



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ชื่อกระบวนการการบริการจัดเลี้ยงเบรคภายในและภายนอกสถานที่  
งานทรัพย์สินและรายได้ กองกลาง  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จัดทำโดยนายชนพัฒน์ วงศ์ประทุม

(วันที่จัดทำ)

## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

### ๑. วัตถุประสงค์

เป็นคู่มือในการจัดทำแนวทางการบริการจัดเลี้ยงเบรคภายในและภายนอกสถานที่ บริการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์ (Objectives) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานรับส่งหนังสือภายในของอธิการบดีให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำแนวทางการบริการจัดเลี้ยงเบรคภายในและภายนอกสถานที่ เริ่มตั้งแต่กระบวนการลูกค้าสั่งซื้อเบรคในรูปแบบต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการ สถานที่ให้บริการ จำนวนผู้เข้าอบรมหรือประชุมในการให้บริการ จนสิ้นสุด การเผยแพร่และถ่ายทอดกระบวนการทำงานให้กับบุคลากรหน่วยงานภายในศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ธุรกิจโรงแรมภูพานเพลซ งานทรัพย์สินและรายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และยังเผยแพร่ไปบนสื่อออนไลน์ เช่น FaceBook เพจ ไลน์ เป็นต้น

### ๓. คำจำกัดความ

**การจัดเลี้ยงในสถานที่ (on-premise catering)** หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เกิดใน สถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยง เช่น ร้านอาหาร หรือ โรงแรม ที่ให้บริการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ภายใน สถานที่จัดเลี้ยงของร้านอาหารหรือโรงแรมเอง โดยไม่มีการนำอาหารและเครื่องดื่มไปยังนอกสถานที่จัดเลี้ยง

**การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (off-premise catering)** หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มนอก สถานที่ตามที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสามารถผลิตอาหารทั้งภายในและภายนอกสถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยงก็ได้ โดยผู้ ให้บริการจัดเลี้ยงจะขนส่งอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง อาจรวมถึงการยกอาหารหรือเครื่องดื่มมา บริการ (เสิร์ฟ) และการดูแลในขั้นตอนอื่น ๆ ภายในสถานที่จัดเลี้ยงด้วย ตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ


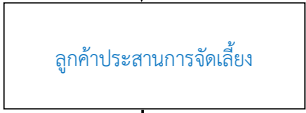
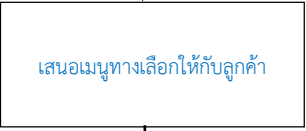



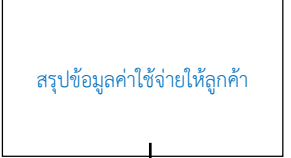

#### ๔.๑ ฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า มีหน้าที่

- ๑) เสนอเมนูทางเลือกให้กับลูกค้าให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า
- ๒) สรุปรายละเอียดรายละเอียด รายการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๓) สรุปรายค่าใช้จ่ายและออกใบเสร็จรับเงิน






#### ๔.๒ ฝ่ายจัดซื้อ มีหน้าที่ รวบรวมข้อมูลจากฝ่ายประสานงานลูกค้าและสรุปและดำเนินการจัดซื้อ

#### ๔.๓ ฝ่ายบริการ มีหน้าที่ รับเรื่องจากฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า บริการตามผังชั้นงานที่ได้รับมอบหมาย

### ๕. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ลำดับ	ชื่องานกระบวนการบริการจัดเลี้ยง นอกสถานที่	รายละเอียด วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	แบบ ฟอร์ม
					
๑		รวบรวมรายละเอียดการจัดงาน	ฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า	๑-๒ วัน	คำสั่ง
๒		เสนอเมนูเป็นทางเลือกในการตัดสินใจของลูกค้า	ฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า	๑-๒ วัน	-
๓		ลูกค้าพิจารณาเมนูเบรค	ฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า	๑-๒ วัน	-
๔		สรุปข้อมูลจากฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้าและทำการจัดซื้อ	ฝ่ายจัดซื้อ	๑ วัน	-
๕		รับข้อมูลจากฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้าและรับขนมเบรคจากฝ่ายจัดซื้อ	ฝ่ายบริการ	๑ วัน	-
๖		สรุปข้อมูลพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน/ใบเบิก	ฝ่ายผู้ประสานการติดต่อจากลูกค้า	๑-๒ วัน	-
					

หมายเหตุ ระบุคำอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สำคัญในการดำเนินงาน (ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”

-  จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
-  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
-  การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
-  แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงานจุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียน
-  กระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน ๑ หน้า)

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ ประสานลูกค้าเรื่องการจัดเบรคนอกสถานที่
- ๖.๒ เสนอเมนูขนมเบรคต่างๆ ตามที่ลูกค้าพึงพอใจ
- ๖.๓ สรุปรายชื่อการสั่งจองของลูกค้าและสรุปเป็นฟังก์ชันงานให้กับฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายบริการ
- ๖.๔ ฝ่ายจัดซื้อสรุปรายชื่อจัดซื้อและดำเนินการจัดซื้อตามฟังก์ชันงาน
- ๖.๕ ฝ่ายจัดซื้อนำขนมเบรคส่งต่อให้ฝ่ายบริการเพื่อจัดเบรคต่อไป
- ๖.๖ ฝ่ายบริการนำขนมเบรคและอุปกรณ์ต่างๆ ไปบริการลูกค้าตามฟังก์ชันงานที่ได้รับมอบหมาย
- ๖.๗ จัดเบรค บริการลูกค้า พร้อมทั้งเก็บและล้างภาชนะใช้สำหรับเบรค
- ๖.๘ ฝ่ายประสานงานการติดต่อจากลูกค้าสรุปค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าพร้อมใบเสร็จหรือใบเบิก

## ๗. เอกสารอ้างอิง

- ๑) ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๔๖ (พ.ศ. ๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่
- ๒) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๕ (ใหม่)

## ๘. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบฟอร์มการจองเบรค
- ๒) แบบฟอร์มการทำงาน
- ๓) ไลน์กลุ่ม

## ๙. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
การรักษาบริการให้ได้มาตรฐาน	ศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงตามลูกค้าเสนอแนะ
ขนมเบรคที่เสิร์ฟในบางครั้งมีสิ่งเจือปน	แจ้งเจ้าของร้านขนมเบรคทำการปรับเปลี่ยนใหม่โดยทันที
บริการล่าช้า	นัดประชุมทีมงานและแก้ไขต่อไป

## ๑๐. ภาคผนวก/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๔๖ (พ.ศ. ๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่
- ๒) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๕ (ใหม่)

