

# คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๖

## ๑. วัตถุประสงค์

ผู้ใช้บริการบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. มีความรู้ความเข้าใจ ในการให้บริการและปฏิบัติงานได้อย่าง มาตรฐานธุรกิจเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องมีความตระหนักในการบริการบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. ทิศทางเดียวกันและเกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง

## ๓. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ  
แม่บ้าน หมายถึง ผู้ดำเนินการในการทำความสะอาดห้องพักรับรองของ อ.ส.ค.  
Front Office System หมายถึง ระบบการจัดการด้านการจองห้องพัก การ check in เข้าพัก

## ๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ๔.๑ แผนกควบคุมพัสดุ กองพัสดุ ฝ่ายพัสดุและบริการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.
- ๔.๒ แม่บ้านมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศให้มีความพร้อมในการให้บริการมีขอบเขตการทำงานครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ได้แก่ บริการอื่นๆ โดยมีงานในขอบเขตความรับผิดชอบ ทำความสะอาดและบำรุงรักษา จัดหาและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น

๕. Work Flow กระบวนการ.....

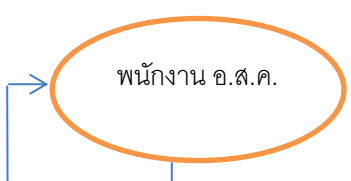
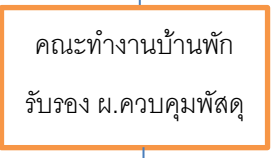
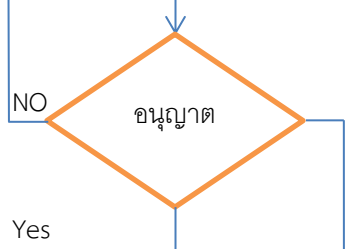
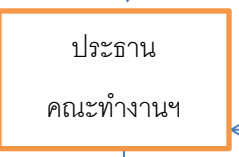
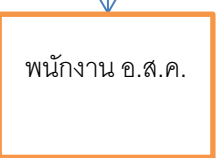

## ๕. Work Flow กระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.

### ๕.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑		หน่วยงานดำเนินการระบุแบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. (แบบบพ.๐๑) และนำส่ง E-Mailบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.	แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๑	หน่วยงานผู้จอง	
๒		-เปิด E-Mail บ้านพักรับรอง อ.ส.ค. ทุกวัน เพื่อเช็คการจองบ้านพักฯ และเอกสารการจองฯ - จองทางโทรศัพท์ ๐๙-๑๘๘๐-๖๑๙๓	-แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๑ -โทรศัพท์ - FaX	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๓		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ วัน/เดือน/ปี จำนวนเข้าพักและผู้เข้าพัก ตามแบบรับจองบ้านพักฯ	แบบรับจองบ้านพัก รับรองของ อ.ส.ค.	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๔		-บ้านพักรับรองฯ ว่าง เจ้าหน้าที่บันทึกในแบบการจองบ้านพัก -กรณีบ้านพักรับรองฯไม่ว่างแจ้งกลับผู้เข้าพักทราบและชี้แจงส่งเรื่องกลับทางE-Mail ด่วนสิ่งที่นำส่ง	แบบรับจองบ้านพัก รับรองของ อ.ส.ค.	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๕		ประธานคณะกรรมการฯ ลงนามอนุญาตให้เข้าพักในบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๑	แบบ บพ.๐๑	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	

๕.๒ ขั้นตอนการ.....

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับใช้สิทธิ์พนักงาน อ.ส.ค.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑		พนักงานเขียนแบบจองบ้านพักรับรอง ของ อ.ส.ค. สำหรับใช้สิทธิ์พนักงาน อ.ส.ค. ลงรายละเอียดให้ครบ	แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับใช้สิทธิ์พนักงาน อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๒	พนักงาน อ.ส.ค.	
๒		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ วัน/เดือน/ปี จำนวนเข้าพักและผู้เข้าพัก ตามแบบรับจองบ้านพักฯ จำกัดให้ใช้สิทธิ์ได้ไม่เกิน ๔ ห้อง/ครั้ง	แบบรับจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับใช้สิทธิ์พนักงาน อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๒	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๓		-บ้านพักรับรองฯ วาง เจ้าหน้าที่บันทึกในแบบรับจองบ้านพัก -กรณีบ้านพักรับรองฯไม่ว่าง จะแจ้งพนักงาน อ.ส.ค.ทราบ	แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับใช้สิทธิ์พนักงาน อ.ส.ค. แบบ บพ.๐๒	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๔		ประธานคณะทำงานฯ ลงนามอนุญาต	ตารางการจอง	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
		ติดต่อพนักงานเพื่อชำระเงินสดหรือโอนเข้าบัญชี อ.ส.ค. ก่อนเข้าพักอย่างน้อย๑วัน ทำการ หากตรงหยุดเสาร์,อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ชำระเงินในทำการ	-ใบเสร็จรับเงิน -ใบนำส่งเงิน	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๖		นำส่งเงิน ที่แผนกการเงิน	ใบนำส่งเงิน	คณะกรรมการบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุพัสดุ	

๕.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับบุคคลทั่วไป

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑		-โทรศัพท์ ติดต่อเจ้าหน้าที่รายละเอียดก่อนเข้าพัก	-โทรศัพท์ -เว็บ อ.ส.ค.	คณะทำงานบ้านฯ	
๒		ตรวจสอบวัน/เดือน/ปี ที่จอง	แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับบุคคลทั่วไป แบบ บพ.๐๓	คณะทำงานบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๓		เจ้าหน้าที่ลงตารางการจอง พร้อมชำระเงินก่อนเข้าพัก	แบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับบุคคลทั่วไป แบบ บพ.๐๓	คณะทำงานบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	
๔		นำส่งเงิน ที่แผนกการเงิน	ใบนำส่งเงิน	คณะทำงานบ้านพักฯ แผนกควบคุมพัสดุ	

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับและรับจอง

๑. ให้การต้อนรับและทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
๒. รับโทรศัพท์และผู้มาติดต่อทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก
๓. รับลงทะเบียนและจัดหาห้องพักที่เสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เข้าพัก
๔. ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าพัก
๕. แจ้งให้คณะทำงานบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. ทราบทุกครั้งที่มีการเข้าพักหรือออกของผู้เข้าพัก
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

### ๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานแม่บ้าน

๑. ดูแลปฏิบัติตามแนวนโยบายขององค์กร
๒. กำหนดมาตรฐานและขั้นตอนในการทำความสะอาดอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน
๓. ควบคุม ดูแล แนะนำ สั่งการ และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันของแม่บ้านให้ได้มาตรฐาน
๔. ควบคุม ดูแล และจัดเตรียมห้องพักสำหรับผู้เข้าพักในแต่ละวันให้อยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ
๕. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

### ๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการของแม่บ้าน บ้านพักฯ ทำความสะอาด

๑. ก่อนเข้าห้องพักต้องเคาะประตูด้วยมือ ๒-๓ ครั้ง ห้ามใช้กุญแจเคาะโดยเด็ดขาด เมื่อแน่ใจว่าแขกไม่อยู่แล้ว จึงไขกุญแจเปิดเข้าไป

๒. เปิดไฟทุกดวง เพื่อตรวจสอบดูหลอดไฟฟ้าทุกดวง ไม่มีฝุ่นแล้วปิดไฟ

๓. เปิดหน้าต่างห้องพักเพื่อให้อากาศถ่ายเท

๔. จัดเก็บเสื้อผ้าของแขกที่วางอยู่ตามที่ต่างๆ ให้เป็นระเบียบเข้าที่ให้เรียบร้อย

๕. เทตะกร้าทิ้งผง ห้ามเทลงในชักโครกเด็ดขาด

๖. รื้อผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ในเวลาเดียวกันควรตรวจสอบว่าไม่มีของแขกรวมอยู่กับผ้าปูที่นอน นำผ้าที่ใช้แล้วออกไปจากห้อง

๗. เพื่อประหยัดเวลา เมื่อนำผ้าใหม่เข้ามาเปลี่ยนให้นำของใช้อื่นๆ ที่ต้องให้แขกเข้ามาด้วย

๘. ปูที่นอนตามวิธีการปูเตียงและปูที่นอนหลังจากทำความสะอาดอื่นๆ แล้วก็ได้ เพื่อจะได้ระบายความอับชื้นบนที่นอนและกับฝุ่นละอองปลิวขึ้นมาบนที่นอน

๙. เช็ดกระจกทุกบานให้สะอาด

๑๐. การทำความสะอาดในห้องน้ำ ควรจะทำความสะอาดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ เช็ดตามที่วางของขอบผนังตอนบนของห้องน้ำแล้วจึงล้างอ่างล้างมือตรวจดูฝักบัวไม่ให้มีตะกอน

๑๑. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

## ๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

๗.๑ งานทำความสะอาดภายในภายนอก และวางอุปกรณ์ทุกอย่าง

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
๑	ทำความสะอาดภายในห้องพัก	๓๐	นาที/ครั้ง	
๒	ทำความสะอาดภายนอก ระเบียง,บริเวณทางเดิน,บันได	๑๐	นาที/ครั้ง	
๓	วางอุปกรณ์ทุกอย่าง	๕	นาที/ครั้ง	

๗.๒ งานทำความสะอาดห้องน้ำ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
๑	ทำความสะอาดภายในห้องพัก	๓๐	นาที/ครั้ง	

๗.๓ งานเปลี่ยนเครื่องนอน และงานซักผ้าพร้อมตากผ้า

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
๑	เปลี่ยนเครื่องนอน	๑๐	นาที/ครั้ง	
๒	งานซักผ้าทุกรายการ	๑๐	นาที/ครั้ง	
๓	งานตากผ้า	๑๐	นาที/ครั้ง	

## ๘. กฎเกณฑ์การปฏิบัติบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. มีดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. สำหรับพนักงานที่มาปฏิบัติงาน/อบรม/สัมมนา ต้องปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ เขียนแบบจองบ้านพักรับรอง อ.ส.ค. (บพ.๐๑) กรอกรายละเอียดให้ชัดเจนครบทุกช่องและส่ง E-Mail ชื่อบ้านพักรับรอง อ.ส.ค. ก่อนล่วงหน้าหรืออย่างน้อย ๒ วันทำการ
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับจอง ตรวจสอบ วัน/เดือน/ปี จำนวนวันเข้าพักและผู้เข้าพักฯ
- ๑.๓ กรณีบ้านพักว่าง เจ้าหน้าที่จะลงตารางบันทึกแบบการจองบ้านพักฯ
- ๑.๔ กรณีบ้านพักไม่ว่าง เจ้าหน้าที่แจ้งกลับผู้เข้าพักทราบและส่งเรื่องคืนทาง E-Mail ของผู้จอง
- ๑.๕ กรณีหน่วยงานเดียวกัน ต้องพักจำนวน ๒ ทาน/ห้อง (ยกเว้นกรณีที่บ้านพักไม่เต็ม)
- ๑.๖ การจัดบ้านพักรับรองฯ เจ้าหน้าที่ผู้รับจองมีสิทธิที่ปรับ/เปลี่ยน/ลด/แก้ไข จำนวนห้องพักตามความเหมาะสม

๑.๗ กรณีการ check in และ check out ไม่ตรงวันเข้าและออกตามที่จองไว้ ต้องดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับจองทุกครั้ง หากไม่แจ้งทางผู้จัดจะต้องคิดค่าใช้จ่ายจำนวน ๕๐% ของราคาบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.

ข้อ ๒. สำหรับพนักงาน.....

ข้อ ๒. สำหรับพนักงานใช้สิทธิจองบ้านพักรับรองฯ เพื่อรับรองญาติ ต้องปฏิบัติดังนี้

๒.๑ การใช้สิทธิพนักงาน อ.ส.ค. จำกัดสิทธิจำนวน ๔ ห้อง/ครั้ง/วัน และกรอบแบบ จองบ้านพัก (บพ. ๐๒)

๒.๒ ชำระเงินก่อนวันเข้าพักโดยเงินสดหรือโอนเข้าบัญชี อ.ส.ค. เท่านั้น หากไม่ชำระเงินตามกำหนด จะส่งหักเงินเดือนเป็นจำนวนเต็ม และครั้งต่อไปจะตัดสิทธิในการเข้าพัก

ข้อ ๓. บุคคลทั่วไป ต้องปฏิบัติดังนี้

๓.๑ ติดต่อจองได้ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเช็คและรับจอง พร้อมเขียนแบบจองบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. สำหรับบุคคลทั่วไป (บพ.๐๓)

๓.๒ ชำระเงินสดหรือโอนเข้าบัญชี อ.ส.ค. ก่อนวันเข้าพักหรือในวันเข้าพัก

๓.๓ หากไม่ปฏิบัติตามข้อ ๓.๑ ทางคณะทำงานฯ มีสิทธิไม่อนุญาตให้เข้าพักได้ ตาม วันดังกล่าว

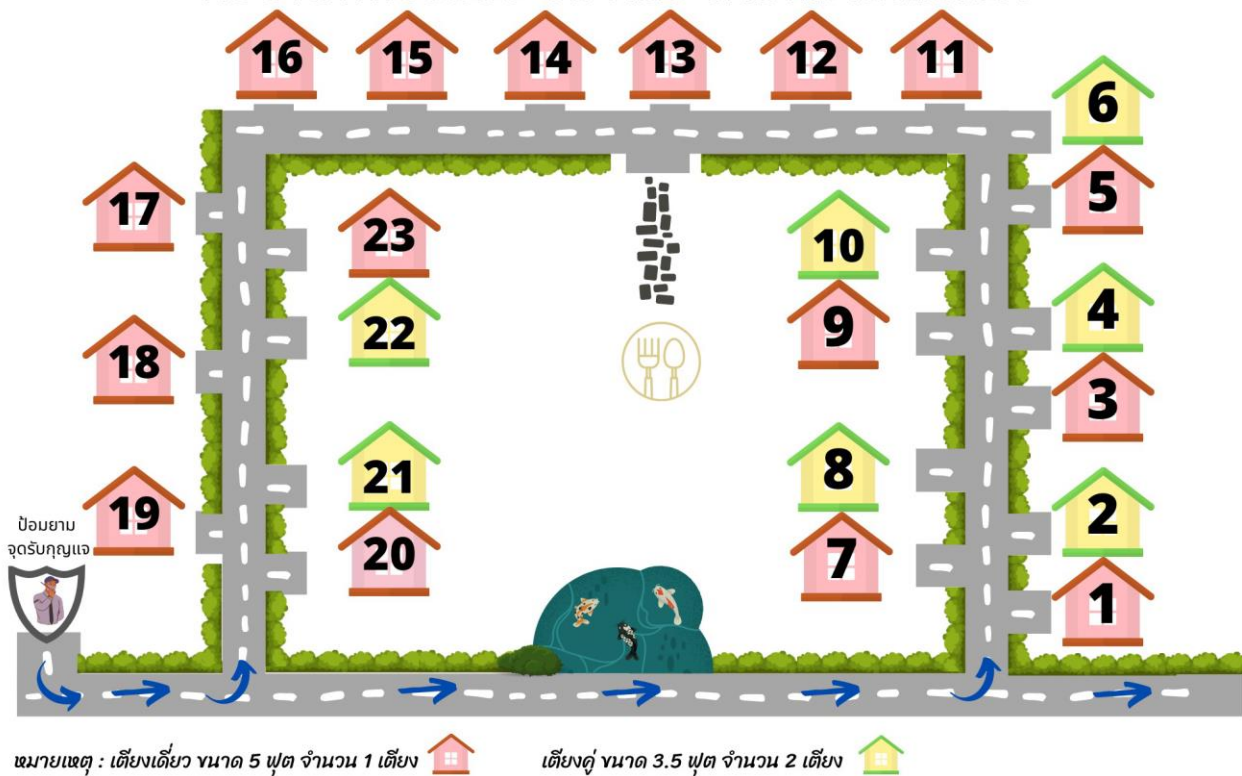
๓.๔ กรณีจองในวันหยุดทำการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ต้องชำระเงินในวันที่เข้าหรือ โอนเข้าบัญชี อ.ส.ค. และอ.ส.ค. ดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินในวันเปิดทำการ

**๙. ข้อปฏิบัติในการเข้าพักบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.**

๑. ผู้เข้าพักต้องปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในการเข้าพักบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. อย่างเคร่งครัด
๒. ห้ามส่งเสียงดังจนเป็นที่รบกวนแก่ผู้เข้าพักห้องข้างเคียง หรือใกล้เคียง
๓. ห้ามประกอบอาหารหรือจุดไฟ หรือวัสดุที่ทำให้เกิดประกายไฟทุกชนิดภายในห้องพัก หรือบริเวณบ้านพัก
๔. ห้ามสูบบุหรี่และดื่มของมึนเมา ห้ามเล่นการพนัน เสพยาเสพติดภายในห้องพัก หรือบ้านพักรับรองรวมทั้งห้ามกระทำความผิดกฎหมายทุกกรณี
๕. ห้ามเคลื่อนย้ายสิ่งของเครื่องใช้และอุปกรณ์ทุกชนิดภายในห้องพัก หรือบ้านพักรับรอง
๖. ระหว่างการเข้าพัก หากผู้เข้าพักทำสิ่งของ เครื่องใช้ประจำห้องพักหรือบ้านพักชำรุด เสียหาย หากเกิดความเสียหายผู้เข้าพักต้องรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายตามราคาที่ อ.ส.ค. ประเมิน
๗. ห้ามนำสัตว์เลี้ยงทุกชนิดเข้ามาในบริเวณห้องพักบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.
๘. โปรดให้ความร่วมมือ การประหยัดพลังงาน โดยปิดน้ำ ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศ หลังจากใช้งานเสร็จ
๙. กำหนด check in เวลา ๑๔.๐๐ น. และ check out ไม่เกินเวลา ๑๒.๐๐ น. ของวันถัดไป กรณี check out หลังเวลา ๑๒.๐๐น. - ๑๕.๐๐ น. จะคิดค่าบริการ ๕๐% ของราคาห้องพัก หากเกินเวลา ๑๕.๐๐ น. จะคิดว่าบริการ ๑๐๐ % ของราคาห้องพัก
๑๐. ผู้เข้าพัก check out ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ก่อนคืนห้องพัก อย่างน้อย ๓๐ นาที เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย พร้อมคืนกุญแจห้อง โดยติดต่อ ๐๙-๑๘๙๐-๖๑๙๓
๑๑. บ้านพักรับรองไม่รับผิดชอบถ้าทรัพย์สินหรือสิ่งของมีค่าของท่านสูญหาย
๑๒. ติดต่อสอบถามข้อมูล/จอง/สำรองห้องพักได้ที่โทร ๐๙ ๑๘๙๐ ๖๑๙๓ โดยผู้เข้าพักสามารถชำระเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชี อ.ส.ค. บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามวกเหล็กเลขที่ ๙๘๒-๑-๘๘๘๘๘๗๕

๑๓. แผนผังบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค. (๑๖ หลัง)

### ผังบ้านพักรับรอง 16 หลัง ตามหมายเลขห้อง



๑๔. ช่องทางการติดต่อ

- โทรศัพท์ มือ ๐๙-๑๘๙๐-๖๑๙๓
- ID Line : dpo๑๙๐๖
- Mail บ้านพักรับรอง อ.ส.ค. [hospice@dpo.go.th](mailto:hospice@dpo.go.th)





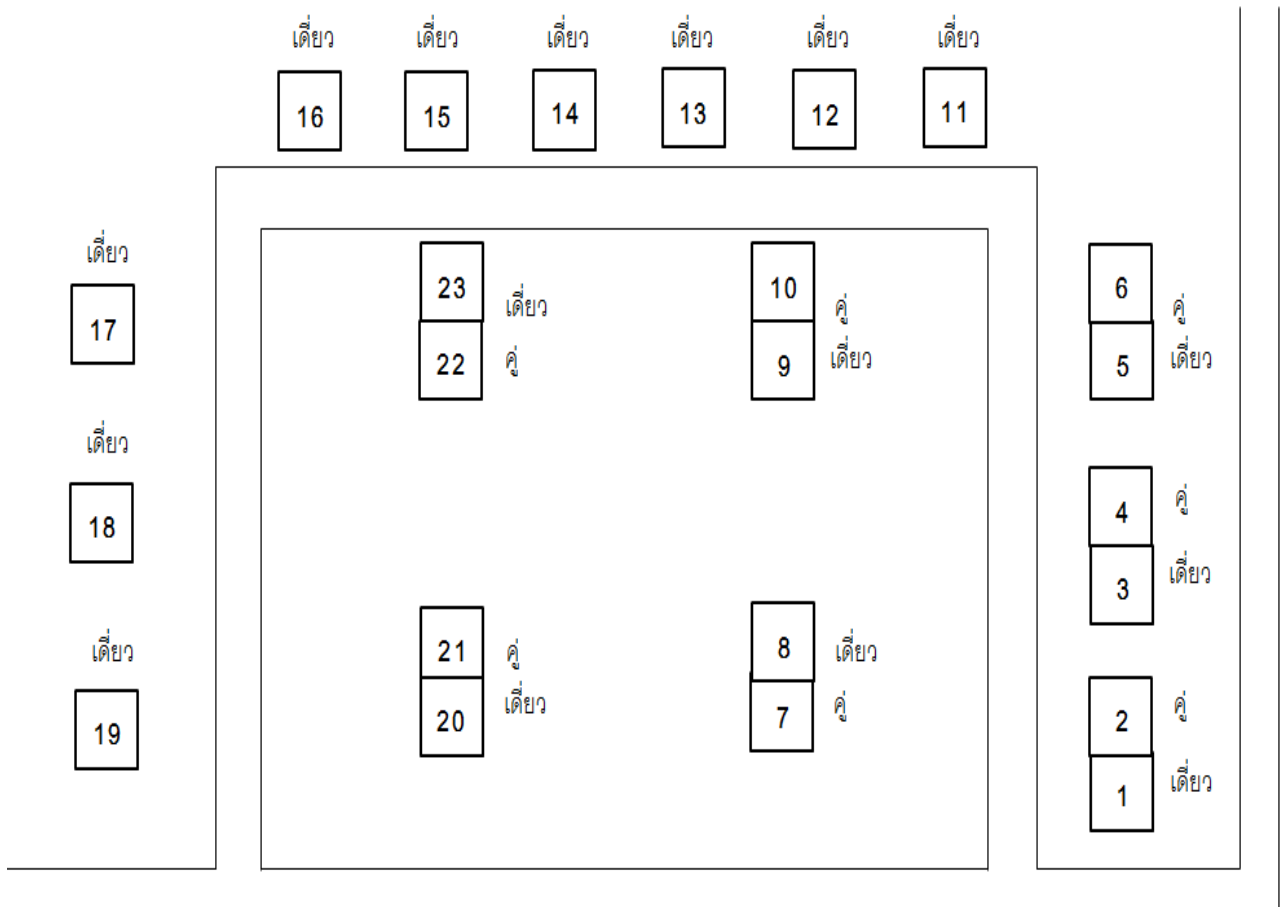
คู่มือการปฏิบัติงาน

# การบริหารบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.

คณะกรรมการบริหารจัดการบ้านพักรับรองของ อ.ส.ค.

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ผังแสดงบ้านพักรับรองใหม่ (16 หลัง) ตามหมายเลขห้อง



หมายเหตุ - เตียงเดี่ยวคือ ขนาด 5 ฟุต จำนวน 1 เตียง

- เตียงคู่คือ ขนาด 3.5 ฟุต จำนวน 2 เตียง