

การจัดทำ SLA : กระบวนการของแผนกธุรการ

1.Work Flow กระบวนการของแผนกธุรการเพื่อการบริหารจัดการตามหน้าที่ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.		1 ชม.	อ่านและพิจารณาแยกเรื่องตามประเภทความเร่งด่วน เพื่อนำเสนอและดำเนินการ	งานธุรการ
2.		1 ชม.	ประสานงานระหว่างบุคลากรภายในฝ่ายกับบุคคลภายนอก ตามภารกิจต่าง ๆ ของงานที่ได้รับมอบหมาย	งานธุรการ
3.		ภายใน 3 วันที่ได้รับ	ประสานการประชุมทั้งภายในและภายนอกงาน พร้อมทั้งรับผิดชอบในการจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานสรุปผลการประชุมให้กับบุคลากรภายในงานรับทราบ	งานธุรการ
4.		1 ชม.	อ่าน และพิจารณาแยกเรื่องด่วนที่สุด ด่วนปกติ และประสานงานกับเจ้าของเรื่องเมื่อดำเนินการส่ง หนังสือเรียบร้อยแล้ว	งานธุรการ
5.		2 วันที่ได้รับ	ติดตามเรื่องที่ออกจากศูนย์ฯ โดยตรง ติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงาน	งานธุรการ
6.		3 ชม.	การเวียนแจ้งหนังสือราชการภายในและภายนอก	งานธุรการ
7.		1/2 ชม./1 เรื่อง	พิมพ์หนังสือราชการภายในและภายนอก	งานธุรการ
8.		30 นาที	ร่างโต้ตอบตรวจทานความถูกต้องหนังสือภายในและภายนอกศูนย์ฯ ก่อนเสนอลงนาม	งานธุรการ
9.		5 วันทำการ	จัดทำข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลบนฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นปัจจุบัน	งานธุรการ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) ลงทะเบียนรับ

- 1.1) ลงทะเบียนรับหนังสือ และออกเลขที่รับหนังสือตามรหัสของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง
- 1.2) อ่านและพิจารณาแยกเรื่องตามประเภทความเร่งด่วน เพื่อนำเสนอ และดำเนินการ
- 1.3) เมื่อเพิ่มออกจาก ผู้จัดการศูนย์ฯ แล้ว ให้ส่งเรื่องด่วนไปยัง อธิการกลุ่มงาน หากเป็นเรื่องปกติให้แจกจ่ายให้เสร็จ ภายใน 1 วัน

2) ส่งหนังสือ

- 2.1) อ่านและพิจารณาแยกเรื่อง หากเป็นเรื่องด่วนให้แยกเพิ่มเสนอลงนามภายใน 10 นาที และดำเนินการส่งให้ผู้เกี่ยวข้องภายใน 30 นาที หากเป็นเรื่องปกติให้แจกจ่ายให้เสร็จภายในวันเดียวกัน
- 2.2) เมื่อได้ดำเนินการส่งหนังสือเรียบร้อยแล้ว ต้องประสานงานกับเจ้าของเรื่อง (กรณีหนังสือภายในมหาวิทยาลัย)
- 2.3) การติดตามเรื่องที้ออกจากศูนย์ฯ โดยตรง จะต้องตรวจสอบกับผู้รับปลายทางว่าได้รับหรือไม่ ครบจำนวนหรือไม่ (เช่น จดหมายลงทะเบียน FAX)

3) การจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร

- 3.1) จัดเก็บโดยเอกสารต้นฉบับจัดเก็บที่หน่วยธุรการของศูนย์ฯ และสำเนา ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแยกจัดเก็บตามหมวดหมู่ดังนี้
 - 3.1.1) หนังสือรับภายใน
 - หนังสือบันทึกข้อความ
 - เอกสารการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
 - เรื่องเกี่ยวกับการเงิน (จัดเก็บที่หน่วยการเงิน)
 - เรื่องเกี่ยวกับพัสดุ (จัดเก็บที่หน่วยพัสดุ)
 - 3.1.2) หนังสือรับภายนอก
 - หนังสือประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมและสัมมนา
 - หนังสือที่หน่วยงานภายนอกเข้าใช้บริการ
 - เรื่องเกี่ยวกับการเงิน (จัดเก็บที่หน่วยการเงิน)
 - เรื่องเกี่ยวกับพัสดุ (จัดเก็บที่หน่วยพัสดุ)
 - 3.1.3) หนังสือส่งออกภายใน
 - 3.1.4) หนังสือส่งออกภายนอก
 - 3.1.5) ขออนุมัติต่าง ๆ
 - 3.1.6) ระเบียบ ประกาศ ของศูนย์ฯ สัมมนาและฝึกอบรม
 - 3.1.7) โครงการตามแผนปฏิบัติการ

การจัดทำ SLA : กระบวนการของแผนกบัญชีและการเงิน

1. Work Flow กระบวนการ รายละเอียดต่างๆ ถูกต้องครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้

1.1 กระบวนการของแผนกการบัญชี

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.		1 ชม.	สามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้องตาม ระเบียบขั้นตอนที่กำหนดไว้	พนักงานบัญชี
2.		1 ชม.	เรียนรู้และสามารถตรวจสอบหลักฐาน เอกสารทางการเงินเพื่อความถูกต้องสำหรับการบันทึกบัญชี	พนักงานบัญชี
3.		ปีงบประมาณ	สามารถปิดบัญชี และจัดทำงบการเงินและสรุปรายงานงบการเงินได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง	นักวิชาการบัญชี
4.		ปีงบประมาณ	สามารถเสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานด้านบัญชี	นักวิชาการบัญชี
5.		ปีงบประมาณ	สามารถปรับปรุงขั้นตอนและวางระบบการทำงานได้	นักวิชาการบัญชี
6.		ทุกไตรมาส	วางระบบการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อยของงานในภาพรวมของหน่วยงาน/องค์กร	นักวิชาการบัญชี
7.		ทุกไตรมาส	สามารถวางแผนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเบื้องต้นในการปฏิบัติงานได้	พนักงานบัญชี
8.		ภายในไตรมาสที่ 3	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนส่งไปยังกระบวนการจัดทำค่าของงบประมาณฯ	นักวิชาการบัญชี
9.		ภายในไตรมาสที่ 3	สามารถอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติได้	นักวิชาการบัญชี

2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 ขั้นตอนการทำงาน

1. งานด้าน การทำงานงบประมาณประจำปี

1. ประชุมฝ่ายงานต่างๆ เมื่อกำหนดแผนการปฏิบัติงานในปีงบประมาณนั้น
2. รวบรวมแผนงานตามมติที่ประชุม เพื่อจัดทำคำขอเงินงบประมาณ
3. จัดทำคำขอเงินงบประมาณประจำปี ได้แก่งบดำเนินงาน และงบลงทุนตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ส่งกองแผนงานมหาวิทยาลัยฯ
4. จัดทำประมาณการรายรับ ประจำปีงบประมาณ


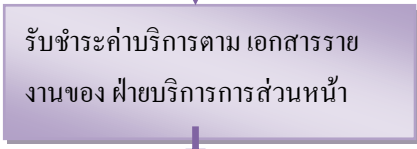

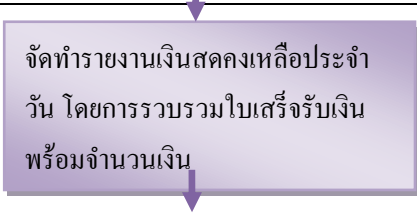




2. งานด้าน การควบคุมเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี

1. จัดทำทะเบียนควบคุม เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี ตามหมวดเงินต่างๆ เพื่อให้การใช้จ่ายอยู่ในวงเงินงบประมาณ
2. รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ประจำเดือน ต่อ มหาวิทยาลัยฯ
3. รายงาน รายรับประจำเดือนส่งมหาวิทยาลัยฯ ตามแผนงานที่ให้ไว้
4. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน รายไตรมาส ต่อ มหาวิทยาลัยฯ

3. งานด้าน การบัญชี

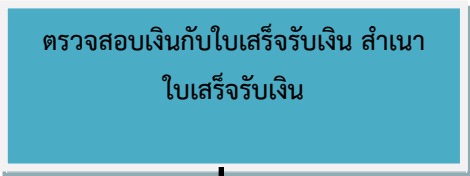
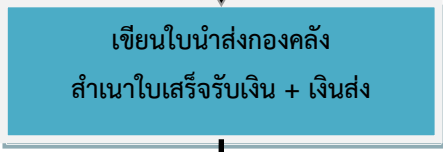
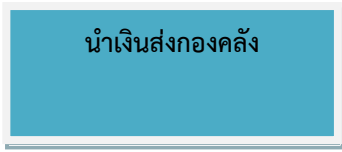
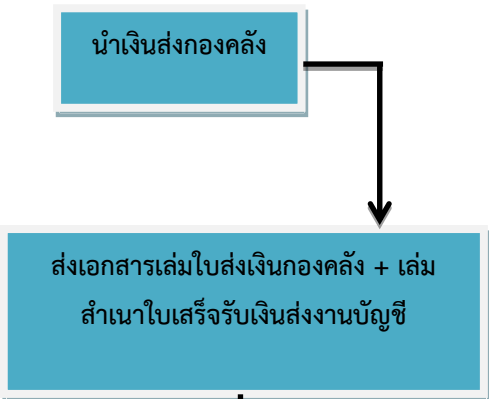

1. ตรวจสอบรายการใบสรุปรายได้ค่าห้องพัก-ห้องประชุม ประจำวัน ใบสรุปรายได้ค่าซักรีด ประจำวัน แล้วบันทึกบัญชีในสมุดรายวันรายได้ แต่ละประเภท
2. ตรวจสอบเอกสาร ใบเสร็จรับเงิน ใบนำส่งเงินกองคลัง ประจำวัน เพื่อบันทึกบัญชี
3. จัดทำบัญชีลูกหนี้ และบัญชีลูกหนี้รายตัว
4. จัดทำทะเบียนสินทรัพย์ และคำนวณค่าเสื่อมราคา
5. จัดทำบัญชีแยกประเภท
6. จัดทำงบการเงิน แสดงผลการดำเนินงานประจำปี เสนอมหาวิทยาลัยฯ

1.2 กระบวนการของแผนการเงิน

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		ชำระเงินทันที	ให้บริการและติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น	พนักงาน การเงิน
2		ภายใน 7 วัน หลังให้บริการ	ให้บริการและติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น	พนักงาน การเงินและ นักวิชาการเงิน
3		ทันทีให้บริการ	ให้บริการและติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น	พนักงาน การเงิน
4		ภายใน 15.30 น. ของวันนั้น	เรียนรู้และสามารถอธิบายถึง รายละเอียดของรายงานสรุปได้	พนักงาน การเงินและ นักวิชาการเงิน
5		ตามระเบียบ การเงิน	เรียนรู้และสามารถระบุขั้นตอนการนำ เงินส่งกองคลัง	พนักงาน การเงิน
6		หลังให้บริการ	เรียนรู้และสามารถระบุขั้นตอนการแจ้ง หนี้ฯ	พนักงาน การเงิน
7		ทุกเดือน	สามารถควบคุม ตรวจสอบ และติดตาม ระบบการตัดโอนเงินงบประมาณ	พนักงาน การเงินและ นักวิชาการเงิน
8		วันต่อวัน	ตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางการเงิน ให้เป็นมาตรฐานและระเบียบที่กำหนด ไว้	พนักงานการเงิน

1.2 กระบวนการของฝ่ายการเงินการเก็บเงินรายได้นักศึกษาเป็นกรุป

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1 $\frac{1}{2}$ ชม.	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรม ประสบการณ์วิชาชีพจากสำนักวิชาการและนักศึกษาฝึกปฏิบัติ จากบันทึกขอใช้บริการของสำนัก การบริการ การศึกษา นักศึกษาอบรมเข้มวิทยานิพนธ์ปริญญาโท จากบันทึกขอใช้บริการสำนักบัณฑิตศึกษา - คำนวณจำนวนเงิน ขอใช้บริการของนักศึกษาแต่ละกรุป - พิมพ์ใบเสร็จรับเงินตามที่คำนวณได้ของแต่ละกรุป ประกอบด้วยค่าห้องพักและค่าอาหาร 	งานการเงิน
2		2 นาที ต่อ นักศึกษา 1 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ไปยังสถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการในเวลา 07.30 น. ของแต่ละวัน เพื่อรับชำระค่าบริการจากนักศึกษา รับเงินชำระค่าบริการ ตรวจสอบเงินและออกใบเสร็จรับเงิน 	งานการเงิน
3		5 นาที ต่อกรุป	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกการรับชำระค่าบริการล่วงหน้าของนักศึกษาแต่ละกลุ่มในระบบ Comanche ตามห้องกรุปที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสร้างขึ้นเพื่อหักล้างกับรายรับที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวันตามระยะเวลาที่นักศึกษาเข้าอบรม ในที่สุดรายรับกับจำนวนเงินจะเท่ากันพอดี 	งานการเงิน

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
4		1 ชั่วโมง ต่อครั้ง	- ตรวจสอบจำนวนเงินที่รับกับสำเนาใบเสร็จให้ตรงกัน	งานการเงิน
5		ครึ่งชม. ต่อครั้ง ต่อวัน	- เขียนใบนำส่งกองคลัง จำนวนเงินใบเสร็จรับเงิน เตรียมนำส่งกองคลัง	งานการเงิน
6		ครึ่งชม. ต่อครั้ง ต่อวัน	- นำเงินส่งกองคลัง ตามเอกสารใบนำส่งกองคลัง ใบเสร็จรับเงินและจำนวนเงิน	งานการเงิน
7		ครึ่งชม. ต่อครั้ง ต่อวัน	- นำเงินส่งกองคลังตามเอกสารใบนำส่งกองคลังใบเสร็จรับเงินและจำนวนเงิน - ส่งเล่มใบนำส่งกองคลัง สำเนาใบเสร็จรับเงิน ส่งงานบัญชี	งานการเงิน
8			- จบการทำงาน	งานการเงิน

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานด้านงานชำระค่าบริการเป็นเงินสด

1. รับชำระค่าบริการตามเอกสารที่ฝ่ายกิจการส่วนหน้า (ฝ่ายห้องพัก – ห้องประชุม , ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม) แจกมาสำหรับผู้ใช้บริการทั่วไป ในอัตราตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ โดยออกใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐาน
2. ในกรณีรับชำระค่าบริการสำหรับนักศึกษา
 - 2.1 ตรวจสอบหนังสือขอใช้บริการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งระบุจำนวนคนจำนวนเงิน
 - 2.2 จัดเตรียมใบเสร็จรับเงินตามจำนวนโดยประมาณตามหนังสือขอใช้บริการ
 - 2.3 เพื่อความมั่นใจให้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของงานนั้นๆเป็นการยืนยันความถูกต้อง
 - 2.4 จัดเตรียมเงินสำหรับเป็นเงินทอนและแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่การเงินตามความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา เพื่อไม่ให้นักศึกษาเข้าคิวยาวเกินไป
 - 2.5 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเก็บเงินนักศึกษา รวบรวมเงินพร้อมใบเสร็จรับเงิน ส่งเจ้าหน้าที่การเงินโดยตรง
 - 2.6 เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบ จำนวนเงิน พร้อมใบเสร็จรับเงินให้ตรงกัน
 - 2.7 ตรวจสอบจำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมกับจำนวนเงินที่รับชำระให้ได้ยอดตรงกัน
3. รวบรวมใบเสร็จรับเงิน พร้อมจำนวนเงิน ตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 จัดทำรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน ส่งให้คณะกรรมการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวันตรวจสอบ พร้อมนำเงินสดเก็บในตู้นิรภัย ในเวลา 15.30 น. ของทุกวัน

2. งานด้านการนำเงินส่งกองคลัง

1. เงินสดที่รับชำระค่าบริการและออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง จะต้องนำส่งกองคลังในวันทำการวันนั้น หรือในวันทำการรุ่งขึ้น
2. เขียนใบนำส่งเงินกองคลัง ตามแบบฟอร์มโดยระบุจำนวนเงิน รายการ เลขที่ใบเสร็จรับเงิน และรายละเอียดอื่น ตามที่ระบุไว้ พร้อมแนบใบเสร็จรับเงินและจำนวนเงินส่งกองคลัง พร้อมเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อ การนำเงินส่งกองคลัง และเจ้าหน้าที่กองคลังไว้เป็นหลักฐาน

3. งานด้านการแจ้งหนี้ค่าบริการ

- หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมาใช้บริการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม บางครั้งอาจใช้วิธีชำระเงินด้วยการตัดโอนงบประมาณในหมวดกิจกรรมต่างๆ
1. รับแจ้งการใช้บริการ จากฝ่ายกิจกรรมส่วนหน้า (ฝ่ายห้องพัก – ห้องประชุม , ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม) ตรวจสอบความถูกต้องทั้งรายการและจำนวนเงิน

2. ตรวจสอบหนังสือขอใช้บริการของหน่วยงานนั้นๆ ระบุรายละเอียดอะไรบ้าง แล้วจัดทำใบแจ้งหนี้ ตามแบบฟอร์ม ส่งผู้อำนวยการกองคลัง พร้อมสำเนาส่งหน่วยงานที่ขอใช้บริการและสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน
3. จัดทำทะเบียนคุมใบแจ้งหนี้การตัดโอนเงินงบประมาณของแต่ละเดือน เพื่อใช้ในการค้นหาและตรวจสอบกับกองคลังในรายการที่กองคลังได้ตัดโอนเงินงบประมาณให้แล้ว
4. ส่งเอกสารดังกล่าวให้งานบัญชี เพื่อบันทึกบัญชีต่อไป

1.3 กระบวนการตรวจสอบ

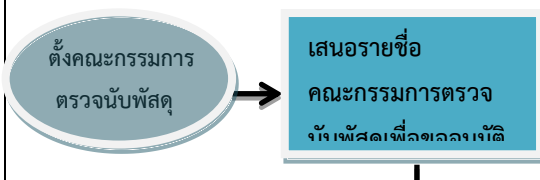
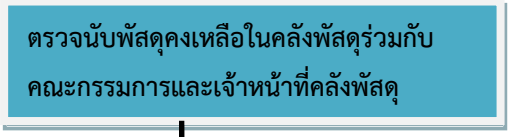
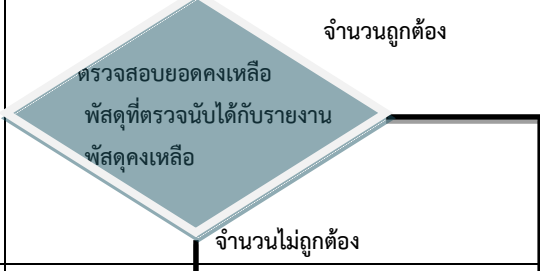
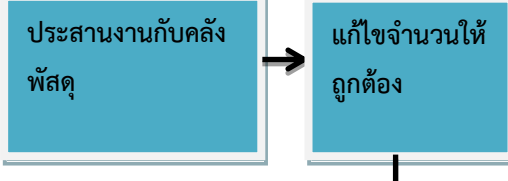
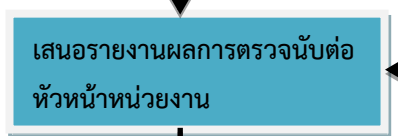


1.3.1 เอกสารการจัดซื้อ/จัดจ้าง กับรายงานในระบบโคแมนซี

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		$\frac{1}{2}$ วัน	เรียงลำดับเอกสารจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่ได้รับจากงานจัดซื้อตามวัน เดือน ปี โดยการแยกวัสดุออกเป็นประเภทๆ	งานบัญชี
2			ตรวจสอบรายละเอียดรายการจำนวนเงิน ราคาต่อหน่วย ราคารวมในเอกสารกับรายงาน	งานบัญชี
3			ตรวจสอบโดยการกระทบยอดระหว่างเอกสารกับรายงาน	งานบัญชี
4			ส่งเอกสารพร้อมรายงานที่ไม่ถูกต้องคืนงานจัดซื้อ/จัดจ้าง แก้ไขให้ถูกต้อง	งานจัดซื้อ/จัดจ้าง
5			เอกสารและรายงานได้รับการแก้ไขถูกต้องแล้ว จัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นหลักฐานต่อไป	งานบัญชี
6			จบการทำงาน	งานบัญชี

1.3.2 เอกสาร ใบเบิก - จ่าย พัสดุกับรายงานในระบบโคแมนซี

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		 $\frac{1}{2}$ วัน	เรียงลำดับเอกสารใบเบิก-จ่ายวัสดุ ที่ได้รับจากงานคลังพัสดุตามวัน เดือน ปี โดยแยกใบเบิก-จ่ายวัสดุ ออกเป็นประเภทๆ ง่ายในการตรวจสอบ	งานบัญชี
2			ตรวจสอบรายการจำนวน หน่วย จำนวนเงินในเอกสาร ใบเบิก-จ่ายกับรายงาน	งานบัญชี
3			โดยการกระทบยอด จำนวนเงินในเอกสารใบเบิก-จ่ายกับรายงาน	งานบัญชี
4			คืนเอกสารและรายงานใบเบิก-จ่ายวัสดุ ให้งานคลังหาข้อผิดพลาดและแก้ไขงานให้ถูกต้อง	งานคลังพัสดุ
5			เอกสารและรายงานการเบิก-จ่ายพัสดุ ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นหลักฐาน	งานบัญชี
6			จบการทำงาน	งานบัญชี

1.4 กระบวนการ การตรวจนับพัสดุคงเหลือ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ทุกสิ้นเดือนและสิ้นปีงบประมาณ</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ทำบันทึกเสนอรายชื่อเพื่อขออนุมัติคณะกรรมการตรวจนับพัสดุ โดยทุกฝ่ายเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ</p>	งานบัญชี
2			<p>เข้าตรวจนับพัสดุคงเหลือในคลังพัสดุร่วมกับคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่คลังพัสดุทุกสิ้นเดือนและสิ้นปีงบประมาณ</p>	งานบัญชี คณะกรรมการฯ เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ
3			<p>ตรวจสอบยอดคงเหลือพัสดุที่ตรวจนับได้กับรายงานในระบบคอมพิวเตอร์ให้ยอดคงเหลือตรงกันหากไม่ตรงกันส่งคืนคลังพัสดุเพื่อตรวจสอบให้ถูกต้อง</p>	งานบัญชี งานคลังพัสดุ
4			<p>ประสานงานกับเจ้าหน้าที่คลังพัสดุ หาข้อผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง</p>	งานบัญชี งานคลังพัสดุ
5			<p>เสนอรายงานผลการตรวจนับพัสดุคงเหลือในรูปของคณะกรรมการต่อหัวหน้างานและผู้จัดการ</p>	งานบัญชี
6			<p>งานบัญชีจัดเก็บเอกสารที่เรียบร้อยแล้วเข้าแฟ้มปิดงาน</p>	งานบัญชี
7			<p>จบการทำงาน</p>	งานบัญชี

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

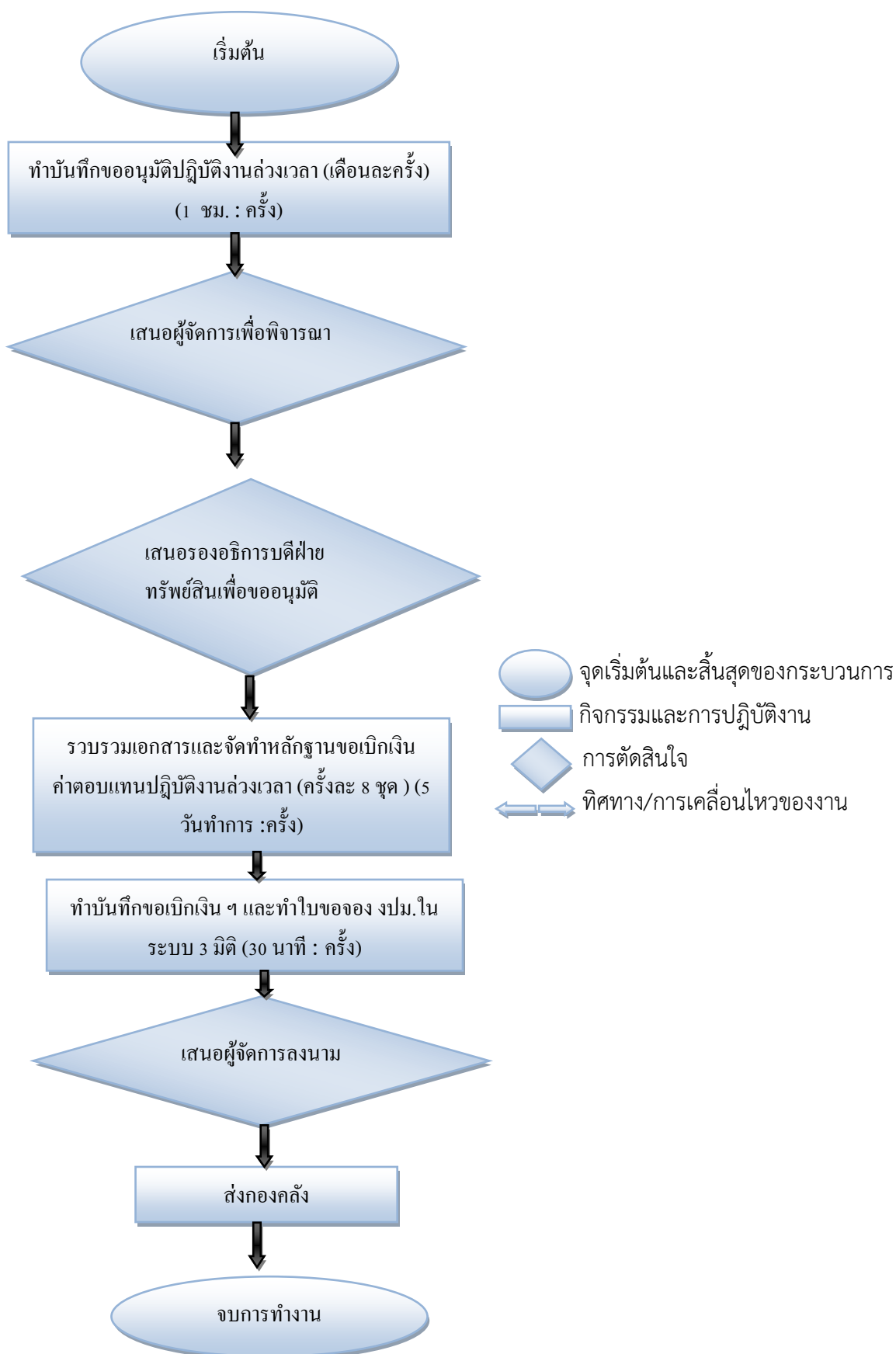
1. งานด้านพัสดุ

1. จัดทำการ์ดพัสดุ แบ่งตามหมวดและประเภทพัสดุ บันทึกรับและบันทึกจ่ายพัสดุตามใบรับและใบเบิกพัสดุของแต่ละแผนก
2. จนับพัสดुकงเหลือในคลังพัสดุ พร้อมกับคณะกรรมการและจัดทำรายงานพัสดुकงเหลือในวันที่ 30 มิถุนายน และ วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี

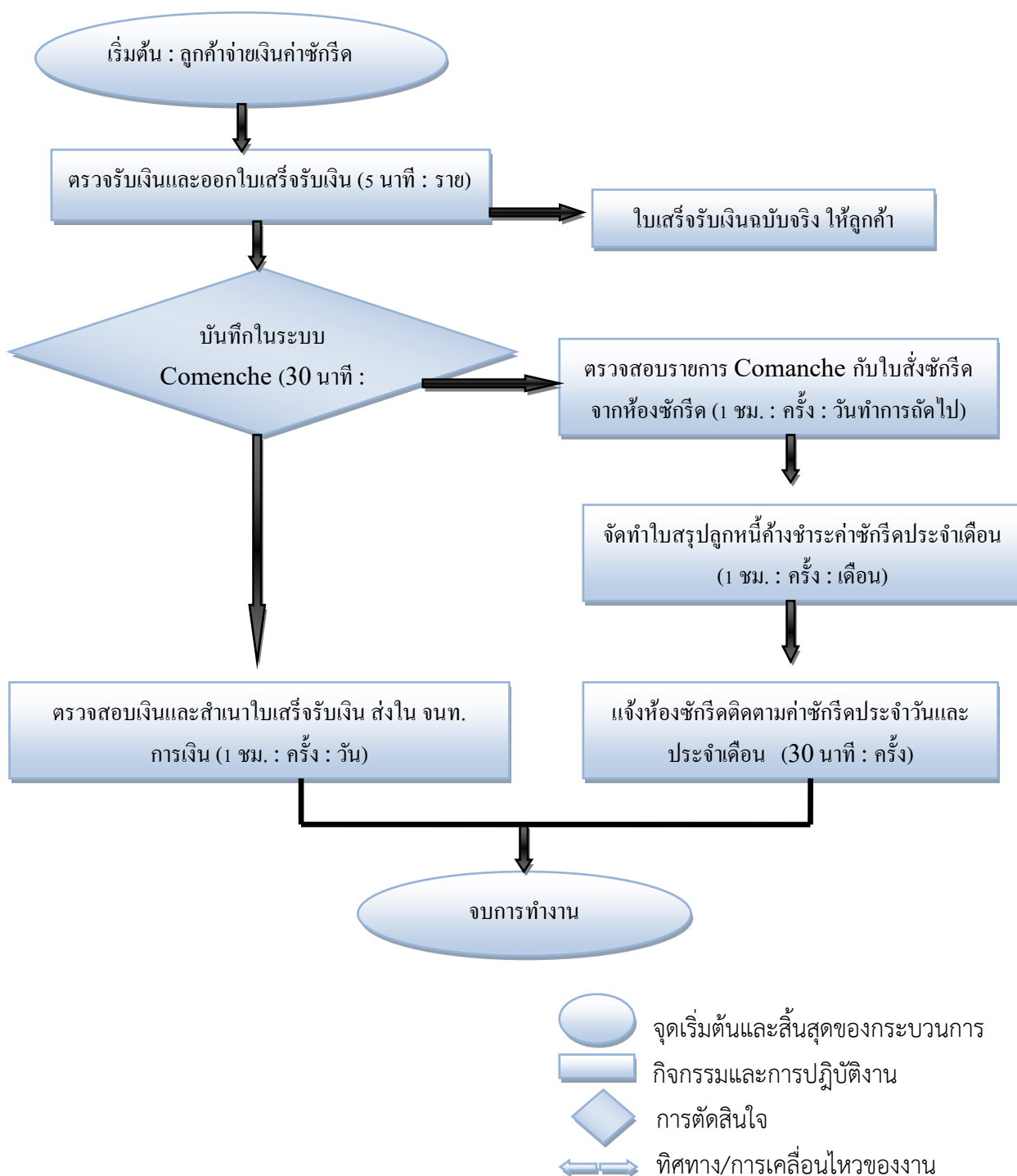
2. งานด้านบัญชี

1. ตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อพัสดุจากงานพัสดุ เรียงตามลำดับ วัน เดือน ปี ในแต่ละเดือน เพื่อบันทึกบัญชีในสมุดรายวันซื้อ บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีต้นทุนเครื่องดืม บัญชี พัสดुकงเหลือ อาหารแห้ง เครื่องใช้ในครัว ผ้าลินิน ช่าง เครื่องถ้วยชาม เครื่องแก้ว เครื่องเงิน และพัสดुकงเหลือ อื่นๆ และยกยอดรวมในแต่ละเดือนของแต่ละบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภทและจัดทำบัญชีเจ้าหนี้รายตัว
2. ตรวจสอบเอกสารในใบเบิกพัสดุของแต่ละแผนกเพื่อบันทึกบัญชีในสมุดรายวัน เบิกพัสดุต่างๆและสมุดรายวัน สินทรัพย์ของแต่ละแผนก
3. จัดทำบัญชีแยกประเภทจากสมุดบัญชีรายวัน ตามข้อ 1 และ 2
4. รวบรวมยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภทส่งให้หัวหน้างานบัญชี เพื่อจัดทำงบการเงินประจำปี.

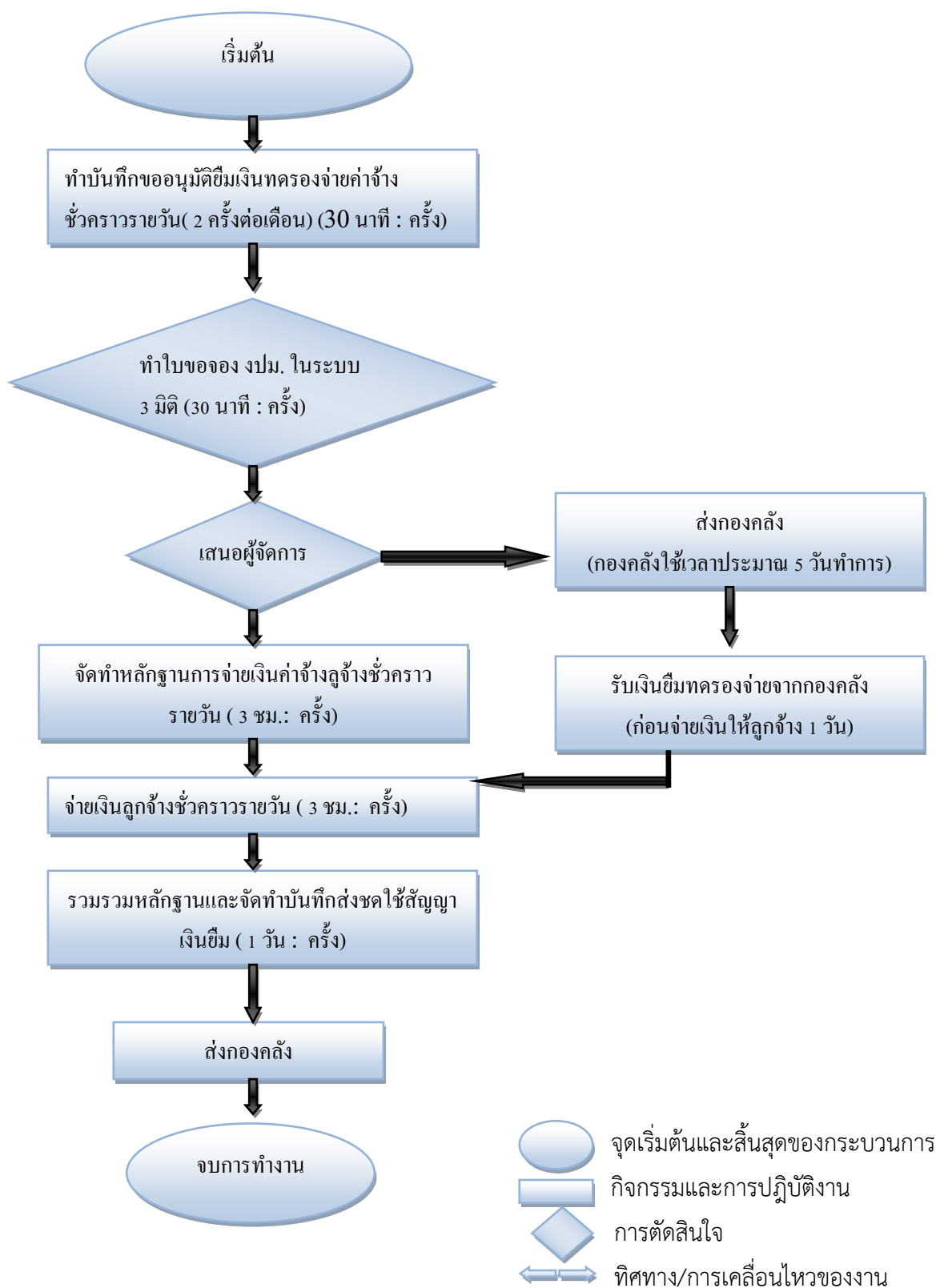
1.5 กระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา



1.6 การบวณงานรับเงินค่าชักรีด



1.7 กระบวนการจ่ายเงินค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวันกรณียืมเงินตรงจ่าย



2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานด้านการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลา

1. ทำบันทึกขออนุมัติปฏิบัติงานนอกเวลาราชการประจำเดือน
2. นำใบอนุมัติค่าล่วงเวลาแต่ละวันของแต่ละฝ่ายมาตรวจสอบกับบัตรลงเวลาให้ถูกต้องตามระเบียบ
3. คำนวณค่าล่วงเวลาตามข้อ 2
4. จัดทำอนุมัติเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาประจำเดือนของแต่ละฝ่ายส่งกองคลัง

2. เก็บเงินและออกใบเสร็จค่าซั๊ก - อบ - ริด

1. เก็บเงินและออกใบเสร็จให้ผู้ที่มาใช้บริการซั๊ก - อบ - ริด ตามแบบฟอร์มใบแจ้งการซั๊ก - อบ - ริด
2. จัดทำรายงานซั๊ก - อบ - ริด ประจำวัน พร้อมจำนวนเงินและใบเสร็จรับเงินประจำวันส่งเจ้าหน้าที่การเงิน
3. จัดทำรายงาน ยอดค้างชำระ ซั๊ก - อบ - ริด ประจำเดือน

3. งานเบิกจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

1. นำใบลงเวลาปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวรายวัน มาตรวจสอบและคำนวณค่าจ้างทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 / 31 ของเดือน
2. ทำบันทึกขออนุมัติสัญญาจ้างเงินทดรองจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวันจำนวนเงินตาม ข้อ 1
3. ส่งคืนเงินยืมเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

3. มาตรฐานคุณภาพงาน

3.1 ระยะเวลาการให้บริการฝ่ายบัญชี


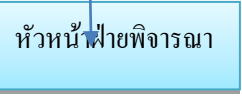



ลำดับที่	ฝั่งกระบวนการงาน	ระยะเวลา
1.	ตรวจสอบเอกสาร ใบเสร็จรับเงิน ใบนำส่งเงินกองคลัง ประจำวัน	1 ชม.
2.	บันทึกการรับเงินสดประจำวัน	1 ชม.
3.	ทำงานการเงิน รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ตามระบบที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด	ปีงบประมาณ
4.	ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหาการบริหารงานการเงิน-บัญชี	ปีงบประมาณ
5.	พัฒนาระบบการควบคุมเอกสารทางการเงิน-บัญชี ให้มีประสิทธิภาพ	ปีงบประมาณ
6.	วิเคราะห์ รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ทำรายงานสรุปเป็นสถิติ ประกอบการวางแผน ประเมินผลงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	ทุกไตรมาส
7.	จัดประชุมฝ่ายงานต่างๆ เมื่อกำหนดแผนการปฏิบัติงานในปีงบประมาณนั้น	ทุกไตรมาส
8.	รวบรวมแผนงานตามมติที่ประชุม เพื่อขอจัดระบบเงินงบประมาณ	ปีงบประมาณ
9.	จัดทำคำขอเงินงบประมาณประจำปี ได้แก่งานดำเนินงาน และงานลงทุนตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ส่งกองแผนงานมหาวิทยาลัยฯ	ภายในไตรมาสที่ 3
10.	ประมาณการรายรับ ประจำปีงบประมาณ	ภายในไตรมาสที่ 3

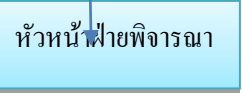
3.2 ระยะเวลาการให้บริการฝ่ายการเงิน



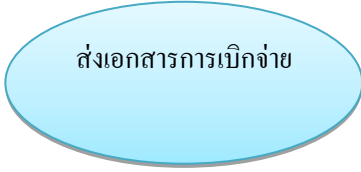
ลำดับที่	ฝั่งกระบวนการงาน	ระยะเวลา
1.	รับชำระค่าบริการเป็นเงินสด สำหรับผู้ใช้บริการทั่วไป	ชำระเงินทันที
2.	รับชำระค่าบริการตาม เอกสารรายงานของ ฝ่ายบริการการส่วนหน้า (ฝ่ายห้องพักห้องประชุม / ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม)	ภายใน 7 วันหลังให้บริการ
3.	รับชำระค่าบริการเป็นเงินสด สำหรับนักศึกษา	ทันทีที่ให้บริการ
4.	จัดทำรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน โดยการรวบรวมใบเสร็จรับเงิน พร้อมจำนวนเงินตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 ส่งให้คณะกรรมการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน ตรวจสอบ พร้อมนำเงินสดเก็บในตู้รับ	ภายใน 15.30 น. ของวันนั้น
5.	นำเงินส่งกองคลัง	ตามระเบียบการเงิน
6.	แจ้งหนี้ค่าบริการ	หลังให้บริการ
7.	ทำทะเบียนคุมใบแจ้งหนี้การตัดโอนเงินงบประมาณ ของแต่ละเดือน เพื่อการติดตามงานและการ ตรวจสอบกับกองคลังในรายการที่กองคลังได้ตัดโอนเงินงบประมาณให้แล้ว	ทุกเดือน
8.	ส่งเอกสารดังกล่าวให้งานบัญชีเพื่อบันทึกบัญชี	วันต่อวัน

การจัดทำ SLA : กระบวนการแผนกจัดซื้อ/จัดจ้าง

1. Work Flow กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ใช้พัสดุต้องการพัสดุ เขียนใบขอซื้อ/ขอจ้าง		1 วัน	ฝ่ายต่าง ๆ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความต้องการเบื้องต้นและเสนอผลก.		1 วัน	หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ
ผลก. พิจารณานุมัติ ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายจัดซื้อ		1 วัน	ผลก.
ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดในการจัดซื้อ/จ้าง		4 วัน	พนักงานพัสดุ
ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการหาผู้รับจ้างและเสนอขอความเห็นชอบจากผู้จัดการ		1 วัน	ผู้จัดการ



ร้านค้าส่งมอบพัสดุให้สโตร์		10 วัน	ผู้แทนขาย
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ		2 วัน	คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุ (เจ้าหน้าที่ ศสน.)
ฝ่ายจัดซื้อจัดทำเอกสารการเบิก-จ่ายเงินส่งให้กองคลัง		2 วัน	พนักงานพัสดุ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 ขอซื้อ/ขอจ้าง ผู้ใช้พัสดุที่มีความต้องการพัสดุเขียนใบขอซื้อ/ขอจ้าง ในระบบโคแมนซี ซึ่งประกอบไปด้วย ชื่อพัสดุที่ต้องการ จำนวน รายละเอียดพัสดุ เหตุผลที่ขอซื้อขอจ้าง

2.2 หัวหน้าฝ่ายพิจารณา ผู้ใช้พัสดุเขียนความต้องการผ่านหัวหน้าฝ่ายของแต่ละแผนก เพื่อให้ความเห็นชอบว่าการขอซื้อ/ขอจ้างนั้นเหมาะสมหรือไม่อย่างไร (ก่อนการขอซื้อ/ขอจ้างแต่ละครั้งผู้ใช้พัสดุได้หารือด้วยวาทะจากหัวหน้าฝ่ายโดยเบื้องต้นแล้ว อาจมีการแก้ไขแค่จำนวนหรือรายละเอียดเล็กน้อย)

2.3 เสนอผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายพิจารณาความเหมาะสมส่งให้ผู้จัดการพิจารณาอนุมัติการขอซื้อ/ขอจ้างครั้งนี้ หากผู้จัดการพิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมจะส่งข้อมูลให้ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการซื้อจ้างต่อไป หากพิจารณาแล้วเห็นควรแก้ไขรายละเอียดพัสดุที่ขอซื้อ/ขอจ้าง หรือจำนวนก็ส่งให้หัวหน้าฝ่ายดำเนินการปรับแก้เพื่อจะได้จัดซื้อจัดจ้างต่อไป

2.4 ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายจัดซื้อได้รับเอกสารการขอซื้อ/ขอจ้าง ดูรายละเอียดในการขอซื้อ/ขอจ้าง หากข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง ก็สามารถดำเนินการหาผู้ค้าและจัดซื้อต่อไป

2.4.1 กรณีที่เป็นการซื้อจากผู้ค้ารายเดิมเนื่องจากเป็นพัสดุที่มีการซื้อเป็นประจำและราคาไม่เปลี่ยนแปลง ก็ขอใบเสนอราคาจากผู้ค้ารายเดิมรายเดียว

2.4.2 กรณีที่เป็นการซื้อพัสดุรายการใหม่ เจ้าหน้าที่พัสดุจะดำเนินการหาผู้ค้าอย่างน้อย 2 ราย เพื่อเปรียบเทียบราคา ผู้ค้ารายใดเสนอราคาต่ำสุดและพัสดุดตรงตามความต้องการก็จะพิจารณาเลือกผู้ค้ารายนั้น

หากข้อมูลที่ได้รับไม่สามารถจัดซื้อ/จัดจ้างได้ก็ส่งเอกสาร/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่ขอซื้อ/ขอจ้าง เพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนเพื่อจะได้ดำเนินการจัดซื้อต่อไป

2.5 เสนอผู้จัดการ เมื่อฝ่ายจัดซื้อดำเนินการหาผู้ค้าส่งเอกสารให้ผู้จัดการพิจารณาให้ความเห็นชอบ หากผู้จัดการพิจารณาแล้วเห็นชอบก็อนุมัติการจัดซื้อ/จัดจ้างครั้งนี้ หากไม่เห็นชอบจะส่งข้อมูลให้ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยก่อนยื่นต่ออนุมัติต่อไป

2.6 ผู้ค้าส่งมอบพัสดุ ฝ่ายจัดซื้อส่งเอกสารใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ให้ผู้ค้าและผู้ค้าจัดส่งพัสดุให้กับศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมโดยเก็บไว้ที่คลังกลางเพื่อรอให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุดำเนินการตรวจรับและรอการเบิกจ่ายต่อไป

2.7 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เมื่อมีพัสดุมาส่งเจ้าหน้าที่สโตร์จะทำการโทรศัพท์แจ้งไปยังคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจนับพัสดุที่มาส่งพร้อมกับตรวจสอบคุณภาพ

2.7.1 กรณีที่พัสดุมาส่งแล้วครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ/สั่งจ้าง คณะกรรมการก็จะตรวจรับ

2.7.2 กรณีที่พัสดุมาส่งแล้วครบ/ไม่ครบ ตามจำนวน ในใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง และคุณภาพไม่ตรงตามความต้องการ คณะกรรมการตรวจรับจะแจ้งกับฝ่ายจัดซื้อเพื่อตรวจสอบรายละเอียดและจัดการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อไป (อาจมีการเปลี่ยนพัสดุเพื่อให้ตรงตามสเปคที่สั่งซื้อ/สั่งจ้าง)

2.8 การส่งเอกสารเบิกจ่ายเงิน เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายจัดซื้อจะส่งเอกสารการตรวจรับไปยังคณะกรรมการเพื่อลงลายมือชื่อในการตรวจรับ และจัดทำเอกสารใบปะหน้าส่งกองคลังเพื่อเบิกจ่ายเงินให้ผู้ค้าต่อไป

3. มาตรฐานคุณภาพงาน


ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ผู้ใช้พัสดุเขียนใบขอซื้อ/ขอจ้าง	1 วัน	
2	หัวหน้าฝ่ายพิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดซื้อ/จัดจ้าง	1 วัน	
3	ผู้จัดการอนุมัติ/ไม่อนุมัติ	1 วัน	

4	ฝ่ายจัดซื้อตรวจสอบรายละเอียดพร้อมกัน หาผู้ค้า	5 วัน	
5	ร้านค้าส่งมอบพัสดุ	10 วัน	นับจากวันที่ได้รับใบสั่ง ซื้อ/สั่งจ้าง
6	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	2 วัน	
7	ฝ่ายจัดซื้อส่งเอกสารเบิกจ่ายเงินให้ผู้ค้า	2 วัน	

การจัดทำ SLA : กระบวนการของแผนกโทร

1.Work Flow กระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ใช้พัสดุเขียนใบเบิกพัสดุ		1 วัน	ฝ่ายต่าง ๆ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความต้องการพัสดุว่าเหมาะสมกับปริมาณงาน		1 วัน	หัวหน้าฝ่าย
ตรวจสอบรายการพัสดุและตัดการ์ดในระบบ		1 วัน	เจ้าหน้าที่พัสดุ
จ่ายพัสดุตามใบเบิกที่ผ่านการตัดการ์ดแล้ว		1 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโต๊ะ

รับทราบรายการเบิก-จ่าย ของแต่ละฝ่าย	 ผจก.	1 วัน	ผู้จัดการศูนย์ สัมมนาและ ฝึกอบรม
--	--	-------	--

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 ขอเบิก ผู้ใช้พัสดุที่มีความต้องการเบิกพัสดุเขียนใบขอเบิกพัสดุในระบบโคแมนซี ซึ่งประกอบไปด้วย รายการพัสดุที่ต้องการ จำนวน

2.2 หัวหน้าฝ่ายพิจารณา ผู้ใช้พัสดุเขียนใบขอเบิกพัสดุผ่านหัวหน้าฝ่ายของแต่ละแผนก เพื่อขออนุมัติในการเบิกพัสดุในครั้งนี้เหมาะสมหรือไม่อย่างไรกับปริมาณงานที่มี

2.2.1 หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมก็อนุมัติให้มีการเบิกได้

2.2.2 หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับก็จะเรียกผู้ขอเบิกมาสอบถามเหตุผลและความจำเป็นในการเบิกครั้งนี้/ปรับลดจำนวนการเบิกหากเห็นว่าไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน

2.3 เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุได้รับใบเบิกที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ตรวจสอบรายละเอียดรายการพัสดุและจำนวนที่จะเบิก หากมีจำนวนเพียงพอเจ้าหน้าที่พัสดุจะดำเนินการตัดการ์ดในระบบสามมิติหากมีไม่ครบตามจำนวนก็จะตัดการ์ดตามจำนวนคงเหลือของสต็อกการ์ดในระบบสามมิติ

2.4 ผู้ควบคุมดูแลสตรี ผู้ควบคุมดูแลสตรีได้รับใบเบิกจากเจ้าหน้าที่พัสดุ นำใบเบิกไปจ่ายพัสดุในวัน จันทร์, วันพุธ, วันศุกร์ เวลา 13.00 น. – 15.00 น.

2.5 เสนอผู้จัดการ ผู้ควบคุมดูแลสตรีจ่ายพัสดุตามรายการในใบเบิก แล้วนำเสนอผู้จัดการฯเพื่อรับทราบรายการเบิกพัสดุของแต่ละฝ่าย

3. มาตรฐานคุณภาพงาน


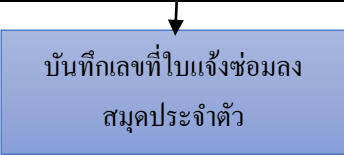
ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ผู้ใช้พัสดุเขียนใบขอเบิกพัสดุ	1 วัน	-
2	หัวหน้าฝ่ายพิจารณาอนุมัติการเบิก-จ่ายพัสดุ	1 วัน	-
3	เจ้าหน้าที่พัสดุดัดการ์ดตามใบเบิก	1 วัน	-
4	ผู้ควบคุมดูแลสตรีจ่ายพัสดุตามใบเบิก	1 วัน	จ่ายในวันจันทร์, วันพุธ, วันศุกร์
5	ผู้จัดการรับทราบรายละเอียดการเบิก	1 วัน	-

แบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
กระบวนการออกใบงาน	เข้าใจง่ายและชนิดอุปกรณ์ที่ซ้ำรูด	รายละเอียดถูกต้องและรายชื่อช่างเข้าดำเนินการ
กระบวนการเตรียมอุปกรณ์ซ่อม	ต้องเป็นอุปกรณ์ที่ได้รับมาตรฐาน	อุปกรณ์ต้องตรงตามคุณลักษณะ
กระบวนการซ่อมแซม	ใช้เครื่องมือให้ถูกประเภทในการซ่อมแซม	ชนิดในการใช้เครื่องมือที่ถูกต้อง

1. Work Flow กระบวนการปฏิบัติงานการทำงานแผนกช่างศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

1.1 กระบวนการออกใบงานซ่อมแซม

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.			หัวหน้าช่างรับใบแจ้งซ่อมจากแต่ละฝ่ายไปที่พนักงานช่าง	หัวหน้าช่าง
2.			หัวหน้าช่างทำการลงเลขที่ใบแจ้งซ่อมที่สมุดประจำตัวก่อนส่งให้พนักงานช่าง	หัวหน้าช่าง

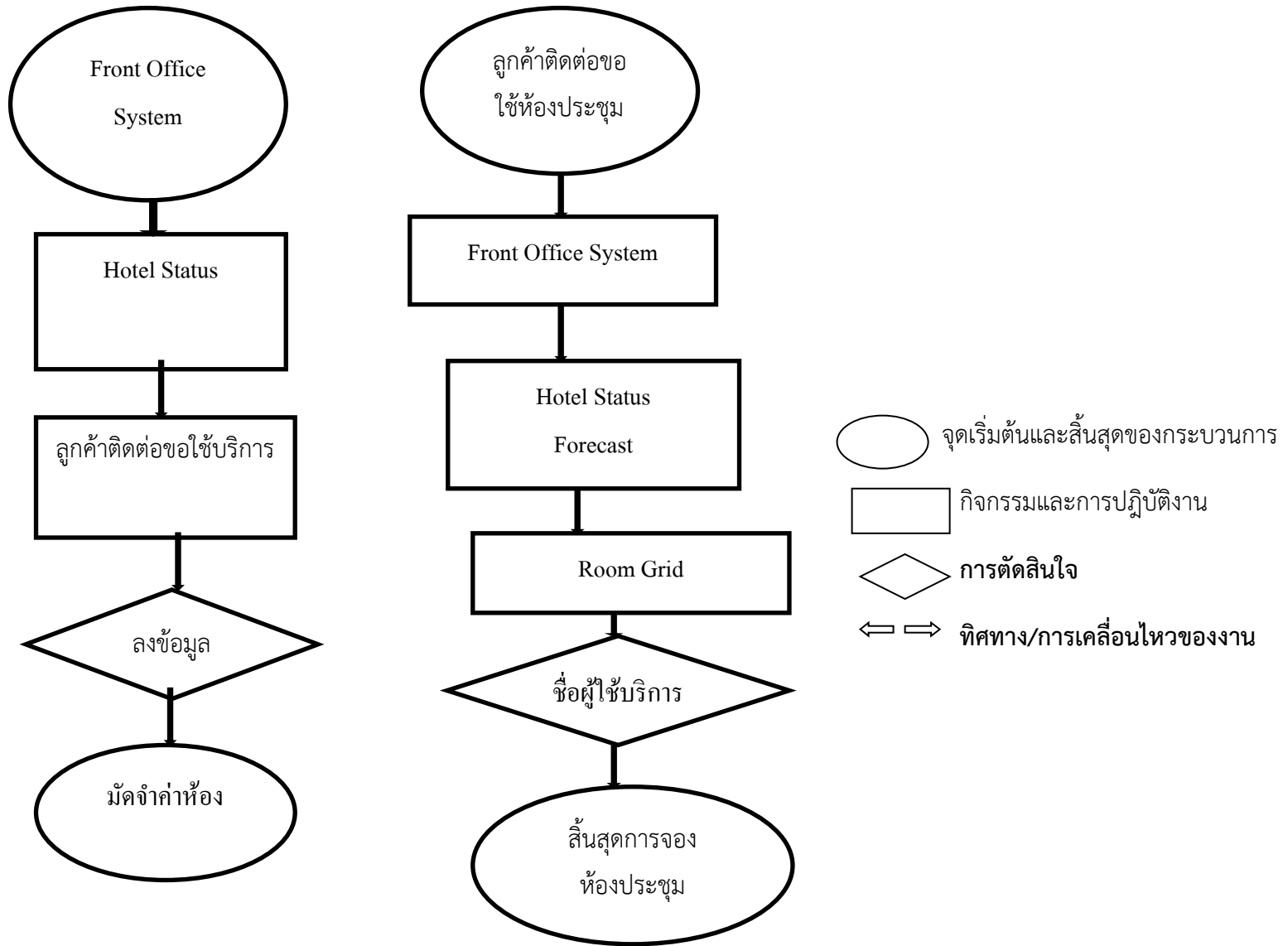
3.		60 นาที	พนักงานช่างทำการเบิกวัสดุอุปกรณ์จากหัวหน้าช่าง	พนักงานช่าง
4.			กรณีอุปกรณ์ในการซ่อมไม่พร้อมซ่อม	หัวหน้าช่างและพัสดุ
5.			พนักงานช่างไปยังจุดที่ได้รับมอบหมายตามใบแจ้งซ่อมที่ได้รับจากหัวหน้าช่าง	พนักงานช่าง
6.			พนักงานช่างทำการเปลี่ยนอะไหล่พร้อมส่งงานให้กับแผนกที่แจ้งซ่อมแซม	พนักงานช่าง

การจัดทำ SLA : ภาระงานฝ่ายห้องพักรักษาและห้องประชุม

แบบฟอร์มรายชื่อภาระงาน

รายชื่อภาระงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญของภาระงาน
ภาระงานรับจองห้องพัก-ห้องประชุม	การรับจองห้องพัก-ห้องประชุม ตามความต้องการของผู้เข้าพักทั้งรูปแบบและจำนวนได้อย่างครบถ้วน ทั้ง 4 อาคารและถูกต้องไม่ผิดพลาด	ถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้จากรายงาน (REPORT)
ภาระงานแผนกแม่บ้าน	ดำเนินการให้บริการผู้เข้าพักห้องพัก-ห้องประชุมได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์และได้มาตรฐานธุรกิจโรงแรม	มีการตรวจสอบจากหัวหน้าแม่บ้านอย่างเป็นระบบ และมีระบบการจัดการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%
ภาระงานแผนกต้อนรับ	ดำเนินการให้บริการผู้เข้าพักในการต้อนรับและลงทะเบียนผู้เข้าพักได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามมาตรฐานกำหนด	ถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้จากรายงาน (REPORT) และระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%
ภาระงานพนักงานซักรีด	ดำเนินการให้บริการด้านซัก - อบ - รีด ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วนในอัตราที่เหมาะสม	ระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%
ภาระงานของพนักงานทำความสะอาด	ดำเนินงานให้บริการด้านการทำความสะอาดห้องพักให้รวดเร็วและให้ได้มาตรฐานธุรกิจโรงแรม	ระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%

1. กระบวนการการจองห้องพักและห้องประชุม



ชื่อกระบวนการ การรับลงทะเบียนการเข้าพัก

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ความถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้จากรายงาน

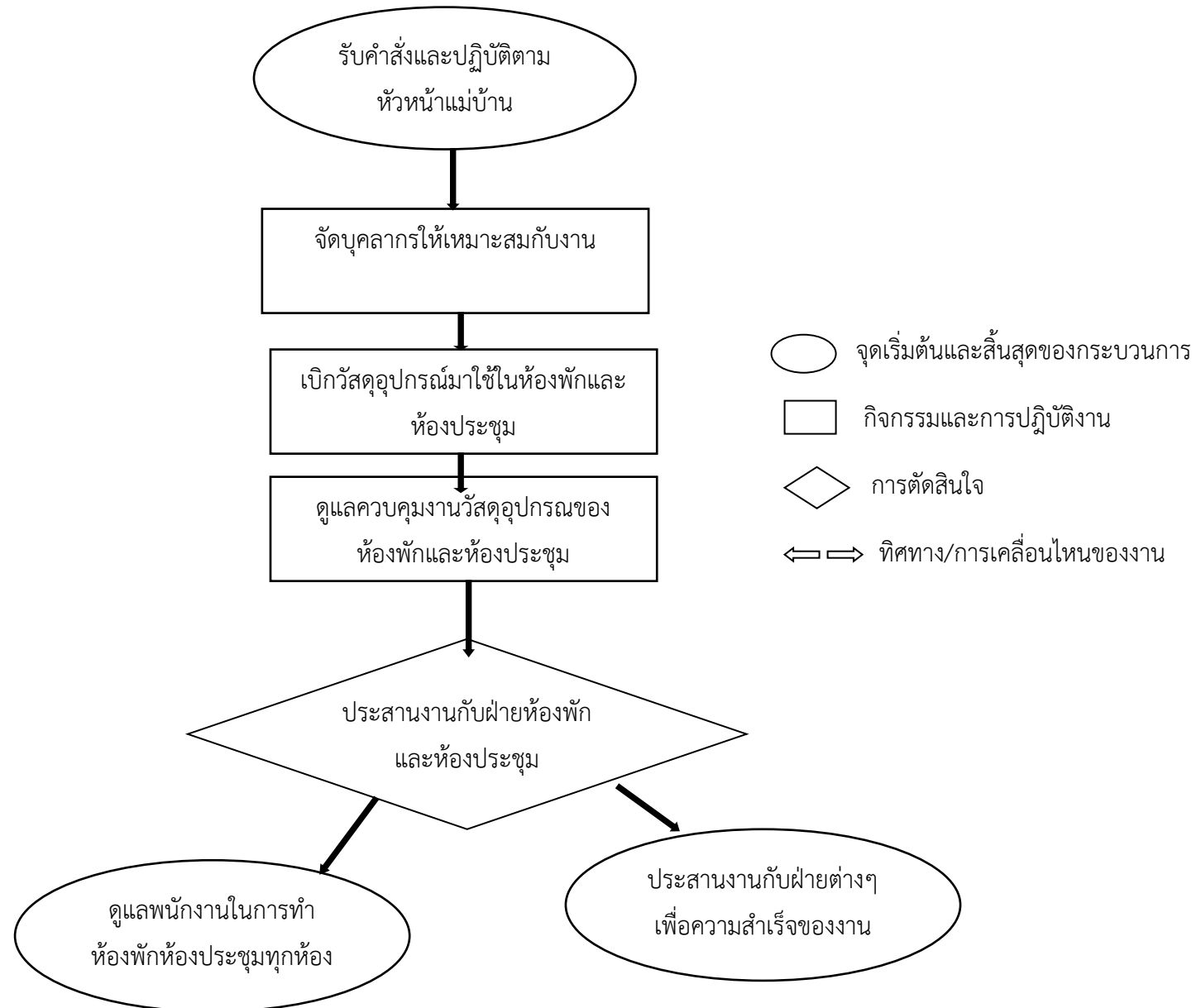
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
	ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าพัก Front Office System	15 วินาที	- ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าพักในวันนั้นๆ ว่ามีการจองมาหรือไม่	พนักงานต้อนรับ	Expect Arrival Report
	Reservation	10 วินาที	- ตรวจสอบจาก Reservation ถ้ามาเดี่ยวเข้าไปที่ Booking , ถ้ามากกว่า 5 ห้องเข้าไปที่ Group	พนักงานต้อนรับ	แบบปฏิบัติการ Front Office System
	Search Option หาชื่อลูกค้าที่จองมา	10 วินาที	- เลือกชื่อลูกค้าจากรายชื่อ, หมายเลขการจอง, วันที่เข้าพัก, ชื่อบริษัท, หรือห้องแบบไหน	พนักงานต้อนรับ	แบบปฏิบัติการ Front Office System
	Assign Room	15 วินาที	- จัดห้องที่ยังเป็นห้องว่างให้กับลูกค้าโดยการกด Assign Room	พนักงานต้อนรับ	เข้าระบบปฏิบัติการ Front Office System
	Check In Guest	5 วินาที	- Check In ลูกค้าเข้าระบบการจองห้องพัก	พนักงานต้อนรับ	Guest In House

ชื่อกระบวนการ การรับลงทะเบียนการใช้ห้องประชุม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ความถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้จากรายงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1	ลูกค้าติดต่อขอใช้ห้องประชุม	2 – 5 นาที	- ติดต่อทางโทรศัพท์ 02-5048313,8716 - ทาง Facebook ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	พนักงานรับจอง	-RSVN Report
2	Front Office System	5 วินาที	- เข้าโปรแกรมคอมมานชี ไปที่ FOS	พนักงานรับจอง	-
3	Hotel Status Forecast	5 วินาที	- เข้าโปรแกรมตรวจสอบห้องประชุมเพื่อตรวจสอบว่าว่างหรือไม่	พนักงานรับจอง	- RSVN Forecast Report
4	Room Grid	5 วินาที	- เพื่อเข้าโปรแกรมดูห้องประชุมว่ามีลูกค้าห้องไหน เพื่อหาห้องว่าง	พนักงานรับจอง	ตรวจสอบจากเอกสาร Report ห้องว่าง
5	ชื่อผู้ใช้บริการ	5 วินาที	- ตรวจสอบห้องประชุมที่มีผู้ใช้บริการและห้องที่ว่าง	พนักงานรับจอง	Report วันที่ของข้อมูลห้องประชุมที่ต้องการตรวจหา
6	สิ้นสุดการจองห้องประชุม	-	-	พนักงานรับจอง	Report การจองห้องประชุม

2. กระบวนการแผนแม่บ้าน

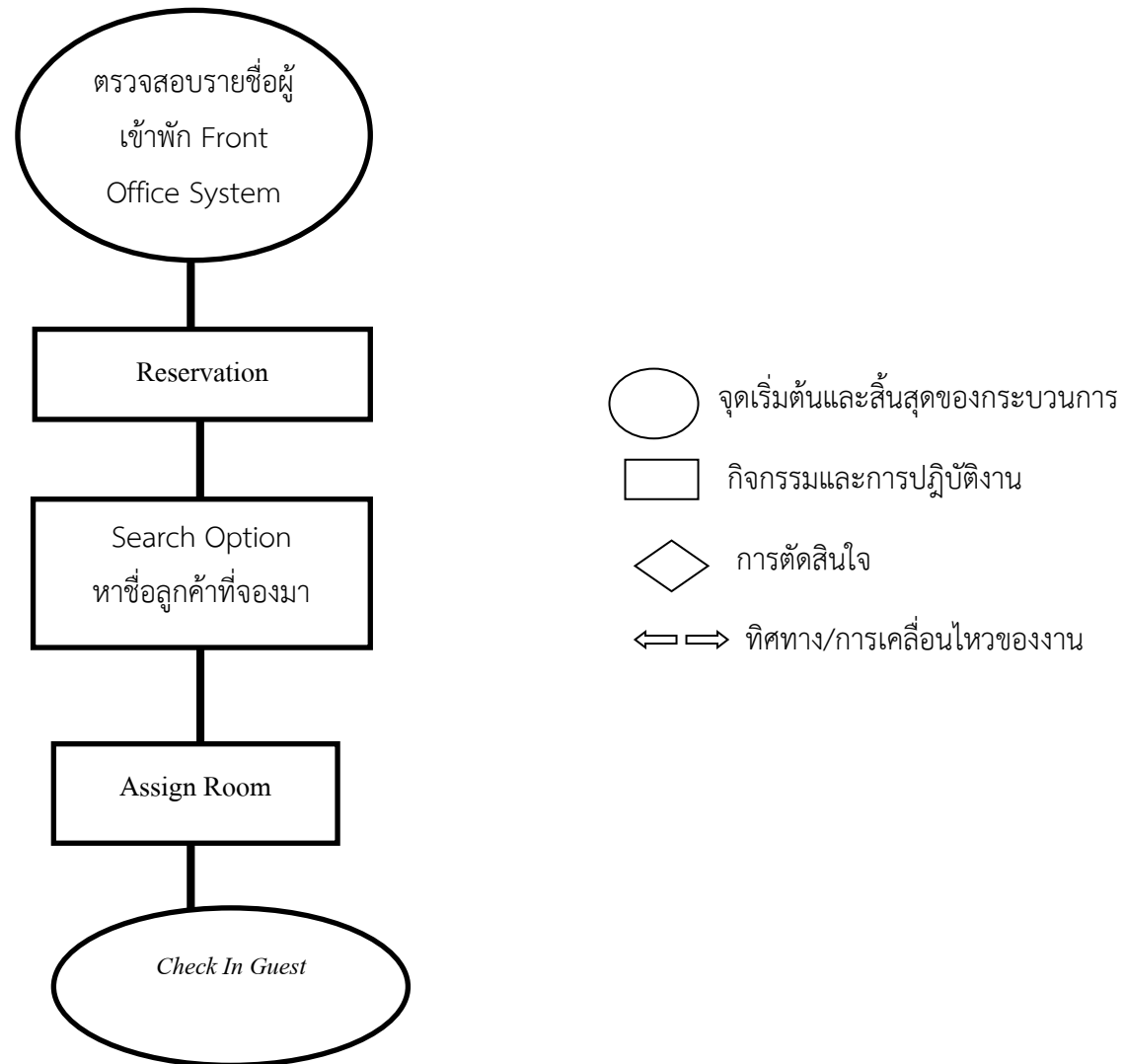


ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ มีการตรวจสอบจากหัวหน้าแม่บ้านอย่างเป็นระบบและมีระบบการจัดการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%

ลำดับที่	ผังกระบวนการทำงาน	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	รับงานมาจากหัวหน้าแม่บ้าน	30	จัดตารางการทำงานของพนักงานทำความสะอาด ทั้งการทำห้องพักและห้องประชุม	แม่บ้าน
2	ตรวจเช็คห้องประชุมและ ตรวจเช็คห้องพัก	30 30	ตรวจดูห้องประชุมว่าได้มีการจัดห้องไว้ตามที่แม่บ้าน กำหนดหรือไม่ อุปกรณ์ครบไหม แก้วน้ำตรงตามที่ระบุ หรือไม่ ตรวจดูห้องพักของแต่ละห้องและของแต่ละ ชั้นว่าได้มีการทำตามขั้นตอนหรือไม่	แม่บ้าน
3	ตรวจนับอุปกรณ์ของใช้ทั้งห้องพักและห้องประชุม	45	ทำการเบิกอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆสำหรับที่ใช้ใน ห้องพักและห้องประชุมให้ครบ	แม่บ้าน
4	เก็บข้อมูลการใช้ห้องพักและห้องประชุมด้วยระบบโคแมนชี (Comenche)	60	ต้องเก็บข้อมูลของการใช้ห้องพักและการใช้ห้อง ประชุม เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำส่งหัวหน้าแม่บ้าน	แม่บ้าน
5	ประสานงานกับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานห้องพักและห้อง ประชุม	30-60	ติดตามประสานงานกับฝ่ายช่าง ฝ่ายรับงาน ฝ่าย ภายใน และฝ่ายอาคาร เพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดี	แม่บ้าน

3.กระบวนการของแผนกต้อนรับ

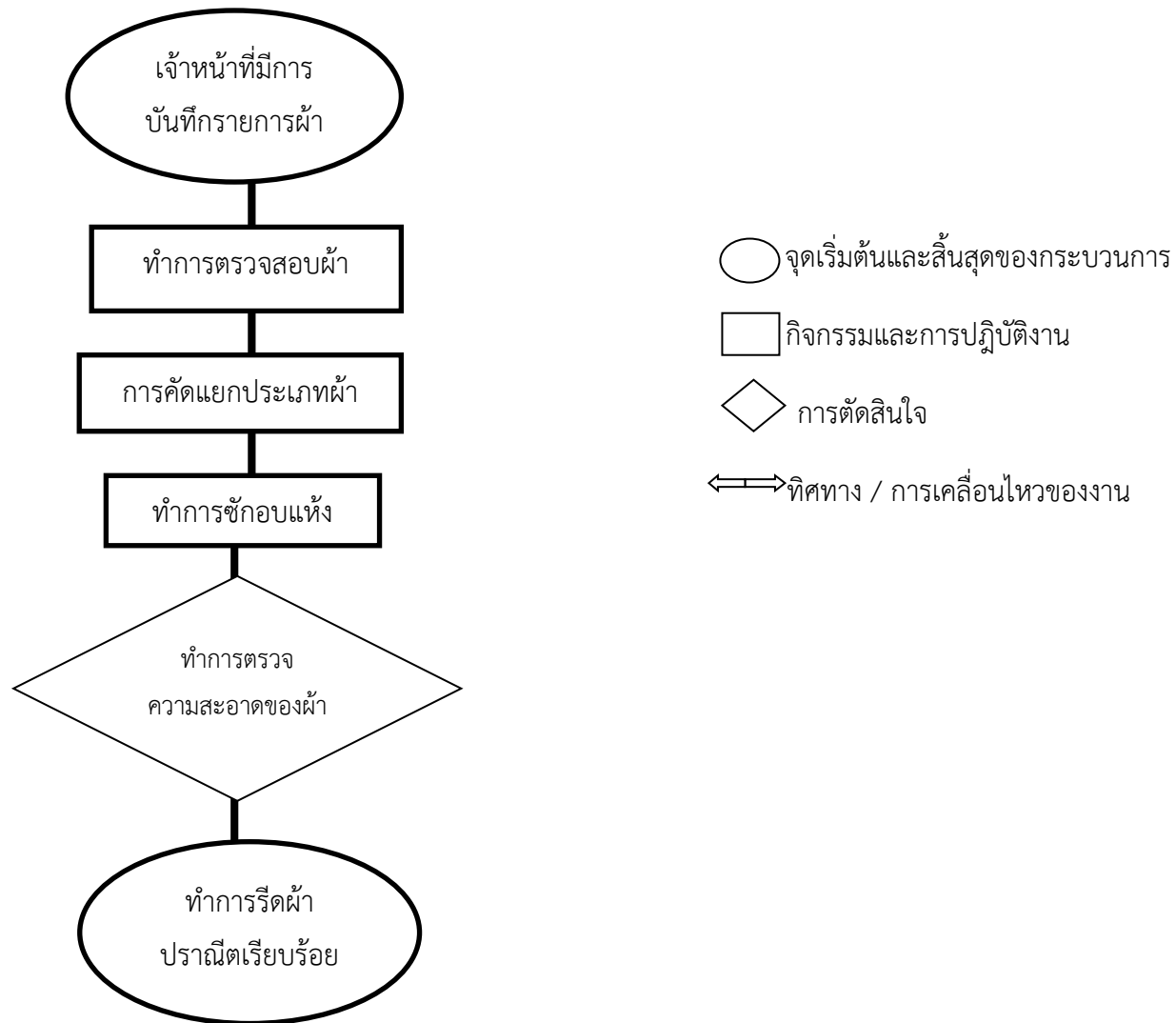


ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานแผนกต้อนรับ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ความถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้จากรายงาน (REPORT) และระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80%

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1	ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าพักFrontOffice system	15 วินาที	- ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าพักในวันนั้นๆ ว่ามีการจองมาหรือไม่	พนักงานต้อนรับ	ExpectArrival Report
2	Reservation	10 วินาที	- ตรวจสอบจาก Reservation ถ้ามาเดี่ยวเข้าไปที่ Booking , ถ้ามากกว่า 5 ห้องเข้าไปที่ Group	พนักงานต้อนรับ	แบบปฏิบัติการ FrontOffice system
3	Search Option หาชื่อลูกค้าที่จองมา	10 วินาที	- เลือกชื่อลูกค้าจากรายชื่อ,หมายเลขการจอง,วันที่เข้าพัก,ชื่อบริษัท,หรือห้องแบบไหน	พนักงานต้อนรับ	แบบปฏิบัติการ FrontOffice system
4	Assign Room	15 วินาที	- จัดห้องที่ยังเป็นห้องว่างให้กับลูกค้าโดยการกด Assign Room	พนักงานต้อนรับ	เข้าระบบปฏิบัติการ FrontOffice system
5	Check In Guest	5 วินาที	- Check In ลูกค้าเข้าระบบการจองห้องพัก	พนักงานต้อนรับ	Guest In House

4.กระบวนการ แผนกซักกรีด

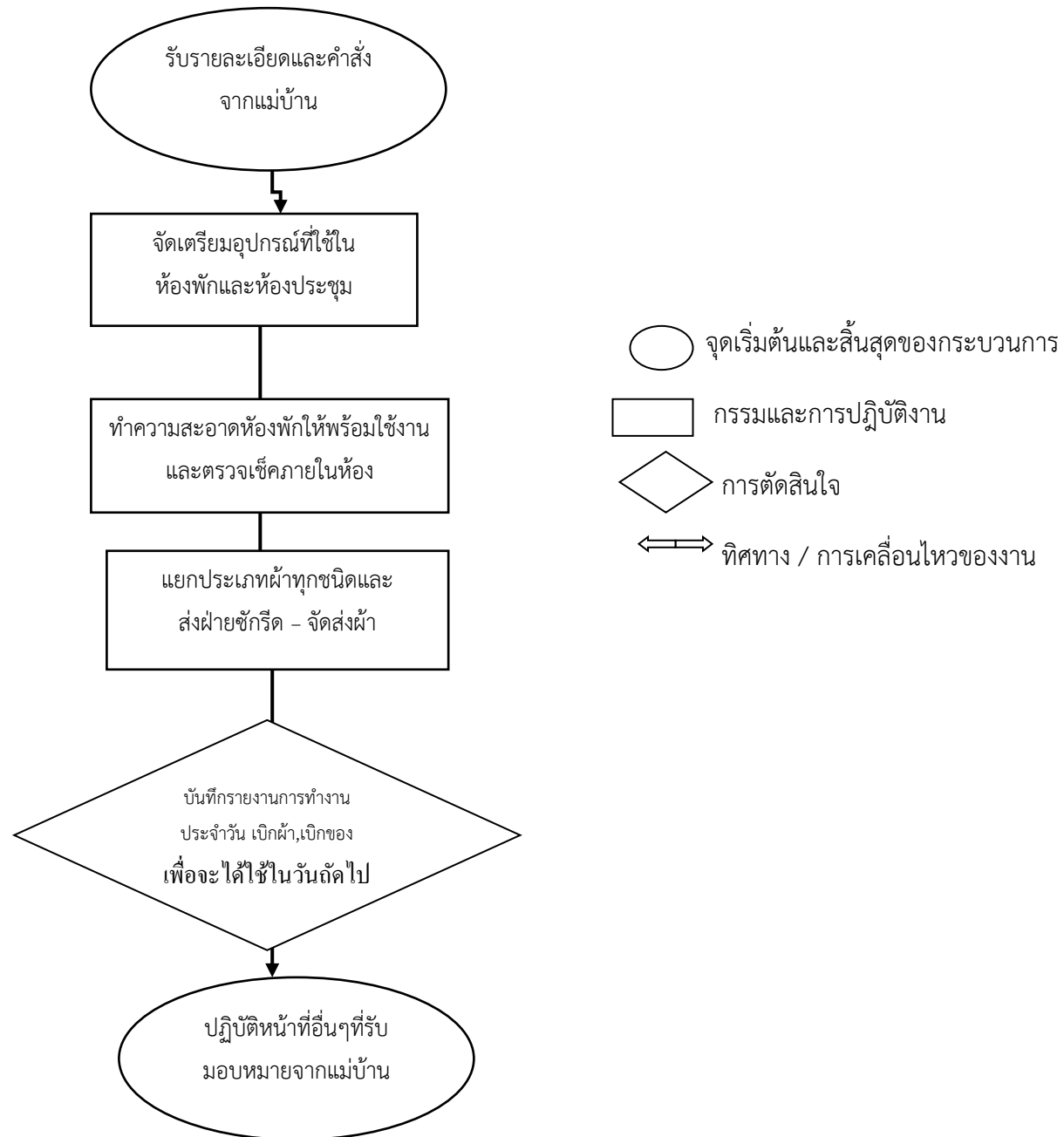


ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานแผนกซักรีด

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80% (ร้อยละ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/การเตรียมวัตถุดิบ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	ผ้า/ผงซักฟอก/น้ำยาปรับผ้านุ่ม/ฟอกขาว	30	ลูกค้านำผ้ามาส่งแล้วพนักงานซักรีดตรวจสอบผ้าและแยกประเภทผ้าก่อนทำความสะอาด	พนักงานซักรีด
2	ความสะอาด	45	พนักงานทำการซักรีดใช้น้ำยาเคมีตามอัตราส่วนต่อตู้ซักผ้า 1 ตู้จำนวนผ้า 30 ชิ้น	พนักงานซักรีด
3	อบแห้ง	45	พนักงานทำการอบผ้าหลังจากซักแล้วเข้าตู้อบ 1 ตู้ต่อผ้า 30 ชิ้นตามเวลากำหนด	พนักงานซักรีด
4	รีด	120	พนักงานรีดผ้าขึ้นอยู่กับชนิดผ้าง่าย - ยาก ตามเวลากำหนด	พนักงานซักรีด
5	จัดเก็บ	60	พนักงานจัดเตรียมส่งผ้าให้กับลูกค้าต่อไป	พนักงานซักรีด

5. กระบวนการของพนักงานทำความสะอาด



ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80 % (ร้อยละ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการทำงาน	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	จัดเตรียมของใช้สำหรับใช้ในห้องพักให้ครบไว้ในรถเข็น	30	ไปเบิกของใช้ต่างๆตากสไตร์ย่อยที่เบิกเป็นคลังรวมไว้ แล้วมาจัดให้เรียบร้อย พร้อมจะทำห้องพัก	พนักงานทำความสะอาด
2	ทำความสะอาดในห้องพัก	20/ห้อง	ล้างห้องน้ำ, ถูพื้น, เติมน้ำเย็น, เปลี่ยนผ้าปูที่นอน, เติมของใช้ให้ครบสำหรับ 4 คน	พนักงานทำความสะอาด
3	ทำความสะอาดสาธารณะทั่วไป	30	กวาดพื้น, ถูพื้นบริเวณด้านนอกห้องพักตรงทางเดินทั่วไปและหน้าลิฟท์ บันได และรารอบบริเวณด้านนอกทั้งหมด	พนักงานทำความสะอาด
4	จัดส่งผ้าซักรีด	20	เช็ดผ้าแต่ละประเภทแยกนับเพื่อนำส่งให้ซักรีดทั้งภายในและภายนอก แล้วเบิกผ้าสำหรับวันต่อไปเลย	พนักงานทำความสะอาด

ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องประชุม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า 80% (ร้อยละ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการทำงาน	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	รับใบงานห้องประชุมจากแม่บ้าน	10	เช็คห้องประชุม, จำนวนห้องเพื่อจัดห้องให้ครบจำนวน นักศึกษา	พนักงานทำความสะอาด
2	จัดห้องประชุม	60	ทำความสะอาดเก้าอี้เมื่อจัดเรียงไว้ในห้องประชุมมีชุดของ วิทยากร ไมค์, ป้ายงาน ติดสเก็ทโต๊ะวิทยากร	พนักงานทำความสะอาด
3	ทำความสะอาดห้องประชุม	60	เมื่อการประชุมเรียบร้อยแล้วก็เก็บเก้าอี้ให้เป็นแถว เก็บขยะ แล้วก็ดูดฝุ่นถูพื้นบนเวที	พนักงานทำความสะอาด
4	ทำความสะอาดหน้าห้องประชุม	30	กวาดพื้น, ถูพื้น ทำความสะอาดห้องน้ำและบริเวณหน้าห้อง ประชุมให้เรียบร้อยเพื่อจะได้รับการงานวันต่อไป	พนักงานทำความสะอาด

ทศศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาองค์กร

เพื่อให้ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมมีระบบการบริหารจัดการตามมาตรฐานธุรกิจโรงแรม

การจัดทำ SLA : กระบวนการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

แบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ (ระดับการจัดการ)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1.การออกไปฟังก์ชั่น | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 2.การออกไปสั่งของชั่วคราว (PR) | |
| 2.1 วัตถุดิบ | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 2.2 ขนมอบรรค | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 3.การขอเบิกพัสดุจากสต็อกกลาง | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 4.การสั่งซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 5.การสั่งซื้อข้าวสารและแก๊ส | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
- (แผนกครัว)

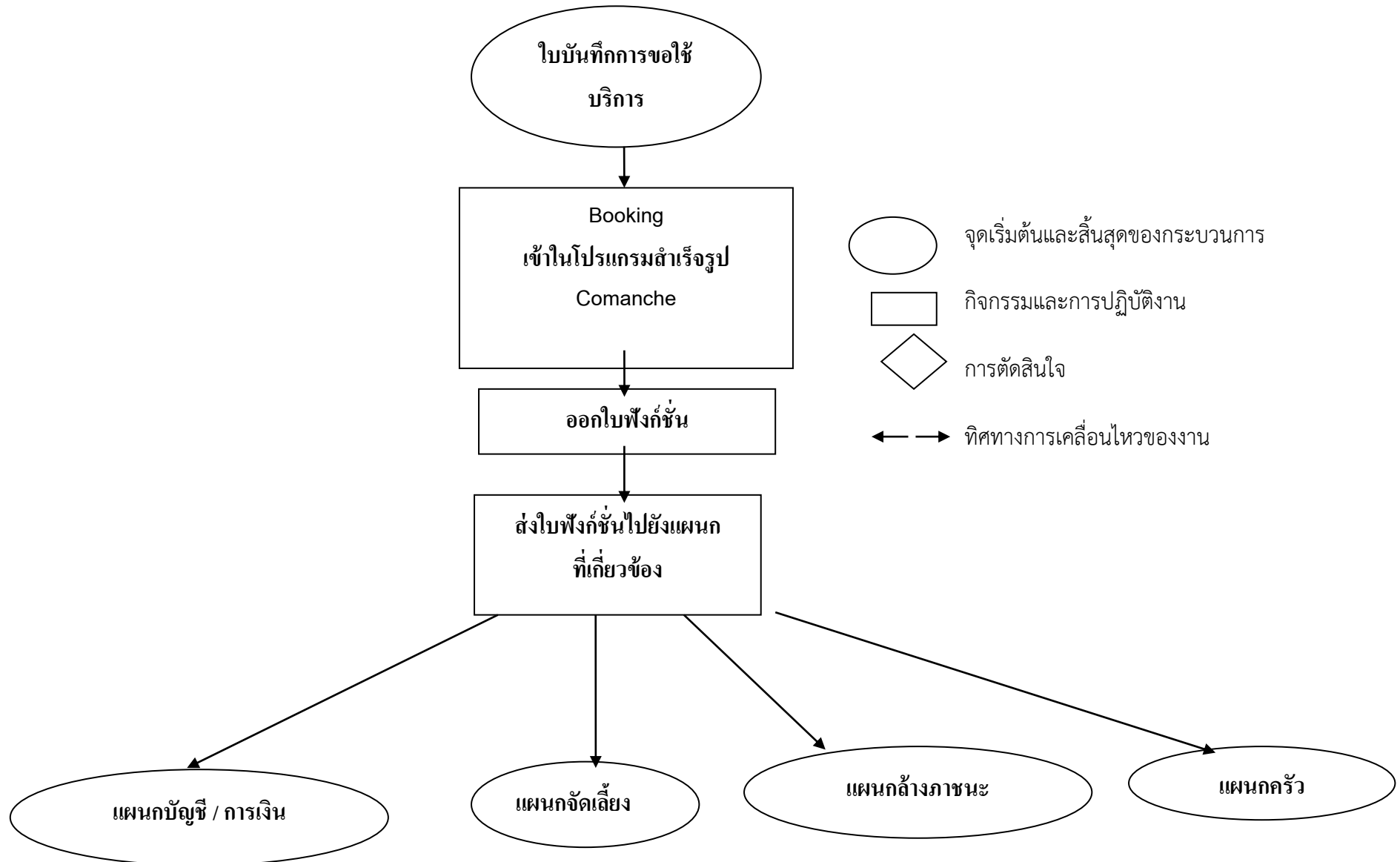
แบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ (ระดับปฏิบัติ-บริการ)

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1.การจัดวางแผนพนักงาน | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 2.การเตรียมวัตถุดิบ | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 3.การปรุงอาหาร | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 4.การให้บริการลูกค้า | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |
| 5.การทำความสะอาดภาชนะ | Work Flow / คำอธิบายขั้นตอน |

แบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ (ระดับการจัดการ)

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
1.การออกไปฟังก์ชัน	ข้อมูลถูกต้อง, เสร็จสิ้นก่อนการใช้บริการล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	ร้อยละของการออกไปฟังก์ชัน ใน 30 วัน
2.การออกไปสั่งของชั่วคราว (PR) (วัสดุดิบ, ขนมอบรรค)	ข้อมูลถูกต้อง / มีการบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเข้าระบบ	ร้อยละของการออกไปสั่งของชั่วคราว (PR) ใน 30 วัน
3.การขอเบิกพัสดุจากสต็อกกลาง	ปริมาณการขอเบิกมีความเหมาะสมและสัมพันธ์กับปริมาณภาระงานและการใช้	ร้อยละของการออกไปขอเบิกพัสดุจากสต็อกกลาง ใน 30 วัน
4.การสั่งซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด	วัสดุเบ็ดเตล็ดนั้น ๆ มีความจำเป็นต่อการใช้งานและเมื่อได้รับวัสดุนั้น ๆ แล้วต้องนำมาใช้งานทันที	ร้อยละของการออกไปสั่งซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด ใน 30 วัน
5.การสั่งซื้อข้าวสารและแก๊ส (แผนกครัว)	ต้องมีการตรวจนับยอดคงเหลือก่อนทุกครั้งที่จะมีการดำเนินการออกไปขอซื้อ	ร้อยละของการออกไปขอซื้อ แก๊สและข้าวสาร ใน 30 วัน

1. กระบวนการออกใบฟังก์ชัน



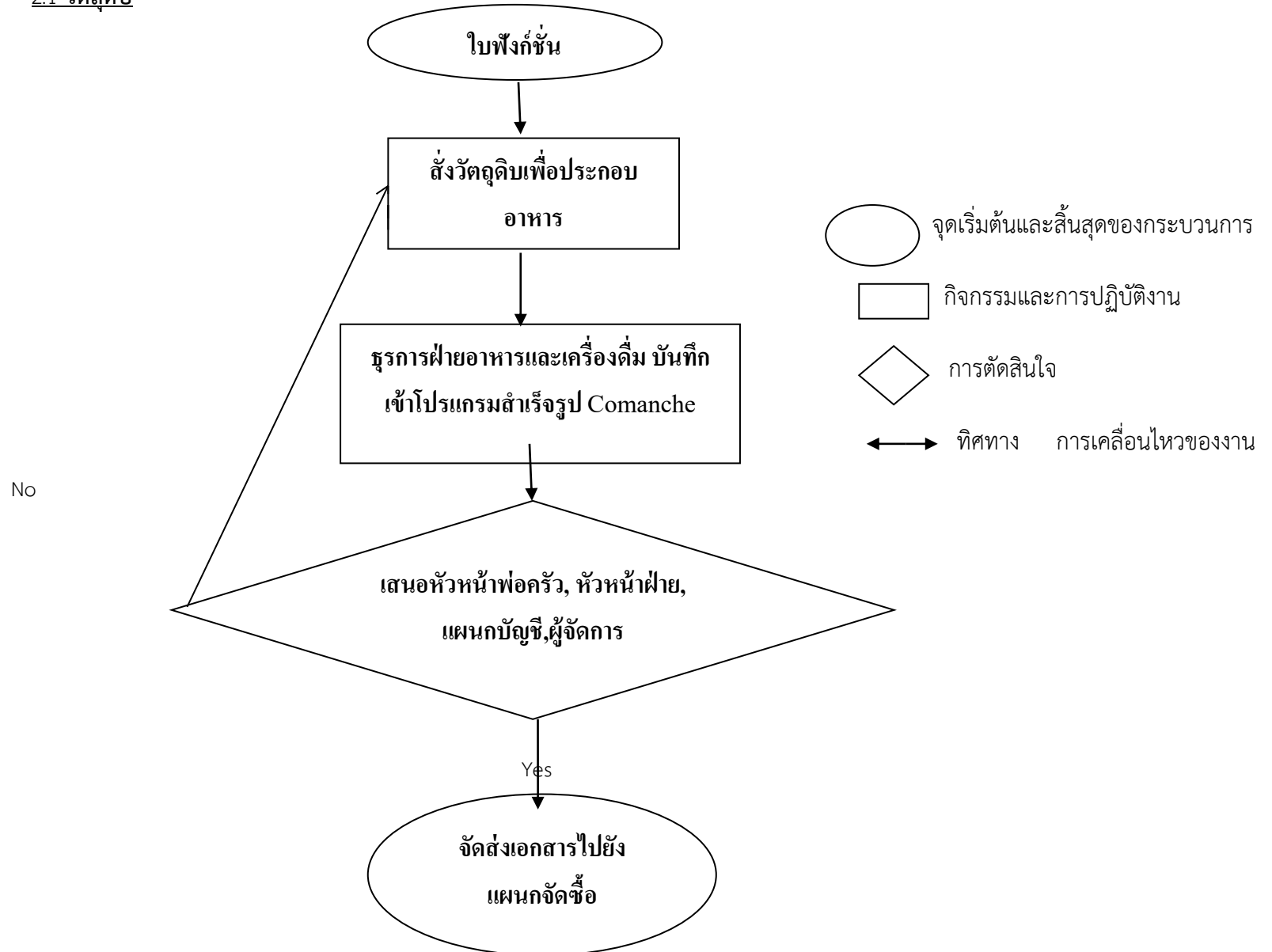
ชื่อกระบวนการ การออกไปฟังก์ชัน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกไปฟังก์ชัน ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ใบบันทึกขอใช้บริการ	5 นาที	ธุรการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มรับบันทึกการขอใช้บริการและส่งเพิ่มเติมไปยังหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าห้องอาหาร	ธุรการฝ่าย	ใบบันทึก
2	บันทึกเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche	15-20 นาที	ธุรการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทำบันทึกการใช้บริการ ลงหมายเลขบันทึกและข้อมูลรายละเอียด	ธุรการฝ่าย	ใบบันทึก
3	ออกไปฟังก์ชัน	15-20 นาที	หัวหน้าห้องอาหารออกไปฟังก์ชันประกอบด้วย วัน เวลา สถานที่ การให้บริการ ประเภทอาหาร มื้ออาหาร ขนบเบรค เครื่องดื่ม จำนวนแขก และรายละเอียดพิเศษเพิ่มเติมต่าง ๆ	หัวหน้าห้องอาหาร, หัวหน้าฝ่าย	ใบบันทึก ใบฟังก์ชัน
4	ส่งใบฟังก์ชันไปแผนกที่เกี่ยวข้อง	20-30 นาที	ธุรการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มแจกใบฟังก์ชันไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง	ธุรการฝ่าย	ใบฟังก์ชัน
5	แผนกที่เกี่ยวข้องรับใบฟังก์ชัน	5 นาที	แผนกบัญชี/การเงิน, แผนกจัดเลี้ยง/แผนกล้างภาชนะ/แผนกครัว รับใบฟังก์ชันและเซ็นตีใบรับเอกสาร	ธุรการฝ่าย	ใบฟังก์ชัน ใบเซ็นตีรับเอกสาร

2.กระบวนการ ออกใบสั่งของชั่วคราว (PR)

2.1 วัตถุประสงค์

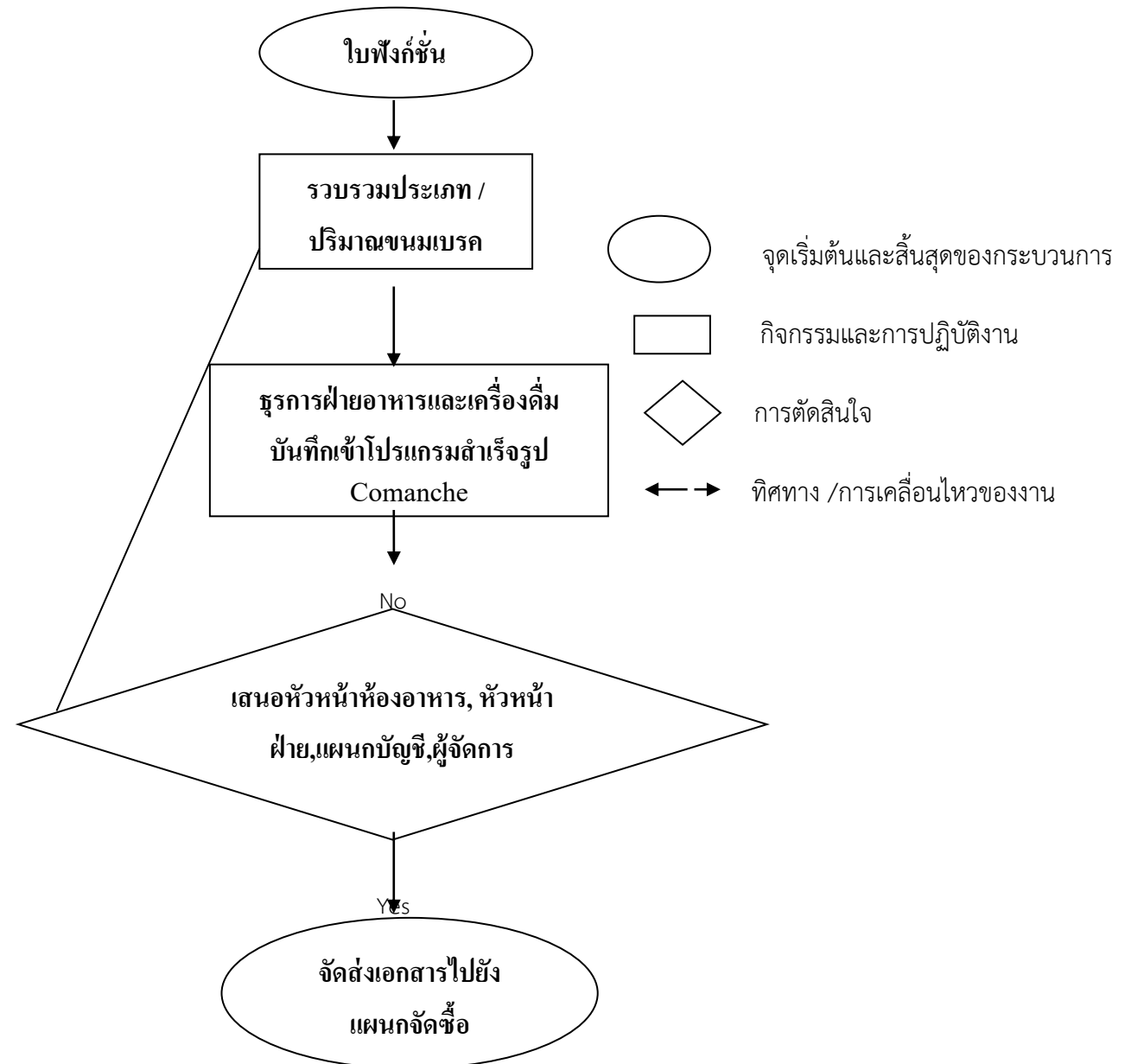


ชื่อกระบวนการ การออกใบสั่งของชั่วคราว (PR) 2.1 วัตถุประสงค์

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกใบสั่งของชั่วคราว (PR) ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ใบฟังก์ชัน	5 นาที	หัวหน้าพ่อครัวรับใบฟังก์ชันจากธุรการฝ่าย ตรวจสอบและทำความเข้าใจ	หัวหน้าพ่อครัว, ธุรการฝ่าย	ใบฟังก์ชัน
2	สั่งวัตถุดิบ	30-60 นาที	หัวหน้าพ่อครัวสั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้ตามใบฟังก์ชัน คำนวณปริมาณการสั่งให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ ควบคุมค่าใช้จ่าย	หัวหน้าพ่อครัว	ใบฟังก์ชัน, ใบสั่ง ตลาดชั่วคราว
3	บันทึกข้อมูลการสั่งเข้า โปรแกรมสำเร็จรูป Comanche	20-30 นาที	ธุรการฝ่ายบันทึกข้อมูลการสั่งซื้อจากหัวหน้า พ่อครัวเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche ตรวจสอบความถูกต้องแล้วป้อนเป็นใบ PR	ธุรการฝ่าย	ใบสั่งตลาดชั่วคราว, ใบ PR
4	เสนอเพื่ออนุมัติ	2-3 ชั่วโมง	หัวหน้าพ่อครัวตรวจสอบใบ PR ว่าข้อมูล ถูกต้องตามที่ต้องการ เสนอต่อไปยังหัวหน้า ฝ่าย/แผนกบัญชี/ผู้จัดการเพื่ออนุมัติ	หัวหน้าพ่อครัว, หัวหน้า ฝ่าย, แผนกบัญชี, ผู้จัดการ	ใบ PR
5	ส่งเอกสารไปยังแผนกจัดซื้อ	1 ชั่วโมง	ธุรการฝ่ายจัดส่งใบ PR ไปยังแผนกจัดซื้อ	ธุรการฝ่าย, แผนกจัดซื้อ	ใบ PR

2.2 ขนมอบรรค

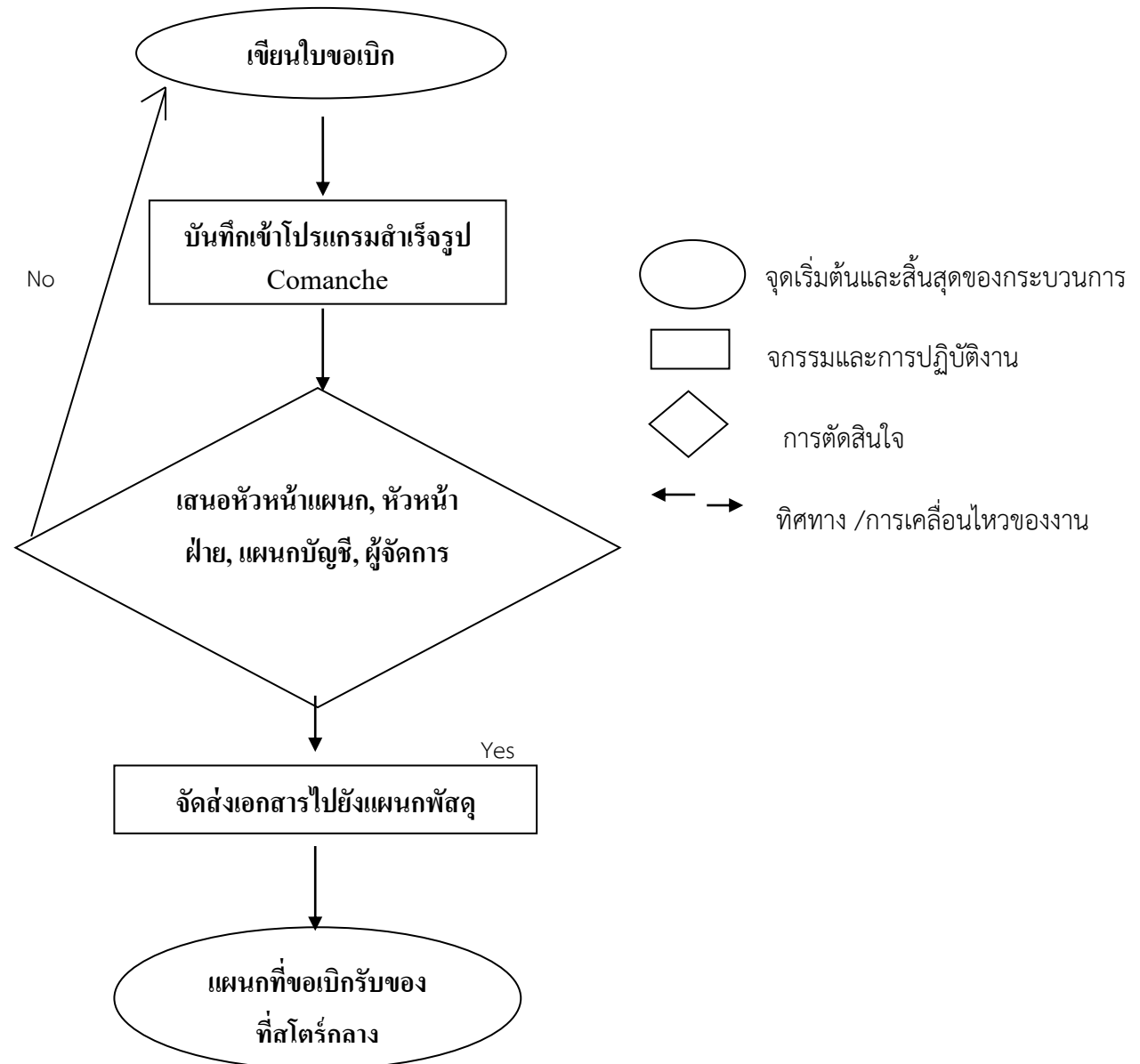


ชื่อกระบวนการ การออกไปสั่งซื้อชั่วคราว (PR) 2.2 ขนมอบรรค

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกไปสั่งซื้อชั่วคราว (PR) ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ใบฟังก์ชัน	5 นาที	หัวหน้าห้องอาหารรับใบฟังก์ชันจากธุรการฝ่ายตรวจสอบและทำความเข้าใจ	หัวหน้าห้องอาหาร, ธุรการฝ่าย	ใบฟังก์ชัน
2	รวบรวมประเภท/ปริมาณขนมอบรรค	15-20 นาที	หัวหน้าห้องอาหารรวบรวมประเภทและปริมาณของขนมอบรรคที่ให้บริการจัดบันทึกลงสมุดรายการการสั่งขนมอบรรค	หัวหน้าห้องอาหาร	สมุดรายการการสั่งขนมอบรรค
3	บันทึกข้อมูลการสั่งเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche	15-20 นาที	ธุรการฝ่ายบันทึกข้อมูลการสั่งขนมอบรรคในแต่ละวันเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche แล้วปรี้นซ์เป็นใบ PR	ธุรการฝ่าย	สมุดรายการการสั่งขนมอบรรค, ใบ PR
4	เสนอเพื่ออนุมัติ	2-3 ชั่วโมง	หัวหน้าห้องอาหารตรวจสอบใบ PR ว่าข้อมูลถูกต้องตามที่ต้องการ เสนอต่อไปยังหัวหน้าฝ่าย/แผนกบัญชี/ผู้จัดการเพื่ออนุมัติ	หัวหน้าห้องอาหาร, หัวหน้าฝ่าย, แผนกบัญชี, ผู้จัดการ	ใบ PR
5	ส่งเอกสารไปยังแผนกจัดซื้อ	1 ชั่วโมง	ธุรการฝ่ายจัดส่งใบ PR ไปยังแผนกจัดซื้อ	ธุรการฝ่าย, แผนกจัดซื้อ	ใบ PR

3. กระบวนการ การขอเบิกพัสดุจากสต็อกกลาง

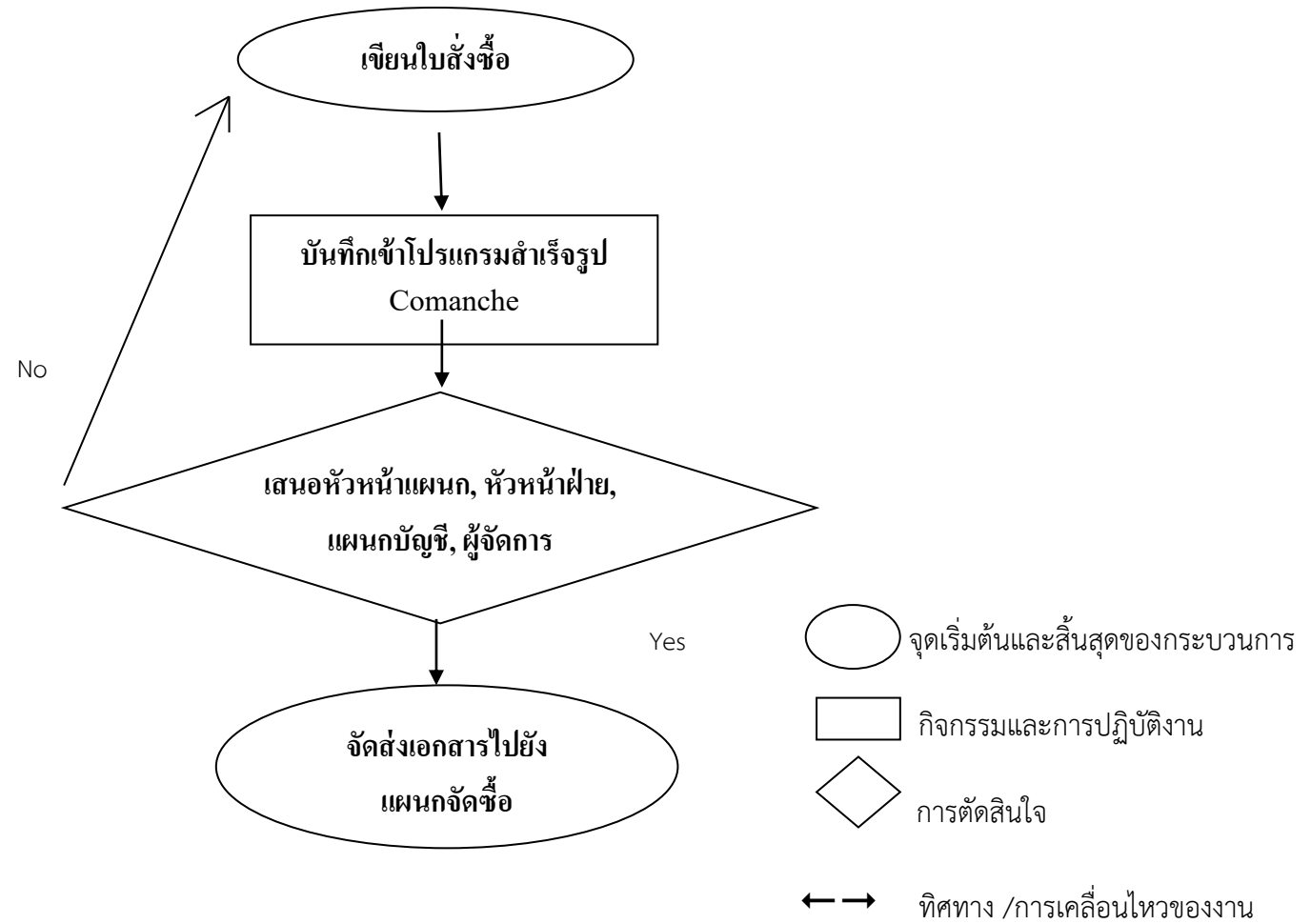


ชื่อกระบวนการ การขอเบิกพัสดุจากสโตร์กลาง

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกใบเบิกพัสดุจากสโตร์กลาง ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	เขียนใบขอเบิก	30 นาที	ตรวจนับสต็อกในแผนก เขียนรายการของที่ต้องการเบิก	พนักงานแต่ละแผนกที่ดูแลการขอเบิก	ใบเบิกพัสดุ
2	บันทึกเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche	20-30 นาที	ธุรการฝ่ายบันทึกข้อมูลการขอเบิกเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป Comanche ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ปรี้นซ์เป็นใบ IR	ธุรการฝ่าย	ใบ IR
3	เสนอเพื่ออนุมัติ	2-3 ชั่วโมง	หัวหน้าแผนกพิจารณาปริมาณและประเภทตามข้อมูลใบ IR ตรวจสอบความถูกต้อง เสนอต่อไปยังหัวหน้าฝ่าย/แผนกบัญชี/ผู้จัดการเพื่ออนุมัติ	หัวหน้าแผนก, หัวหน้าฝ่าย, แผนกบัญชี, ผู้จัดการ	ใบ IR
4	ส่งเอกสารไปยังแผนกพัสดุ	1 ชั่วโมง	ธุรการฝ่ายจัดส่งใบ IR ไปยังแผนกพัสดุ	ธุรการฝ่าย, เจ้าหน้าที่พัสดุ	ใบ IR
5	แผนกที่ขอเบิกรับของ	1 ชั่วโมง	แผนกที่ขอเบิกรับของที่สโตร์กลาง	เจ้าหน้าที่พัสดุ, พนักงานแผนกที่ขอเบิก	ใบ IR

4. กระบวนการ การสั่งซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด

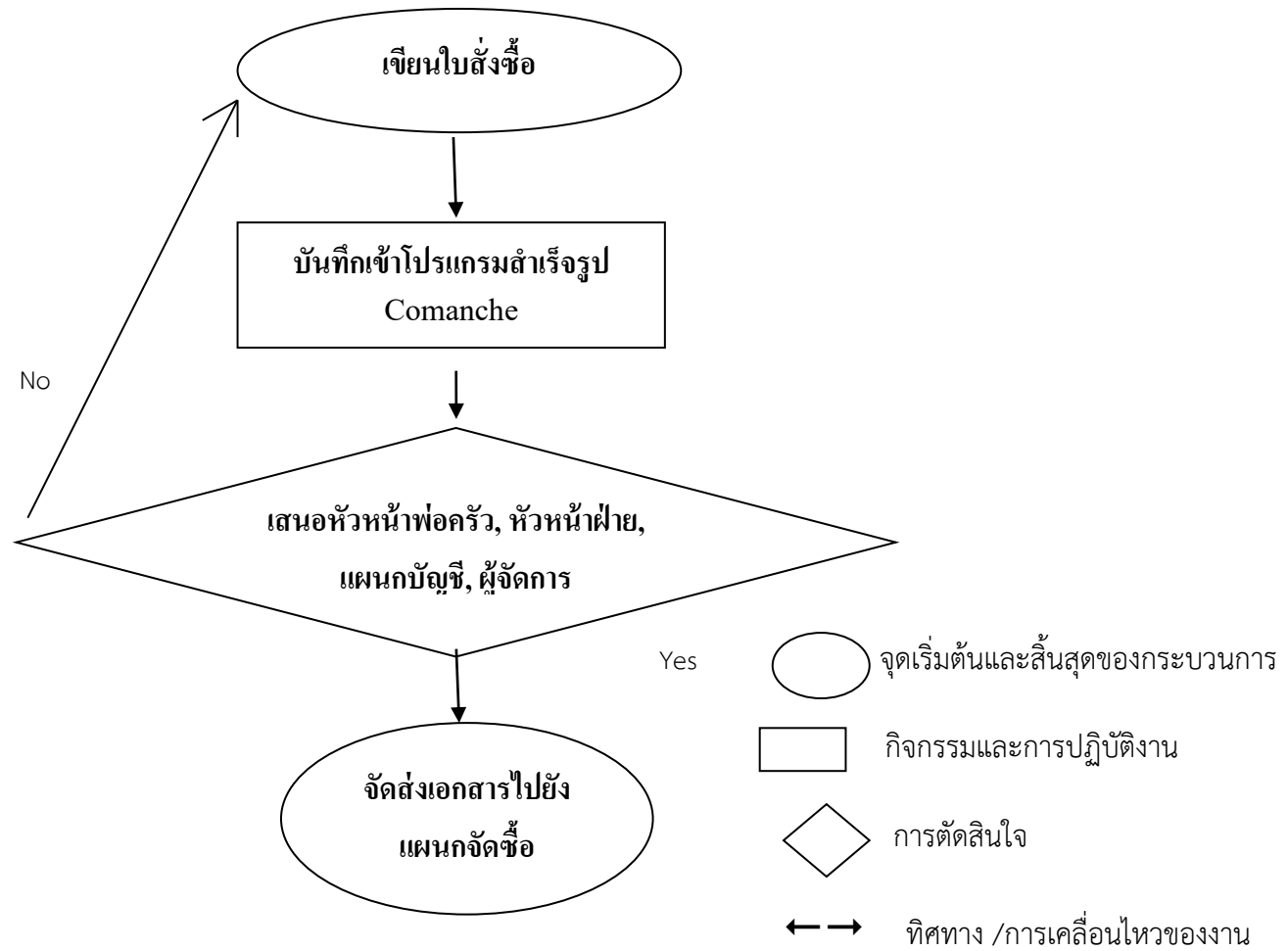


ชื่อกระบวนการ การออกใบขอซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกใบขอซื้อวัสดุเบ็ดเตล็ด ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	เขียนใบขอซื้อ	15-20 นาที	ตรวจสอบรายละเอียดของวัสดุเบ็ดเตล็ดตามที่ ต้องการ เพื่อแจ้งลงในใบขอซื้อ	พ่อครัว	ใบสั่งซื้อ(ชั่วคราว)
2	บันทึกข้อมูลการสั่งเข้าโปรแกรม สำเร็จรูป Comanche	15-20 นาที	ธุรการฝ่ายบันทึกข้อมูลจากใบสั่งซื้อเข้า โปรแกรมสำเร็จรูป Comanche แล้วปรี้นซ์เป็นใบ ขอซื้อ	ธุรการฝ่าย	ใบสั่งซื้อ
3	เสนอเพื่ออนุมัติ	2-3 ชั่วโมง	หัวหน้าพ่อครัวพิจารณาปริมาณและประเภท การขอซื้อรวมถึงเหตุผลและความจำเป็นจึง เสนอต่อไปยังหัวหน้าฝ่าย/แผนกบัญชี/ ผู้จัดการเพื่ออนุมัติ	หัวหน้าพ่อครัว, หัวหน้า ฝ่าย, แผนกบัญชี, ผู้จัดการ	ใบขอซื้อ
4	ส่งเอกสารไปยังแผนกจัดซื้อ	1 ชั่วโมง	ธุรการฝ่ายจัดส่งใบขอซื้อไปยังแผนกจัดซื้อ	ธุรการฝ่าย, แผนกจัดซื้อ	ใบขอซื้อ

5. กระบวนการ การสั่งซื้อข้าวสารและแก๊ส



ชื่อกระบวนการ การออกใบขอซื้อประเภทข้าวสารและแก๊ส

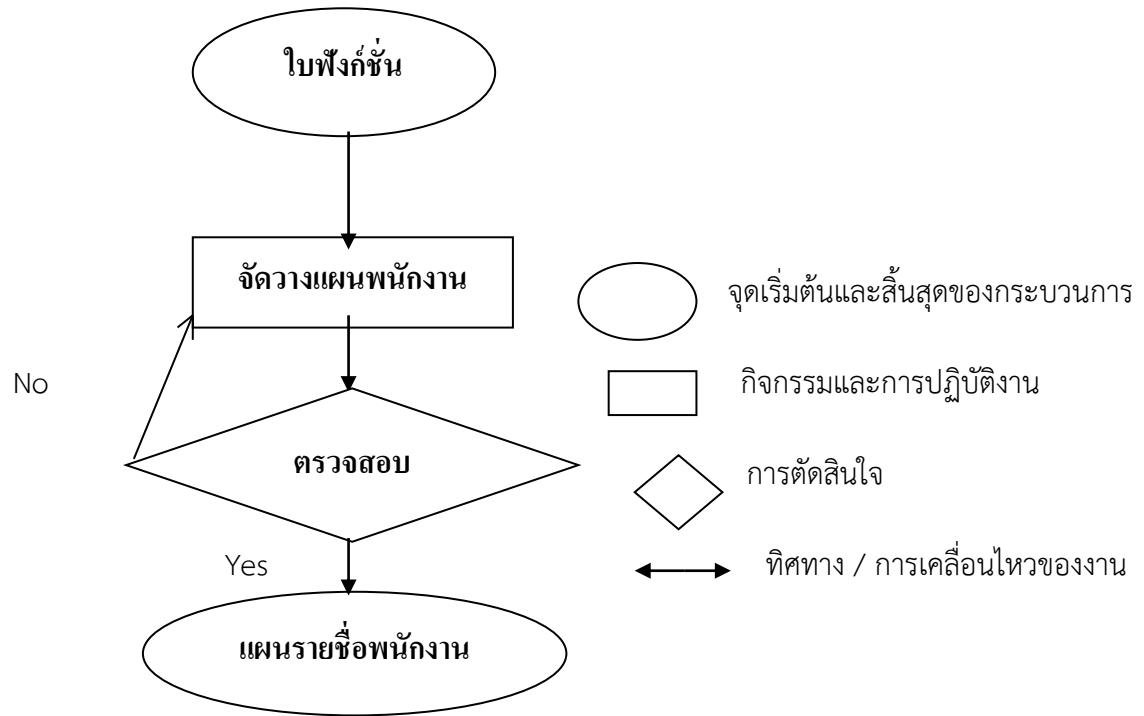
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการออกใบขอซื้อแก๊สและข้าวสาร ใน 30 วัน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	เขียนใบขอซื้อ	15-20 นาที	ตรวจสอบยอดคงเหลือของข้าวสารและแก๊ส แจ้งปริมาณที่ต้องการขอซื้อ	พ่อครัว	ใบสั่งซื้อ/ตรวจรับ ข้าวสาร ใบสั่งซื้อ/ตรวจรับ แก๊ส
2	บันทึกข้อมูลการส่งเข้าโปรแกรม สำเร็จรูป Comanche	15-20 นาที	ธุรการฝ่ายบันทึกข้อมูลจากใบสั่งซื้อเข้า โปรแกรมสำเร็จรูป Comanche แล้วปรี้นซ์เป็น ใบขอซื้อ	ธุรการฝ่าย	ใบสั่งซื้อ/ตรวจรับ ข้าวสาร ใบสั่งซื้อ/ตรวจรับ แก๊ส ใบขอซื้อ
3	เสนอเพื่อนุมัติ	2-3 ชั่วโมง	หัวหน้าพ่อครัวพิจารณาปริมาณการขอซื้อแล้ว เสนอต่อไปยังหัวหน้าฝ่าย/แผนกบัญชี/ ผู้จัดการเพื่อนุมัติ	หัวหน้าพ่อครัว, หัวหน้า ฝ่าย, แผนกบัญชี, ผู้จัดการ	ใบขอซื้อ
4	ส่งเอกสารไปยังแผนกจัดซื้อ	1 ชั่วโมง	ธุรการฝ่ายจัดส่งใบขอซื้อไปยังแผนกจัดซื้อ	ธุรการฝ่าย, แผนกจัดซื้อ	ใบขอซื้อ

แบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ (ระดับปฏิบัติ-บริการ)

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
1.การจัดวางแผนพนักงาน	จำนวนพนักงานเหมาะสมกับภาระงานและเพียงพอต่อภาระงาน	ร้อยละของแผนการจัดพนักงาน ใน 7 วัน
2.การเตรียมวัตถุดิบ	เตรียมวัตถุดิบถูกต้องตามใบสั่งซื้อชิ้นงาน ทั้งประเภทและปริมาณ	ร้อยละของวัตถุดิบที่จัดเตรียม ใน 1 วัน
3.การปรุงอาหาร	อาหารที่ได้รับการปรุงมีคุณภาพ ด้านรสชาติและปริมาณ ถูกต้องตามใบสั่งซื้อชิ้นงาน	ร้อยละของอาหารที่ปรุงสำเร็จ ใน 1 วัน
4.การให้บริการลูกค้า	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามหลักการให้บริการ	ร้อยละของแบบประเมินผล ใน 30 วัน
5.การทำความสะอาดภาชนะ	ภาชนะที่ใช้แล้วได้รับการทำความสะอาดและจัดเก็บถูกสุขลักษณะ	ร้อยละของการทำความสะอาดภาชนะ ใน 1 วัน

1. กระบวนการจัดวางแผนพนักงาน

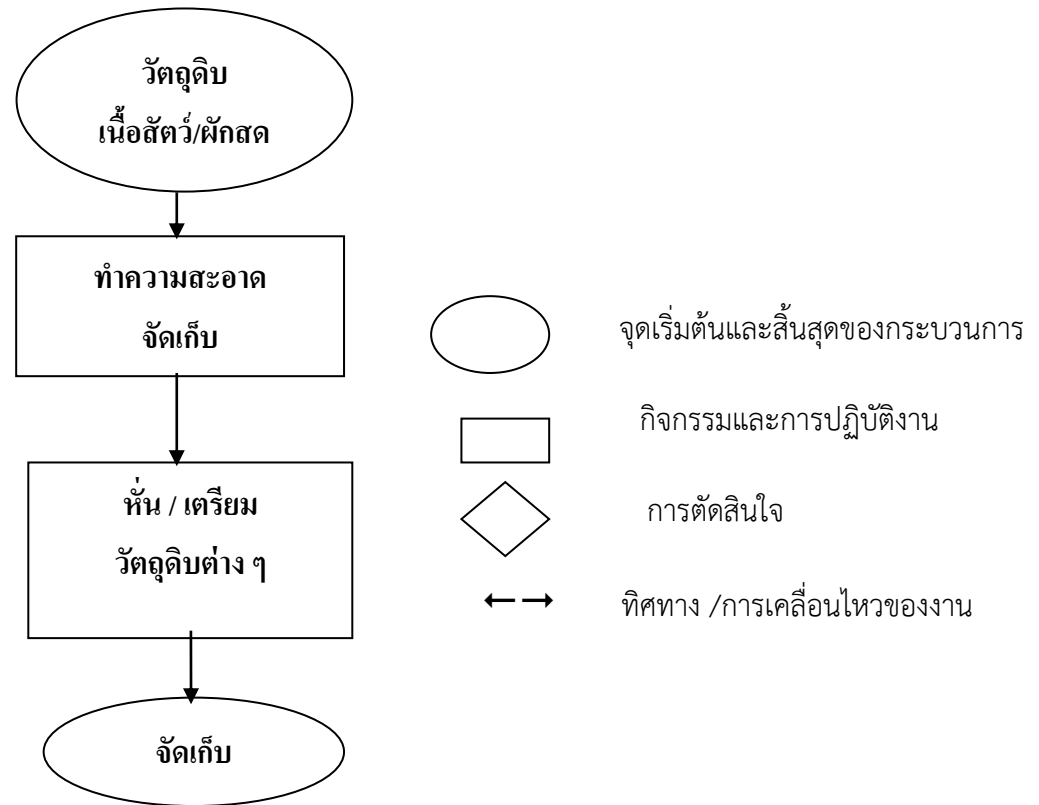


ชื่อกระบวนการ การจัดวางแผนพนักงาน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของแผนการจัดพนักงาน ใน 7 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ใบฟังค์ชั้น	10 นาที	หัวหน้างาน รับใบฟังค์ชั้นจากธุรการฝ่าย ตรวจสอบและทำความเข้าใจ	หัวหน้างาน, ธุรการฝ่าย	ใบฟังค์ชั้น
2	จัดวางแผนพนักงาน	60 นาที	หัวหน้างาน จัดวางแผนพนักงาน เวลาเข้า-ออก การทำงาน จำนวนพนักงานปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับภาระงาน	หัวหน้างาน	เอกสารการจัด พนักงาน
3	ตรวจสอบ	20 นาที	หัวหน้างานเสนอแผนให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบ ความถูกต้อง	หัวหน้าแผนก	เอกสารการ Check List
4	แผนรายชื่อพนักงาน	20 นาที	ธุรการฝ่ายส่งเอกสารกลับไปยังหัวหน้างานเพื่อ แจ้งต่อพนักงาน	ธุรการฝ่าย, หัวหน้างาน	เอกสารการจัด พนักงาน

2.กระบวนการเตรียมวัตถุดิบ

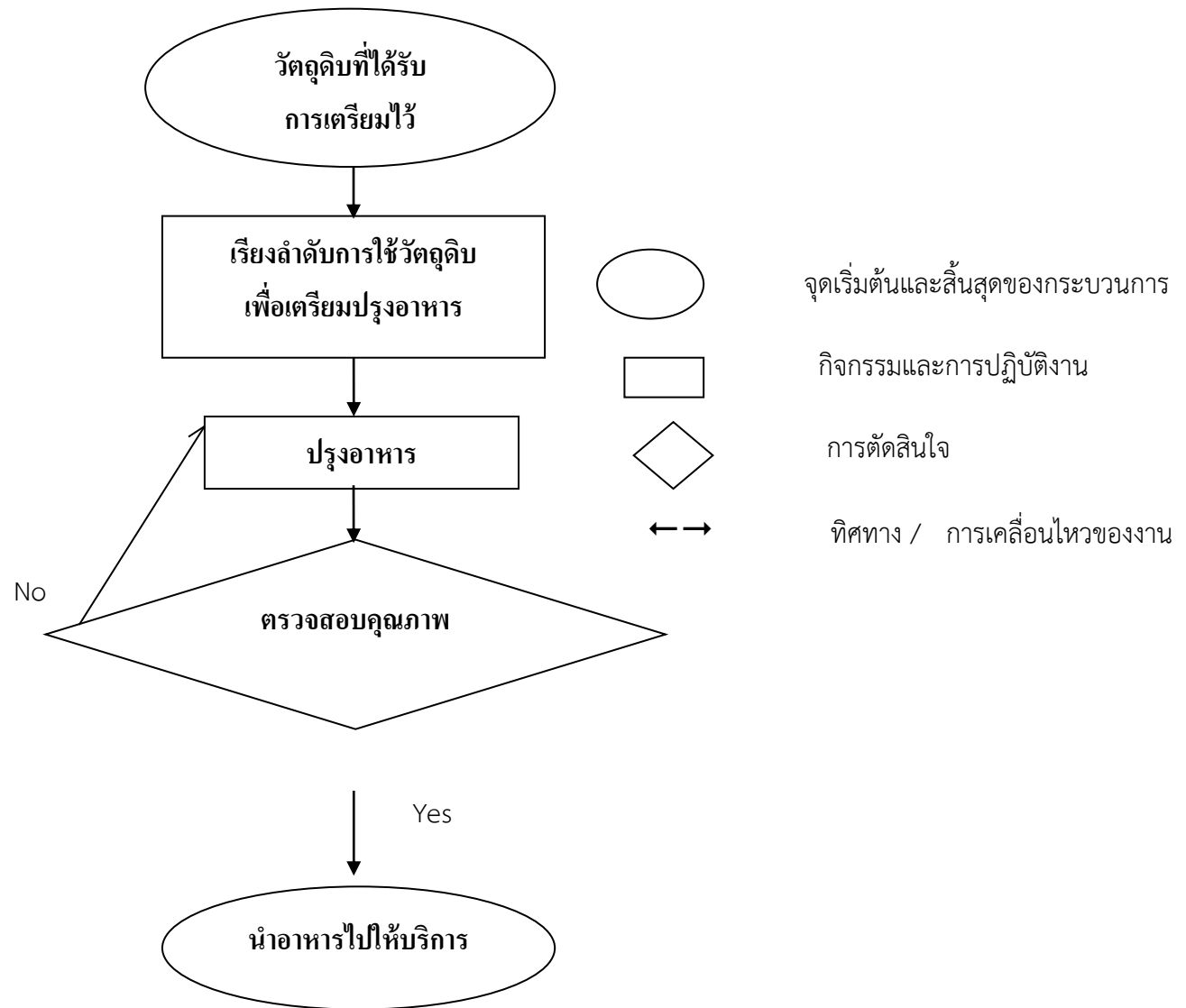


ชื่อกระบวนการ การเตรียมวัตถุดิบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของวัตถุดิบที่จัดเตรียม ใน 1 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	วัตถุดิบ เนื้อสัตว์ / ผักสด	20 นาที	ร้านค้า นำวัตถุดิบมาส่ง พนักงานตรวจสอบคุณภาพและประเภทตรงตามภาระงาน	พ่อครัว, พนักงานเตรียม	ใบฟังก์ชัน
2	ทำความสะอาด, จัดเก็บ	30 นาที	พนักงานเตรียมอาหารทำความสะอาด วัตถุดิบจัดเก็บบางประเภทที่ยังไม่ต้องการใช้	พนักงานเตรียม	ใบรายการวัตถุดิบ ในสต็อก
3	หั่น / เตรียม วัตถุดิบต่าง ๆ	120 นาที	พนักงานเตรียมอาหาร หั่น / เตรียม วัตถุดิบตามใบฟังก์ชันงาน	พนักงานเตรียม	ใบฟังก์ชัน
4	จัดเก็บ	30 นาที	วัตถุดิบที่หั่น / เตรียมเรียบร้อยแล้ว พนักงานงานเตรียม จัดเก็บเพื่อรอใช้	พนักงานเตรียม	ใบรายการวัตถุดิบที่ จัดเตรียม

3. กระบวนการปรุงอาหาร

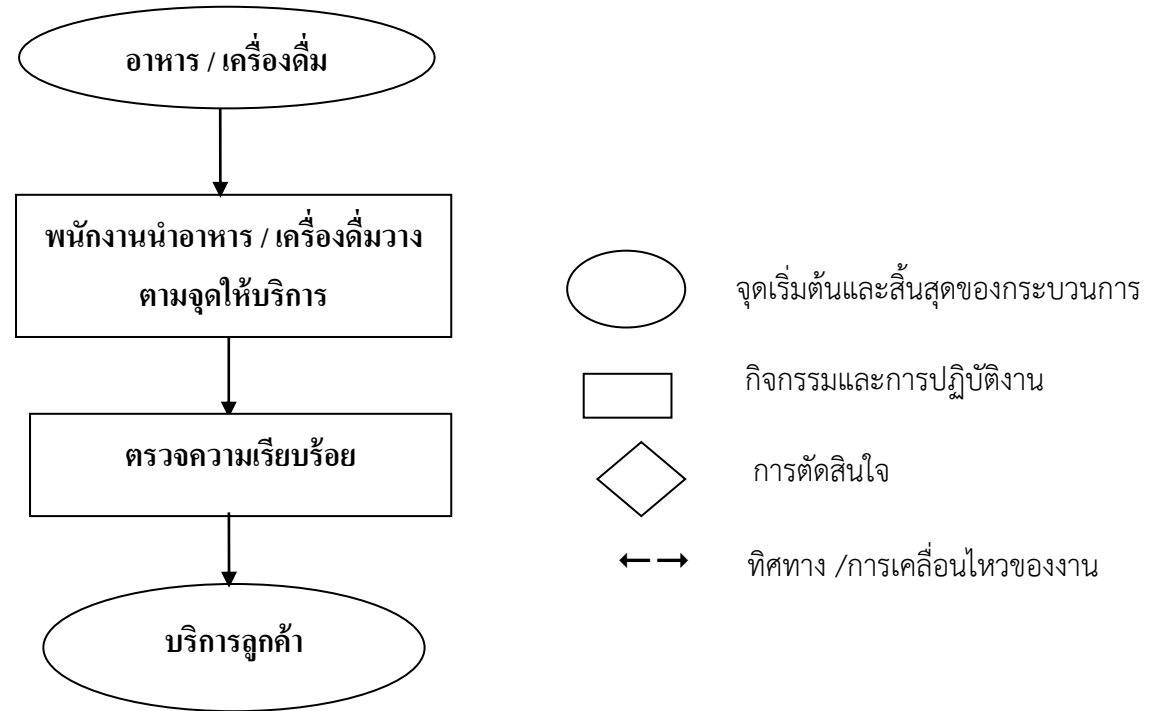


ชื่อกระบวนการ การปรุงอาหาร

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของอาหารที่ปรุงสำเร็จ ใน 1 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	วัตถุดิบที่ได้รับการเตรียมไว้	10 นาที	พนักงานเตรียมนำวัตถุดิบที่เตรียมไว้ออกมาใช้	พนักงานเตรียม	ใบฟังก์ชัน
2	เรียงลำดับการใช้	10 นาที	พนักงานเตรียมนำวัตถุดิบเรียงลำดับการปรุงและ ตรวจสอบว่าครบถ้วนหรือไม่	พนักงานเตรียม	ใบฟังก์ชัน
3	ปรุงอาหาร	60 นาที	พ่อครัวปรุงอาหารตรงตามใบฟังก์ชัน	พ่อครัว	ใบฟังก์ชัน
4	ตรวจสอบคุณภาพ	5 นาที	หัวหน้าพ่อครัวตรวจสอบรสชาติ ความถูกต้องของ อาหาร	หัวหน้าพ่อครัว	ใบฟังก์ชัน
5	นำอาหารไปให้บริการ	10 นาที	พนักงานจัดเลี้ยง นำอาหารไปให้บริการตามแต่ละ จุดการให้บริการ	พนักงานจัดเลี้ยง	ใบฟังก์ชัน

4. กระบวนการให้บริการ

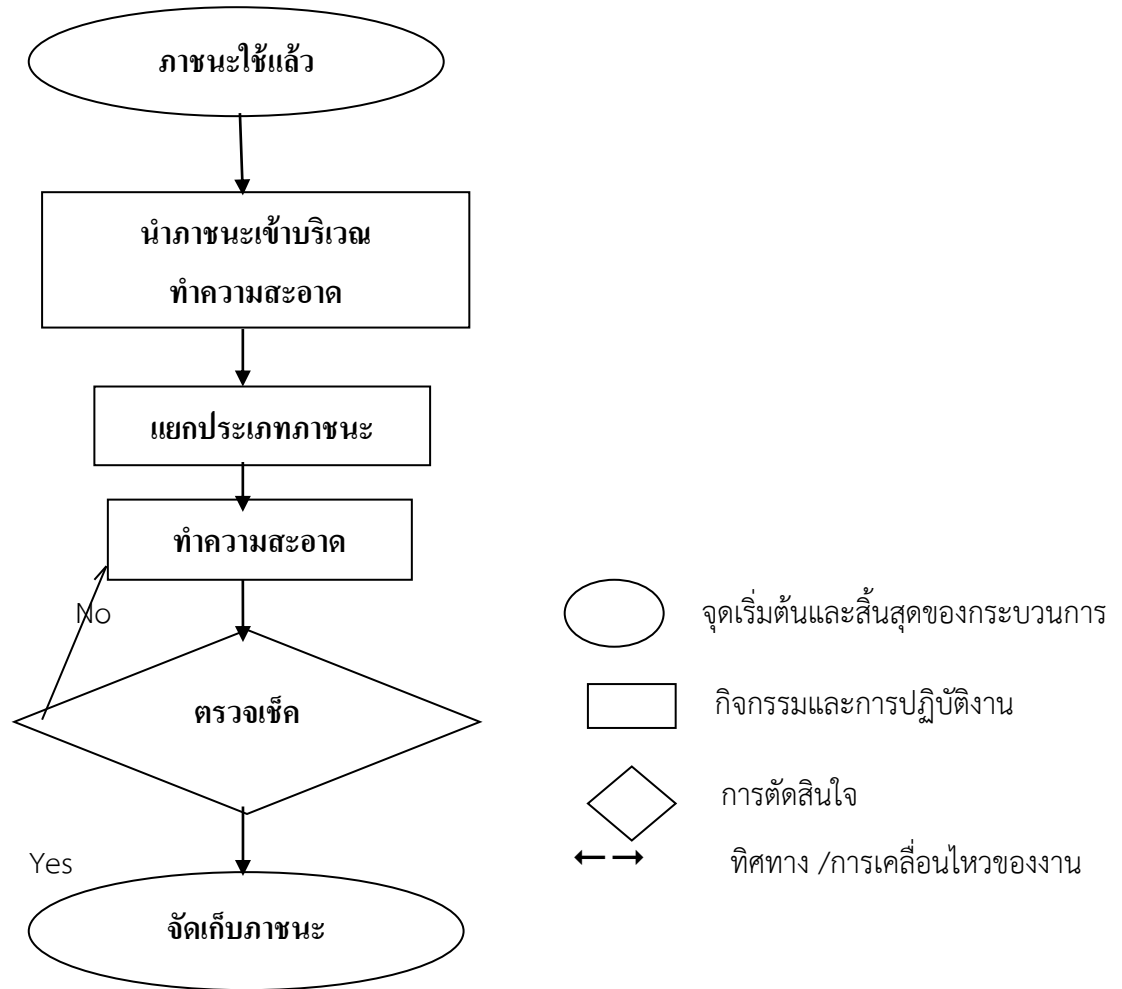


ชื่อกระบวนการ การให้บริการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของแบบประเมินผล ใน 30 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	อาหารและเครื่องดื่ม	10 นาที	หัวหน้างานตรวจสอบประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องให้บริการตามใบฟังก์ชัน	หัวหน้างาน	ใบฟังก์ชัน
2	นำอาหารและเครื่องดื่ม วางตามจุดให้บริการ	20 นาที	พนักงานจัดเลี้ยงนำอาหารและเครื่องดื่ม จัดวางตามจุดให้บริการ	พนักงานจัดเลี้ยง	ใบฟังก์ชัน
3	ตรวจความเรียบร้อย	10 นาที	หัวหน้างาน / หัวหน้าห้องอาหาร ตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่ ภาชนะ อาหารอีกครั้ง ก่อนการให้บริการ	หัวหน้างาน, หัวหน้าห้องอาหาร	ใบฟังก์ชัน Check List
4	บริการผู้มาใช้บริการ	120 นาที	พนักงานจัดเลี้ยงให้บริการ ดูแลความสะอาดของผู้มาใช้บริการ	หัวหน้างาน, พนักงานจัดเลี้ยง	ใบฟังก์ชัน

5.กระบวนการทำความสะอาด



ชื่อกระบวนการ การทำความสะอาดภาชนะ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของการทำความสะอาดภาชนะ ใน 1 วัน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ภาชนะใช้แล้ว	30 นาที	พนักงานจัดเลี้ยงหรือพนักงานล้างภาชนะ เก็บรวบรวมภาชนะใช้แล้วจากห้องอาหาร	พนักงานจัดเลี้ยง, พนักงานล้างภาชนะ	-
2	นำภาชนะเข้าบริเวณทำความสะอาด	15 นาที	พนักงานล้างภาชนะ นำภาชนะใช้แล้วเข้าบริเวณทำความสะอาด	พนักงานล้างภาชนะ	-
3	แยกประเภทภาชนะ	10 นาที	พนักงานล้างภาชนะแยกประเภทของภาชนะเพื่อทำความสะอาด	พนักงานล้างภาชนะ	-
4	ทำความสะอาด	60 นาที	พนักงานล้างภาชนะเริ่มทำความสะอาดตามประเภท แก้ว / จาน / ช้อน – ส้อม	พนักงานล้างภาชนะ	-
5	ตรวจเช็ค	15 นาที	หัวหน้างานตรวจเช็คความสะอาดอีกครั้งก่อนนำไปเก็บ	หัวหน้างานล้างภาชนะ	-
6	จัดเก็บ	10 นาที	พนักงานจัดเลี้ยง นำภาชนะไปเก็บตามจุดเก็บต่าง ๆ ให้ถูกต้อง	พนักงานจัดเลี้ยง	-

