

มาตรฐานการต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ

การต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ นับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของมหาวิทยาลัย เนื่องจากผู้ให้การต้อนรับจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กร ด้านแรกของการสร้างความสัมพันธ์อันดี ซึ่งก่อให้เกิดกิจกรรมความร่วมมือต่อไป ได้แก่ การพัฒนาการเรียนการสอน วิจัย และบริการ ดังนั้น เพื่อให้งานด้านการต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ มีมาตรฐานการทำงาน การกำหนดมาตรฐานจึงจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางในการวัดผลการทำงาน ประเมินการทำงานให้มีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้เข้าใจการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เปรียบเทียบผลงานที่ทำได้ดีกับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและสามารถปรับปรุงงาน อีกทั้งช่วยฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐาน ทำงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา

วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ใช้วิธี Subjective Standard ที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะความเป็นสากลที่เป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงานต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐาน

ดูจากวิธีการปฏิบัติงาน และประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์ หัวหน้างาน และผู้ที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบในการต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ

เกณฑ์มาตรฐานการต้อนรับอาคันตุกะ

- คุณภาพของงาน มีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้อง เชื่อถือได้
- ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ (ดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ประทับใจ และเหมาะสมกับผู้พบเห็น รวมถึง การใช้สีหน้าและน้ำเสียงในการให้การต้อนรับและตอบข้อซักถาม) พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น) การแต่งกาย (สุภาพเป็นไปตามมารยาทสังคมและถูกกาลเทศะ)
- มีความรู้ความสามารถในเรื่องพิธีการพิธีการทูต เช่น การแนะนำบุคคล การทักทาย การจัดอาหารที่สัมพันธ์กับวัฒนธรรม ความเชื่อและศาสนา ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพฤติกรรมและการกระทำที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน
- ภาษาที่ใช้การพูด/เขียนต้องเป็นภาษาที่สุภาพ เป็นทางการ และเป็นมิตร
- ดำเนินการให้อาคันตุกะเกิดความสะดวกและปลอดภัย

ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

- ความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา
- ความพึงพอใจ ของอาคันตุกะและผู้บริหาร (โดยวิธีการการสังเกตการณ์สีหน้า ท่าทางของอาคันตุกะ)

- การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- มีคิตรีเริ่มและนวัตกรรมใหม่ๆ
- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็ว จับใจ
- คาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น/แผนสำรอง เพื่อเตรียมทางแก้ไข
- มีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงออก
- มีความเป็นมืออาชีพ
- ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล
- ชาวต่างชาติได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
- การประสานงานกับส่วนงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์

เป้าหมายของการให้การต้อนรับ

- ภาพพจน์ที่ดีของมหาวิทยาลัย
- ความร่วมมืออย่างยั่งยืน
- ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการต้อนรับอาคันตุกะ (functionally) ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

เตรียมการต้อนรับ

- สอบถามข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำโปรแกรมให้การต้อนรับ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ชื่อและตำแหน่งของ ผู้มาเยือน วันเวลาที่สะดวก
- สืบค้น/ศึกษาข้อมูลประวัติ/กิจกรรมความร่วมมือระดับมหาวิทยาลัยหรือระดับคณะ/ข้อมูลด้านการวิจัยจาก SciVal หรืออื่นของสถาบันผู้มาเยือน
- เสนอผู้บริหารพิจารณา และเชิญส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาการเข้าร่วม
- ประสานผู้เกี่ยวข้องภายในและนอกมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน ได้แก่ การจองห้องประชุม/สถานที่ตามวันเวลาที่ กำหนด จัดเลี้ยงต้อนรับ (อาหารว่าง กลางวัน เย็น) จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย การจัดรถรับส่ง ของที่ระลึก (โดยตรวจสอบไม่ให้ซ้ำ หากชาวต่างประเทศได้เคยมาเยือนมหาวิทยาลัยแล้ว) ขอความอนุเคราะห์ช่างถ่ายภาพ การทำข่าวประชาสัมพันธ์ การนำชมมหาวิทยาลัย
- จัดทำรายละเอียดกิจกรรมการต้อนรับ และผู้รับผิดชอบ
- ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/หน่วยงานของตนเองในส่วนของที่จะตอบข้อซักถาม
- แจ้งผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกำหนดการ และข้อมูล/วัตถุประสงค์ของอาคันตุกะที่มาเยือน
- ทบทวนประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้การต้อนรับเพื่อให้แน่ใจมีความเข้าใจตรงกัน เป็นไปตามแผน

- ทำสรุปกำหนดการให้การต้อนรับ และข้อมูล อาทิ วัตถุประสงค์การมาเยือน ข้อมูล SciVal สรุปการมาเยือนหรือการประชุมครั้งที่ผ่านมา (หากมี) เอกสารประกอบการต้อนรับเสนอผู้บริหารล่วงหน้าก่อน 2-3 วัน

ระหว่างการต้อนรับ

- ประสานและอำนวยความสะดวกให้การต้อนรับ
- อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ อธิบายชี้แจงอย่างดี มีความกระตือรือร้น
- ตั้งตัวอยู่เสมอหากเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า อาทิ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขัดข้อง อากาศเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์กระทันหัน
- จัดการประชุม/เจรจา
- ดูแลการแลกเปลี่ยนของที่ระลึกและการถ่ายภาพ
- ดูแลการนำชมมหาวิทยาลัย (หากมี)

หลังให้การต้อนรับ

- จัดทำสรุปการประชุมเจรจาและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
- ติดตามผลการให้ต้อนรับ/การเยือน และผลสืบเนื่อง
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย
- ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

มาตรการควบคุม (control measure)


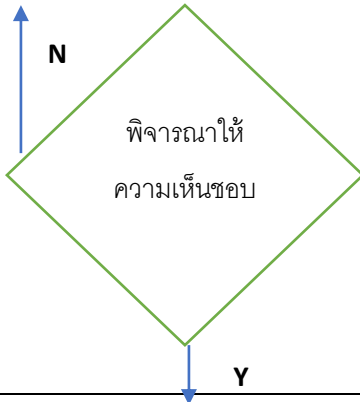
- นโยบาย/ยุทธศาสตร์ความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน
- กฎระเบียบด้านการเงินของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน ได้แก่ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินค่าจัดเลี้ยงรับรองชาวต่างประเทศ ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินค่าใช้สอย ตามระเบียบมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และประกาศที่ส่วนงานประกาศใช้
- ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม มารยาททางสังคม เชื้อชาติ ศาสนา

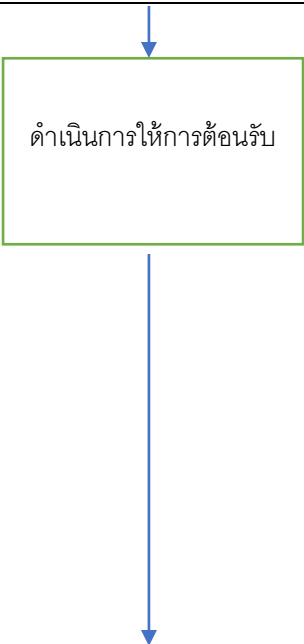
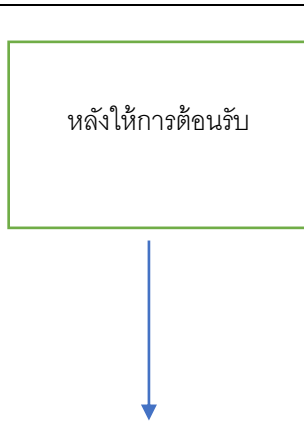
ชื่อกระบวนการ การต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ

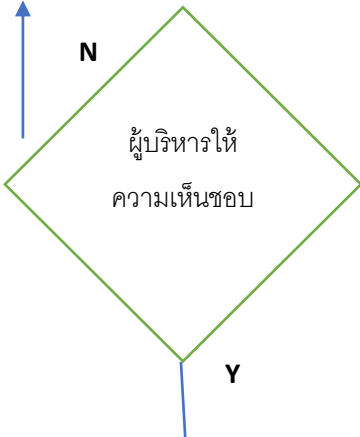

มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1.		ภายใน 2 ชั่วโมง	รับเรื่องและตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูล/ วัตถุประสงค์ในการเยือน ประกอบการวิเคราะห์ให้ การต้อนรับ	เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์		
2.		ภายใน 3 ชั่วโมง	สืบค้นข้อมูลพร้อมเสนอ อธิการบดี/รองอธิการบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ฯ ให้ ความเห็นชอบหรือเพื่อ พิจารณาในการต้อนรับ	เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์		
3.		ภายใน 1 วัน	พิจารณาให้ความ เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ ดังนี้ 1. กำหนดวันเวลาให้การ ต้อนรับ 2. ส่วนงานที่ให้การ ต้อนรับ	เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์ รองคณบดีที่ดูแลด้าน วิเทศสัมพันธ์ของส่วน งาน/ เลขาธิการบดี/รอง อธิการบดีฯ		

4.	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">ยืนยันการให้การต้อนรับ</div>	ภายใน 2 ชั่วโมง	แจ้งสถาบันต่างประเทศ ยืนยันให้การต้อนรับ			
5.	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> ประสานงานส่วนงาน เกี่ยวข้องจัดทำ รายละเอียดรายการเยือน </div>	ภายใน 5 วัน	ประสานส่วนงานยืนยัน กำหนดการต้อนรับและขอ ทราบชื่อผู้ร่วมให้การ ต้อนรับ	เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์ส่วนงาน	แบบฟอร์มตอบรับ เสนอชื่อผู้ให้การ ต้อนรับของส่วนงาน	
6.	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">เตรียมการให้การต้อนรับ</div>	ภายใน 2-3 วัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานหน่วยงาน อาคาร เรื่องการจอง ห้องประชุม เลี้ยงรับรอง และรถรับส่ง 2. จัดทำหลักการ งบประมาณค่าใช้จ่าย ในการต้อนรับ 3. ประสานงานร้านค้า/ 	<p>เจ้าหน้าที่งานอาคาร และสถานที่ กอง บริหารงานทั่วไป</p> <p>เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ กองคลัง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มใน ระบบ MUSIS เพื่อ ขอจองห้องประชุม (กรณีใช้ห้องประชุม ในสำนักงาน อธิการบดีและตึก ศูนย์การเรียนรู้) 2. แบบฟอร์มใน ระบบ MUSIS เพื่อ จองรถรับส่งผ่าน 	ระเบียบกระทรวงการคลังว่า ด้วยการจ่ายเงินค่ารับรองชาว ต่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และประกาศของส่วนงาน

			<p>งานอาคารจัดเลี้ยง อาหารว่าง/อาหารกลางวัน</p> <p>4. จัดเตรียมของที่ระลึก</p> <p>5. จัดเตรียมเอกสาร แนะนำมหาวิทยาลัยแจก</p> <p>4. . ประสานการนำทัวร์ มหาวิทยาลัย</p> <p>5. ประสานการจัดทำข่าว</p> <p>6. จัดทำสรุปงาน (เช่น วัตถุประสงค์ ข้อมูลSciVal การมาครั้งที่แล้ว) ให้ ผู้บริหารล่วงหน้า 2-3 วัน</p>	<p>เจ้าหน้าที่งานสื่อสาร องค์กร</p> <p>เจ้าหน้าที่วิเทศ สัมพันธ์</p>	<p>3. แบบฟอร์มการ ต้อนรับภาคันตุกะ ต่างประเทศ</p> <p>4. แบบฟอร์ม Agenda</p> <p>กรอกข้อมูลในการขอ นักศึกษาใน MUSAIS</p>	
7.		ภายใน 1 ชั่วโมง	อธิการบดี/รองอธิการบดี ฝ่ายวิเทศฯ พิจารณาให้ ความเห็นชอบรายละเอียด กิจกรรมการต้อนรับ	อธิการบดี/รอง อธิการบดีฝ่ายวิเทศฯ		

8.	 <p>ดำเนินการให้การต้อนรับ</p>	ตามกำหนดการ	<p>การให้การต้อนรับ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดรถรับส่งพร้อมเจ้าหน้าที่ 2. จัดเตรียมห้องประชุม// เอกสารการประชุม (หากมี) บ้ายชื่อ/เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ 3. จัดเตรียมเครื่องดื่มและอาหารว่าง 4. จัดเตรียมเอกสารแจกผู้เข้าร่วมให้การต้อนรับ 5. จัดเตรียมของที่ระลึก 6. จดสรุปการประชุม 			
9.	 <p>หลังให้การต้อนรับ</p>	ใช้เวลา 1 วัน	<p>ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำสรุปการประชุม 2. เขียนข่าว 3. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย/คืนเงินยืม (ถ้ามี) 3. บันทึกข้อมูลใน database/google online form แยกมาเขียน 			

10.		ใช้เวลา 1 วัน	ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ สรุปการเจรจา พร้อมส่ง ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ทราบ/ดำเนินการ			
11.		ใช้เวลา 10 นาที	จัดเอกสารเข้าแฟ้ม หรือติดตามความคืบหน้า การเจรจา (หากมี)			

แบบฟอร์มต้อนรับอาคันตุกะ (Visitor Checklist)

เอกสารแนบ 13

แบบฟอร์มบันทึกการเตรียมการต้อนรับอาคันตุกะของกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กำหนดวันนัดหมาย...../...../..... รับเรื่องเมื่อ.....

รายละเอียดผู้มาเยือน

จำนวน	ผู้มาเยือน	ตำแหน่ง/สถาบัน

ผู้ร่วมต้อนรับ (fax แจ้งล่วงหน้าทุกครั้ง)

จำนวน	ชื่อ	ตำแหน่ง/คณะ/สถาบัน

- สถานที่ต้อนรับ ห้องประชุม..... เวลา.....น.
- การจองสถานที่ต้อนรับ รับเรื่องโดยคุณ..... โทร.....
- ขอความอนุเคราะห์ถ่ายภาพ การเตรียมเอกสารแจก (แฟ้ม)
- การเตรียมจัดเลี้ยง แจ้งคุณเชนิตา อนุมัติในหลักการจัดเลี้ยง
- จัดเตรียมข้อมูลให้ผู้บริหาร เช่น
 - ข้อมูลองค์กรในภาพรวม (CV ในระดับผู้บริหาร, การจัดลำดับ Rankings และสาขาที่เด่น)
 - ประวัติการมาเยือน และความร่วมมือน่าสนใจเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - จำนวนนักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล จากประเทศนั้นที่มาเยือน
- จองรถสำหรับ Campus Tour เวลา..... ผู้ประสานงาน..... โทร.....
- จัดของที่ระลึก/เน็คไท.....เส้น/เข็ม.....อัน/ผ้าพันคอ.....ผืน/โลโก้.....อัน/อื่นๆ.....
- การจัดรถรับส่ง พนง. ขับรถ นาย.....เลขทะเบียน.....เวลานัด.....น.
- จัดทำ Minutes Meeting โดย..... ส่ง Minutes Meeting ไปที่คณะที่เกี่ยวข้อง
- print out sent & received correspondence email เพื่อเป็นเอกสารยืนยัน
- พิธีลงนามความร่วมมือ Backdrop Script Emcee คำกล่าวผู้บริหาร.....
- MP3 MU Presentation กล้องถ่ายรูป

แบบฟอร์ม Agenda



Mahidol University
Wisdom of the Land

Name of institution

Tentative Program for the visit of the delegation from

XXXXX

Date:

Venue:

00.00 – 00.00 hr - (action)

00.00 – 00.00 hr - (action)

Participants:

xxx University

1. xxx
2. xxx
3. xxx

Mahidol University

1. xxx
2. xxx
3. xxx

Topics for discussion:

(explain)