

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เลขที่ PM-CO-SMS-01  
เรื่อง การให้บริการใช้พื้นที่อาคาร บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร  
งานบริหารการให้บริการ  
ฝ่ายบริหารบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร  
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ผู้อนุมัติ :



(นางชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล)

รองผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

วันที่ :

29 พค. 62



1. วัตถุประสงค์

- 1.1. บริหารจัดการการให้บริการการใช้พื้นที่อาคารบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร ในส่วนพื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่ที่พัก พื้นที่สำนักงาน ฯลฯ
- 1.2. ประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.3. เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ

2. ขอบข่าย

ใช้ในการบริหารงานอาคารบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย

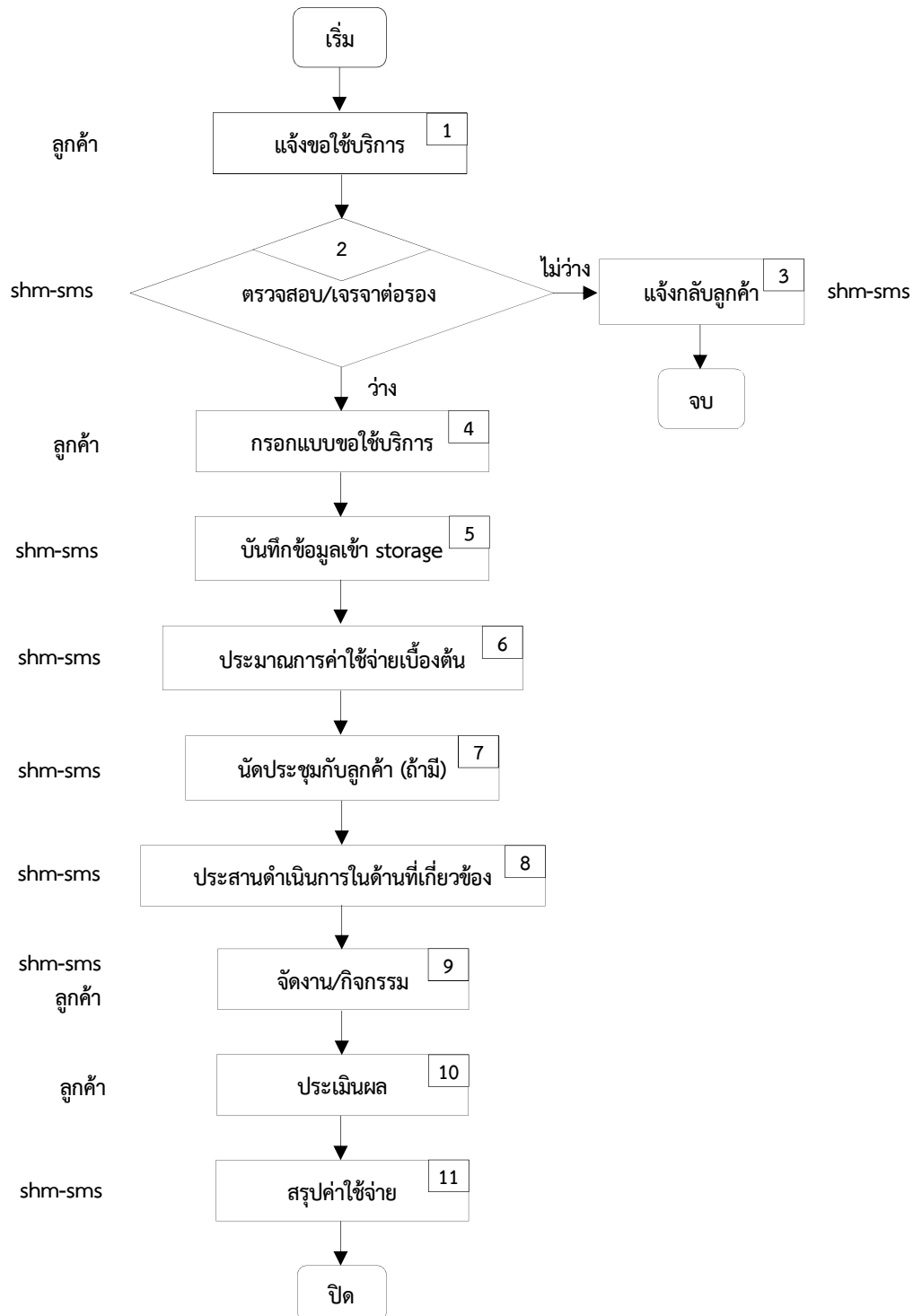
3. นิยาม

- |                     |         |   |
|---------------------|---------|---|
| 3.1 shm-sms         | หมายถึง | งานบริหารการให้บริการ ฝ่ายบริหารบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร            |
| 3.2 Function order  | หมายถึง | ใบจ่ายงานให้แก่แต่ละฝ่ายทราบและดำเนินงานตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ |
| 3.3 Folio ที่พัก    | หมายถึง | การสรุปรายละเอียดงาน/กิจกรรมทั้งหมดเพื่อส่งให้ลูกค้า              |
| 3.4 Internal charge | หมายถึง | การคิดค่าใช้จ่ายบริการระหว่างกัน ภายใน สวทช.                      |
| 3.5 Storage         | หมายถึง | คลังเก็บข้อมูลของหน่วยงาน ฝ่ายบริหารบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร        |
| 3.6 ลูกค้า          | หมายถึง | ผู้ติดต่อขอใช้สถานที่บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรทั้งภายในและภายนอก     |

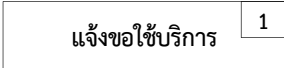
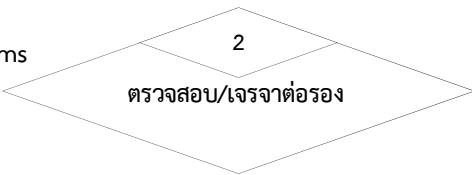

4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก
- 4.2 F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร
- 4.3 F-CO-SMS-04 Function Order งาน/กิจกรรม
- 4.4 F-CO-SMS-07 แบบประเมินผลความพึงพอใจ บริการใช้พื้นที่อาคาร และบริการที่พัก บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร
- 4.5 F-CO-SMS-08 ใบสรุปยอดค่าใช้จ่าย

5. แผนผังกระบวนการทำงาน



6. รายละเอียดกระบวนการทำงาน

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>1</p> <p>ลูกค้า  1</p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) รับผิดชอบการขอใช้สถานที่จากลูกค้าทางโทรศัพท์ และ/หรือ ทาง Email</li> <li>2) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของการจัดกิจกรรมตามหัวข้อดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชื่อกิจกรรม</li> <li>- วันที่จัดกิจกรรม</li> <li>- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>- สถานที่และลักษณะของกิจกรรมที่จัด</li> </ul> </li> <li>3) ดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span></li> </ol>
<p>2</p> <p>shm-sms  2</p> <p>ตรวจสอบ/เจรจาต่อรอง</p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตรวจสอบในปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร (F-CO-SMS-03) ว่าในช่วงวันและเวลาดังกล่าว ห้องที่ต้องการใช้ “ว่าง” หรือ “ไม่ว่าง”</li> <li>2) กรณีห้องประชุม “ว่าง” ให้ดำเนินการกรอกข้อมูล โดยใส่ชื่อกิจกรรม จำนวนคน ชื่อลูกค้า และ เบอร์โทรศัพท์ ลงในปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร (F-CO-SMS-03) จากนั้นดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span></li> <li>3) กรณีห้องประชุม “ไม่ว่าง” ให้ดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> แจ้งกับลูกค้า</li> </ol>
<p>3</p> <p>shm-sms  3</p> <p>แจ้งกลับลูกค้า</p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่ที่ บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบ</li> </ol>

<p>4</p> <p>ลูกค้า <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">กรอกแบบขอใช้บริการ 4</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>shm-sms จัดส่งแบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก (F-CO-SMS-01) ให้ลูกค้า กรอกข้อมูลและติดตามขอรับเอกสารคืน</li> <li>ดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span></li> <li>หากลูกค้ามีใช้บริการห้องพักด้วย ให้ดำเนินการต่อในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการให้บริการที่พัkb้านวิทยาศาสตร์สิรินธร (PM-CO-SMS-02)</li> </ol>
<p>5</p> <p>shm-sms <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">บันทึกข้อมูลเข้า storage 5</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>shm-sms เก็บบันทึกแบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก (F-CO-SMS-01) ไว้ใน storage เพื่อใช้ประสานงานกับลูกค้า แล้วดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span></li> <li>ทุกสัปดาห์สุดท้ายของเดือน shm-sms จะสรุปปฏิทินงาน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และระบุผู้รับผิดชอบกิจกรรม</li> </ol>
<p>6</p> <p>shm-sms <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้น 6</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ใบประมาณการค่าใช้จ่าย</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับผิดชอบกิจกรรมจะติดต่อประสานงานกับลูกค้า และจัดทำใบประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้น</li> <li>จัดส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้า <u>ก่อนวันจัดกิจกรรม 5 วันทำการ</u> เพื่อให้ลูกค้ารับทราบประมาณการค่าใช้จ่าย</li> <li>เก็บใบประมาณการค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าส่งกลับมาไว้ใน storage แล้วให้ดำเนินการนัดประชุมกับลูกค้าตามขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span></li> </ol>
<p>7</p> <p>shm-sms <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">นัดประชุมกับลูกค้า (ถ้ามี) 7</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-04 Function Order งาน/กิจกรรม</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>รวบรวมความต้องการของลูกค้าจากแบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก (F-CO-SMS-01) และนัดประชุมกับลูกค้า เพื่อทำการออก Function Order งาน/กิจกรรม (F-CO-SMS-04)</li> <li>ออก Function Order งาน/กิจกรรม (F-CO-SMS-04) ส่งให้เจ้าหน้าที่ shm-sms และงานอื่นที่เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปดำเนินการ <u>ก่อนวันจัดกิจกรรม 3 วันทำการ</u> พร้อมทั้งส่งเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เช่น กำหนดการ รูปแบบการจัดห้องประชุม เป็นต้น</li> </ol>

<p>8</p> <p>shm-sms <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ประสานดำเนินการในด้านที่เกี่ยวข้อง</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-04 Function Order งาน/กิจกรรม</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-04 Function Order งาน/กิจกรรม</li> <li>กำหนดการงาน/กิจกรรม</li> <li>รูปแบบการจัดห้องประชุม (ถ้ามี)</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>1) ผู้รับผิดชอบกิจกรรมประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเตรียมงานก่อนล่วงหน้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายความปลอดภัยฯ รับผิดชอบเรื่อง สถานที่ จอดรถ แจ้งอาคารส่วนกลาง สวทช. ทราบว่ามีงานอะไร จัดวันไหนและดูแลความเรียบร้อยโดยรวม เป็นต้น</li> <li>แผนกต้อนรับประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบเรื่อง การต้อนรับแขก ทำป้ายชื่องานและแจ้งทิศทาง ประสานงานกับลูกค้าตลอดทั้งงาน และดูแลการ Check in/Check out เป็นต้น</li> <li>แผนกแม่บ้าน รับผิดชอบเรื่อง ทำความสะอาด พื้นที่จัดงาน ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องแคทิน เล็รฟ์น้ำ อำนวยความสะดวกหน้างาน เป็นต้น</li> <li>แผนกโสตทัศนูปกรณ์และสถานที่ รับผิดชอบเรื่อง การจัดสถานที่ตามรูปแบบที่ลูกค้าแจ้ง เตรียม อุปกรณ์ต่างๆ อำนวยความสะดวกในวันงาน รวมถึง จัดเตรียมอุปกรณ์โสตฯได้แก่ เครื่องเสียง ไมโครโฟน LCD visualizer โทรทัศน์ เป็นต้น ซ่อมคิวงาน ประสานงานรับไฟล์ที่ใช้ต่างๆ ควบคุมระบบเสียง ไฟ ตลอดทั้งงาน เป็นต้น</li> <li>แผนกช่างอาคาร รับผิดชอบเรื่อง ควบคุมการ เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ไฟ ตามพื้นที่จัดงาน อำนวยความสะดวกกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น</li> </ul>
<p>9</p> <p>shm-sms <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ลูกค้า</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">จัดงาน/กิจกรรม</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">9</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>1) จัดงานตาม Function Order งาน/กิจกรรม (F-CO-SMS-04) ผู้รับผิดชอบกิจกรรมประสานงาน การจัดงาน ควบคุมการทำงาน ดูแล อำนวยความสะดวก ลูกค้าให้การจัดงานสำเร็จไปด้วยดี และ ดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span></p>
<p>10</p> <p>ลูกค้า <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ประเมินผล</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F-CO-SMS-07 แบบประเมินผลความพึงพอใจ บริการใช้พื้นที่อาคาร และบริการที่พัก บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ บริการใช้พื้นที่อาคาร และบริการที่พัก บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>เมื่อลูกค้าจัดกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้ว</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าประเมินผลใน แบบประเมินผลความพึงพอใจ บริการใช้พื้นที่อาคาร และบริการที่พัก บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร (F-CO-SMS-07)</li> <li>สรุปและวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ หลังจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงในลำดับต่อไป</li> </ol>

<p>11</p> <p>shm-sms      <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">สรุปค่าใช้จ่าย</span>      <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">11</span></p> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-SMS-08 ใบสรุปยอดค่าใช้จ่าย</li> <li>• เอกสาร Internal charge ที่พิมพ์จากระบบ/ใบเสร็จรับเงิน</li> </ul>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผู้รับผิดชอบกิจกรรมจัดส่งใบสรุปยอดค่าใช้จ่าย (F-CO-SMS-08) ที่เกิดขึ้นจริง และส่งให้ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันกลับมา แล้วจึงดำเนินการ ข้อ 2</li> <li>2) การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายมี 2 ประเภท ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กรณีเป็นหน่วยงานภายในสวทช. จะเรียกเก็บเป็น Internal charge</li> <li>2) กรณีเป็นหน่วยงานภายนอก จะเรียกเก็บเป็น เงินสด / เช็ค / เงินโอน</li> </ol> </li> </ol>
--	--

7. บันทึก รายงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) F-CO-SMS-01 แบบขอใช้บริการบ้านวิทยาศาสตร์สิรินธรสถานที่ห้องประชุม/สัมมนา และห้องพัก
- 2) F-CO-SMS-03 ปฏิทินการขอใช้สถานที่บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร
- 3) F-CO-SMS-04 Function Order งาน/กิจกรรม
- 4) F-CO-SMS-07 แบบประเมินผลความพึงพอใจ บริการใช้พื้นที่อาคาร และบริการที่พัก บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร
- 5) F-CO-SMS-08 ใบสรุปยอดค่าใช้จ่าย