



คู่มือปฏิบัติงาน



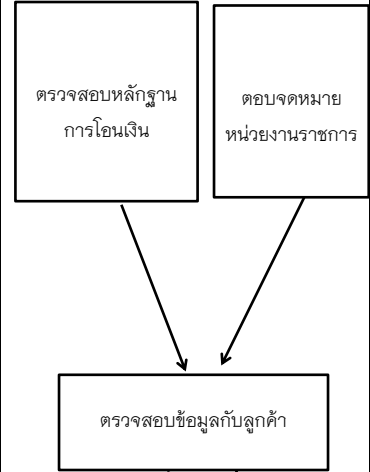
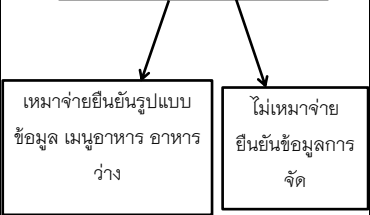
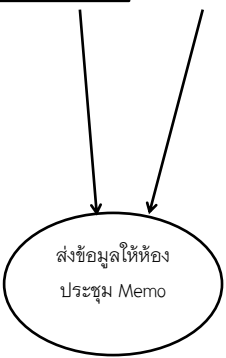
ฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุม
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กระบวนการจัดห้องประชุม (แผนกจัดเลี้ยง) หน้า 1					
ขั้นตอนก่อน แขกใช้บริการ	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	1		1. วางแผน 1.1 วางแผนการจัดห้องประชุม ช่วงเวลาที่จัด ระยะเวลา 1.2 วางแผนการวางตำแหน่งโต๊ะเก้าอี้ 1.3 เตรียมพื้นที่การจัดโต๊ะรับประทานอาหารว่าง,อาหารกลางวัน 1.4 วางแผนจำนวนเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งในการดูแล พื้นที่ในการ	เจ้าหน้าที่ห้องประชุม	ผ้าปูโต๊ะ ดอกไม้ตกแต่ง อุปกรณ์โสตฯ ผ้าคลุมเก้าอี้
	2		2 วางแผนการจัด ห้องประชุม 2.1 นับจำนวนเก้าอี้ โต๊ะตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ 2.2 ปูผ้าปูโต๊ะ 2.3 วางน้ำดื่ม (ตอนที่จัดโต๊ะเสร็จ) 2.4 จัดผ้าคลุมเก้าอี้ ให้อยู่ในสภาพดี 2.5 ซิบผ้าปูโต๊ะ 2.6 ดูแลความสะอาดบริเวณโดยรอบ 2.7 จัดเตรียมอุปกรณ์โสตฯ ไมค์ล้อย, ไมค์ประชุม, 2.8 จำนวนเจ้าหน้าที่ 2.8.1 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 50 คน 2.8.2 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 50 คน *2 ห้อง 2.8.3 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 50 คน *3ห้อง 2.8.4 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 150 คน 2.8.5 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 250 คน 2.8.6 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 300 คน 2.8.7 ห้องประชุมขนาดไม่เกิน 600 คน ***กรณีใช้ทุกห้องขอกำลังเสริมกลุ่ม Back Office ***กรณีงานพิเศษ เช่น จัดเบรกกล่อง จัดอาหารเช้ากลางวัน เย็น ชน	เจ้าหน้าที่ห้องประชุม	
	3		3.1 การวางแผนอาหารว่าง 3.1.1 เบิกวัสดุอุปกรณ์ ตามใบสั่งงาน Memo 3.1.2 เขียนใบเบิก เสนอหัวหน้าฝ่าย 3.1.3 เจ้าหน้าที่จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ 3.1.4 แผนกจัดเลี้ยงรับวัสดุอุปกรณ์		

กระบวนการจัดห้องประชุม (แผนกจัดเลี้ยง) หน้า 2						
ขั้นตอนก่อน	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
ก่อนวันงาน1-2 วัน	3.1	การเปิดวัสดุฯ กาแฟ คอฟฟี่เมต วัสดุอื่นๆ เช่น ไม้ จิม น้ำดื่ม น้ำถัง ถูมือจัดอาหาร วาง อุปกรณ์จัด เบรก เจ้าหน้าที่ดูใบ Memo เปิด อุปกรณ์ของ ตามจำนวนที่ใช้ ในการ จัดเตรียม เขียนใบเบิก อุปกรณ์ส่งให้ เจ้าหน้าที่ที่ ดูแลวัสดุ เจ้าหน้าที่ จัดสรรอุปกรณ์ ตามจำนวน ให้กับแผนกจัด เลี้ยง แผนกจัด เลี้ยงเบิก อุปกรณ์ เสนอเอกสารให้ หัวหน้าฝ่ายอนุมัติ	การเตรียมนับจาน ,ถ้วยกาแฟ , วางกาแฟ ตามจำนวน (เวลาบริการ 10.30 , 14.30 น.) 3.1.5 วางแก้วกาแฟ/จาน /คอฟฟี่เมต น้ำตาล 3.1.6 เช็คความพร้อม อุปกรณ์โสต 3.1.7 ติดป้ายข้อความบนเวที 3.1.8 ตรวจสอบเช็คป้ายงาน ป้ายบอกทาง 3.1.9 ล้างน้ำแข็ง	เจ้าหน้าที่ห้องประชุม/แม่บ้านห้องประชุม	สติกเกอร์ข้อความบนเวทีรับจากงานโสตฯ	30 นาที
	ก่อนอาหารว่าง	3.2	เตรียมถ้วยจานกาแฟล่วงหน้า 1 ดื่มกาแฟตอน 7.00 น. วางอาหารว่างก่อนเวลา 30 นาที บริการ ชา กาแฟ เสริฟให้กับวิทยากร ตามการร้องขอ ต่อ			
ระหว่างงาน	3.3	ทยอยขนอุปกรณ์ไปล้าง ทยอยเก็บแก้วจานที่ใช้เสร็จแล้ว เตรียมล้าง เท ชากาแฟ	3.3 บริการเสากาแฟ ดูแลความเรียบร้อยของงาน 3.3.1 ทยอยเก็บแก้วกาแฟอุปกรณ์ที่ใช้เสร็จแล้ว 3.3.2 เวลาเก็บ หลังจากลูกค้าทานเสร็จ 10.30-10.45 น. 3.3.3 เวลาขนไปล้าง 11.00 น. (แม่บ้านล้าง)	แม่บ้านห้องประชุม		40 นาที
หลังทานเสร็จ	3.4	จัดวางด้วยจานกาแฟ สำหรับมือป้าย ดื่มกาแฟสำหรับ มือป้าย ทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ให้กลับป้อยู่ใน สภาพเดิม เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ หรือ กลับด้าน กรณีนี ผ้าปูโต๊ะเปื้อน	3.4 เวลา 10.45- 11.00 วางจาน ชากาแฟ เซ็ทป้าย 3.4.1 ดูแลความสะอาดโต๊ะเก้าอี้ เปลี่ยนผ้าปู กลับด้านผ้าปู เน้น 3.4.2 เวลาดื่มกาแฟ เบรกเบรกป้าย 11.00 น.	แม่บ้านห้องประชุม		60-90 นาที
	ก่อนรับประทาน	3.5	พนักงานทานอาหารให้ เรียบร้อยก่อนแขกออกมา รับประทานอาหาร ร้านอาหารจัดเตรียมโต๊ะ ทานอาหารสำหรับแขก VIP ร้านอาหาร จัดเตรียมอุปกรณ์ ขนอุปกรณ์หลังทาน	3.5 ร้านอาหารจัดเตรียม อุปกรณ์ ขนอุปกรณ์ ภาชนะ 10.30 น. 3.5.1 จัดเซ็ทโต๊ะวีไอพี 3.5.2 อุปกรณ์อาหารพร้อมทาน เวลา 11.30 น. 3.5.3 เจ้าหน้าที่ทานอาหารก่อนแขกรับประทานให้เรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ห้องประชุม/แม่บ้านห้องประชุม	
ช่วงอาหารกลางวัน	3.6	****กรณีปรับปรุงแบบ ประชุมในช่วงบ่าย ใช้เวลา พักทานอาหารในการ เปลี่ยนรูปแบบ เก็บขยะในห้องประชุม จัดโต๊ะให้เข้าที่ วางน้ำ เป็นขวด ไว้บนโต๊ะ คอยบริการ อำนวยความสะดวกแก่	3.6 เปิดประตู ห้องประชุม รอฟังสัญญาณจากเจ้าหน้าที่โสตฯในห้อง 3.6.1 เจ้าหน้าที่เข้าเก็บขยะ ที่โต๊ะ โต๊ะโต๊ะ 3.6.2 จัดผ้าคลุมเก้าอี้ เก้าอี้ให้อยู่ในสภาพดี 3.6.3 วางน้ำดื่มบนโต๊ะ(กรณีใช้บริการแบบเหมาจ่าย หรือสั่งน้ำ **** 3.6.4 กรณีปรับปรุงแบบห้องประชุม ใช้ช่วงเวลารับประทาน	เจ้าหน้าที่ห้องประชุม		2 ชม ครึ่ง
	หลังรับประทาน	3.7	เคลียโต๊ะ จัดการขยะ เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ นับผ้าใช้ห้องประชุมส่งซัก	3.7 เคลียโต๊ะอาหารกลางวัน ทำความสะอาดบริเวณโดยรอบ 3.7.1 เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ 3.7.2 นับผ้าส่งซัก		

กระบวนการจัดห้องประชุม (แผนกจัดเลี้ยง) หน้า 3						
ขั้นตอนก่อน	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
	4	<pre> graph TD A[แม่บ้านดูแลความสะอาด ห้องน้ำสัปดาห์ ทางเดิน ห้องน้ำ และ หน้าห้อง ประชุม ตามมาตรฐาน] --> B[ทำความสะอาด ห้องน้ำก่อนเปิด ห้องประชุม 7.00-7.30 น.] B --> C((ดูแลความ สะอาดโดยรวม ทางเดิน ทางเข้าอาคาร)) C --> D[ทำความสะอาด ห้องน้ำก่อนเบรก รับประทานอาหาร ว่าง 9.00-9.30] C --> E[ทำความสะอาด ห้องน้ำหลังเบรก รับประทาน อาหารว่าง 10.30-11.00] C --> F[ทำความสะอาด ห้องน้ำหลังรับประ ทานอาหารกลางวัน 13.00-13.30] C --> G[ทำความสะอาด ห้องน้ำหลังอาหารว่าง บ่าย 14.30-15.30] D --> H[ทำความสะอาด ห้องน้ำก่อนเบรก รับประทานอาหาร ว่าง 9.00-9.30] </pre>	4. ทำความสะอาดห้องน้ำ 4.1 ก่อนใช้งาน ก่อนเบรก หลังจากเบรก หลังอาหารกลางวัน หลัง 4.2 ถูพื้นหน้าอาคาร ทางเข้า ทางเดินให้สะอาดอยู่เสมอ 4.3 นอกเหนือจากวงจรการทำห้องน้ำ ตรวจสอบเช็คความสะอาด ***กรณีแขกเยอะ จ้างแม่บ้านบริษัทดูแลห้องน้ำ แม่บ้านประจำดูแล	แม่บ้าน		ช่วงเวลาละ 30-45 นาที

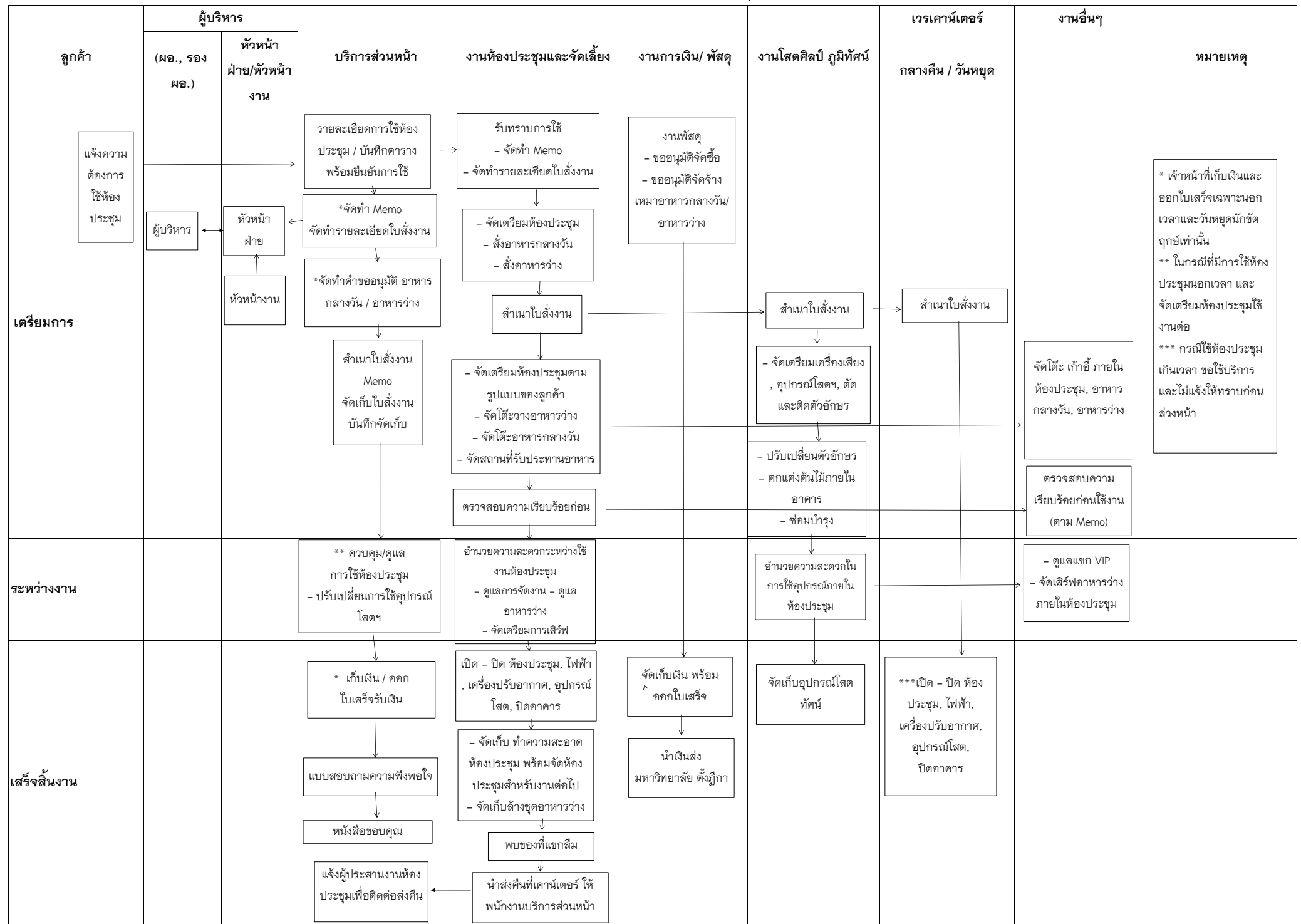
	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
ขั้นตอนก่อน ขั้นแก้ไข บริการ	1	<pre>graph TD; A[ลูกค้าสอบถามห้องประชุม] --> B[ทางโทรศัพท์]; A --> C[ทางอีเมล]; A --> D[ทางเคาน์เตอร์]; A --> E[ทาง Line@ Facebook]; B --> F[พนักงานต้อนรับให้ข้อมูล]; C --> F; D --> F; E --> F; F --> G[ลูกค้าจองห้องประชุม]; G --> H[พนักงานต้อนรับรับเรื่องแจ้งเงื่อนไขการจอง]; H --> I[หน่วยงานเอกชน]; H --> J[หน่วยงานราชการ]; I --> K[]; J --> K;</pre>	1. ลูกค้าต้องการข้อมูล	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	โบรชัวร์	5 นาที
	2		2. พนักงานต้อนรับแจ้งรายละเอียดและเงื่อนไขการใช้ห้องประชุม	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	ฟอร์มการตอบจดหมาย ลูกค้าทางอีเมล เอกสารเสนอราคา	5 นาที
	3		3. พนักงานต้อนรับให้ข้อมูลการจอง 3.1 ให้ข้อมูลห้องประชุมของสำนักฯเบื้องต้น มีห้องขนาดไหนบ้าง ลักษณะห้อง 3.2 เช็ควินที่ลูกค้าต้องในตารางการจองห้องประชุม 3.3 แจ้งรายละเอียดการบริการห้องประชุมที่ลูกค้าต้องการใช้ 3.4 สอบถาม ชื่อ เบอร์โทร อีเมลล์ของลูกค้าเพื่อติดต่อกลับ และจัดทำใบเสนอราคาเพื่อให้ลูกค้าพิจารณา	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	โบรชัวร์/เว็บไซต์ ตารางการจองห้องประชุม	5-10 นาที
	4		4.ลูกค้าจองห้องประชุม 4.1 รับจองห้องประชุม พร้อมขอข้อมูล ชื่อ เบอร์โทร อีเมลล์ วันที่จอง จำนวนคน รูปแบบการจัดห้องประชุม 4.2 สอบถามลูกค้าต้องการจองห้องประชุมใช้เฉพาะห้อง อุปกรณ์โสตฯ อาหารว่าง อาหารกลางวัน หรือแบบราคาเหมาจ่ายห้องประชุม กรณี 40 ท่านขึ้นไป 4.3 แจ้งรายละเอียดการจองให้ชัดเจน พร้อมทวนรายละเอียดที่ลูกค้าให้กับพนักงานอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง 4.4 จัดทำใบเสนอราคาและใบแจ้งหนี้เพื่อแจ้งลูกค้าในการมัดจำค่าห้องประชุม 30%ล่วงหน้า 4.5 กรณีลูกค้าราคาห้องประชุม แบบเหมาจ่าย ให้ลูกค้าเลือกเมนูอาหารกลางวัน และอาหารว่าง			5 นาที
	5		5. ลงบันทึกข้อมูลการจองห้องประชุมตามเอกสารการจอง 5.1 ชื่อ ที่อยู่ วันที่จอง จำนวนคน รูปแบบการจัด 5.2 ประเภทราคาห้องประชุม แบบเหมาจ่าย รวมค่าบริการ จัดห้องประชุม น้ำจัดวางบนโต๊ะ บริการอาหารว่าง 2 หรือ 1 มื้อ ,อาหารกลางวัน 1 มื้อ พร้อมอุปกรณ์โสตฯ 5.3 ประเภทการจองห้องประชุมแบบไม่เหมาจ่าย มีบริการเฉพาะจัดห้องตามรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ ไม่มีน้ำดื่มวางบนโต๊ะ เครื่องเสียงพร้อมไมค์ 5.4 หน่วยงานเอกชน แจ้งมัดจำเงิน 30% ล่วงหน้า 1 เดือน 5.5 หน่วยงานราชการทำหนังสือจากหน่วยงานขอใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		3 นาที

	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
ก่อนงานเริ่ม 5-7 วัน	6		6.ขั้นตอนการยืนยันห้องประชุม ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารการเงิน 6.1 ทำเอกสารแจ้งค่าใช้จ่ายบริการห้องประชุม เพื่อแจ้งมัดจำ 30%ล่วงหน้า 6.2 เมื่อลูกค้าทำการชำระเงินมัดจำแล้ว แจ้งลูกค้าส่งหลักฐานการเงิน ทางอีเมลล์ หรือแฟกซ์ เพื่อเป็นการยืนยันพร้อมแจ้งรายละเอียดวันที่และห้องจัดประชุม 6.3 เจ้าหน้าที่ได้รับหลักฐานการเงินแล้ว ให้ปรีนเป็นหลักฐาน 3 ใบ 1.เก็บไว้ที่แฟ้ม Pay in slip 2.แนกไว้กับใบจองจัดเก็บในวันที่ใช้บริการในแฟ้มห้องประชุม 3.ส่งให้การเงินเพื่อตรวจสอบยอดเงิน 6.4 เมื่อการเงินทำการตรวจสอบยอดเงินที่ได้รับแล้ว โทรแจ้งลูกค้า และทำหนังสือยืนยันการใช้ห้องประชุม	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	ใบโอนเงิน หนังสือยืนยัน	3-5 นาที
	7		7. ตรวจสอบข้อมูลกับลูกค้า 7.1 กรณีเหมาะสม 7.1.1 เมนูอาหาร 7.1.2 เมนูอาหารว่าง 7.1.3 รูปแบบห้องประชุม 7.1.4 บ้าย Back drop 7.1.5 บ้ายวิทยากร 7.1.6 กำหนดการห้องประชุม 7.1.7 การเข้าจัดสถานที่ก่อนวันงาน 7.2 กรณีไม่เหมาะสม (เหมือนเหมาะสมแต่ไม่มีอาหารกลางวัน อาหารว่าง LCD Projector)	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		
	8		8. ขั้นตอน 8.1 เจ้าหน้าที่จัดทำใบ Memo แสดงรายละเอียดการใช้ห้องประชุม งานสไลด์ทัศนูปกรณ์ การจัดอาหารว่าง อาหารกลางวัน 8.2 ทำสำเนาแจ้งงานบริการห้องประชุม เจ้าหน้าที่จัดห้องประชุม ,งานสไลด์ทัศนูปกรณ์ฯ และงานการเงิน (กรณีมีเงินมัดจำ)	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	ใบ Memo	5 นาที

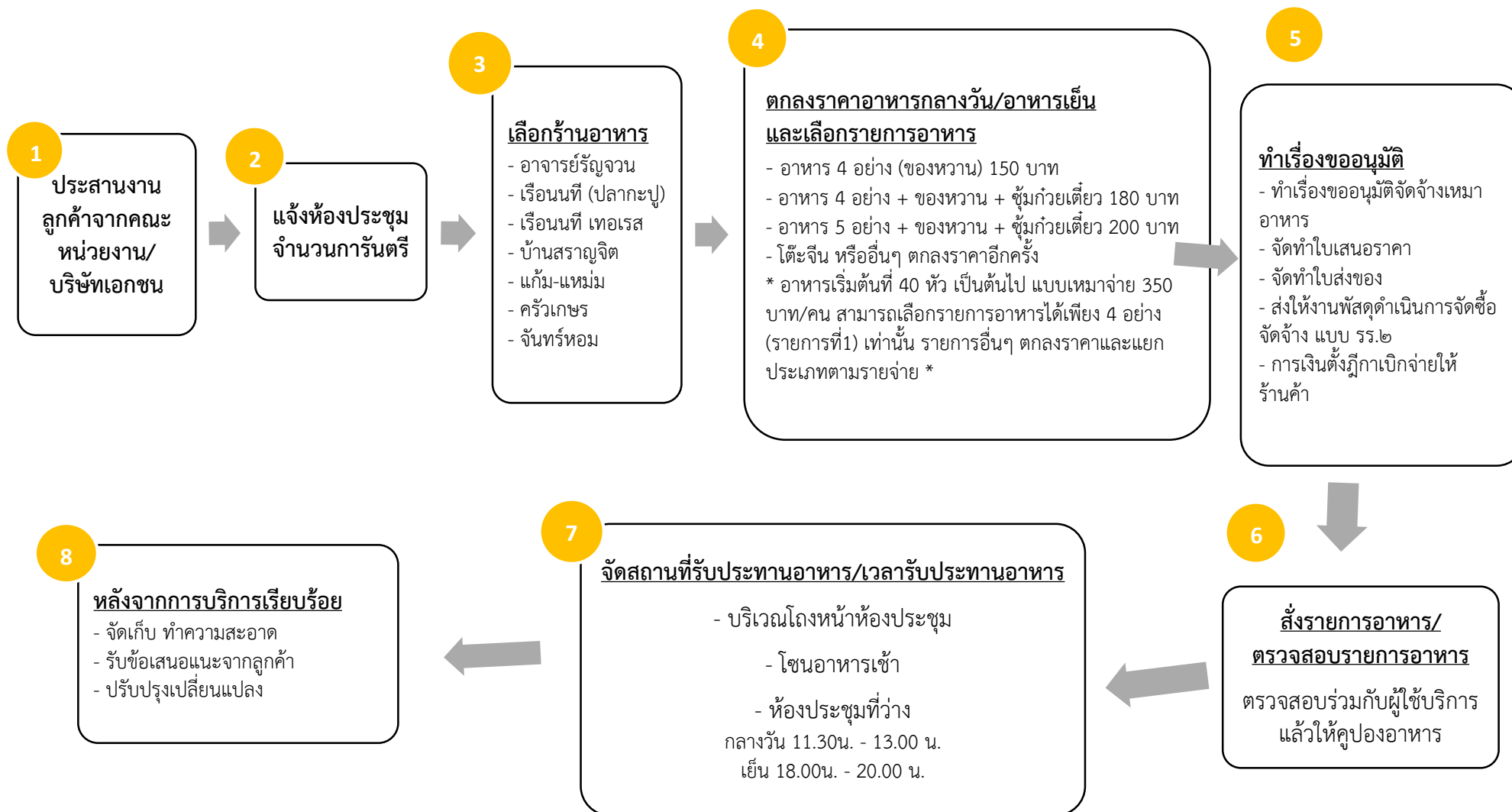
	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
ก่อนงานเริ่ม 1-3 วัน	9	สั่งอาหารว่าง อาหารกลางวัน/เย็น เตรียมป้ายวิทยากร , ป้ายบอก	9. การสั่งอาหาร อาหารว่าง เตรียมป้าย 9.1 การสั่งอาหารกลางวัน (สั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 วัน) *กรณีราคาห้องประชุมเหมาจ่าย 350 บาท แจกลูกค้าเลือกอาหาร 4 อย่าง ไม่รวมอาหารทะเล ทางเจ้าหน้าที่จะทำการสั่งอาหารจากร้านอาหารมาจัดเป็นบุฟเฟ่ต์ สำหรับ 40 ท่านขึ้นไป 9.1.1 พนักงานต้อนรับจะแจ้งเมนูอาหารให้กับหัวหน้าฝ่ายบริการห้องพักและห้องประชุม เพื่อทำการสั่งอาหารมาในวันที่มีการจัดงาน 9.1.2 ตกลงราคาอาหารกับร้านค้า (ร้านอาหารเลมอนทรี/ ร้านแก้มหม่อม/ร้านครัวเกษร/ร้านสราญจิต (บ้านจุก) / ร้านกรรณิการ์/ร้านเรือนทิ) เพื่อทำหนังสืออนุมัติในชั้นตอนต่อไป 9.1.3 ทำหนังสือขออนุมัติจัดจ้างเหมาอาหารกลางวัน 9.2 การสั่งอาหารว่าง (สั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 วัน) *กรณีราคาห้องประชุมเหมาจ่าย 350 บาท อาหารว่างเช้า/บ่าย 1 ชั่น รวมชากาแฟ 2 มื้อ 9.2.1 เมื่อได้รับรายการอาหารว่างที่ลูกค้าเลือกแล้ว ให้ทำการสั่งร้านขนม อาทิเช่น ร้านแดงเบเกอรี่ ร้านครีมนร้านเรือนไม้ไทยใหญ่ หรือร้านป๊อต ร้านมีสุข ร้านฝ้าย ร้านฝั๋งน้อย และอื่นๆ (ตามความต้องการลูกค้า) เป็นต้น 9.2.2 รายละเอียดในใบสั่งขนม วันที่ใช้ ชื่อขนม จำนวน ผู้สั่ง และเวลา ที่จัดส่ง (ควรสั่งเผื่อโดยประมาณ 5-10 ชั่น) ระบุการแพ็คขนมมาส่ง ใส่แพ็คใส่เป็นชั้น หรือใส่กล่อง และแยกที่รองขนม **ร้านแดงเบเกอรี่ เมื่อทำการเขียนใบสั่งขนม สามารถสั่งได้โดยการส่งแฟกซ์ ส่งทางไลน์ หรือโทรแจ้งพี่ป๋อง ร้านแดงโดยตรง 9.2.3 การสั่งอาหารว่าง แจกวันที่ใช้ ขนม จำนวนแล้ว ให้ตกลงและคำนวณราคาค่าใช้จ่ายทั้งหมด พร้อมสอบถามชื่อผู้รับของขนม 9.2.4 แจ้งทางร้านที่สั่งอาหารว่างให้เตรียมใบเสร็จ และออกใบนาม "สำนักบริการวิชาการ มช." 9.3 เตรียมป้ายวิทยากร และป้ายบอกทาง (ทำล่วงหน้า 1 วันก่อนวันงาน) การเตรียมป้ายวิทยากร 9.3.1 พนักงานต้อนรับรอบป้ายจะเป็นผู้เตรียมทำป้ายวิทยากร และป้ายบอกทาง ที่ได้รับจากลูกค้า 9.3.2 พิมพ์รายชื่อวิทยากร ปรี้น ตั้งค่าหน้ากระดาษ แนวนอน และปรี้นใส่กระดาษ A4 (จะได้ 2รายชื่อ ต่อ 1 แผ่น) และจัดทำใส่ป้ายสามเหลี่ยมพลาสติก 9.3.3 เมื่อจัดทำป้ายวิทยากรแล้ว ส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ห้องประชุมเพื่อจัดเตรียมก่อนวันงาน การเตรียมป้ายบอกทาง 9.3.4 พนักงานต้อนรับรอบป้ายจะเป็นผู้เตรียมป้ายบอกทาง ที่ได้รับจากลูกค้า 9.3.5 รายละเอียดในป้ายบอกทาง ระบุ ชื่องาน วันที่จัด เวลา และห้องประชุม พร้อมลูกศรชี้ทิศทาง พร้อมตรวจสอบความถูกต้องก่อนปรี้น 9.3.6 ส่งพิมพ์ในกระดาษ A3 ปรี้น 3ใบ 1.ติดบริเวณหน้าต่างเข้าLobby ชั้น1 2.ติดตรงทางขึ้นบันไดระหว่างชั้น 1และ2 3.ติดตรงทางเข้าชั้นใต้ดิน 9.4 ส่งข้อมูลป้าย Back Drop ส่งให้ฝ่ายโสตฯ ต่อไป	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	ใบสั่งขนม, ใบสั่งอาหาร	5 นาที
						5 นาที
				พนักงานต้อนรับรอบป้าย หรือรอบดึก		10 นาที
				โสตฯ	ดัดสติ๊กเกอร์	10 -15 นาที

	ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาการปฏิบัติ
วันงาน	10		10. ขั้นตอน 10.1 ลงทะเบียนใช้ห้องประชุม เขียนรายละเอียดเกี่ยวกับสัมมนาเรื่อง, หน่วยงานที่จัด, วันเวลาที่จัด พร้อมเขียนรายละเอียดบริการที่ใช้ 10.2 สรุปค่าใช้จ่ายห้องประชุม และให้เจ้าหน้าที่ห้องประชุมตรวจสอบอีกครั้ง อาทิเช่น การใช้อุปกรณ์โสตฯ หรือจำนวนอาหารว่าง 10.3 เจ้าหน้าที่จะต้องให้ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนใบแบบลงทะเบียนเพื่อรับทราบอัตราค่าบริการทั้งหมด	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	ใบลงทะเบียน	2 –5 นาที
	11		11.รับชำระเงิน 11.1 กรณีโอนเงิน แจ้งหลักฐานการโอนเงินให้ฝ่ายการเงินตรวจสอบ และออกใบเสร็จในขั้นตอนต่อไป 11.2 กรณีเงินสดและเงินโอน ให้แนบหลักฐานการโอน พร้อมแจ้งลูกค้าแสดงใบเสร็จมัดจำ เพื่อออกใบเสร็จใหม่ในยอดเงินเต็มจำนวน 11.3 รับชำระบัตรเครดิต (ชาร์ต 3 เปอร์เซ็น และออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้เลย 11.4 หากลูกค้าต้องการให้จัดส่งใบเสร็จทางไปรษณีย์ให้ขอชื่อ ที่อยู่ เพื่อให้ฝ่ายธุรการดำเนินการส่งต่อไป	การเงิน/ เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		5-7 นาที
เมื่อเสร็จงานภายใน 1 วัน	12		12.ให้แขกทำแบบสอบถามความพึงพอใจ 12.1 นำแบบสอบถามให้ลูกค้า หลังจากใช้บริการห้องประชุมเสร็จ และชำระค่าใช้จ่าย 12.2 สอบถาม พูดคุยกับลูกค้า และกล่าวขอบคุณทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		5 นาที
	13		13.ทำเอกสารแจ้งชำระค่าบริการไปยังหน่วยงานภายใน มข 13.1 เจ้าหน้าที่แจ้งใบเสนอราคาพร้อมได้รับการยืนยันจากหน่วยงานที่ใช้บริการ 13.2 จัดทำใบแจ้งหนี้ เพื่อให้ลูกค้าดำเนินการชำระค่าบริการ 13.3 ใบแจ้งหนี้จะต้องมีลายเซ็น 3 ที่ 1. ลายเซ็นลูกค้า เว้นว่างไว้ 2. ลายเซ็นผู้ออกใบแจ้งหนี้ 3. ลายเซ็นหัวหน้าฝ่าย	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		5 นาที
	14		14.ทำหนังสือขอบคุณให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องประชุม 14.1 เจ้าหน้าที่แจ้งหนังสือขอบคุณแก่ผู้ใช้บริการห้องประชุม ได้แก่ หน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายใน มข. 14.2 หนังสือขอบคุณ จัดทำ 3 ฉบับ 1) ฉบับจริง 1 ฉบับ มีตราครุฑส่งให้หน่วยงาน 2) สำเนา 2 ฉบับ	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		5 นาที
	15		15.ตรวจสอบทรัพย์สินภายในห้องประชุม 15.1 กรณีตรวจสอบเจอทรัพย์สินหรือสิ่งของที่แขกลืมไว้ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้า และฝากไว้ที่เคาน์เตอร์ ชั้น 1 15.2 เจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้า รับเรื่อง และแจ้งผู้ประสานงานห้องประชุมเพื่อคืนทรัพย์สินที่แขกลืมไว้	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ		5 นาที

กระบวนการบริหารจัดการห้องประชุม

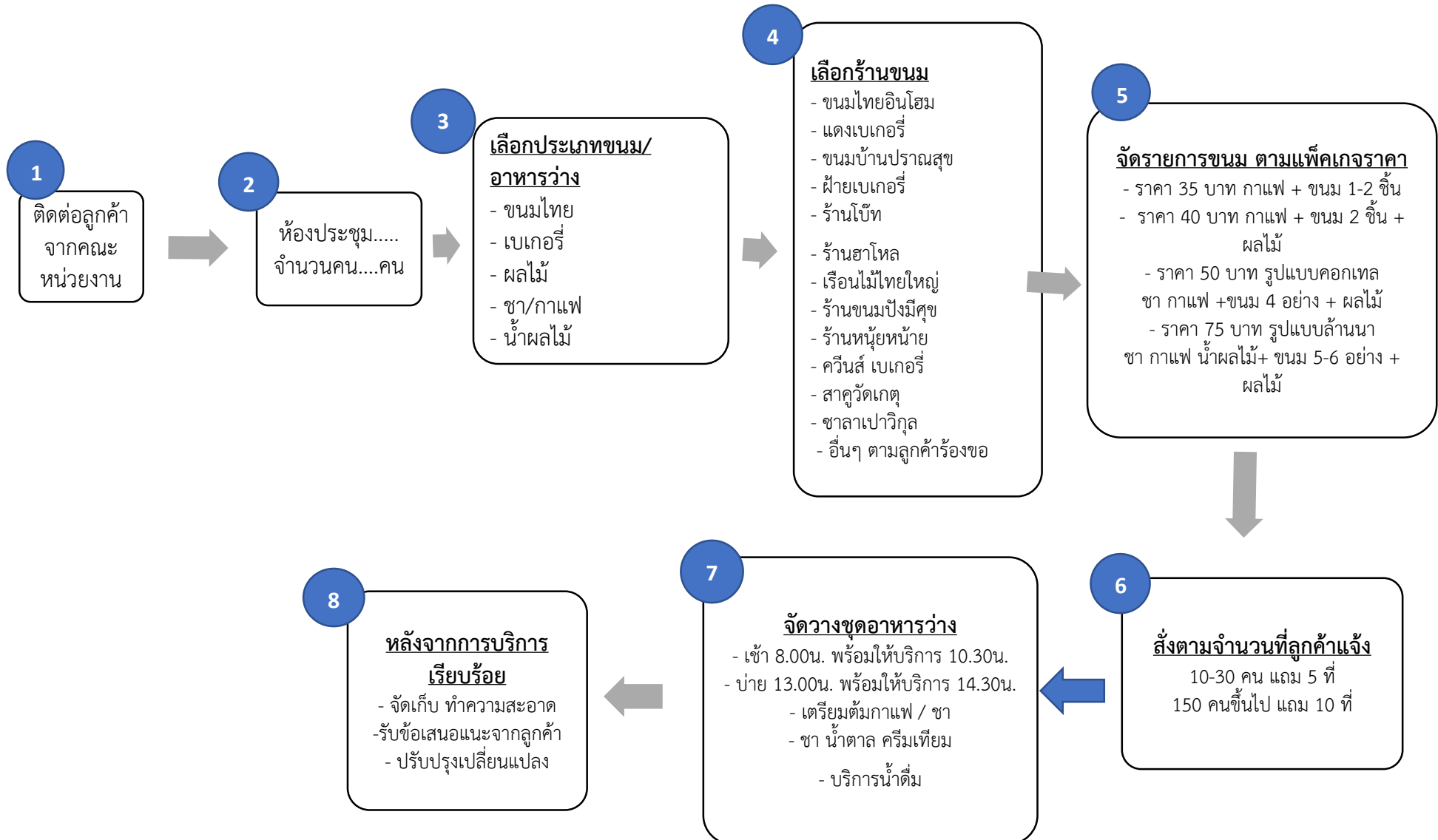


วิธีการปฏิบัติงานการจัดอาหารกลางวัน อาหารเย็น

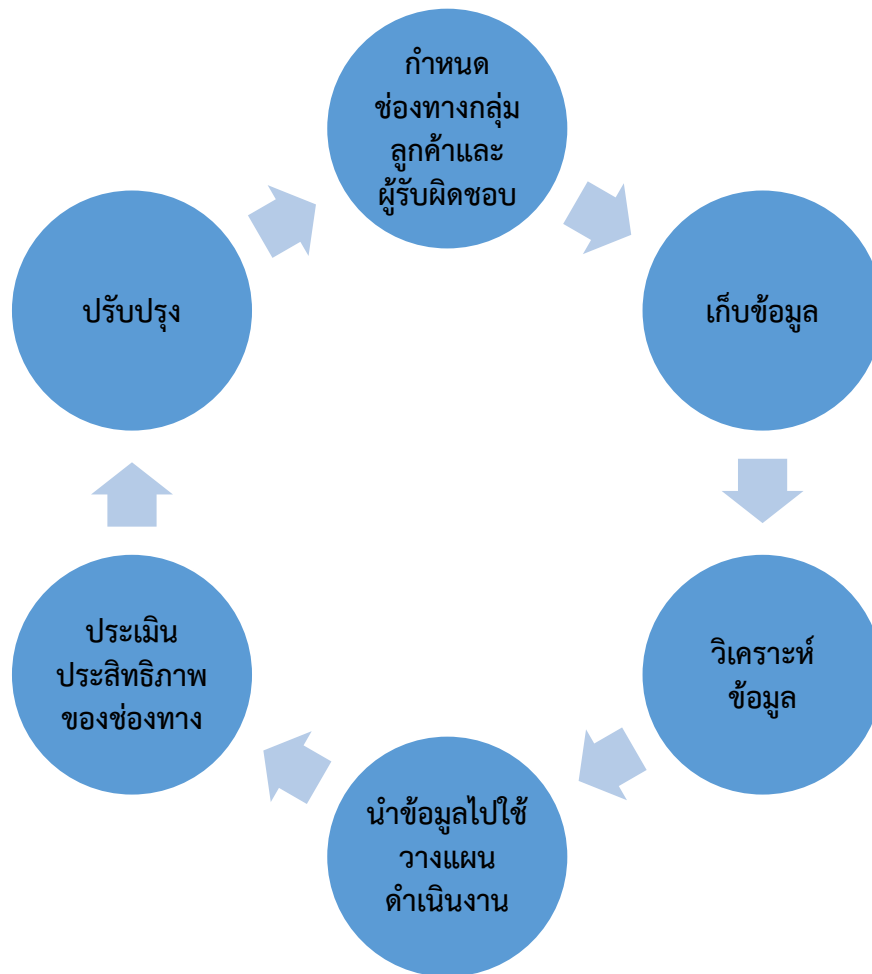


วิธีการปฏิบัติงานจัดอาหารว่าง

กระบวนการจัดอาหารว่าง



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของงานบริการห้องพัก ห้องประชุม



๑. กำหนดช่องทางกลุ่มลูกค้าและผู้รับผิดชอบ
 - Line Office
 - Face to Face
 - E-mail
๒. เก็บข้อมูล
 - แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
๓. วิเคราะห์ข้อมูล
 - อัตราร้อยละการครองห้องพักและห้องประชุม
 - อัตราการใช้ซ้ำของลูกค้ากลุ่มเดิม
๔. นำข้อมูลไปใช้วางแผนดำเนินงาน
 - กระบวนการห้องพักห้องประชุม
๕. ประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง
 - เอกสารประเมินความพึงพอใจที่ได้รับ
๖. ปรับปรุง
 - ตารางงานซ่อมจากงานอาคารสถานที่
 - ตารางการปฏิบัติงานแม่บ้านห้องพัก
 - ตารางการปฏิบัติงานงานห้องประชุม