างภายนอกที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ช่างเทคนิคจะดำเนินการรวบรวมรายละเอียด นำเสนอแนวทางดำเนินการ เสนอขออนุมัติงบประมาณจัดซื้อจัดจ้างตามสายงานเพื่อจัดจ้างก่อนดำเนินการซ่อม/เปลี่ยนตามกระบวนการต่อไป

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 7
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.

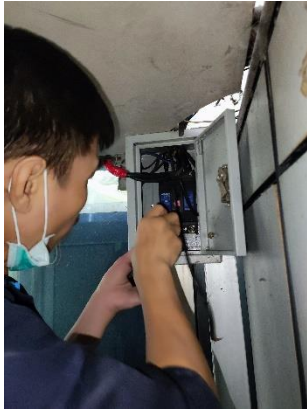
4. เบิกอุปกรณ์สำหรับซ่อม/เปลี่ยน


เมื่อช่างเทคนิคได้ดำเนินการตรวจสอบพื้นที่และความเสียหายในเบื้องต้นแล้ว จะดำเนินการเบิกอุปกรณ์สำรองในท้องเก็บอุปกรณ์ของบริษัทฯ ซึ่งจะมีพนักงานในสังกัดงานบริการสาธารณูปโภคที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ควบคุมจำนวนและการเบิกจ่ายอุปกรณ์ภายในคลังและนำเสนอต่อหัวหน้างานบริการสาธารณูปโภคเพื่อทราบการเปลี่ยนแปลงของรายการอุปกรณ์ และการพิจารณาซื้ออุปกรณ์เพื่อสำรองในท้องเก็บอุปกรณ์เพิ่มเติมต่อไป

ใบเบิกพัสดุ				
เลขเบิก.....		งานบริการสาธารณูปโภค		
		วันที่ เดือน พ.ศ.		
เรียน ท.บณ / กทส.				
ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอเบิกพัสดุเพื่อใช้.....				
.....				
ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	หมายเหตุ
พัสดุจำนวนดังกล่าวนี้ กรณีข้าพเจ้ารับของไม่ได้ขอมอบให้.....เป็นผู้รับแทน				
โดยข้าพเจ้าจะรับผิดชอบดูแลเป็นอย่างดี				
.....ผู้เบิก		ผู้อนุมัติให้เบิกได้		
(.....)		(.....)		
ตำแหน่ง.....		(.....)		
.....ผู้รับของ		ผู้จ่ายของ		
(.....)		(.....)		
ตำแหน่ง.....		ตำแหน่ง.....		
	/...../.....		

 <p>บริษัท ขนส่ง จำกัด</p>	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 8
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฟร.	

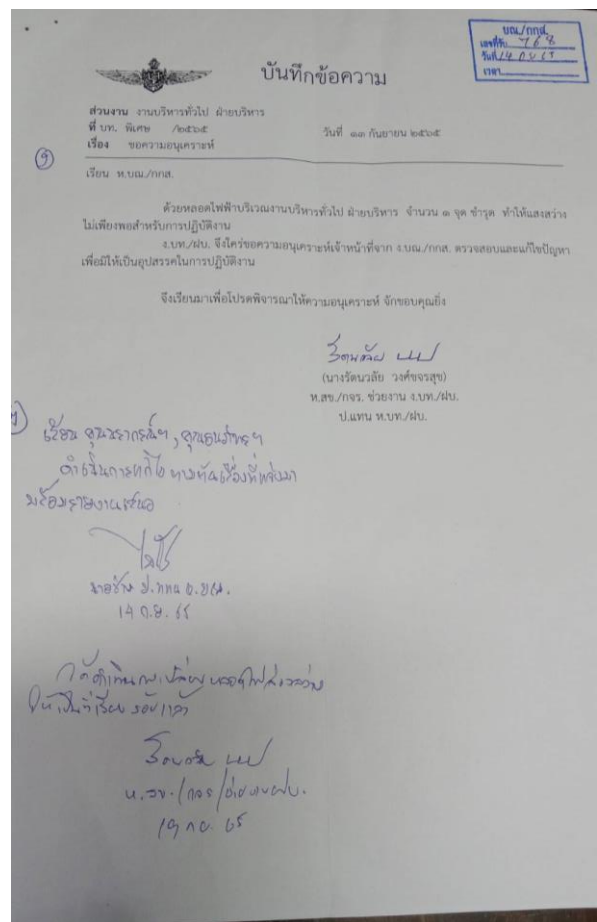
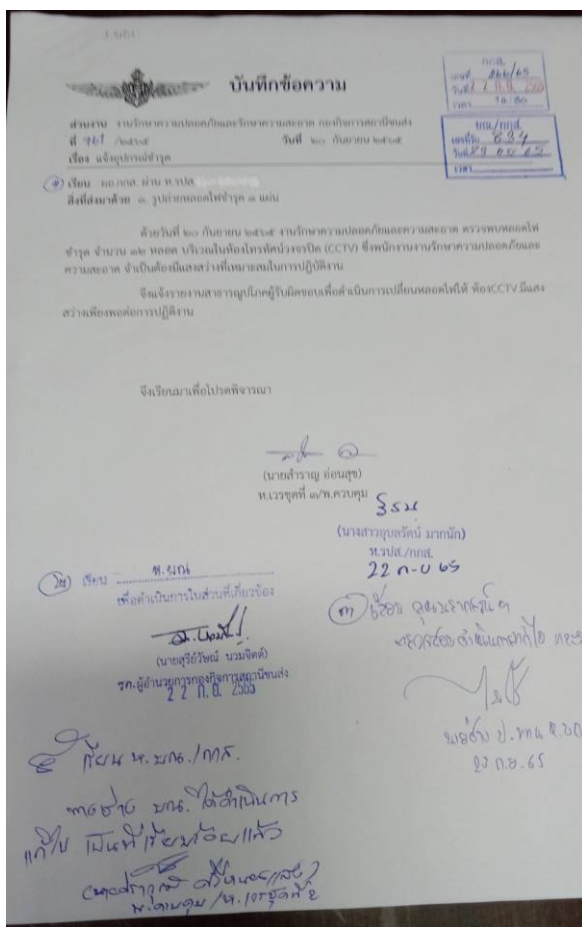
5. ดำเนินการเปลี่ยน/ซ่อม สาธารณูปโภค



	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 9
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฝร.	


6. สรุปผลการดำเนินการ

เมื่อช่างเทคนิคดำเนินการเปลี่ยน/ซ่อม สาธารณูปโภค เรียบร้อยแล้ว ต้องสรุปผลการดำเนินการให้หัวหน้างานบริการสาธารณูปโภครับทราบ



7. หัวหน้างานบริการสาธารณูปโภคบันทึกรายงานผลการดำเนินการ
8. ผู้อำนวยการกองกิจการสถานีขนส่งบันทึกรับทราบผลการดำเนินการ
9. สรุปรายงานประจำเดือน

พนักงานธุรการ งานบริการสาธารณูปโภคสรุปผลการดำเนินการเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับเป็นรายงานประจำเดือนให้หัวหน้างานบริการสาธารณูปโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป

	ชื่อกระบวนการซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค	
	เอกสารเลขที่ : บณ.	หน้า 10
	ฉบับที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : -
	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย : รฟร.

10. จัดเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อหัวหน้างานบริการสาธารณูปโภค รายงานประจำเดือนให้ผู้อำนวยการกองกิจการสถานีขนส่งทราบเรียบร้อยแล้ว พนักงานธุรการ งานบริการสาธารณูปโภคจะเก็บรวบรวมเอกสารไว้เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาซ่อมบำรุง/เปลี่ยน หรือซื้ออุปกรณ์ใหม่ ต่อไป

7. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานรายเดือน

8. เอกสารอ้างอิง

-

9. แบบฟอร์มที่ใช้

- 1) แบบฟอร์มแจ้งซ่อม
- 2) แบบฟอร์มเบิกอุปกรณ์

10. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

-

11. ภาคผนวก

1. คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.1/2565 ลงวันที่ 4 มกราคม 2565 เรื่อง การมอบอำนาจให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
2. คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.2/2565 ลงวันที่ 4 มกราคม 2565 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่