



มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land

ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
หรือมาติดต่อ

งานบริหารทั่วไป

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ โดย งานบริหารทั่วไป สถาบันวิจัย ภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ใช้เป็นแนวทางในการขอใช้บริการ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเล่มนี้ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและหลักการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่างๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานบริหารทั่วไปหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยมหิดล

งานบริหารทั่วไป

มีนาคม 2567

สารบัญ

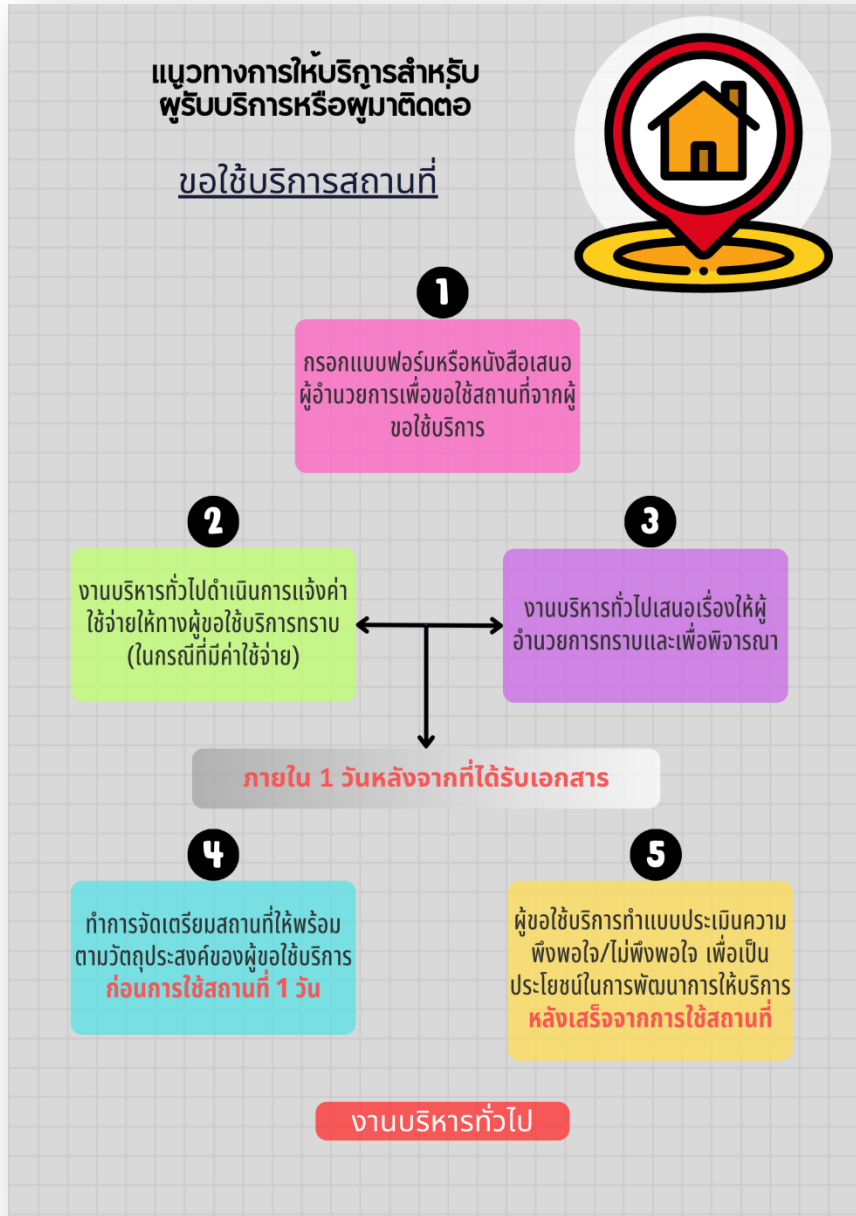
| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| เนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ | |
| ขอใช้บริการสถานที่ | 1 |
| ขอใช้บริการรถยนต์ราชการ | 4 |
| แจ้งซ่อมบำรุง | 7 |
| รับส่งพัสดุ/EMS | 10 |

011: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

ชื่องาน: ขอใช้บริการสถานที่

ผู้รับผิดชอบ: งานบริหารทั่วไป

วิธีการขั้นตอนการขอใช้บริการ



ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลาดำเนินการ |
|-------|--|---------------------------------------|
| 1 | กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการสถานหรือหนังสือเสนอผู้อำนวยการ | |
| 2 | เจ้าหน้าที่รับเรื่องและแจ้งค่าใช้จ่าย | ภายใน 1 วันหลังจากที่ ได้รับเอกสาร |
| 3 | เสนอหนังสือขอใช้บริการสถานที่ให้ผู้อำนวยการพิจารณา | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดสถานที่ | ก่อนการใช้สถานที่ 1 วัน |
| 5 | ผู้ขอใช้บริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ | หลังเสร็จจากการใช้สถานที่ |

ช่องทางการขอใช้บริการ กรอกแบบฟอร์มที่ห้อง 218 หรือทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการเพื่อขอเช่าใช้สถานที่

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าบำรุงการใช้
อาคารภาษาและวัฒนธรรมสยามบรมราชกุมารี สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย พ.ศ. 2564
- ประกาศสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และอัตราค่าบำรุงการใช้
อาคารเรือนไทย (ระเบียบ คุณะเกษม) พ.ศ. 2564

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย (Research Institute for Languages and Cultures of Asia)

เลขที่.....
 วันที่.....
 เวลา.....

แบบฟอร์มขอใช้บริการสถานที่

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง..... โทรศัพท์..... Email.....
 หน่วยงาน.....เพื่อใช้สำหรับงาน.....

ส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยชื่อ.....
 ระบุแหล่งทุน..... วันที่ใช้..... ถึง..... เวลา.....

จันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์ เสาร์ อาทิตย์

| ขอใช้สถานที่ | | | ความพึงพอใจของการให้บริการ | | |
|---|--------|------------------|--|------------------|---------|
| รายการห้องประชุม | ความจุ | จำนวนผู้เข้าร่วม | โปรดให้คะแนน | ข้อเสนอแนะ | |
| <input type="checkbox"/> 1. ห้อง 504 | 100 | | <input type="checkbox"/> ☹ | | |
| <input type="checkbox"/> 2. ห้อง 513 | 30 | | <input type="checkbox"/> ☹☹ | | |
| <input type="checkbox"/> 3. ห้อง 514 | 30 | | <input type="checkbox"/> ☹☹☹ | | |
| <input type="checkbox"/> 4. ห้อง 515 | 80 | | <input type="checkbox"/> ☹☹☹☹ | | |
| <input type="checkbox"/> 5. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 405 | 30 | | <input type="checkbox"/> ☹☹☹☹☹ | | |
| <input type="checkbox"/> 6. ห้อง 314 | 25 | | สำหรับเจ้าหน้าที่หรือเรื่อง | | |
| <input type="checkbox"/> 7. ห้อง 315 | 25 | | การตรวจสอบห้องว่าง | เมื่อวันที่ | เวลา |
| <input type="checkbox"/> 8. ห้อง 316 | 25 | | <input type="checkbox"/> ว่าง <input type="checkbox"/> ไม่ว่าง | | |
| <input type="checkbox"/> 9. ห้องประชุมอนุบาลประสงค์ (200) | 300 | | การแจ้งผู้ขอใช้บริการ | เมื่อวันที่ | เวลา |
| <input type="checkbox"/> 10. ห้องประชุมบริหาร (202) | 35 | | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต | | |
| <input type="checkbox"/> 11. ห้องรับรอง (209) | 20 | | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ | | |
| <input type="checkbox"/> 12. ห้องอนุรักษ์ ภูมิประวัติ (103) | 25 | | การประสานงานหน่วยงานอื่น | | |
| <input type="checkbox"/> 13. ห้องปฏิบัติการดนตรี (113) | 50 | | หน่วยจัดเลี้ยง | เจ้าหน้าที่อาคาร | แม่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> 14. ห้องพุทธศิลป์ (129) | 200 | | | | รปภ. |
| <input type="checkbox"/> 15. ห้องอื่นๆ (ระบุ)..... | - | | เมื่อวันที่ | เวลา | |

หมายเหตุ: กรุณาขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย ๑๕ วันทำการ เพื่อการเตรียมความพร้อม การขอใช้ห้องน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนด อาจไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ

ลงชื่อ..... ผู้ขอใช้
 วัน/เดือน/ปี..... ที่ยื่นแบบฟอร์ม

| ความเห็นของเจ้าหน้าที่ | การพิจารณา |
|---|--|
| พิจารณาแล้วเห็นสมควรให้ <input type="checkbox"/> สามารถใช้ได้ <input type="checkbox"/> ไม่สามารถใช้ได้ เนื่องจาก..... ลงชื่อ..... วันที่...../...../..... | <input type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ เนื่องจาก..... ลงชื่อ..... วันที่...../...../..... |

011: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

ชื่องาน: ขอใช้บริการรถยนต์ราชการ

ผู้รับผิดชอบ: งานบริหารทั่วไป

วิธีการขั้นตอนการขอใช้บริการ

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

ขอใช้บริการรถยนต์ราชการ



- 1 กรอกรูปแบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ราชการ ที่ผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ
- 2 หน่วยยานพาหนะตรวจสอบสถานะของรถยนต์ราชการ (ว่าง/ไม่ว่าง) ภายใน 1 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสาร
- 3 กรณีที่รถยนต์ราชการว่าง แจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบ และให้บริการตามวันและเวลาที่ขอใช้บริการ แจ้งทันทีหลังจากขั้นตอนที่ 2
- 4 กรณีที่รถยนต์ราชการไม่ว่าง ทำการแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถให้บริการได้ แจ้งทันทีหลังจากขั้นตอนที่ 2
- 5 ผู้ขอใช้บริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ หลังจากให้บริการเรียบร้อยแล้ว

งานบริหารทั่วไป

ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลาดำเนินการ |
|-------|--|---------------------------------------|
| 1 | กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ราชการ | |
| 2 | หน่วยงานพาหนะตรวจสอบสถานะรถยนต์ราชการ (ว่าง/ไม่ว่าง) | ภายใน 1 วันหลังจากที่ ได้รับเอกสาร |
| 3 | กรณีที่รถยนต์ราชการว่าง แจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบ และให้บริการตามวันและเวลาที่ขอใช้บริการ | |
| 4 | กรณีที่รถยนต์ราชการไม่ว่าง ทำการแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถให้บริการได้ | |
| 5 | ผู้ขอใช้บริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ | หลังจากให้บริการเรียบร้อย |

ช่องทางการขอใช้บริการ กรอกแบบฟอร์มที่ห้อง 218

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ใบขออนุญาตใช้รถราชการ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วันที่รับ
 วันที่
 เวลา

เรื่อง ขออนุญาตใช้รถราชการ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย วันที่ / / เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า ตำแหน่ง โทร.

ขออนุญาตใช้รถไปราชการเกี่ยวกับ งานบริหารและธุรการ งานวิจัย งานการศึกษา งานอื่นๆ

เรื่อง

สถานที่ไปติดต่อราชการ(ระบุสถานที่ชื่อ/หมายเลขโทรศัพท์)..... โทร.

ต้องการให้รถ รับ-ส่ง ส่งเที่ยวเดียว รับเที่ยวเดียว ไป-กลับ มีคนนั่ง จำนวน คน

สถานที่รับ (เส้นทาง) สถานที่ส่ง/ติดต่อ

ในวันที่ เดือน พ.ศ. เวลารับ น.

ในวันที่ เดือน พ.ศ. เวลาส่ง น.

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างบนนี้เป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่นำรถคันนี้ไปใช้นอกเส้นทางที่ขออนุญาตไว้รวมทั้งค่าใช้จายในการใช้รถ ดังนี้

ค่าทางด่วน ค่าจอดรถ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาขออนุญาต

(ลงชื่อ) ผู้ขอใช้รถ
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

สามารถจัดรถหมายเลขทะเบียน พนักงานขับรถ

ไม่สามารถจัดรถได้ เพราะ

(ลงชื่อ) ผู้จัดรถ
.....

คำสั่ง

อนุญาต ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ)

วันที่

หมายเหตุ

- โปรดติดต่อยุติรถก่อนหน้ามอบยานพาหนะ ๑๑๑ติดต่อยุติรถกับพนักงานขับรถโดยตรง
- กรุณาเขียนขออนุญาตส่งเจ้าหน้าที่ไปยังข้อ ๑ รับที่กอง สำหรับในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกพื้นที่แจ้งด่วน
- หากท่านประสงค์จะขอใช้รถในวันหยุดราชการหรือไปต่างจังหวัด กรุณาเขียนขออนุญาตใช้รถไปยังข้อ ๑-๖ รับที่กอง ก่อนมอบยานพาหนะจะได้เตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถและตรวจสอบสภาพของรถ
- กรุณาตรวจสอบและยึดเรื่องจวลงสถานที่ ให้ชัดเจนและไปปฏิบัติตามที่ขอใช้บริการอย่างเคร่งครัดและหากไม่ประสงค์จะใช้รถที่ได้ขอใช้ไปแล้ว กรุณาแจ้งกลับคืนที่ประตูหน้าอาคารสำนักงานส่วนรวม

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

ชื่องาน: แจ้งซ่อมบำรุง

ผู้รับผิดชอบ: งานบริหารทั่วไป

วิธีการขั้นตอนการขอใช้บริการ



ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลาดำเนินการ |
|-------|--|---|
| 1 | กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมบำรุง | |
| 2 | หน่วยซ่อมบำรุงทำการประเมินหน้างาน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบในการดำเนินการ | ภายใน 1 วันหลังจากได้รับเอกสาร |
| 3 | ดำเนินการซ่อมแซม พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบของผลการดำเนินงาน | ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน |
| 4 | ทำการติดตามงานหลังจากที่ได้ดำเนินการซ่อมบำรุงไปแล้ว | หลังจากดำเนินการเสร็จแล้ว 7 วัน |
| 5 | ผู้ขอใช้บริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ | หลังจากให้บริการเรียบร้อยแล้ว |

ช่องทางการขอใช้บริการ กรอกแบบฟอร์มที่ห้อง 218

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง: ไม่มี

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

เลขที่.....
วันที่รับเรื่อง.....

แบบฟอร์มการขอใช้บริการงานอาคารสถานที่

ส่วนที่ 1 ผู้ขอใช้บริการ

ชื่อ-นามสกุลหน่วยงาน.....เบอร์ติดต่อ.....
สถานที่ๆในการขอใช้บริการ.....

| ระบบสาธารณูปโภค | รายละเอียดการขอใช้บริการ |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไฟฟ้า | |
| <input type="checkbox"/> ประปาและสุขาภิบาล | |
| <input type="checkbox"/> เครื่องปรับอากาศ | |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ | |
| <input type="checkbox"/> ลิฟท์ | |
| <input type="checkbox"/> จัดสถานที่ | |
| <input type="checkbox"/> ขนย้ายอุปกรณ์ต่างๆ | |
| <input type="checkbox"/> ทำความสะอาด | |

ส่วนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน

สามารถดำเนินงานเองได้
 ไม่สามารถดำเนินงานเองได้ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... (ผู้ปฏิบัติงาน) วันที่.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (1= น้อยที่สุด , 5= มากที่สุด)

| | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> = 1 | <input type="checkbox"/> = 2 | <input type="checkbox"/> = 3 | <input type="checkbox"/> = 4 | <input type="checkbox"/> = 5 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ผู้รับงาน.....วันที่.....

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

ชื่องาน: รับส่งพัสดุ/EMS

ผู้รับผิดชอบ: งานบริหารทั่วไป

วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

The infographic is titled "แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ" (Service Guidelines for Customers) and "รับส่งพัสดุ/EMS" (Parcel/EMS Delivery). It features four numbered steps in white boxes with green text, set against a background of green foliage. A green box at the bottom indicates a 1-day processing time for steps 1-4, and a dark purple box at the very bottom identifies the responsible department as "งานบริหารทั่วไป" (General Administration).

1. รับพัสดุ/EMS จาก พนักงานส่ง เอกสาร/พัสดุ

2. ลงรับในสมุดบันทึกและ ทำการแจ้งเจ้าของ พักส่ง/EMS ผ่านช่องทาง ออนไลน์

3. ดำเนินการจ่ายพัสดุ/EMS ให้กับเจ้าของพร้อมทั้งให้ เจ้าของพัสดุ/EMS เซ็นต์ชื่อ รับ

4. ให้ผู้ขอใช้บริการทำแบบ ประเมินความพึงพอใจ/ไม่ พึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 1 - 4 ใช้ระยะเวลา ในการดำเนินการ 1 วัน

งานบริหารทั่วไป

ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลาดำเนินการ |
|-------|--|--|
| 1 | รับพัสดุ/EMS จากพนักงานส่งเอกสาร/พัสดุ | ภายใน 1 วันหลังจากที่ ได้รับพัสดุ/EMS |
| 2 | ลงรับในสมุดบันทึกและทำการแจ้งเจ้าของพัสดุ/EMS ผ่านช่องทางออนไลน์ | |
| 3 | ดำเนินการจ่ายพัสดุ/EMS ให้กับเจ้าของพร้อมทั้งให้เจ้าของพัสดุ/EMS เซ็นต์ชื่อรับ | |
| 4 | ผู้ขอใช้บริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ | หลังจากให้บริการเรียบร้อยแล้ว |

ช่องทางการรับบริการ จุฬรัรักษาความปลอดภัยหน้าอาคารสถาบันฯ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่มี