คู่มือการให้บริการทั่วไป

คู่มือการให้บริการ Service Contract

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 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 ฝ่ายซ่อมบำรุง จึงได้จัดทำหนังสือคู่มือการให้บริการจำนวน 4 เล่ม ดังนี้

1. คู่มือการให้บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า
2. คู่มือการให้บริการ Service Contract
3. คู่มือการระงับเหตุฉุกเฉินและป้องปราบเหตุร้าย
4. คู่มือระบบป้องกันอัคคีภัย

สำหรับ ***คู่มือการให้บริการ*** *Service Contract* เล่มนี้ เป็นการบอกถึงขอบเขตและขั้นตอนการให้บริการตลอดจนแบบฟอร์มการให้บริการและหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ รวมถึงการรายงานผลและการแจ้งค่าใช้จ่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงต้นทุนของการให้บริการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้ดำเนินการโอนค่าใช้จ่ายให้กับสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนทุกสามเดือนต่อไป

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

ฝ่ายซ่อมบำรุง
สำนักงาน มจธ. บางขุนเทียน
กุมภาพันธ์ 2548

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ	2
2. หลักการและเหตุผล	5
3. วัตถุประสงค์	5
4. ขอบเขตการให้บริการ	6
5. รูปแบบการให้บริการ	8
5. ขั้นตอนการให้บริการ	11
6. การติดต่อประสานงานการใช้บริการและการให้บริการ	12
7. แบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอใช้บริการ	13
8. แบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการ	14
9. รายงานสรุปผลการให้บริการและแจ้งค่าใช้จ่าย	15
10. จดหมายร้องเรียน	16
11. ภาคผนวก:หลักเกณฑ์ในการคิดค่าใช้จ่าย	17
ขอบเขตการให้บริการเอกสารแนบท้ายสัญญา	23

คำนำ
คู่มือการให้บริการ SERVICE CONTRACT

คู่มือการให้บริการ Service Contract ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้แต่ละหน่วยปฏิบัติการ ห้องวิจัย หน่วยงาน คณะ สำนัก ตลอดจนกลุ่มให้บริการที่เข้ามาให้บริการ ณ. มจธ.บางขุนเทียน ที่ได้สำรวจและตรวจสอบพบเห็นปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่อยู่ภายใน หรือภายนอกอาคาร ซึ่งอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของการให้บริการ Service Contract โดยจะระบุถึงขอบเขตการให้บริการไว้โดยอ้างอิงถึงสัญญาการจ้างงาน ซึ่งผู้แจ้งปัญหาหรือแจ้งความจำนงในการซ่อมแซมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ สามารถดำเนินการ ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในคู่มือการให้บริการ Service Contract เล่มนี้ และเพื่อให้การบริการเป็นไปในระบบของการให้บริการตามมาตรฐานสากล ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาอุปสรรคของการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามขอบเขตและข้อกำหนดโดยส่งหนังสือร้องเรียนมาตามแบบฟอร์มที่ระบุไว้ในคู่มือเล่มนี้ ทั้งนี้เพื่อที่ทางสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียนจักได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

หลักการและเหตุผล

โดยเหตุที่ มจธ.บางขุนเทียน เป็นหน่วยงานที่ขยายการดำเนินงานออกจาก มจธ. ราษฎร์บูรณะ ซึ่งหน่วยสนับสนุนการให้บริการบางส่วนไม่สามารถเข้าไปให้บริการอย่างเต็มที่ ประกอบกับในสภาวะปัจจุบัน ได้สนับสนุนให้เกิดการใช้ระบบการให้บริการที่มีการรวมศูนย์การให้บริการและมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายใต้หลักการการคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดการจัดระบบการให้บริการภายใน มจธ.บางขุนเทียนเป็นไปในรูปแบบของการใช้ทรัพยากรร่วมกันในทุกหน่วยงานและเกิดศูนย์การให้บริการด้านอาคารสถานที่แบบครบวงจรเกิดขึ้นภายใน มจธ.บางขุนเทียน สำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน ได้จัดจ้างบริษัทรับเหมางานบริหารการซ่อมบำรุงระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร ภายใน มจธ. บางขุนเทียน โดยฝ่ายซ่อมบำรุงได้จัดระบบการให้บริการ Service Contract ขึ้น โดยการให้บริการด้านระบบระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการ ณ. มจธ. บางขุนเทียนเป็นไปด้วยดีต่อไป การจัดทำคู่มือการให้บริการ มจธ.บางขุนเทียน :**คู่มือการให้บริการ** Service Contract เล่มนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงขอบเขตและขั้นตอนของการให้บริการตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อและแบบฟอร์มการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการรายงานและการสรุปผลการให้บริการ แจ้งค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและความคล่องตัวของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อที่ทุกคนสามารถใช้คู่มือนี้ยึดเป็นหลักปฏิบัติใช้ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้จัดระบบการให้บริการด้านงานระบบไฟฟ้าภายใน มจธ.บางขุนเทียนให้เป็นรูปแบบและขั้นตอน ที่ง่ายต่อการให้บริการและใช้บริการ
2. เพื่อยึดคู่มือการให้บริการไว้เป็นระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการตลอดจนทราบถึงหลักเกณฑ์ขอบเขตและรูปแบบการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง มจธ.บางขุนเทียน
3. เพื่อให้สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การให้บริการพร้อมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตการให้บริการ

<u>พื้นที่ความรับผิดชอบ</u>

1. อาคาร EXC และ PIP พื้นที่ 19,600 ตารางเมตร
2. อาคารคณะทรัพยากรชีวภาพเทคโนโลยี พื้นที่ 17,590 ตารางเมตร
3. อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พื้นที่ 19,000 ตารางเมตร
4. อาคารสาธารณูปโภค 1 พื้นที่ 870 ตารางเมตร
5. อาคารสาธารณูปโภค 2 พื้นที่ 1,032 ตารางเมตร

<u>งานระบบไฟฟ้าและสื่อสาร</u>

1. สายไฟฟ้าแรงสูง 24 kv
2. ไฟถนน
3. ระบบไฟฟ้าประจำอาคาร
    - RMU
    - หม้อแปลงไฟฟ้า
    - ตู้ไฟฟ้า MDB, EMDB
    - ATS
    - เครื่องกำเนิดไฟฟ้า
    - ตู้ไฟฟ้าย่อย Load Center
    - Circuit Breaker
    - ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง
    - ระบบเต้ารับไฟฟ้า
    - ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน
    - ระบบล่อฟ้าและสายดิน
    - ระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้
    - ระบบเสียงประกาศสาธารณะ
    - ระบบเปิด-ปิด ประตูอัตโนมัติ
    - ท่อไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ประกอบ
    - ระบบตรวจวัดด้านไฟฟ้า
    - ระบบโทรทัศน์วงจรปิด
    - ระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

<u>งานระบบปรับอากาศและระบายอากาศ</u>

1. ระบบปรับอากาศ
    - Chiller
    - Chiller Water Pump , Condenser Water Pump
    - Cooling Tower
    - Water Softener
    - AHU , FCU
    - Air Split Type
    - อุปกรณ์ประกอบระบบ
2. ระบบระบายอากาศ
    - Hood
    - พัดลมระบายอากาศ , พัดลมดูอากาศ
    - อุปกรณ์ประกอบระบบ

<u>งานระบบสุขาภิบาลและระบบป้องกันอัคคีภัย</u>

1. ระบบสุขาภิบาล
    - ถังเก็บน้ำและชุดควบคุม
    - Transfer Pump
    - Booster Pump
    - Submersible Pump
    - ระบบท่อน้ำดี
    - ระบบท่อน้ำเสีย
    - ระบบห้องน้ำ , ห้องอาบน้ำ , อ่างล้างมือ
    - ระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ระบบป้องกันอัคคีภัย
    - Fire Pump
    - Jockey Pump
    - ระบบควบคุม
    - ระบบท่อดับเพลิง , สายดับเพลิง
    - ถังดับเพลิง
    - Fire Host , Sprinkle
    - อุปกรณ์ประกอบระบบ

<u>งานระบบเครื่องกล</u>

1. Air Compressor
2. Boiler
3. Overhead Crane
4. Reverse Osmosis
5. Motor
6. Lift
7. ระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการให้บริการ

1. ผู้มีสิทธิใช้บริการ

1.1 นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายใน มจธ. บางขุนเทียน

1.2 ฝ่ายสนับสนุนการให้บริการ และหน่วยงานอื่นที่เข้ามาใช้บริการ ณ มจธ.บางขุนเทียน

1.3 นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายในมจธ.ราษฎร์บูรณะ

1.4 บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาดำเนินการภายใน มจธ.บางขุนเทียน

2. เวลาในการให้บริการ

วันจันทร์ – เสาร์ เวลา 8.00 – 17.00 น.

3. ระเบียบและวิธีปฏิบัติ

3.1 <u>นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการภายในมจธ.บางขุนเทียน</u>

3.1.1 แจ้งเหตุ/ความต้องการการซ่อมแซม โดยโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 9757 ถึงคุณเทอดธรรม หรือ งาน Service Contract หมายเลข 4097 โดยระบุชื่อผู้แจ้ง หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ กลุ่มวิจัยห้องปฏิบัติการหรือภาควิชา ระบบสาเหตุของปัญหาและความต้องการให้แก้ไขหรือ

3.1.2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอให้บริการซ่อมแซมและการขอใช้บริการซ่อมแซมตามฟอร์ม BKT-G1 และส่งให้คุณเทอดธรรม ที่ห้องฝ่ายซ่อมบำรุง RD1-E101 อาคารวิจัยพัฒนาและฝึกอบรมฯ หรือตู้รับแจ้งเหตุงานซ่อมบำรุง บริเวณใกล้ลิฟท์โดยสารชั้น 1 อาคารวิจัยพัฒนาและฝึกอบรมฯ

3.1.3 งาน Service Contract 1 ท่านจะไปตรวจเช็คบริเวณหน้างาน ภายในเวลา 30 นาทีหลังได้รับแจ้ง

3.1.4 งาน Service Contract จะดำเนินการให้บริการซ่อมแซมจนแล้วเสร็จ

3.1.5 งาน Service Contract กรอกแบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการและส่งให้ผู้ใช้บริการเซ็นรับรับงาน

3.1.6 งาน Service Contract จัดทำสรุปผลการให้บริการพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง พร้อมจัดทำสำเนาเข้าแฟ้มให้บริการของฝ่าย 1 ชุด

3.1.7 หัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุงสรุปผลการให้บริการในรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนและรายสามเดือน

3.2 <u>นักศึกษาเจ้าหน้าที่นักวิจัยและอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี</u>

3.2.1 แจ้งเหตุ/ความต้องการการซ่อมแซม โดยโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 9757 ถึงคุณเทอดธรรม หรือ งาน Service Contract หมายเลข 4097 โดยระบุชื่อผู้แจ้ง หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ กลุ่มวิจัยห้องปฏิบัติการหรือภาควิชา ระบบสาเหตุของปัญหาและความต้องการให้แก้ไขหรือ

3.2.2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอให้บริการซ่อมแซมและการขอใช้บริการซ่อมแซมตามฟอร์ม BKT-G1 และส่งให้คุณเทอดธรรม ที่ห้องฝ่ายซ่อมบำรุง RD1-E101 อาคารวิจัยพัฒนาและฝึกอบรมฯ หรือตู้รับแจ้งเหตุงานซ่อมบำรุง บริเวณใกล้ลิฟท์โดยสารชั้น 1 อาคารวิจัยพัฒนาและฝึกอบรมฯ

3.2.3 งาน Service Contract 1 ท่านจะไปตรวจเช็คบริเวณหน้างาน ภายในเวลา 30 นาทีหลังได้รับแจ้ง

3.2.4 ฝ่ายซ่อมบำรุงจะส่งรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ภายในเวลา 1 ชั่วโมง ในกรณีที่ต้องขออนุมัติจากรองอธิการบดีวิทยาเขต ให้ผู้ขอใช้บริการจัดทำเอกสารบันทึกข้อความชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นแนบ ส่งที่ฝ่ายซ่อมบำรุง ภายใน 3 วัน

3.2.5 ฝ่ายซ่อมบำรุงจะจัดทำเอกสารสั่งงานแจ้งให้งาน Service Contract ดำเนินการภายใน 1 วันนับจากได้รับเอกสารอนุมัติ

3.2.6 งาน Service Contract จะดำเนินการให้บริการซ่อมแซมจนแล้วเสร็จ

3.2.7 งาน Service Contract กรอกแบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการและส่งให้ผู้ใช้บริการเซ็นรับรับงาน

3.2.8 งาน Service Contract จัดทำสรุปผลการให้บริการพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง พร้อมจัดทำสำเนาเข้าแฟ้มให้บริการของฝ่าย 1 ชุด

3.2.9 หัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุงสรุปผลการให้บริการในรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนและรายสามเดือน

3.3 <u>บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย</u>

3.3.1 แจ้งเหตุ/ความต้องการการซ่อมแซม โดยโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 9757 ถึงคุณเทอดธรรม หรือ งาน Service Contract หมายเลข 4097 โดยระบุชื่อผู้แจ้ง ชื่อหน่วยงานหรือบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ โครงการหรืองานที่รับผิดชอบ ชื่อผู้ควบคุมงาน ระบบสาเหตุของปัญหาและความต้องการให้แก้ไขหรือ

3.3.2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอให้บริการซ่อมแซมและการขอใช้บริการซ่อมแซมตามฟอร์ม BKT-G1 และส่งให้คุณเทอดธรรม ที่ห้องฝ่ายซ่อมบำรุง RD1-E101 อาคารวิจัยพัฒนาและฝึกอบรมฯ

3.3.3 งาน Service Contract จะไปตรวจเช็คบริเวณหน้างาน ภายในเวลา 1 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง

3.3.4 ฝ่ายซ่อมบำรุงจะพิจารณาตรวจสอบลักษณะของงานว่าอยู่ในขอบเขตการทำงานของ Service Contract หรือไม่ ในกรณีที่อยู่ในขอบเขตงานจะจัดทำเอกสารสั่งงานแจ้งให้งาน Service Contract ดำเนินการภายใน 3 วัน และส่งรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ภายในเวลา 1 ชั่วโมง ในกรณีที่ไม่อยู่ในขอบเขตงานจะส่งรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ภายในเวลา 1 ชั่วโมง

3.3.4 ผู้ให้บริการทำใบเสนอราคาค่าซ่อมแซมพร้อมกำหนดให้ผู้ใช้บริการภายนอกโอนเงิน/จ่ายเงินให้กับการเงินของ มจธ.บางขุนเทียนตามกำหนด

3.3.5 เมื่อผู้ใช้บริการนำหลักฐานการโอนเงิน/จ่ายเงินให้กับการเงิน มจธ.บางขุนเทียนมาส่งให้กับผู้ให้บริการแล้ว จึงดำเนินการต่อ

3.3.6 งาน Service Contract ดำเนินการให้บริการซ่อมแซมจนแล้วเสร็จ

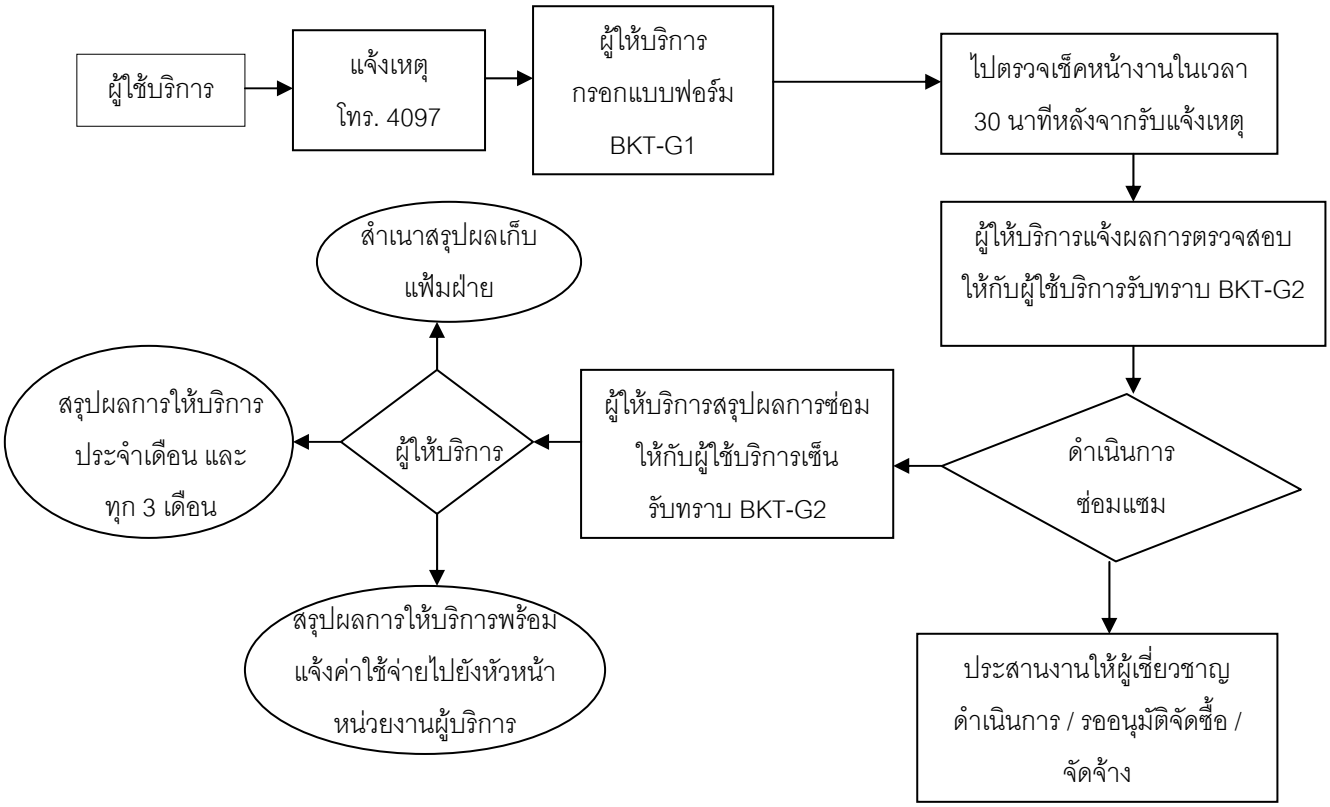
3.3.7 ฝ่ายซ่อมบำรุงกรอกแบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการและส่งให้ผู้ใช้บริการเซ็นรับรับงาน

3.3.8 ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดทำสรุปผลการให้บริการพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บริการ พร้อมจัดทำสำเนาเข้าแฟ้มให้บริการของฝ่าย 1 ชุด

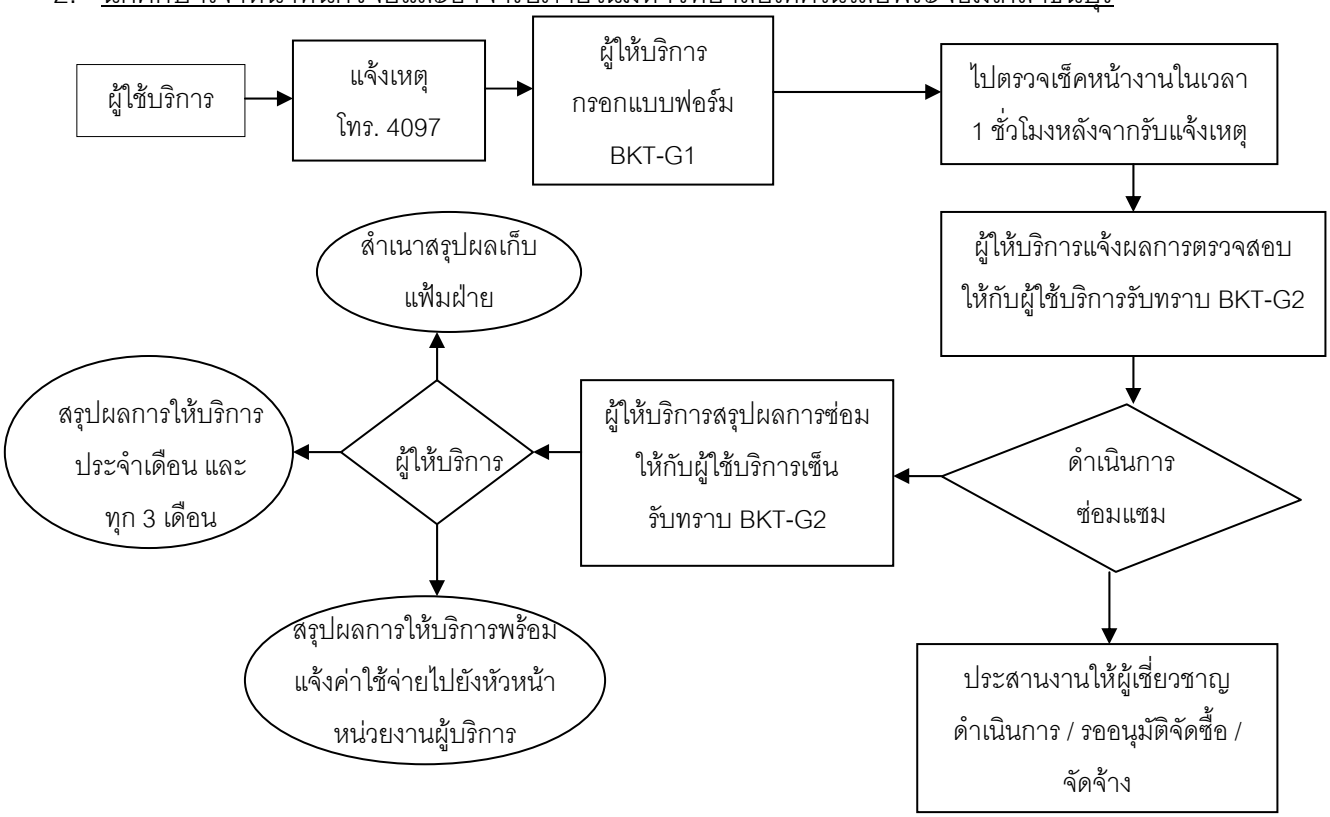
3.3.9 ฝ่ายซ่อมบำรุงสรุปผลการให้บริการในรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนและรายสามเดือน

ขั้นตอนการให้บริการ

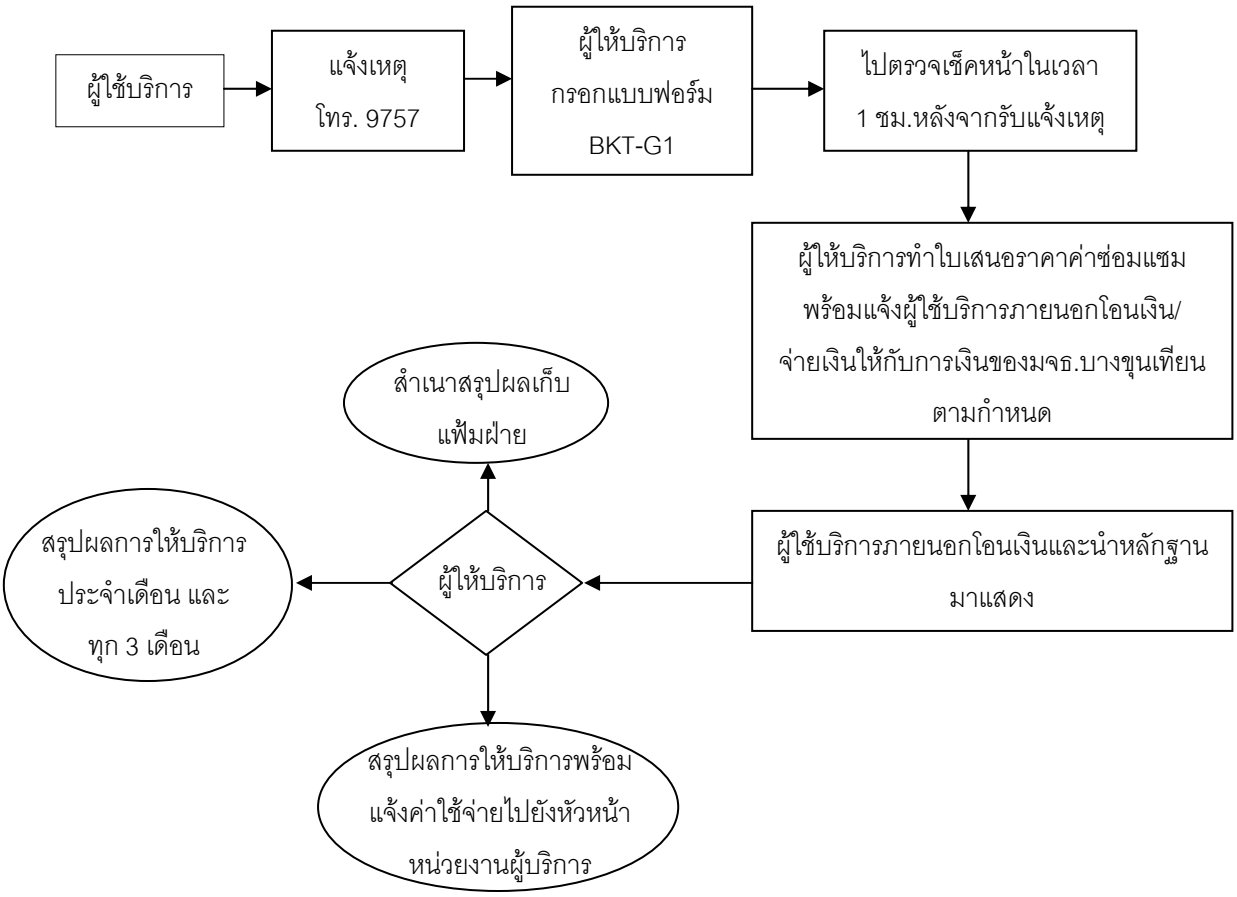
1. <u>นักศึกษา เจ้าหน้าที่นักวิจัย พนักงานและอาจารย์ที่เข้าดำเนินการ ภายในมจธ.บางขุนเทียน</u>



2. <u>นักศึกษาเจ้าหน้าที่นักวิจัยและอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี</u>



3. <u>บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย</u>



การติดต่อประสานงานการให้บริการ

ผู้ประสานงาน :	คุณเทอดธรรม ทิพย์รัตน์	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 9757
ติดต่อสอบถาม :	คุณเทอดธรรม ทิพย์รัตน์	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 9757
	คุณพยนต์ ฤทธิ์แก้ว	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 4031
	งาน Service Contract	อาคาร EXC โทร. 4097

BKT-G1

แบบฟอร์มแจ้งการซ่อมแซมและการขอใช้บริการ
ฝ่ายซ่อมบำรุง สำนักงาน มจธ. บางขุนเทียน

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, ระบบหรืออุปกรณ์ ,ลักษณะของปัญหา)

.....

.....

.....

.....

---

3. เวลาที่ต้องการให้ซ่อมแซม/ให้บริการ

☐ ทันที ☐ ภายในวันที่แจ้ง ☐ ระบุวันเวลา .....

ลายเซ็น.....(ผู้แจ้งซ่อมแซม/ขอใช้บริการ)

BKT-G2

แบบฟอร์มแจ้งผลการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการ ..... ตำแหน่ง .....
2. วันเวลาที่เข้าตรวจสอบและอาคารจากการเข้าตรวจสอบ.....
3. วันเวลาที่ให้บริการ.....
4. รายละเอียดการให้บริการ (ระบุรายละเอียดของการทำงาน/เวลาที่ใช้/วัสดุที่ใช้/จำนวนคนที่ใช้)

   .....

   .....

   .....

   .....

5. ผลการให้บริการ

☐ สามารถซ่อมแซมได้	☐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้
☐ นัดครั้งต่อไปวันที่ ……. เพราะ.....	

ลายเซ็น ..... ลายเซ็น .....

ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ

วันที่..... วันที่.....

BKT-G3

รายงานสรุปผลการให้บริการและแจ้งค่าใช้จ่าย
ฝ่ายซ่อมบำรุง สำนักงาน มจธ. บางขุนเทียน

เรื่อง ขอสรุปผลการให้บริการและแจ้งค่าใช้จ่าย วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการ/คณบดี .....

หัวหน้าหน่วยวิจัย/หัวหน้าภาควิชา

จากการที่คุณ.....

สังกัดห้องปฏิบัติการ/คณะ/สำนัก.....

ได้แจ้งขอรับการซ่อมแซม/ขอใช้บริการ.....

ณ อาคาร/สถานที่.....หมายห้อง..... ชั้น .....

โดยมีสาเหตุการซ่อมแซมดังนี้ .....

.....

.....

นั้น บัดนี้การซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ดังกล่าวได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วดังสำเนา เอกสาร BKT-G1/BKT-G2 แนบ ซึ่งสามารถสรุปผลการให้บริการครั้งนี้ว่า ได้ดำเนินการซ่อมแซมให้โดยใช้เวลา ..... ชั่วโมง ใช้แรงคน.....คน และใช้วัสดุสิ้นเปลืองเป็น ..... ในมูลค่า ..... บาท จึงขอแจ้งค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งนี้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ..... บาท (.....) โดยขอเก็บค่าใช้จ่ายจาก .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการโอนเงินให้กับสำนักงาน มจธ. บางขุนเทียน ในจำนวนเงินที่ได้แจ้งไว้ในข้างต้น

.....

(นายเทอดธรรม ทิพย์รัตน์)

หัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง

.....

(นางสุชาดา ไชยสวัสดิ์)

รักษาการผู้จัดการมจธ.บางขุนเทียน

สำเนาเรียน - รองอธิการบดีวิทยาเขต

- งาน Service Contract
- เข้าแฟ้มฝ่ายซ่อมบำรุง BKT

BKT-G5

จดหมายร้องเรียน

มจธ.บางขุนเทียน
วันที่.....

เรื่อง ขอร้องเรียนในการซ่อมแซมและการใช้บริการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตผ่านผู้จัดการ มจธ.บางขุนเทียน

ตามที่หน่วยงาน .....ได้แจ้งซ่อมแซมและขอใช้บริการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ มจธ.บางขุนเทียน ตั้งแต่วันที่ ..... เวลา ..... นั้น โดยแจ้งผ่านผู้รับแจ้งคือ ..... ซึ่งพบว่าทางฝ่ายผู้ให้บริการยังไม่เข้าดำเนินการตามวันเวลาที่ตกลงกันไว้ คือ วันที่ ..... ดังนั้น จึงใคร่ขอร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานและปฏิบัติให้บริการซ่อมแซมตามเกณฑ์การกำหนดที่ระบุไว้ในคู่มือการให้บริการซ่อมแซมระบบท่อน้ำ และสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้สามารถลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ไม่ให้บริการทันถ่วงทีที่มีต่อหน่วยงาน/ภาควิชา/มจธ.บางขุนเทียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามระบบการให้บริการดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
หน่วยงาน.....

ภาคผนวก

เกณฑ์การคิดค่าใช้จ่าย

1. โครงสร้างการคิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ

COST STRUCTURE & PRICE

1. ค่าแรง (ค่าแรงทางตรง : เงินเดือน + ค่าจ้าง+ค่าล่วงเวลาและค่าแรงทางอ้อม)		XXX
2. ค่าวัสดุ (วัสดุทางตรง: ค่าสารเคมี,วัสดุ,อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และวัสดุทางอ้อม)		XXX
3. ค่าใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งทางตรงทางอ้อม		XXX
(3.1) ค่าใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางตรงและค่าใช้สถานที่ทางอ้อม (ค่าเสื่อมราคา) ต่อหน่วยเวลา	XXX	
(3.2) ค่า MAINTENANCE (ค่าซ่อมบำรุง)	XXX	
4. ค่าใช้จ่าย ทั้งทางตรงและทางอ้อม (ค่าน้ำ, ค่าไฟฟ้า, สาธารณูปโภค, อื่นๆ)		XXX
5. ค่าบริหารจัดการของหน่วยงานที่รับผิดชอบบริการ (ค่าให้บริการสอน,ฝึกอบรม,จัดการการให้บริการฯ)		10%
COST		XXX
6. บวก ค่าสวัสดิการ, งานบริการ, ค่าพาหนะ, ค่าใช้จ่ายด้านบริหาร/สำนักงาน R&D Cluster		20%
7. ค่าบริหาร/จัดการของมหาวิทยาลัย		20%
8. บวก กำไร		20%
TOTAL COST		XXXX

2. เกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภายใน มจธ.บางขุนเทียน

2.1 ในกรณีที่หน่วยงานภายใน **มจธ.บางขุนเทียน**ได้ให้ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการภายในหน่วยงาน มจธ.บางขุนเทียน โดยใช้เครื่องมือและครุภัณฑ์ในส่วนของ มจธ.บางขุนเทียน โดย*ไม่รวมค่าวัสดุ* ให้คิดราคา Internal Charge เฉพาะข้อ 1 + ข้อ 3 + ข้อ 4 + ข้อ 5

2.2 ในกรณีที่หน่วยงานภายใน **มจธ.บางขุนเทียน**ได้ให้ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการภายในหน่วยงาน มจธ.บางขุนเทียน โดยใช้เครื่องมือและครุภัณฑ์ในส่วนของ มจธ.บางขุนเทียน โดย*รวมค่าวัสดุ* ให้คิดราคา Internal Charge เฉพาะข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3 + ข้อ 4 + ข้อ 5

3. **เกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี นอกเหนือจากมจธ.บางขุนเทียน**

3.1 ในกรณีที่หน่วยงานภายใน **มจธ.** ได้ให้ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ภายในหน่วยงาน มจธ. โดยใช้เครื่องมือและครุภัณฑ์ในส่วนของ มจธ.บางขุนเทียน โดย*ไม่รวมค่าวัสดุ* ให้คิดราคา Internal Charge เฉพาะข้อ 1 + ข้อ 3 + ข้อ 4 + ข้อ 5

3.2 ในกรณีที่หน่วยงานภายใน **มจธ.** ได้ให้ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ภายในหน่วยงาน มจธ. โดยใช้เครื่องมือและครุภัณฑ์ในส่วนของ มจธ.บางขุนเทียน โดย*รวมค่าวัสดุ* ให้คิดราคา Internal Charge เฉพาะข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3 + ข้อ 4 + ข้อ 5

4. **เกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายของบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอก**

4.1 ในกรณีที่หน่วยงานภายนอก ได้ให้ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ภายในหน่วยงาน มจธ. โดยใช้เครื่องมือและครุภัณฑ์ของ มจธ.บางขุนเทียน โดย*รวมค่าวัสดุ* ให้คิดราคา Internal Charge เฉพาะข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3 + ข้อ 4 + ข้อ 5+ ข้อ 6 + ข้อ 7 + ข้อ 8

5. **ตัวอย่างการคิดค่าใช้จ่ายตามโครงสร้างนี้เป็นไปดังเอกสารแนบ**

การให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ระบบ

โดยการให้บริการทั่วไปนี้มีการให้บริการอยู่สองระบบคือ ระบบการให้บริการที่เป็นส่วนกลาง และระบบการให้บริการที่เป็น internal service ซึ่งระบบการให้บริการเหล่านี้จะมีการคิดค่าใช้จ่ายทุกรายการแต่การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในกรณีที่เป็นงานส่วนกลางจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากสำนักงาน มจธ.บางขุนเทียน ในขณะที่การให้บริการหน่วยงานในลักษณะของ internal service จะมีการคิดค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานโดยใช้ระบบ internal charge

1. ระบบการให้บริการที่อยู่ในขอบเขตงาน ประกอบด้วย

1.1 ระบบไฟฟ้าและสื่อสาร (ยกเว้นระบบโทรศัพท์และ Network)

1.2 ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ (ยกเว้นระบบหรืออุปกรณ์ที่มีการติดตั้งใหม่เพิ่มเติม)

1.3 ระบบสุขาภิบาลและป้องกันอัคคีภัย (ยกเว้นระบบบำบัดน้ำเสีย , โรงบำบัดน้ำเสีย)

1.4 ระบบเครื่องกล (ยกเว้นห้องควบคุมอุณหภูมิ , เครื่องกดน้ำดื่ม , เครื่องทำน้ำแข็ง)

<u>หมายเหตุ</u> ระบบลิฟท์โดยสาร และ ระบบ Chiller จัดจ้างแยกจากงานซ่อมบำรุงระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร

2. ระบบที่อยู่นอกเหนือขอบเขตงาน ประกอบด้วย

2.1 งานระบบโทรศัพท์และ Network (รับผิดชอบโดยสำนักคอมพิวเตอร์)

2.2 งานระบบบำบัดน้ำเสีย (ฝ่ายซ่อมบำรุง)

2.3 โรงบำบัดน้ำเสีย (ฝ่ายโรงงานต้นแบบ)

2.4 ระบบ Boiler อาคารสาธารณูปโภค 2 (ศูนย์วิศวอุณหภาพ)

2.5 สถานีไฟฟ้าย่อย (ฝ่ายซ่อมบำรุง)

2.6 อาคารที่อยู่นอกเหนือจากสัญญา ประกอบด้วย อาคาร SIT , บ้านประหยัดพลังงาน , โรงเรือนแยกขยะ , โรงเรือนเพาะชำ , ป้อมยาม , ศาลพระพรหม , บริเวณก่อสร้างงาน (สำนักงาน มจธ. บางขุนเทียน)

2.7 เครื่องทำน้ำแข็ง , เครื่องกดน้ำดื่ม (ฝ่ายซ่อมบำรุง)

2.8 งานระบบสาธารณูปโภคในส่วนที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของแต่ละหน่วยงาน

2.9 อุปกรณ์ / เครื่องมือ ภายในของแต่ละหน่วยงาน

2.10 งานที่จะต้อง จัดหา/จัดซื้อ อะไหล่ ที่อยู่นอกเหนือรายการวัสดุที่ระบุในสัญญา

ผู้ประสานงานและติดต่อสอบถาม

ผู้ประสานงาน :	คุณเทอดธรรม ทิพย์รัตน์	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 9757
ติดต่อสอบถาม :	คุณศิศิธร สุภิตาภรณ์	สำนักงานมจธ.บางขุนเทียน โทร. 4050
	คุณเทอดธรรม ทิพย์รัตน์	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 9757
	คุณพยนต์ ฤทธิ์แก้ว	ฝ่ายซ่อมบำรุง โทร. 4031

ผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือการให้บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า

คุณเทอดธรรม ทิพย์รัตน์	โทร. 9757
คุณผกาวัลย์ วิมุกตะลพ	โทร 9736
คุณสุชาดา ไชยสวัสดิ์	โทร 9747

ตัวอย่างการคิดราคาตามโครงสร้างการคิดราคา
การให้บริการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน

การติดตั้งตู้ไฟฟ้าย่อย Load Center ห้องปฏิบัติการเครื่องมือกลาง RD1-D204 อาคาร EXC

1. **ค่าแรงประกอบด้วยค่าแรงทางตรงและค่าแรงทางอ้อม**

ค่าแรงทางตรง

1.1 วิศวกรอัตราเงินเดือน 15,000 บาท คิด วันทำการ 22 วัน ต่อเดือนและทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน

- ใช้เวลาในการออกแบบ 60 นาที
- ใช้เวลาในการควบคุมงานและทดสอบระบบตรวจเช็คการทำงาน 60 นาที
- ใช้เวลาในการติดต่อประสานงานและเขียนรายงานเรียกเก็บค่าใช้จ่าย 30 นาที

$\therefore$ ค่าแรงทางตรง $= \frac{15,000}{22 \times 8} \times \frac{150}{60} = 213.07$ บาท/ 1 งาน

1.2 ค่าแรงผู้ช่วยช่างเทคนิคอัตราเงินเดือน 7,000 บาท วันทำการ 20 วันต่อเดือน และทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน

- ใช้งานในการติดตั้งและซ่อมแซม 60 นาที
- ใช้เวลาในการทดสอบระบบ และตรวจเช็คการทำงาน 30 นาที

$\therefore$ ค่าแรงทางตรง $= \frac{7,000}{22 \times 8} \times \frac{90}{60} = 59.66$ บาท/ 1 งาน

1.3 ค่าแรงในบุคลากรสำนักงานและฝ่าย Support

ใช้เวลาในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อมาทำการซ่อมแซม และพิมพ์รายงาน จัดการเรื่องบัญชีการเงิน,รับ-ส่งเอกสาร รวมถึงพนักงานทำความสะอาด/หน่วยรักษาความปลอดภัย ค่าเก็บขยะ คิดเป็นการใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาที คิดเฉลี่ยเงินเดือนของบุคลากรในค่าแรงทางอ้อมทั้งสิ้นเป็น 20,000 บาท คิดวันทำการ 22 วัน ต่อเดือนและทำงาน 8 ชั่วโมง ต่อวัน

$\therefore$ ค่าแรงทางอ้อมต่อชั่วโมง $= \frac{20,000}{22 \times 8} \times \frac{30}{60} = 56.82$ บาท/ 1 งาน

$\therefore$ รวมค่าแรงในการให้บริการซ่อมแซม = 1.1 + 1.2 + 1.3 = 329.55 บาท

2. **ค่าวัสดุสิ้นเปลืองและค่าอุปกรณ์ทางอ้อม**

2.1 ค่าวัสดุสิ้นเปลืองทางสำนักงานและฝ่าย support ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยค่ากระดาษค่าหมึกพิมพ์แผ่นดิสก์เกตและวัสดุอุปกรณ์อื่นๆ คิดถัวเฉลี่ยงานละ 2 บาท

2.2 ค่าถ่ายเอกสารในงานของหน่วยงาน = 2,000 บาทต่อเดือน คิดค่าถ่ายเอกสารเฉลี่ยตัวอย่างละ 2 บาท

สรุป ค่าวัสดุสิ้นเปลือง/อุปกรณ์ 1 งาน	=	2 + 2
	=	4 บาท

3. **ค่าเครื่องมือ/ครุภัณฑ์**

3.1 **ค่าเสื่อมราคาซึ่งคิดเป็นค่าเสื่อมราคาค่าเครื่องมือ/ครุภัณฑ์ทางตรงและทางอ้อม**

ค่าเสื่อมราคาเครื่องมือครุภัณฑ์ทางตรง

3.1.1 ค่าสถานที่ + รวมค่าก่อสร้าง, ครุภัณฑ์ประจำห้องปฏิบัติการ, ครุภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์และระบบสาธารณูปโภค ฝ่ายซ่อมบำรุงและ workshop ในพื้นที่ทั้งสิ้น 100 ตารางเมตรราคาตารางเมตรละ 25,000 บาท คิดอายุการใช้งาน 20 ปี คิด 1 ปี 200 วันทำการและทำงานวันละ 8 ชั่วโมง

$\therefore$ ค่าเสื่อมราคาสถานที่ = $\frac{25,000 \times 100}{20 \times 200 \times 8} = 78.125$ บาท/งาน

ค่าเสื่อมราคาเครื่องมือ/ครุภัณฑ์ทางอ้อม

3.2 **ค่าบำรุงรักษา**

3.2.1 คิดค่าบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุง 2.5 ล้านบาท 5% ของราคาต่อปี คิด 1 ปี 200 วันทำการและทำงานวันละ 8 ชั่วโมง

$\therefore$ ค่าบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุงและ workshop/ งาน

$= \frac{125,000}{200 \times 8} = 78.125$

สรุปค่าใช้เครื่องมือ/ครุภัณฑ์ต่องาน = 78.125 บาท + 78.125 บาท = 156.25 บาท

4. ค่าสาธารณูปโภค

ค่าสาธารณูปโภคทางตรงเป็นค่าสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซม

4.1 ค่าไฟฟ้าในการซ่อมแซม เหมาจ่ายเป็น 5 บาท/งาน

4.2 ค่าน้ำในการซ่อมแซม เหมาจ่ายเป็น 5 บาท/งาน

4.3 ค่าสาธารณูปโภคทางอ้อม ซึ่งเป็นค่าสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่/ฝ่ายสำนักงานและฝ่าย Support ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยค่าน้ำค่าไฟค่าโทรศัพท์/โทรสารของอาคารสถานที่/ฝ่ายสำนักงานและฝ่าย Support เหมาจ่ายเป็น 5 บาท/งาน

รวมเป็นค่าสาธารณูปโภค 15 บาท/งาน

ดังนั้นรวมมีค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นไม่รวมค่าวัสดุ = 1 + 2 + 3 + 4 = 504.80 **บาท/งาน**