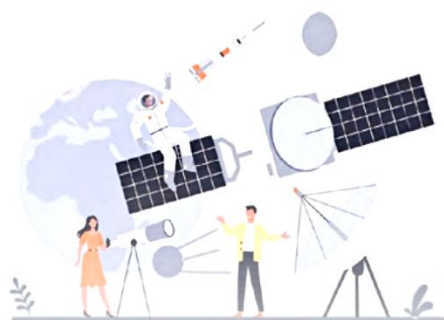




คู่มือการขอรับบริการและการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service)

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568



มุ่งสู่อุตสาหกรรมป้องกันประเทศเชิงพาณิชย์

ชื่อเรื่อง คู่มือการขอรับบริการและการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service) ของสถาบัน
เทคโนโลยีป้องกันประเทศ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568)
จัดทำโดย ส่วนพัฒนารุทกิจเชิงพาณิชย์ ฝ่ายพัฒนากิจการ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
ปีที่จัดทำ พ.ศ. 2567

Walok.....

ดร.ชรัติ อุ่มสัมฤทธิ์
ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

ผู้อนุมัติ

คำนำ

การจัดทำคู่มือการขอรับบริการและการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service) ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความสนใจในการเข้ารับการบริการงานให้บริการวิชาการและเทคนิคในด้านการติดต่อสอบถามข้อมูล

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการในการเข้ารับการบริการวิชาการและเทคนิค และการขอรับบริการหลังส่งมอบ (After Sales Service) ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศที่ได้มาตรฐาน เท่าเทียม มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว และการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

ส่วนพัฒนารัฐกิจเชิงพาณิชย์ (SCB)
ฝ่ายพัฒนากิจการ (SBD)
สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (DTI)



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	3
สารบัญ	4
คำศัพท์/คำย่อ	5
บริการของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	5
วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
» ขั้นตอนการขอรับบริการ	6
» แผนภาพขั้นตอนการขอรับบริการ	7
» ขั้นตอนการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service)	8
» แผนภาพขั้นตอนการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service)	9
ระยะเวลาการขอรับบริการ	10
ช่องทางการขอรับบริการ	10
ค่าธรรมเนียม/อัตราค่าบริการ	10
รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	10
กฎหมาย/ข้อบังคับ/ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง	11
ภาคผนวก	12
» ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดเก็บและอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าผลิตภัณฑ์ ค่าเช่า ค่าแห่งสิทธิ และค่าบริการในการดำเนินกิจการของสถาบัน พ.ศ. 2563	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 26/2563 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วยตรวจ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 2/2564 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 4/2564 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ฉบับที่ 2	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 5/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับ ฉบับที่ 3	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 16/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการพื้นที่โฆษณาในวารสารเทคโนโลยี ป้องกันประเทศ (DTech)	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 24/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วย ตรวจผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 27/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการงานทดสอบและวิเคราะห์วัสดุ ของสถาบัน เทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 30/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการการทดสอบเครื่องตรวจหาวัตถุระเบิด และสารเสพติดแบบมือถือ ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 10/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับ ฉบับที่ 4	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 13/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการการจัดอบรม Engineering Management Training Course “วิศวกรรมระบบเบื้องต้น” (Systems Engineering 101)	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 19/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการการอบรมความรู้รวมระดับผู้ ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 20/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการพื้นที่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	
» ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 21/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วยตรวจ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (ฉบับที่ 2)	

การขอรับบริการและการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service) ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

คำศัพท์/คำย่อ

“สถาบัน”	หมายถึง	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
“หนังสือคำขอรับบริการ”	หมายถึง	หนังสือที่แสดงความประสงค์ขอรับบริการ หรือหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอรับบริการ เป็นต้น
“ผู้รับบริการ”	หมายถึง	บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ขอรับบริการเทคโนโลยีป้องกันประเทศจากสถาบัน
“หน่วยผู้ให้บริการ”	หมายถึง	ส่วนงาน ห้องปฏิบัติการ และ/หรือ บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่รับผิดชอบในการขอรับบริการที่ได้รับมอบหมาย หรือมีขีดความสามารถในการขอรับบริการ
“เอกสารยืนยันการขอรับบริการ”	หมายถึง	เอกสารที่มีการลงลายมือชื่อ ซึ่งมีผลทางกฎหมาย คือ หนังสือสั่งจ้าง (WO) หรือหนังสือสั่งซื้อ (PO)
“ใบส่งมอบงาน”	หมายถึง	เอกสารการส่งมอบงาน เพื่อให้ผู้รับบริการยืนยันการรับมอบงานเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ
“แบบประเมินความพึงพอใจ”	หมายถึง	เอกสารการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการและการบริการหลังการขอรับบริการของสถาบัน
“ค่าบริการ”	หมายถึง	ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าผลิตภัณท์ ค่าเช่า ค่าแห่งสิทธิ หรือค่าดำเนินการอื่นใด ที่ผู้รับบริการให้แก่สถาบันเพื่อตอบแทนการขอรับบริการเทคโนโลยีป้องกันประเทศของสถาบัน
“รายงานผลการตรวจ/การขอรับบริการ”	หมายถึง	การขอรับบริการที่มีการจัดทำรายงานผลการตรวจ/การขอรับบริการ โดยมีหน่วยผู้ให้บริการ และ/หรือ บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ เป็นผู้จัดทำรายงาน
“SCB”	หมายถึง	ส่วนพัฒนาธุรกิจเชิงพาณิชย์
“TTS”	หมายถึง	ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิค
“AAC”	หมายถึง	ส่วนบัญชี
“AFI”	หมายถึง	ส่วนการเงิน

บริการของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ



วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

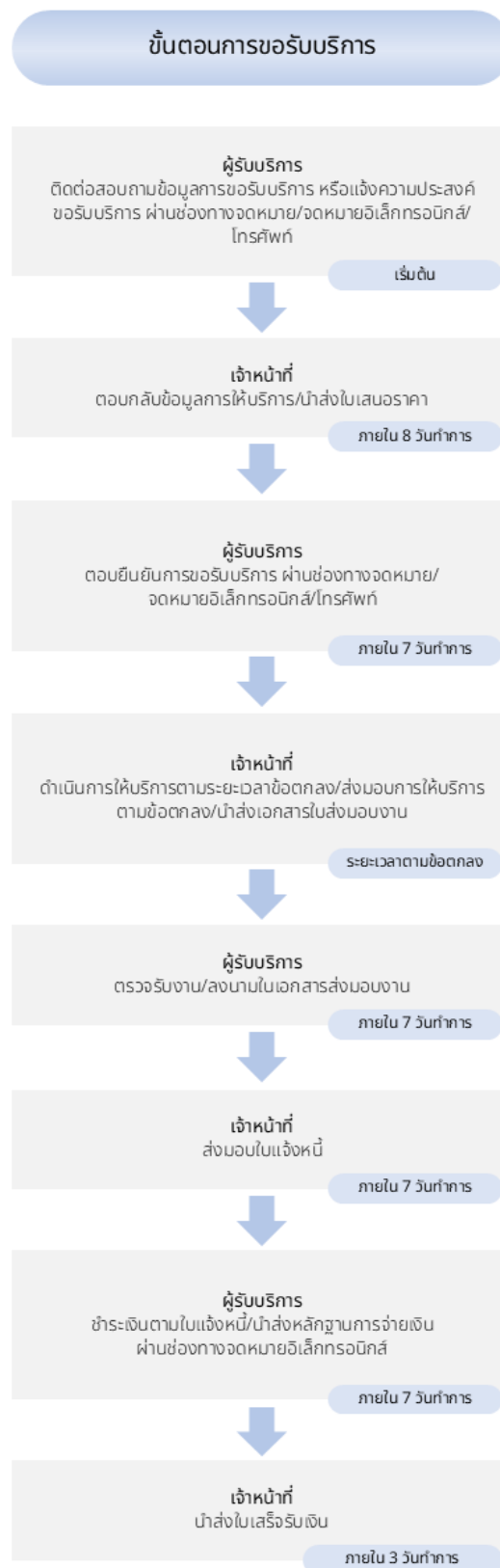
ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. ผู้รับบริการติดต่อสอบถามข้อมูลการขอรับบริการของสถาบัน ประกอบด้วย
 - (1) บริการหน่วยตรวจผลิตภัณฑ์
 - (2) บริการงานทดสอบ และวิเคราะห์วัสดุ
 - (3) บริการทดสอบเครื่องตรวจหาวัตถุระเบิด และสารเสพติดแบบมือถือ
 - (4) บริการจัดทำรายงานประเมินผลการทดสอบ
 - (5) บริการวิทยากร/ที่ปรึกษาโดยแจ้งความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้
 - (1) จดหมาย
 - (2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - (3) โทรศัพท์
2. เจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อมูลการขอรับบริการ หากยืนยันการขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะนำส่งใบเสนอราคา ภายใน 8 วันทำการ
3. ผู้รับบริการตอบยืนยันการขอรับบริการ ภายใน 7 วันทำการ ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้
 - (1) จดหมาย
 - (2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - (3) โทรศัพท์
4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการตามระยะเวลา และส่งมอบการให้บริการตามข้อตกลงพร้อมนำส่งเอกสารใบส่งมอบงาน
5. ผู้รับบริการตรวจรับงานและลงนามในเอกสารส่งมอบงาน ภายใน 7 วันทำการ
6. เจ้าหน้าที่ส่งมอบใบแจ้งหนี้ ภายใน 7 วันทำการ
7. ผู้รับบริการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ และนำส่งหลักฐานการจ่ายเงินผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 7 วันทำการ
8. เจ้าหน้าที่นำส่งใบเสร็จรับเงิน ภายใน 3 วันทำการ

หมายเหตุ : กรอบระยะเวลาการดำเนินการ อาจจะเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานในการขอรับบริการ



แผนภาพขั้นตอนการขอรับบริการ



หมายเหตุ : กรอบระยะเวลาการดำเนินการ อาจจะเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานในการขอรับบริการ

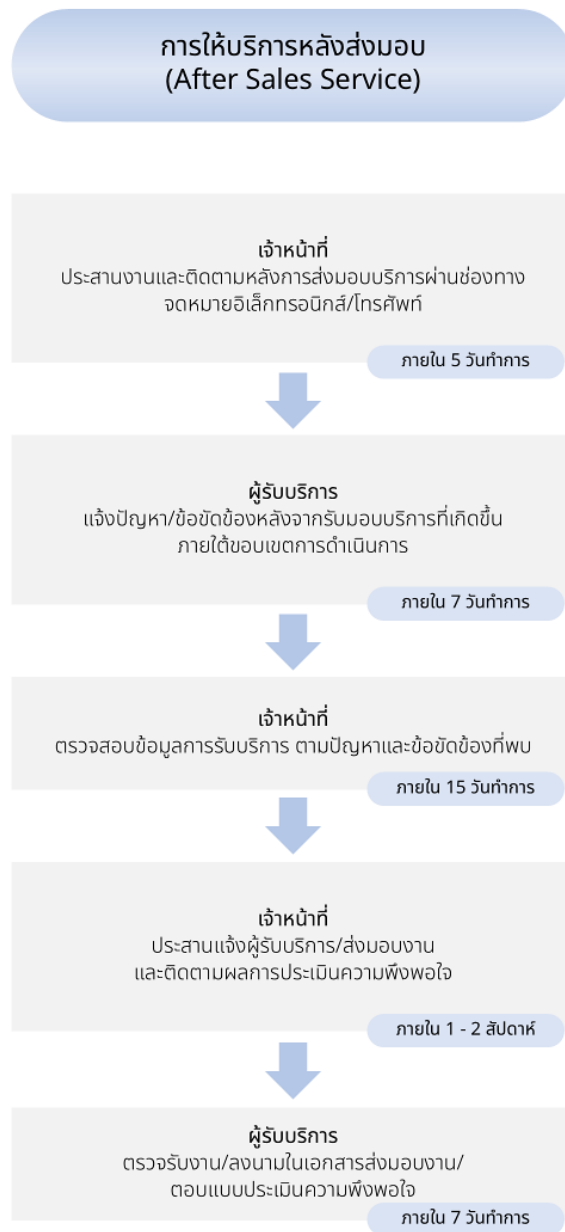
ขั้นตอนการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service)

1. เจ้าหน้าที่ประสานงานและติดตามหลังการส่งมอบบริการผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือโทรศัพท์ ภายใน 5 วันทำการ
2. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาและข้อขัดข้องหลังจากรับมอบบริการที่เกิดขึ้นภายใต้ขอบเขตการดำเนินการ ภายใน 7 วันทำการ
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลการรับบริการ ตามปัญหาและข้อขัดข้องที่พบ ภายใน 15 วันทำการ
4. เจ้าหน้าที่ประสานแจ้งผู้รับบริการหลังจากตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องและดำเนินการแก้ไขตามข้อขัดข้องเรียบร้อยแล้ว จะส่งมอบงานและติดตามการประเมินความพึงพอใจ ภายใน 1 - 2 สัปดาห์
5. ผู้รับบริการตรวจรับงานและลงนามในเอกสารส่งมอบงาน พร้อมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ภายใน 7 วันทำการ

หมายเหตุ : กรอบระยะเวลาการดำเนินการ อาจจะเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานในการขอรับบริการ



แผนภาพขั้นตอนการให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service)



หมายเหตุ : กรอบระยะเวลาการดำเนินการ อาจจะเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานในการขอรับบริการ

ระยะเวลาการขอรับบริการ

1. การออกไปเสนอราคาการขอรับบริการวิชาการและการบริการทางเทคนิค ภายใน 8 วันทำการ นับตั้งแต่ผู้รับบริการมีความประสงค์ขอรับบริการวิชาการและการบริการทางเทคนิค
2. หลังจากยืนยันใบเสนอราคา สถาบันจะดำเนินการให้บริการภายในระยะเวลาตามข้อตกลง
3. การให้บริการหลังส่งมอบ (After Sales Service) ภายใน 48 วัน จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

ช่องทางการขอรับบริการ

1. การบริการ ณ ส่วนพัฒนารัฐกิจเชิงพาณิชย์ (SCB) ฝ่ายพัฒนากิจการ (SBD)
สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5
เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
วันทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (หยุดเสาร์ - อาทิตย์ วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
2. รับบริการทางโทรศัพท์
หมายเลขโทรศัพท์ 0 2980 6688 ต่อ 1754, 1406, 1404
วันทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.
(หยุดเสาร์ - อาทิตย์ วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
3. รับบริการทาง Website : www.dti.or.th
4. รับบริการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : dti.scb@dti.or.th

ค่าธรรมเนียม/อัตราค่าบริการ

เป็นไปตามประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ เรื่อง อัตราค่าบริการ (รายละเอียดตามภาคผนวกของคู่มือการขอรับบริการและการให้บริการหลังส่งมอบฉบับนี้)

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ



กฎหมาย/ข้อบังคับ/ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดเก็บและอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าผลิตภัณฑ์ ค่าเช่า ค่าแห่งสิทธิ และค่าบริการในการดำเนินงานของสถาบัน พ.ศ. 2563
2. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 26/2563 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วยตรวจผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
3. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 2/2564 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
4. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 4/2564 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ฉบับที่ 2
5. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 5/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับ ฉบับที่ 3
6. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 16/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการพื้นที่โฆษณาในวารสารเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (DTech)
7. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 24/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วยตรวจผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
8. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 27/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการงานทดสอบและวิเคราะห์วัสดุของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
9. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 30/2565 เรื่อง อัตราค่าบริการการทดสอบเครื่องตรวจหาวัตถุระเบิด และสารเสพติดแบบมือถือ ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
10. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 10/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมระบบอากาศยานไร้คนขับ ฉบับที่ 4
11. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 13/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการการจัดอบรม Engineering Management Training Course “วิศวกรรมระบบเบื้องต้น” (Systems Engineering 101)
12. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 19/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการการบริการอบรมความรู้จรรยาบรรณของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
13. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 20/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการพื้นที่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมอุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
14. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ที่ 21/2566 เรื่อง อัตราค่าบริการตามขอบข่ายการให้บริการของหน่วยตรวจผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (ฉบับที่ 2)

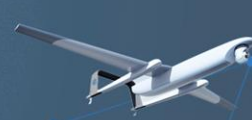
ภาคผนวก

Multiple Launch Rockets System
เทคโนโลยีจรวดหลายลำกล้อง

Armoured Personnel Carrier ๔x๔
เทคโนโลยียานเกราะ

Unmanned Aerial Vehicle (UAV)
เทคโนโลยียานไร้คนขับ

Weather Modification Rocket
เทคโนโลยีจรวดตัดแปรสภาพอากาศ



สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5

เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

เบอร์โทร 0 2980 6688 ต่อ 1754, 1406, 1404

Website : www.dti.or.th

e-mail: dti.scb@dti.or.th