

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การต้อนรับและรับรองแขกหรือผู้ที่มาเข้าพบผู้บริหาร

โดย

นางพุดธิมา ผลวงษ์
งานสำนักงานเลขานุการ
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	3 - 6
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	7
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	8
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	9
8. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix) เช่น แบบฟอร์ม/ โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)	10
9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	11

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในการต้อนรับและรับรองแขก
ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีและรักษาภาพลักษณ์อันดีขององค์กร
ในการต้อนรับผู้มาติดต่อ
3. เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้

2. ขอบเขต (Scope)

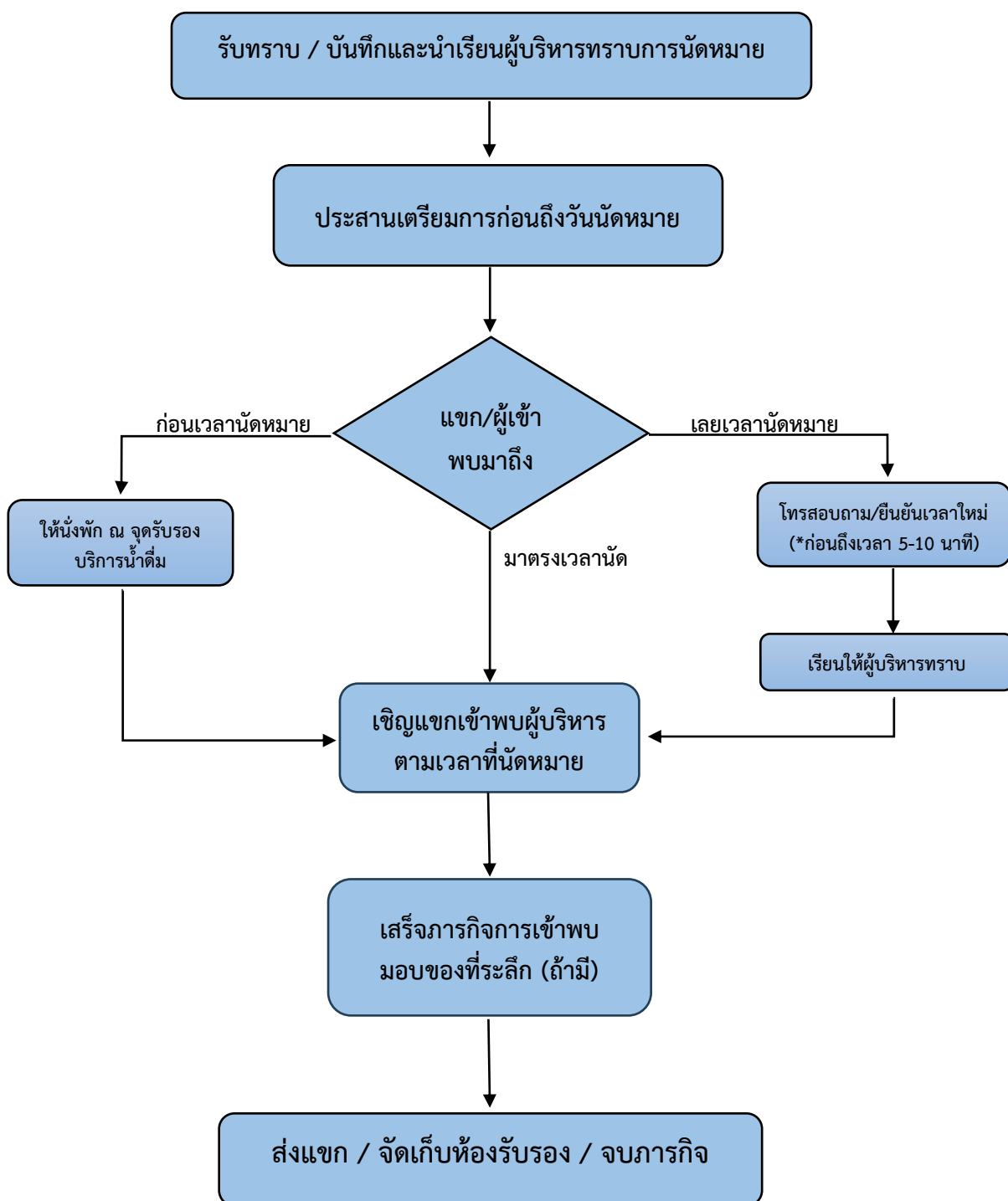
การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง “การต้อนรับและรับรองแขกหรือผู้ที่มาเข้าพบผู้บริหาร” ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานต้อนรับและรับรองแขก หรือผู้ที่มาเข้าพบผู้บริหาร ณ ห้องทำงานหรือห้องที่จัดไว้สำหรับการรับรอง ในกรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยในเอกสารฉบับนี้ จะกล่าวถึงเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสำนักงานเลขานุการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจของรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เท่านั้น

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ผู้เกี่ยวข้อง	ความรับผิดชอบ
แขก / ผู้ที่มาเข้าพบผู้บริหาร	แจ้งความประสงค์และเหตุผลในการขอเข้าพบ นัดหมายวันเวลาและสถานที่ พร้อมรายละเอียด ของผู้ที่มาเข้าพบ
เลขานุการผู้บริหาร	รับแจ้งการนัดหมาย ยืนยันการนัดหมาย ประสานงาน จัดเตรียมสถานที่ อาหาร/เครื่องดื่ม หรือของที่ระลึก ตามความเหมาะสม หรือตามที่ผู้บริหารมีข้อสั่งการ
ผู้บริหาร	รับทราบการนัดหมาย อนุญาตให้มีการเข้าพบ ต้อนรับ แขก หรือผู้ที่มาเข้าพบ ตามที่ได้มีการนัดหมายไว้ สนทนา แลกเปลี่ยน ท้าหรือหรือดำเนินการตาม วัตถุประสงค์ของการเข้าพบ รวมทั้งสั่งการอื่นๆ เพื่อให้การต้อนรับเป็นไปด้วยความเหมาะสม
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รับการประสานงานและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามที่เลขานุการประสานงานไว้ เช่น พนักงานบริการ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

4.1 ผังการปฏิบัติงาน Flow Chart



4.2 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	รับทราบ/บันทึก/ นำเรียนผู้บริหาร	รับแจ้งรายละเอียดการนัดหมาย บันทึกข้อมูล การนัดหมายในปฏิทิน และนำเรียนผู้บริหาร รับทราบรายละเอียด	3 นาที	เลขานุการ/ แขกหรือผู้ที่จะมา เข้าพบ
2	ประสานเตรียมการ ก่อนถึงวันนัดหมาย	ประสานงาน จัดเตรียมสถานที่ อาหาร/เครื่องดื่ม หรือของที่ระลึก ตามความเหมาะสม หรือ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บริหารมีข้อสั่งการ รวมทั้ง การโทรยืนยันการนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการ / ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนถึง กำหนดการนัดหมายอย่างน้อย 1 ชั่วโมง	12 นาที	เลขานุการ/ ผู้บริหาร
3	แขก/ผู้เข้าพบมาถึง	- ก่อนถึงเวลานัดหมาย 10 นาที เลขานุการจะต้อง ตรวจสอบว่าแขกมาถึงแล้วหรือไม่ (อาจโทร สอบถาม หากมาไม่ทันขอทราบเวลาที่มาถึง เพื่อ เรียนให้ผู้บริหารทราบเพิ่มเติม) - เมื่อแขกมาถึง เลขานุการ ต้องดำเนินการ ให้การ ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และกล่าวคำ ทักทาย / เรียนเชิญแขกไปยังห้องรับรองหรือห้อง ประชุมที่จัดเตรียมไว้ พร้อมเสิร์ฟเครื่องดื่มและ อาหารว่างตามลำดับและเหมาะสม	1 นาที	เลขานุการ/ แขกหรือผู้ที่จะมา เข้าพบ
	3.1 กรณีมาถึงก่อนเวลา ที่กำหนด	เรียนให้แขกทราบ เพื่อรอเวลา หรืออำนวยความสะดวก สะดวกอื่นๆ เช่น การแจ้งเส้นทางไปห้องน้ำ เป็นต้น	1 นาที	

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3.2 กรณีมาถึงเลยเวลาที่กำหนด	นำเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงความล่าช้า และเรียนทราบกำหนดการใหม่ที่นัดหมาย หรือการเข้าพบล่าช้ากว่ากำหนดการเดิม โดยต้องระบุเวลาที่ล่าช้าให้ทราบโดยชัดเจนด้วย	0.5 นาที	
4	เชิญแขกเข้าพบผู้บริหารตามเวลาที่นัดหมาย	เรียนให้ผู้บริหารรับทราบการมาถึงของแขก และเรียนเชิญแขกเข้าพบผู้บริหาร ตามเวลาและสถานที่ที่ได้จัดเตรียมไว้ / คอยดูแลความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกด้านโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์หรือไมโครโฟน ฯลฯ	0.5 นาที	เลขานุการ/ แขกหรือผู้ที่จะมา เข้าพบ/ผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง
5	เสร็จภารกิจการเข้าพบ/ มอบของที่ระลึก (ถ้ามี)	เมื่อเสร็จภารกิจการเข้าพบตามวัตถุประสงค์แล้ว กรณีมีการมอบของที่ระลึก ดำเนินการรับ-มอบพร้อมบันทึกภาพถ่าย	2 นาที	เลขานุการ/ ผู้บริหาร
6	ส่งแขก/จบภารกิจ	เลขานุการอำนวยความสะดวกในการเดินทางกลับ/ ส่งแขกเดินทางกลับด้วยความเรียบร้อยและปลอดภัย / ตรวจสอบทรัพย์สินส่วนตัวของแขกที่อาจหลงลืมไว้ในห้องรับรองทันทีหลังแขกกลับ / ทำความสะอาดและจัดเก็บห้องรับรองให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน / บันทึกการปฏิบัติงาน	10 นาที	เลขานุการ/ เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง

รายละเอียดเพิ่มเติมในการดำเนินการ / ข้อควรระวัง

1. จัดเตรียมและทำความสะอาดห้องรับรอง หรือห้องประชุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม รวมถึงจัดเตรียมของที่ระลึกให้เรียบร้อยก่อนเวลาล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ชั่วโมง
2. ต้องระมัดระวังเรื่องมารยาททางสังคมในขณะให้การรับรองและการดูแล
อำนวยความสะดวก
3. ต้องตรวจสอบจำนวนแขกและระดับของแขกผู้มาเยือนให้แม่นยำ เพื่อจัดเตรียมการ
ต้อนรับให้สมเกียรติและป้องกันความผิดพลาดเรื่องกำหนดการที่อาจเปลี่ยนแปลง
กะทันหัน
4. การรักษาเวลาตามกำหนดการ (Agenda) อย่างเคร่งครัด
5. คอยสังเกตความต้องการพิเศษของแขกตลอดเวลา
6. หากมีข้อเสนอแนะจากแขก ควรบันทึกและรายงานให้ผู้บริหารทราบ
พร้อมนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

ตัวชี้วัดสำคัญในการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่

1. การจัดเตรียมการรับรอง เช่น การตอบรับ การเตรียมสถานที่ อาหาร/เครื่องดื่ม และกำหนดการต้อนรับสำเร็จ เสร็จสิ้นตามกรอบเวลาที่กำหนด
2. ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้บริหาร ในระดับมาก-มากที่สุด (สังเกตโดยตรงในขณะปฏิบัติงาน และสอบถามเพิ่มเติมจากผู้บริหาร)
3. ผู้ปฏิบัติงานแทนสามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามขั้นตอนมาตรฐานที่ระบุไว้ ช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และเอกสารอ้างอิงในการดำเนินงาน ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2566). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการบริหารงานทั่วไปและการจัดงานพิธีการ พ.ศ. 2566. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
2. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2565). ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินค่าอาหาร เครื่องดื่ม และค่ารับรองในการจัดประชุมและการต้อนรับแขกผู้มาเยือน. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
3. คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการต้อนรับพิธีการและการบริการภาพลักษณ์องค์กร
4. หนังสือและคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2562). คู่มือการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซเพรส จำกัด.
5. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563). คู่มือแนวปฏิบัติทางการต้อนรับพิธีการและมารยาททางการวิจัยและบริการองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
6. อมรรัตน์ เพิ่มพูน. (2564). ศิลปะการต้อนรับและการบริการลูกค้าระดับมืออาชีพ (Professional Hospitality & Service Mind). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

(Proposed Solution and Suggestions)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข หรือ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
1) มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ จำนวนแขก หรือระดับความสำคัญ ของแขกอย่างกะทันหัน	จัดทำแผนสำรอง (Contingency Plan) และเตรียม อาหารว่าง/เครื่องดื่มสำรองเผื่อไว้ อย่างน้อยร้อยละ 10-15 ของจำนวนแขกจริง
2) สื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องรับรอง เกิดขัดข้องขณะใช้งาน	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่สื่อโสตให้เข้าตรวจเช็คระบบ อุปกรณ์ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 นาทีก่อนเริ่มงาน
3) บุคลากรบางส่วนยังไม่มั่นใจใน การปฏิบัติตามมารยาททางการ ต้อนรับสากล	ควรมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร "มารยาทการต้อนรับ และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร" ให้แก่เจ้าหน้าที่อย่าง ต่อเนื่องทุกปี

8. ภาคผนวก (Appendix)

โปรแกรม หรือระบบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ได้แก่

1. ระบบห้องประชุม (E-Meeting)
2. ปฏิทินการปฏิบัติงาน (Google Calendar)

9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย) : นางพุทธิมา พลวงษ์
 ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ): Mrs. Putthima Phonwong
 วัน เดือน ปี เกิด : 26 เมษายน 2521
 สถานที่ทำงาน : ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
 โทรศัพท์ : 0-7567-3802
 E-Mail : pputthim@wu.ac.th

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา : โรงเรียนศรีธรรมราชศึกษา จ.นครศรีธรรมราช
 ระดับมัธยมศึกษา : โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จ.นครศรีธรรมราช
 ระดับปริญญาตรี : สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะบริหารธุรกิจการเกษตร
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 สังกัด ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา
 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (พ.ศ. ๒๕๔๗ – ๒๕๖๒)

ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 สังกัด งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๙)