

การบริการการประชุม

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการการประชุมของหน่วยงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทดแทน สามารถเข้าใจขั้นตอนและปฏิบัติงานทดแทนได้

2. ขอบเขต

คู่มือนี้ เป็นคู่มือที่อธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการการประชุมของหน่วยงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

3. สิ่งที่เกี่ยวข้อง/คำจำกัดความ

หน่วยงานภายใน	หมายถึง	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
หน่วยงานภายนอก	หมายถึง	หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
หน่วยงาน	หมายถึง	หน่วยงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
หัวหน้าหน่วยงาน	หมายถึง	หัวหน้าหน่วยงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

ระบบจองห้องประชุม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Booking)	หมายถึง	ระบบสารสนเทศสำหรับการจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งสามารถทำรายการจองห้องได้ทั้งที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ระบบบริหารจัดการ สำนักงานดิจิทัล (DOMS)	หมายถึง	ระบบสารสนเทศ สำหรับการบริหารจัดการเกี่ยวกับหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ทีมงานบริการการประชุม	หมายถึง	ทีมงานบริการการประชุม ของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นายช่างเทคนิค และพนักงานบริการ
งานการเงิน	หมายถึง	งานการเงิน หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ห้องประชุม	หมายถึง	ห้องทุกห้องของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ที่สามารถใช้สำหรับจัดการประชุมได้ ทั้งนี้ หมายถึงรวมถึง ห้องทำงาน, ห้องบรรยาย และห้องโถงด้วย

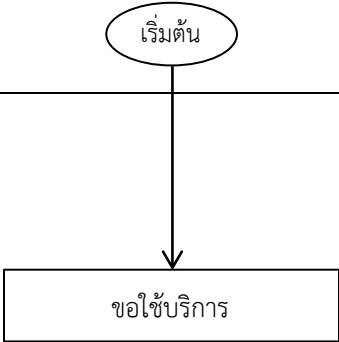
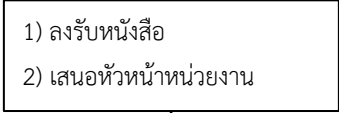


4. ผู้ปฏิบัติ


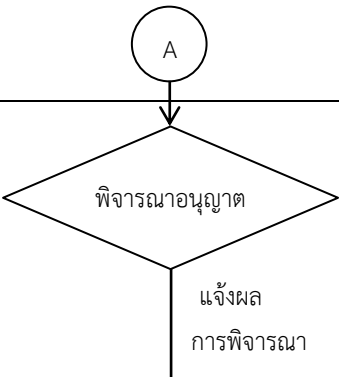
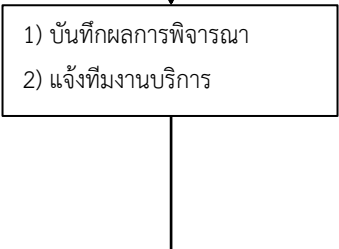

ผู้ปฏิบัติงานหลัก : ทีมงานบริการการประชุม

หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง : - งานการเงิน หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
- แม่บ้านประจำหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

5. แผนผัง

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)					
ชื่อกระบวนการ		การบริการการประชุม			
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ		ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมากไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
					
1.			1) จองใช้บริการห้องประชุม ผ่านระบบจองห้องประชุมฯ 2) ส่งหนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุมมายังหน่วยประสานงานฯ	ระบบจองห้องประชุม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Booking) หนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม	หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก
2.		20 นาที	1) ดำเนินการลงรับหนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุมของหน่วยงานภายนอก ในระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) 2) เสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาอนุญาตการขอใช้บริการ	1) ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) 2) หนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
					

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)					
ชื่อกระบวนการ		การบริการการประชุม			
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ		ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมากไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
					
3.		20 นาที	พิจารณาอนุญาตการขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม	หนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม	หัวหน้าหน่วยงาน
4.		30 นาที	1) บันทึกผลการพิจารณา 2) แจ้งทีมงานบริการการประชุม เพื่อดำเนินการในกระบวนการต่อไป	1) ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) 2) หนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
					

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)					
ชื่อกระบวนการ		การบริการการประชุม			
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ		ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมากไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.	<pre> graph TD B((B)) --> Box[1) เตรียมความพร้อม 2) ให้บริการ 3) รับเงินและคืนเงิน 4) คืนเอกสาร 5) ส่งแบบประเมิน 6) เก็บข้อมูล] Box --> End((จบ)) </pre>	2 วัน	1) เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้อง 2) ให้บริการการประชุมตามวัน เวลา ที่จองไว้ 3) ออกใบเสร็จรับเงินสำหรับค่าเช่าสถานที่ของหน่วยงานภายนอก <u>หรือ</u> ทำใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงินสำหรับค่าอาหารและเครื่องดื่มของหน่วยงานภายในและโอนเงินคืน กรณีมีเงินคงเหลือ 4) ส่งคืนเอกสารที่เกี่ยวข้อง 5) ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ 6) เก็บข้อมูลการให้บริการ	1) ใบเซ็นชื่อ 2) ใบเสร็จรับเงิน 3) ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน	1) ทีมงานบริการการประชุม ได้แก่ - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - นายช่างเทคนิค - พนักงานบริการ 2) งานการเงิน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 หน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการสถานที่ของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร สำหรับการประชุม โดย

6.1.1 หน่วยงานภายใน ดำเนินการจองใช้ห้องประชุมผ่านระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Booking)

6.1.2 หน่วยงานภายนอก ทำหนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม ส่งมายังหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

6.1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการรับหนังสือขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุมของหน่วยงานภายนอก ในระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) และนำเรียนหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาอนุญาตการใช้ห้องและบันทึกผลการพิจารณา เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วส่งหนังสือให้ทีมงานบริการการประชุม ดำเนินการในกระบวนการต่อไป

6.2 ทีมงานบริการการประชุม ดำเนินการเตรียมการด้านต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.2.1 นายช่างเทคนิค แจ้งผลการพิจารณาขอใช้บริการสถานที่สำหรับการประชุม ให้หน่วยงานภายนอกทราบ โดยชี้แจงเหตุผลที่เหมาะสมสำหรับกรณีปฏิเสธการใช้ และยืนยันข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจตรงกันและป้องกันความผิดพลาดสำหรับกรณีอนุญาตให้ใช้บริการ หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกในระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Booking) แล้วประสานกับทีมงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการในด้านต่าง ๆ

6.2.2 พนักงานบริการ ดำเนินการตรวจสอบการใช้ห้องล่วงหน้า และยืนยันข้อมูลต่าง ๆ กับผู้ขอใช้บริการเพื่อให้เข้าใจตรงกันและป้องกันความผิดพลาด เช่น ข้อมูลที่จะต้องใช้ในการประชุม จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม การลงนามสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม การจ่ายเงินค่าเดินทางและค่าเบี้ยประชุมสำหรับผู้เข้าประชุม การจัดอาหารและเครื่องดื่ม การจัดทำป้ายต้อนรับ การจัดทำป้ายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ระบบที่ใช้สำหรับการประชุม เมื่อเข้าใจตรงกันแล้วจึงดำเนินการประสานกับทีมงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการในด้านต่าง ๆ

6.2.3 พนักงานบริการทำหน้าที่ประสานงานแม่บ้านในการเตรียมห้องประชุมให้มีความสะอาดเรียบร้อย และเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเลี้ยง รวมถึงการทำความสะอาดหลังการประชุมเสร็จสิ้น

6.2.4 นายช่างเทคนิค จัดทำและวางป้ายชื่อสำหรับคณะกรรมการผู้เข้าประชุม เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับห้องและระบบต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการประชุม

6.2.5 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลที่จะใช้ในการประชุม การลงนามเข้าร่วมประชุม การจ่ายเงินค่าเบี้ยประชุมและค่าเดินทาง ดำเนินการจัดทำป้ายต้อนรับและป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์

6.3 ผู้เกี่ยวข้องให้บริการการประชุมตามวัน เวลา ที่ผู้ขอใช้บริการได้จองไว้ด้วยความใส่ใจ และคอยดูแลให้ความช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเฉพาะหน้าด้วยความฉับไว เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และการประชุมสำเร็จลุล่วง

6.4 งานการเงิน รับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงินค่าเช่าสถานที่ให้แก่หน่วยงานภายนอก และนำเงินเข้าบัญชีรายได้ของมหาวิทยาลัย

6.5 พนักงานบริการ ทำใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม แล้วส่งคืนให้หน่วยงานภายในที่ขอใช้บริการพร้อมกับเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโอนเงินค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันมีเงินคงเหลือ

6.6 พนักงานบริการแจ้งผลการให้บริการและแจ้งเกี่ยวกับการส่งคืนเอกสารรวมถึงเงินคงเหลือแก่หน่วยงานภายใน และส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

6.7 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ใช้บริการภายนอกประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

6.8 พนักงานบริการและนายช่างเทคนิค บันทึกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของการให้บริการ เพื่อใช้สำหรับจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป