**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**(Work Manual)**

**การติดต่อสื่อสารแผนกช่าง**

**บริษัท xxx จำกัด**

1. **ชื่อวิธีการปฏิบัติงาน**

การติดต่อสื่อสารแผนกช่าง

1. **ประวัติและรายละเอียดการแก้ไขเอกสาร**

ลำดับการแก้ไข : 0

1. **วัตถุประสงค์**

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกช่าง ในการบริหารจัดการในแผนกให้ได้ถูกต้องตามมาตรฐานกำหนด

1. **ขอบเขต**

เอกสารนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกช่าง

1. **คำจำกัดความ**

เคิร์กช่าง หมายถึง เสมียนงานช่าง รับผิดชอบงานด้านธุรการ งานบัญชีภายในต่าง ๆ รวมถึงเป็นจุดศูนย์กลางในการรับเรื่องและประสานงานติดต่อสื่อสารกับแผนกต่าง ๆ

งานซ่อมเร่งด่วน หมายถึง งานซ่อมที่ได้รับแจ้งมาว่าต้องไปดำเนินการซ่อมทันที ในขณะนั้นอาจจะมีแขกอยู่ในห้องพักด้วย ตัวอย่างเช่น แอร์เสีย โทรทัศน์เสีย เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งงานซ่อมเร่งด่วนเหล่านี้ ช่างต้องไปถึงพื้นที่ภายใน 15 นาที

งานทั่วไป หมายถึง งานซ่อมที่แจ้งมาทางใบแจ้งซ่อม ส่วนมากจะเป็นงานอุปกรณ์บางอย่างไม่สมบูรณ์ไม่สวยงามในบางครั้งอาจเป็นงานก่อสร้าง ตัวอย่างเช่น สีลอก น้ำหยดเล็กน้อย ลูกบิดคลอน เป็นต้น

1. **หน้าที่ความรับผิดชอบ**
   1. ผู้ปฏิบัติงานในแผนกช่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับฟังก์ชันงานและจัดการงานด้านธุรการ
   2. ผู้ปฏิบัติงานในแผนกช่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ดำเนินการซ่อมตามใบแจ้งซ่อมที่ได้รับมอบหมาย
   3. ผู้ปฏิบัติงานในแผนกช่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่แจกจ่ายงาน ตรวจสอบการทำงานของช่างในแผนก และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ
2. **แผนภูมิกระบวนการ**



1. **วิธีการปฏิบัติงาน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Work Manual : การติดต่อสื่อสารแผนกช่าง** | | **หน้าที่ : 1/1** |
| **ตำแหน่ง ช่าง** | **รหัสเอกสาร : WM-002** | **วันที่ประกาศใช้ : 13/6/61** |
|  | | | |

1. **วิธีการคำนวณเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการ** | **เวลาปฏิบัติงาน**  **(นาที)** | **ประสิทธิภาพในการทำงานย่อย (%)** | **เวลาปกติของการทำงานย่อย (นาที)** |
| รับใบแจ้งซ่อม/การแจ้งซ่อม | 2 | 100% | 2.00 |
| แจกจ่ายงานช่าง | 5 | 80% | 4.00 |
| เตรียมอุปกรณ์และไปยังพื้นที่ | 15 | 120% | 18.00 |
| ดำเนินการซ่อม | 30 | 95% | 28.50 |
| ปิดงานซ่อม | 5 | 85% | 4.25 |
| อัพเดทสถานะงานซ่อม | 2 | 90% | 1.80 |
| แจ้งสถานะงานซ่อมให้แผนกที่เกี่ยวข้อง | 3 | 90% | 2.70 |
| **เวลาปกติของการทำงาน (NT)** | | | 61.25 |
| **ค่าเผื่อในการทำงาน (A)** | | | 5% |
| **เวลามาตรฐานของการทำงาน (Std) = NT x (1 + A)** | | | 64.31 |
| **หรือ Std\*60/100** | | | 64 นาที 19 วินาที |

1. **เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)**

-

1. **แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)**

-