


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เลขที่ PM-CO-SWP-03  
การให้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม

<p>ผู้อนุมัติ :</p>  <p>(นางจิตตภา สมิตินนท์) รองผู้อำนวยการ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ</p>	<p>วันที่ :</p> <p>13 มี.ค. 63</p>
--	------------------------------------



**1. วัตถุประสงค์**

ขั้นตอนปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม เพื่อให้ได้รับรายละเอียดและความต้องการใช้ห้องประชุม อบรมและสัมมนา จากลูกค้า และทำให้งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามความประสงค์และความต้องการของลูกค้า จนสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

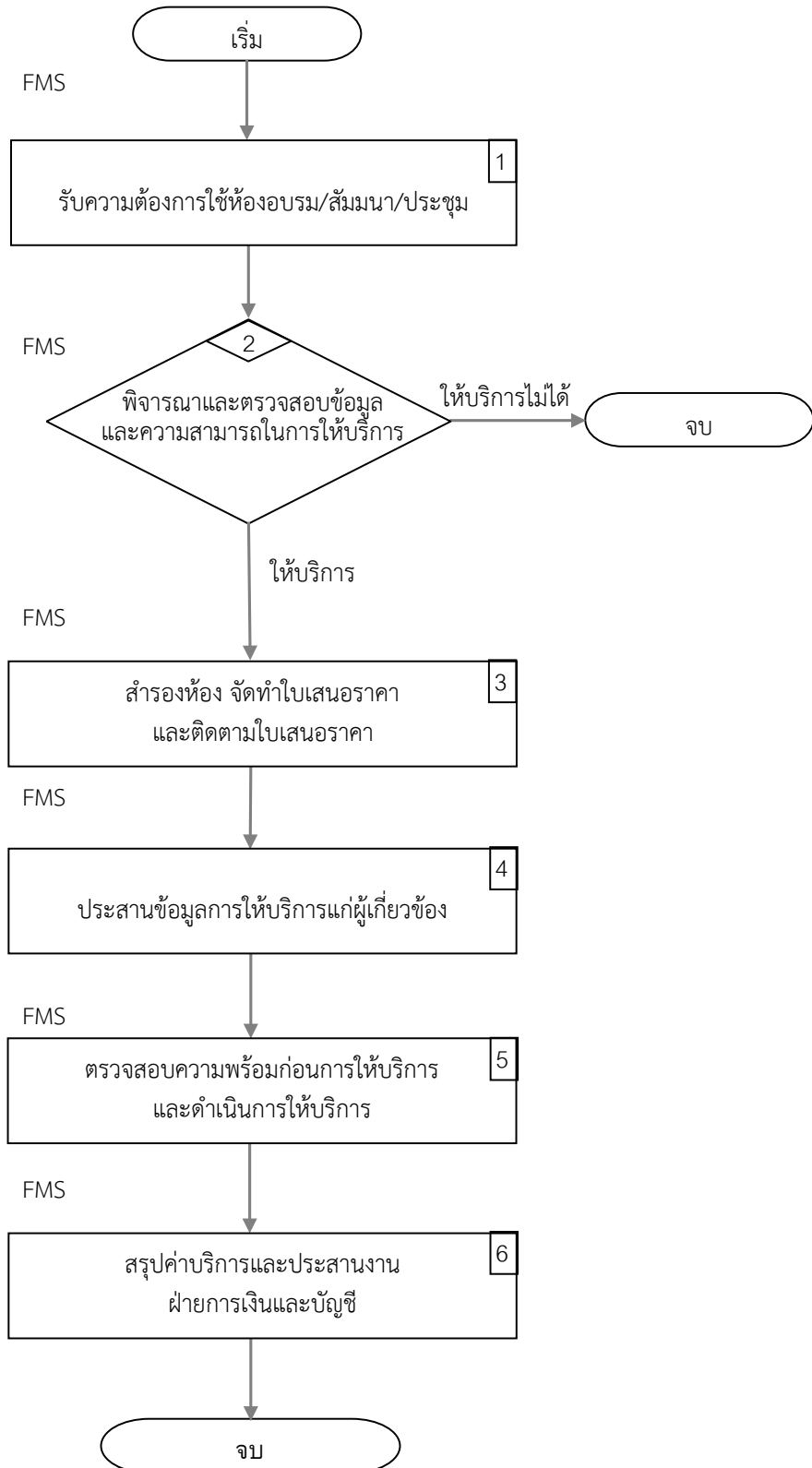
**2. ขอบข่าย**

ขั้นตอนปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมเฉพาะการให้บริการห้องประชุม/ห้องอบรม/สัมมนา ในอาคารเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย ชั้น 3 และชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

**3. นิยาม**


FMS หมายถึง เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจที่ได้รับมอบหมาย

4. แผนผังกระบวนการทำงาน



5. รายละเอียดกระบวนการทำงาน

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน		
<p>1. FMS</p> <table border="1" data-bbox="188 539 761 660"> <tr> <td data-bbox="188 539 727 591">รับความต้องการใช้ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม</td> <td data-bbox="727 539 761 591">1</td> </tr> </table> <p>เอกสารเข้า - ไม่มี</p> <p>เอกสารออก - ไม่มี</p>	รับความต้องการใช้ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม	1	<p>ขั้นตอนการทำงาน <u>รับความต้องการใช้ห้องอบรม / สัมมนา / ประชุม</u></p> <p><b>ลูกค้าภายนอก</b></p> <p>1. ลูกค้าติดต่อขอใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุมมายังเจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ผ่านทาง e-mail โทรศัพท์ หรือลูกค้าเข้ามาติดต่อที่สำนักงานด้วยตนเอง</p> <p>2. เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ สอบถามและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และความต้องการใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม พร้อมกับแจ้งประมาณการราคาให้ลูกค้าทราบเบื้องต้น</p> <p><b>ลูกค้าภายใน</b></p> <p>1. ลูกค้าภายในสำรองการใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุมได้เองโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของ เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ฯ</p> <p><b>หมายเหตุ</b> - ลูกค้าภายใน หมายถึง งานต่าง ๆ ภายใต้ฝ่ายบริหาร เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ - ลูกค้าภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอก และหน่วยงานอื่น ๆ ภายใต้สวทช.</p>
รับความต้องการใช้ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม	1		

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน
<p>2.</p> <p>FMS</p>  <p>พิจารณาและตรวจสอบข้อมูล และความสามารถในการ ให้บริการ</p> <p><b>เอกสารเข้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบการขอใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม (F-CO-SWP-12)</li> </ul> <p><b>เอกสารออก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบการขอใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม (F-CO-SWP-12)</li> </ul>	<p><b>ขั้นตอนการทำงาน</b></p> <p><b>พิจารณาและตรวจสอบข้อมูลและความสามารถในการให้บริการ</b></p> <p>เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินการดังนี้</p> <p><b>ลูกค้าภายนอก</b></p> <p>1.พิจารณาตรวจสอบความสามารถในการให้บริการ จากระบบการจองห้องประชุมฯ เช่น ห้องว่างหรือไม่ การให้บริการในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ว่าสามารถรองรับการใช้งานและความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ดำเนินการต่อตามขั้นตอนที่ 3</p> <p>2.ในกรณีไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้ ให้ประสานติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อขอปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความสามารถของการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนขนาดห้อง อุปกรณ์ และวันที่ใช้งาน เป็นต้น หากลูกค้าไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ ให้เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินการแจ้งลูกค้าเพื่อยืนยันการเลิกใช้บริการ จบกระบวนการ</p> <p>3.ในกรณีที่ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนและให้บริการได้ จะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบ และส่งแบบการขอใช้ห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม ให้กับลูกค้าเพื่อกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ห้องประชุมฯ พร้อมให้ส่งกลับมาทาง e-mail หรือ Fax ดำเนินการต่อตามขั้นตอนที่ 3</p> <p><b>ลูกค้าภายใน</b></p> <p>ติดตามและขอให้ส่งแบบการขอใช้ห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม</p>

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน
<p>3.</p> <p>FMS</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">สำรองห้อง จัดทำใบเสนอราคา และติดตามใบเสนอราคา <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span></p> </div> <p><b>เอกสารเข้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบเสนอราคา (สำหรับการใช้บริการห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม)</li> <li>- ใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO)</li> </ul> <p><b>เอกสารออก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบเสนอราคา (สำหรับการใช้บริการห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม)</li> </ul>	<p><b>ขั้นตอนการทำงาน</b></p> <p><b>การสำรองห้อง จัดทำใบเสนอราคาและติดตามใบเสนอราคา</b></p> <p><b>ลูกค้าภายนอก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินการสำรองการใช้ห้องประชุม/อบรม/สัมมนา ผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต และออกใบเสนอราคา (สำหรับการใช้บริการห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม) เพื่อประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ ของการใช้บริการ ให้แก่ลูกค้า</li> <li>2. ติดตามและรับคำยืนยันการใช้บริการจากลูกค้า โดยให้ลูกค้าหรือตัวแทนลงนามในใบเสนอราคานั้น หรือลูกค้าอาจออกใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO) และให้ส่งกลับมายังงานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ</li> </ul> <p><b>ลูกค้าภายใน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ รับคำยืนยันการใช้บริการจากลูกค้าภายใน ผ่านแบบการขอใช้บริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม</li> </ul>
<p>4.</p> <p>FMS</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">ประสานข้อมูลการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span></p> </div> <p><b>เอกสารเข้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มี</li> </ul> <p><b>เอกสารออก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบสรุปงานให้บริการประจำสัปดาห์</li> </ul>	<p><b>ขั้นตอนการทำงาน</b></p> <p><b>การประสานข้อมูลการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อได้รับการยืนยันการขอใช้บริการจากลูกค้าภายนอกและภายในแล้ว เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดการใช้บริการ เพื่อส่งให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ดูแลอาคารและสถานที่ เพื่อให้จัดเตรียมสถานที่ ทั้งในพื้นที่ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม พื้นที่รับประทานอาหารว่างและอาหารกลางวัน และพื้นที่จอดรถสำหรับวิทยากร หรือ VIP</li> <li>● เจ้าหน้าที่บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ</li> <li>● ผู้ให้บริการด้านจัดเลี้ยง เพื่อให้จัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน</li> <li>● พนักงานทำความสะอาด เพื่อดูแลพื้นที่ทำความสะอาดพื้นที่ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม และจัดเตรียมกระดาษ, ดินสอ, น้ำดื่ม</li> </ul> </li> </ul>

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน
<p>5. FMS</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     ตรวจสอบความพร้อมก่อนการให้บริการ และดำเนินการให้บริการ <span style="float: right;">5</span> </div> <p>เอกสารเข้า - ไม่มี</p> <p>เอกสารออก - ไม่มี</p>	<p><b>ขั้นตอนการทำงาน</b> <b>ตรวจสอบความพร้อมก่อนการให้บริการและดำเนินการให้บริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ต้องตรวจสอบความพร้อมการให้บริการ ความเรียบร้อยในการเตรียมงานของผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนการให้บริการจริง</li> <li>ประสานงานดูแลและให้บริการลูกค้า ระหว่างการใช้ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม จนงานเสร็จสิ้น</li> </ol>
<p>6. FMS</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     สรุปค่าบริการและประสานงานฝ่ายการเงินและบัญชี <span style="float: right;">6</span> </div> <p>เอกสารเข้า - ไม่มี</p> <p>เอกสารออก - ใบแจ้งหนี้ - แบบประเมินความพึงพอใจ F-CO-SWP-14 - รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า - รายงานสรุปค่าใช้จ่าย</p>	<p><b>ขั้นตอนการทำงาน</b> <b>สรุปค่าใช้จ่ายบริการและประสานงานฝ่ายการเงินและบัญชี</b></p> <p>เจ้าหน้าที่งานบริหารพื้นที่และสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินการหลังจากการให้บริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าภายนอก (บุคคลภายนอก) และเก็บค่าบริการห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม</li> <li>เมื่อเก็บเงินค่าบริการฯ แล้ว ให้ประสานงานกับการเงินเพื่อออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีให้ลูกค้า</li> <li>สรุปรายการค่าใช้จ่ายการให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ ภายใต้วงสวทช.และงานภายใต้ฝ่ายบริหารเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์</li> <li>ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (F-CO-SWP-14) ทุกครั้งหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้น เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการลูกค้าที่มาใช้ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม ทุกๆ 1 เดือน</li> <li>ประเมินคุณภาพผู้ให้บริการด้านจัดเลี้ยงทุกๆ 3 เดือน (F-CO-SWP-15)</li> </ul>

**6. บันทึกและเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- 6.1 แบบการขอใช้ห้องอบรม / ห้องสัมมนา / ห้องประชุม (F-CO-SWP-12)
- 6.2 ใบเสนอราคา (สำหรับงานให้บริการห้องอบรม / สัมมนา (F-CO-SWP-13)
- 6.3 แบบประเมินความพึงพอใจ ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม (F-CO-SWP-14)
- 6.4 แบบประเมินคุณภาพบริการด้านจัดเลี้ยง ห้องอบรม/ห้องสัมมนา/ห้องประชุม (F-CO-SWP-15)
- 6.5 รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- 6.6 รายงานสรุปค่าใช้จ่าย
- 6.7 ใบสรุปงานให้บริการประจำสัปดาห์