

คู่มือแนวทางการขอรับบริการ
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
(*Service Guide Manual*)

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คำนำ

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีภารกิจหลักในการให้บริการสถานที่จัดประชุม สัมมนา นิทรรศการ จัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงการให้บริการห้องพักรวมเพื่อรองรับคณาจารย์ นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานโปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ (Service Guide Manual) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเปิดเผยข้อมูลขั้นตอน ช่องทางการติดต่อ กรอบระยะเวลามาตรฐาน (SLA) รายการเอกสารหลักฐาน และอัตราค่าธรรมเนียมของทุกฝ่ายงานภายในศูนย์สัมมนาฯ อย่างละเอียด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนความสับสนให้แก่ผู้มาติดต่อราชการทุกคน อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

๒๕๖๙

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกท่าน หากมีข้อเสนอแนะประการใด หน่วยงานยินดีน้อมรับเพื่อนำไปปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
ส่วนที่ ๑: บทนำและขอบเขตการให้บริการ	๔
ส่วนที่ ๒: มาตรฐานการให้บริการจำแนกตามฝ่ายงาน	
งานบริการฝ่ายประสานงานห้องพักและห้องประชุม (Front Office)	๔
งานบริการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)	๔
งานบริการฝ่ายแม่บ้านและบริการห้องพัก (Housekeeping)	๕
งานบริการฝ่ายช่างเทคนิคและโสตทัศนูปกรณ์ (Engineering & AV)	๕
งานบริการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Finance & Accounting)	๖
งานบริการฝ่ายธุรการและสารบรรณ (Administration)	๖
ส่วนที่ ๓: ช่องทางการร้องเรียนและการแสดงความคิดเห็น	๗
ส่วนที่ ๔: ภาคผนวกและระบบสนับสนุนนวัตกรรมบริการ	๗

ส่วนที่ ๑: บทนำและขอบเขตการให้บริการ

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำด้านการจัดระบบบริการสถานที่พักและสวัสดิการสัมมนาที่มีคุณภาพพระระดับสากล โดยบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการวงจรงานบริการให้มีความรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อสร้างความประทับใจและความโปร่งใสให้แก่ผู้มาติดต่อ ในคู่มือเล่มนี้ ได้แบ่งโครงสร้างการบริการแยกตามหน่วยงาน (Department) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกศึกษาและปฏิบัติตามแนวทางที่ระบุไว้ได้อย่างถูกต้องทันที

ส่วนที่ ๒: มาตรฐานการให้บริการจำแนกตามฝ่ายงาน

๑. งานบริการฝ่ายประสานงานห้องพักและห้องประชุม (Front Office)

- **ชื่องาน:** การขอรับบริการจองห้องพักและห้องจัดสัมมนา/ประชุม
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้รับบริการแจ้งรายละเอียดความประสงค์ (วันที่, จำนวนผู้เข้าพัก, รูปแบบการจัดโต๊ะ) ผ่านช่องทางบริการ
 ๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานะห้องว่างในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป **Comanche**
 ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งยืนยันสถานะห้องว่างและรายละเอียดอัตราค่าบริการให้ผู้ขอรับบริการทราบเพื่อยืนยันการจอง
 ๔. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการจองเข้าระบบ และจัดทำเอกสารใบประสานงานจัดงาน (Function Sheet) ส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 ๕. ผู้รับบริการเข้าใช้บริการห้องพักหรือห้องประชุมตามวันและเวลาที่นัดหมาย
- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกยืนยันในระบบเสร็จสิ้นภายใน **๑ วันทำการ**
- **ช่องทางให้บริการ:** เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า (Front Office) อาคารศูนย์สัมมนาฯ, โทรศัพท์ หรืออีเมลหน่วยงาน
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอรับบริการและประสานงานจอง
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** แบบฟอร์มบันทึกความประสงค์ หรือ หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอใช้สถานที่ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน อย่างละ ๑ ฉบับ

๒. งานบริการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)

- **ชื่องาน:** การขอรับบริการจัดเลี้ยงอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารว่าง (คอฟฟี่เบรก)
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้รับบริการติดต่อประสานงานแจ้งประเภทการจัดเลี้ยง (บุฟเฟต์, คอฟฟี่เบรก, โต๊ะจีน) จำนวนคน และงบประมาณ
 ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและรายการเมนูลงในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป **Comanche**
 ๓. เจ้าหน้าที่ส่งคำสั่งซื้อเสนอต่อหัวหน้าพ่อครัว (Chef) เพื่อวางแผนวัตถุดิบและคำนวณต้นทุน
 ๔. เสนอผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมอนุมัติรายการจัดเลี้ยงและใบสั่งงาน
 ๕. ฝ่ายจัดเลี้ยงและแผนกครัวร่วมกันจัดเตรียมอาหารและให้บริการ ณ ห้องอาหารหรือห้องจัดสัมมนาตามเวลา

- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ประสานงานจัดเตรียมจนถึงขั้นตอนการอนุมัติใบสั่งงาน รวมเวลา ๒ วันทำการ
- **ช่องทางให้บริการ:** แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดต่อยื่นคำขอรับบริการจัดเลี้ยง
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** เอกสารใบประสานงานจัดงาน (Function Sheet) ที่ผู้รับบริการลงนามรับรองเมนูแล้ว ๑ ฉบับ และไม่มีรายการเอกสารหลักฐานอื่นเพิ่มเติม

๓. งานบริการฝ่ายแม่บ้านและบริการห้องพัก (Housekeeping)

- **ชื่องาน:** การขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมและบริการทำความสะอาดห้องพัก
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้เข้าพักหรือผู้เช่าสถานที่แจ้งความประสงค์ขอรับบริการเพิ่มเติม (เช่น ขอเสริมเตียง, อุปกรณ์เครื่องนอนเพิ่ม หรือแจ้งทำความสะอาดห้องพักระหว่างเข้าพัก)
 ๒. เจ้าหน้าที่งานบริการส่วนหน้ารับเรื่องและศีก์ข้อมูลส่งงานเข้าสู่ระบบ Comanche (Module Housekeeping)
 ๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายแม่บ้านรับคำสั่งงานผ่านระบบและรุดเข้าดำเนินการ ณ ห้องพักของผู้รับบริการ
 ๔. ผู้รับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงนามรับทราบการบริการในใบสั่งงานของแม่บ้าน
- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ดำเนินการเข้าให้บริการเสร็จสิ้นภายใน ๓๐ นาที นับจากได้รับแจ้งเรื่อง
- **ช่องทางให้บริการ:** ติดต่อผ่านเคาน์เตอร์ Front Office หรือกดโทรศัพท์สายภายในจากห้องพักตรงถึงแผนกแม่บ้าน
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการและแจ้งทำความสะอาด
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ (ผู้รับบริการสามารถแจ้งความประสงค์ได้ทันทีโดยไม่ต้องยื่นเอกสาร)

๔. งานบริการฝ่ายช่างเทคนิคและโสตทัศนอุปกรณ์ (Engineering & AV)

- **ชื่องาน:** การขอความอนุเคราะห์ระบบแสง เสียง และอุปกรณ์เทคนิคสำหรับห้องจัดสัมมนา
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้ขอใช้บริการห้องประชุมส่งรายละเอียดสเปกระบบภาพ เสียง และแสงที่ต้องใช้ในงานสัมมนา
 ๒. ช่างเทคนิคประจำศูนย์สัมมนาฯ ตรวจสอบความพร้อมของระบบโสตทัศนอุปกรณ์ตามที่ระบุใน Function Sheet
 ๓. ช่างเทคนิคเข้าเช็คต่อพระบบ ทดสอบสัญญาณภาพ (Projector/LED) และสวิตช์ควบคุมเสียงล่วงหน้าก่อนเริ่มงาน
 ๔. เจ้าหน้าที่สแตนด์บายควบคุมระบบและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการจัดงานสัมมนา
- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ดำเนินการติดตั้งและทดสอบระบบเสร็จสิ้นล่วงหน้า ๑ วันก่อนวันจัดงานจริง
- **ช่องทางให้บริการ:** ฝ่ายช่างเทคนิคและโสตทัศนอุปกรณ์ ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอรับบริการเทคนิคและโสตทัศนอุปกรณ์
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** ใบกำหนดการจัดงานสัมมนา หรือ เอกสารแสดงรายละเอียดอุปกรณ์ระบบเสียง/ภาพที่ต้องการใช้งาน จำนวน ๑ ฉบับ

๕. งานบริการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Finance & Accounting)

- **ชื่องาน:** การขอรับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และการวางบิลค่าบริการ
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้รับบริการหรือหน่วยงานติดต่อขอชำระเงินค่าบริการ (ห้องพัก/ห้องประชุม/จัดเลี้ยง)
 ๒. เจ้าหน้าที่บัญชีดึงข้อมูลยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดจากระบบ Comanche ออกมาตรวจสอบความถูกต้อง
 ๓. เจ้าหน้าที่สรุปยอดชำระ แจ้งช่องทางการโอนเงิน หรือรับชำระผ่านบัตรเครดิต/เงินสด
 ๔. เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการคีย์ข้อมูลและออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีผ่านระบบบัญชีของมหาวิทยาลัยฯ
 ๕. ส่งมอบใบเสร็จรับเงินฉบับจริงให้แก่ผู้รับบริการ
- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ดำเนินการออกใบเสร็จและรับชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน ๒๐ นาที (กรณีชำระหน้างาน)
- **ช่องทางให้บริการ:** แผนกบัญชีและการเงิน สำนักงานศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอออกใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** หลักฐานการโอนเงิน (Slip) หรือ เอกสารใบแจ้งหนี้/ใบวางบิลเดิม และข้อมูลเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของหน่วยงาน จำนวน ๑ ฉบับ

๖. งานบริการฝ่ายธุรการและสารบรรณ (Administration)

- **ชื่องาน:** การติดต่อประสานงาน ส่ง-รับ หนังสือราชการและหนังสือติดต่อสอบถามข้อมูล
- **วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ:**
 ๑. ผู้มาติดต่อยื่นหนังสือราชการ หรือคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร ณ งานธุรการ
 ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 ๓. เจ้าหน้าที่ธุรการคัดแยก ประเมินความเร่งด่วน และจัดทำบันทึกข้อความสรุปเรื่อง
 ๔. เสนอผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมพิจารณาลงนามสั่งการ แยกรองงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 ๕. บันทึกแจ้งผลการรับเรื่องให้หน่วยงานหรือผู้ส่งหนังสือทราบ
- **ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ:** ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและเสนอผู้บริหารลงนามสั่งการเสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ
- **ช่องทางให้บริการ:** งานธุรการ สำนักงานศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม
- **ค่าธรรมเนียม:** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการและการยื่นหนังสือราชการใด ๆ ทั้งสิ้น
- **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ:** หนังสือราชการฉบับจริง หรือ หนังสือนำส่งคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑ ฉบับ

ส่วนที่ ๓: ช่องทางการร้องเรียนและการแสดงความคิดเห็น

เพื่อความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความพึงพอใจอย่างเร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถสะท้อนความคิดเห็น ร้องเรียน การให้บริการ หรือแจ้งเหตุบกพร่องได้ ๓ ช่องทางหลัก:

๑. **กล่องรับความคิดเห็นทางกายภาพ:** ติดตั้ง ณ เคาน์เตอร์ Front Office อาคารศูนย์สัมมนาฯ
๒. **ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์:** ส่งข้อมูลมายัง E-mail ของศูนย์สัมมนาฯ
๓. **ระบบร้องทุกข์ดิจิทัล:** ลิงก์ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กลางของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ ๔: ภาคผนวกและระบบสนับสนุนนวัตกรรมบริการ

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ได้ใช้ซอฟต์แวร์การบริหารจัดการโรงแรมและศูนย์การประชุมระดับมาตรฐาน อุตสาหกรรม คือ ระบบ Comanche เข้ามาเชื่อมโยงฐานข้อมูลการจองห้องพัก (Front) การสั่งอาหาร (F&B) การแจ้งสถานะห้องของฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping) และการส่งยอดเงินตัดบิลไปยังแผนกบัญชี (Finance) ส่งผลให้การประสานงานทุกฝ่ายงานเป็นไปโดยอัตโนมัติ ช่วยลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนบริการ (SLA) และตัด ปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียมแอบแฝงได้อย่างเด็ดขาด

คณะผู้จัดทำและอนุมัติเล่มคู่มือ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘