



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและ
สิ่งแวดล้อม


การให้บริการงานซ่อมบำรุง




การให้บริการงานซ่อมบำรุง

โทร. 3269 และ 3270

e-mail : build@kmitl.ac.th


Website : <http://www.buildkmitl.com>.

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 1 of 7

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	อนุมัติโดย
 (นายสุนันท์ ดาวกระจาย) ตำแหน่ง วิศวกร	 (นายเทิดศักดิ์ ผาววัน) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงาน บริหารทรัพยากรกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	 (ผศ.ดร.ประทีป หลือประเสริฐ) ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม

ประวัติการแก้ไข :

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
1 สิงหาคม 2564	00	เอกสารออกใหม่

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 2 of 7

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

- 1.1 เพื่อให้บริการงานซ่อมที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว
- 1.2 เพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการงานซ่อมแก่ผู้รับบริการ

2. ขอบเขต (Scope) :

ให้บริการด้านงานซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ งานระบบต่างๆ ได้แก่ งานระบบประปา สาธารณูปโภค งานไฟฟ้าและโทรศัพท์ งานซ่อมทั่วไป และงานระบบเครื่องปรับอากาศ ภายในสถาบัน เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จตามวัตถุประสงค์ บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการ ควบคุมดูแล ระบบความปลอดภัยด้านไฟฟ้าภายในและนอกอาคารเพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความเสีงน้อยที่สุด จากการทำงานและให้บริการของหน่วยงาน

3. คำนิยาม (Definition) :


3.1 งานซ่อมแซมบำรุง หมายถึง การทำงานที่ทำให้สินทรัพย์ (อุปกรณ์ เครื่องจักร ระบบ ยุทโธปกรณ์) สามารถทำงานได้ตามความประสงค์ของเจ้าของหรือผู้ใช้ ได้แก่

1. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข กล่าวคือ การบำรุงรักษาแบบแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) หรือที่เรียกว่าการบำรุงรักษาหลังเกิดการเสียหายหรือใช้งานจนกระทั่งเสียหายเป็นเทคนิคการบำรุงรักษาที่ง่ายที่สุด โดยจะดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมสินทรัพย์ก็ต่อเมื่อสินทรัพย์เสียหายจึงทำให้ต้องหยุดการใช้งานสินทรัพย์ เช่น หลอดไฟแสงสว่าง

2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน หมายถึง (Preventive Maintenance : PM) เป็นการวางแผน โดยกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่หรือการโอเวอร์ฮอลเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น จะเป็นการวางแผนการป้องกันไว้ล่วงหน้าทำให้ไม่ต้องหยุดการใช้งานสินทรัพย์หรืออุปกรณ์แบบฉุกเฉิน โดยทั่วไประยะเวลาในการทำงานสามารถหาข้อมูลอ้างอิงได้จากคู่มือของผู้ผลิตหรือจากแผนการบำรุงรักษาที่ใช้งานอยู่ เช่น การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและกรองน้ำมัน, การเปลี่ยนกรองอากาศรถยนต์

3. การบำรุงรักษาตามสภาพ คือ การบำรุงรักษาตามสภาพ (Condition Based Maintenance : CBM) หรือบ้างก็เรียกว่า การบำรุงรักษาเชิงพยากรณ์ (Predictive Maintenance) จะเป็นวิธีบำรุงรักษาอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ตามสภาพของสินทรัพย์ การบำรุงรักษาตามสภาพจะใช้หลักการที่ว่าหากเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น อุปกรณ์หรือสินทรัพย์จะแสดงสัญญาณบางอย่างออกมา ดังนั้นถ้าหากเราสามารถทำการตรวจจับสัญญาณที่แสดงออกมาได้ เราก็สามารถทำการบำรุงรักษาก่อนที่สินทรัพย์จะเสียหาย เช่น ความร้อน, เสียง, การสั่นสะเทือน เศษผงโลหะต่าง ๆ การตรวจสอบสภาพสามารถทำได้โดย

- การใช้ประสาทสัมผัสของมนุษย์ เช่น ใช้มือสัมผัสความร้อน ใช้ตาตรวจดูการรั่วซึม ใช้หูฟังเสียง ใช้จมูกดมกลิ่น
- เครื่องมือวัดที่มีอยู่ในสินทรัพย์ เช่น เกจวัดความความดัน ทรานสมิตเตอร์วัดอุณหภูมิ เครื่องบันทึกอัตราการไหล

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 3 of 7

- การใช้เทคนิคการตรวจสอบแบบไม่ทำลาย เช่น การวัดความหนาของท่อหรือถัง การตรวจสอบรอยแยกหรือรอยแตก
- การใช้เครื่องมือพิเศษในการตรวจสอบสภาพ เช่น เครื่องวัดการสั่นสะเทือน กล้องถ่ายภาพความร้อน การวิเคราะห์น้ำมันหล่อลื่น

4. การบำรุงรักษาเชิงรุก คือ เป็นการบำรุงรักษาที่ทำก่อนที่จะเกิดการเสียหายของสินทรัพย์ โดยทั่วไปจะเป็นการทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกันหรือการบำรุงรักษาตามสภาพ เพื่อกำหนดวิธีการบำรุงรักษา หรือมาตรการอื่นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นมาอีกในอนาคต

5. การป้องกันการบำรุงรักษา คือ การป้องกันการบำรุงรักษา (Maintenance Prevention) จะเป็นการแก้ปัญหาที่รากของปัญหาเพื่อลดโอกาสการชำรุดเสียหายและลดงานบำรุงรักษาซึ่งจะทำให้สินทรัพย์มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น เช่น การแก้ปัญหาน้ำที่เปื้อนเหล็กกรวดเนื่องจากฝุ่นและเป็นสนิม โดยการเปลี่ยนเป็นท่อพลาสติกหรือท่อสแตนเลส

6. การบำรุงรักษาเน้นความเชื่อถือได้ คือ การบำรุงรักษาเน้นความเชื่อถือได้ (Reliability Centered Maintenance : RCM) เป็นวิธีการ กระบวนการ หรือ กรอบการทำงานที่เป็นมาตรฐานนานาชาติที่ใช้กำหนดแผนการบำรุงรักษาเพื่อเพิ่มระดับความเชื่อถือได้ ความพร้อมใช้ และช่วยลดค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาสินทรัพย์

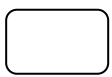
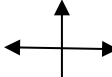
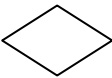

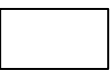

3.2 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรและนักศึกษาของสถาบัน


4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :

ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบต่างๆและระบบสาธารณูปโภคแก่หน่วยงานต่างๆภายในสถาบันด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ

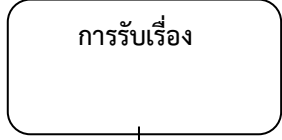
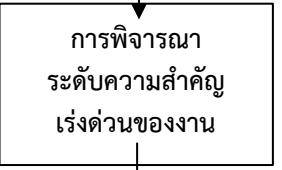
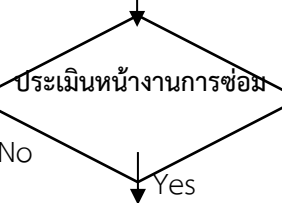


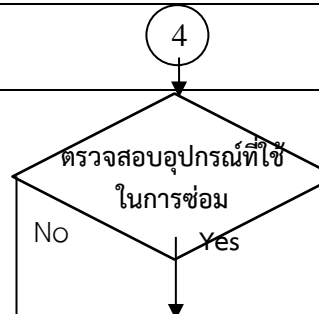
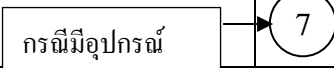
5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :


- ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนงาน

เครื่องหมาย	ความหมาย	เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish)		ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow)
	พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection)
	ดำเนินการ (Activity)		สื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ต้องหาหรือ ผอ. ก่อนดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการ


	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนการ : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 4 of 7

● ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		20 นาที	ผู้รับบริการกรอกใบแจ้งซ่อมทางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ / รุกรการเช็คและรับใบงานผ่านทางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	ใบแจ้งซ่อม	ธุรการของแต่ละทีมงานช่าง
5.2			ส่งให้หัวหน้างานทีมช่างพิจารณา	-	หัวหน้างานทีมช่าง
5.3			ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการประเมินงานซ่อม Yes ซ่อมเองได้ No ไม่สามารถซ่อมเองได้	-	หัวหน้างานทีมช่าง/ ผู้ปฏิบัติงาน
5.3.1		4	กรณีซ่อมเองได้ ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ต้องใช้ซ่อม		
5.3.2		5	ติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้างและดำเนินการ	ใบเสนอราคาแนบพร้อมการขออนุมัติ	ธุรการงานทีมช่าง
			ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ Yes มีอุปกรณ์ No ไม่มีอุปกรณ์	-	หัวหน้างานทีมช่าง/ ผู้ปฏิบัติงาน
5.4.1		7	กรณีมีอุปกรณ์ดำเนินการซ่อมต่อไป		

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนการ : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 5 of 7


ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.4.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กรณีไม่มีอุปกรณ์</div>		กรณีไม่มีอุปกรณ์ดำเนินการจัดทำรายละเอียดอุปกรณ์ที่จัดซื้อ		
5.5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ - จัดจ้าง</div>	5 2 วัน	พิมพ์ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อวัสดุ/จัดจ้างเหมาบริการเพื่อใช้ในการซ่อม	พจ. 1/หนังสือขออนุมัติ	ธุรการงานทีมช่าง <u>อนุมัติโดยสำนักงานพัสดุ</u>
5.6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ได้รับอุปกรณ์หรือผู้รับจ้าง</div>		ได้รับอุปกรณ์จากการจัดซื้อหรือได้ผู้รับจ้างจากการจัดซื้อจัดจ้าง		หัวหน้างานทีมช่าง/ ผู้ปฏิบัติงาน
5.7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการซ่อม</div>	7 2 วัน	ดำเนินการซ่อม	-	หัวหน้างานทีมช่าง/ ผู้ปฏิบัติงาน/
5.8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการเบิกจ่าย</div>		พิมพ์ดำเนินการขอตั้งเบิกตามหนังสือที่ได้รับการอนุมัติ จากข้อ 7	ใบส่งมอบงาน (ตามรายละเอียดที่กำหนด) /ใบเสร็จค่าใช้จ่าย	ธุรการงานทีมช่าง <u>อนุมัติโดยสำนักงานพัสดุ</u>
5.9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งผลการซ่อม/ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ</div>	5 นาที	แจ้งผลการซ่อม และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานซ่อม	Scan QR code	ธุรการงานทีมช่าง หัวหน้างานทีมช่าง/ ผู้ปฏิบัติงาน

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
		แก้ไขครั้งที่ : 00
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	Page 6 of 7


รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- 5.1 ผู้รับบริการกรอกใบแจ้งซ่อม ทางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ <https://www.itrector.kmitl.ac.th/repair> เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือแอดมินที่ดูแลระบบแจ้งซ่อม online ตรวจสอบเช็คใบงานในทุกเช้าและทุกช่วงบ่าย ของแต่ละวัน
- 5.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานซ่อมหรือแอดมินที่ดูแลระบบแจ้งซ่อม online ปรี้นท์เอกสารใบแจ้งซ่อม หรือส่งเรื่องต่อทางหัวหน้างานช่างแต่ละทีมพิจารณา ระดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน
- 5.3 หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงานซ่อม ลงพื้นที่ในสถานที่ที่ได้รับการแจ้งซ่อม เพื่อประเมินงานซ่อม
 - 5.3.1 หากสามารถดำเนินการซ่อมเองได้ ดำเนินการตามข้อ 5.4
 - 5.3.2 หากไม่สามารถดำเนินการซ่อมเองได้ ติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้างที่นับงานซ่อมประเภทนั้นๆ เพื่อสอบถามราคาและให้ผู้รับจ้างยื่นใบเสนอราคาให้เร็วที่สุด และดำเนินการตามข้อ 5.5
- 5.4 หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงานซ่อมดำเนินการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่จะใช้สำหรับงานซ่อมนั้นๆ
 - 5.4.1 กรณีที่มีอุปกรณ์ดำเนินการซ่อม ตามข้อ 5.7
 - 5.4.2 กรณีที่ไม่มีอุปกรณ์ หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงานส่งรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่ธุรการที่ดูแลระบบงานซ่อม เพื่อดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อหรือจัดจ้าง ตามข้อ 5.5
- 5.5 ธุรการงานช่างดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อหรือจัดจ้างจากสำนักงานพัสดุ
- 5.6 หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงานซ่อมได้รับอุปกรณ์หรือผู้รับจ้างแล้ว
- 5.7 หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงาน/หรือผู้รับจ้างดำเนินการลงมือซ่อมและประเมินความพึงพอใจตามข้อ 5.9
- 5.8 กรณีมีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ธุรการงานซ่อมหรือแอดมินที่ดูแลระบบแจ้งซ่อม online รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขออนุมัติตั้งเบิกจากสำนักงานพัสดุต่อไป
- 5.9 หัวหน้างานซ่อมและผู้ปฏิบัติงานแจ้งผลการซ่อมแก่ผู้ขอรับบริการและเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการงานซ่อม เพื่อใช้ประเมินแก่ผู้ปฏิบัติงานและกิจกรรมการซ่อมต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) : -

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-Build-01-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการงานซ่อมบำรุง	เริ่มใช้ : 1 สิงหาคม 2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ : 00
		Page 7 of 7

7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) :



ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม
สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ค้นข้อมูลแจ้งซ่อม
กดออกไปแจ้งซ่อม
ผู้ดูแลระบบ
สำหรับผู้ใช้ปฏิบัติงาน
ออกจากระบบ

โปรดกรอก รายละเอียดที่ท่านต้องการแจ้งซ่อมให้ครบถ้วน

ชื่อ-สกุล นส พจวรรณ ดวง
 หมายง
 สังก
 ตำแหน่ง
 เบอร์โทรศัพท์ [.....]

ลักษณะงาน งานซ่อม ติดตั้งเพิ่ม
 ประเภทงานซ่อม กรุณาเลือก *

หมายเลขครุภัณฑ์ *

สถานที่ซ่อม *

(โปรดระบุให้ชัดเจน)

รายละเอียด *

(โปรดระบุให้ชัดเจนและครบถ้วน)

ส่งข้อมูล
เคลียร์