

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

Standard Operating Procedure (SOP)

การต้อนรับอาคันตุกะต่างประเทศ

Reception of International Guests

หน่วยงาน	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล
รหัสเอกสาร	SOP-CMU-IRACenter-001
ฉบับที่	1.0
วันที่บังคับใช้	1 กรกฎาคม 2569
ผู้จัดทำ	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารพันธกิจสากล

KPI 6: การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (AP 4)

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการต้อนรับอาคันตุกะและผู้แทนจากต่างประเทศที่เดินทางมาเยือนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างเป็นทางการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์หลัก ได้แก่:

- เพื่อให้การต้อนรับผู้แทนต่างประเทศเป็นไปอย่างมีมาตรฐานสากลและสร้างความประทับใจในระดับมืออาชีพ
- เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการปฏิบัติงานด้านพิธีการทูตที่ชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
- เพื่อลดความผิดพลาดในขั้นตอนพิธีการและลดความล่าช้าในกระบวนการประสานงาน
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ขอบเขตการใช้งาน (Scope)

คู่มือนี้ครอบคลุมกระบวนการต้อนรับอาคันตุกะต่างประเทศแบบครบวงจร ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การเตรียมการก่อนเยือน การปฏิบัติงานในวันเยือน (Execution) จนถึงการสรุปผลและติดตามผลการดำเนินงานภายในเวลาที่กำหนด โดยครอบคลุมกลุ่มอาคันตุกะดังนี้

- ผู้แทนจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา หรือองค์กรต่างประเทศที่มาเยือนอย่างเป็นทางการ
- คณะทูตานุทูต และเจ้าหน้าที่ระดับสูงจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างประเทศ
- ผู้แทนจากองค์กรระหว่างประเทศที่เดินทางมาเพื่อลงนามความร่วมมือ หรือเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย

3. คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	ความหมาย
อาคันตุกะ	ผู้แทนหรือแขกผู้มีเกียรติที่เดินทางมาเยือนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างเป็นทางการ
หน่วยงานเจ้าภาพ	คณะ/สำนัก/ส่วนงาน ภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบหลักในการจัดกิจกรรมต้อนรับ
ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	หน่วยงานกลางที่กำกับดูแล ประสานงาน และตรวจสอบความถูกต้องด้านวิเทศสัมพันธ์และพิธีการ
พิธีการ (Protocol)	ขั้นตอนและรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นสากลและเป็นทางการสำหรับโอกาสพิเศษ
ศูนย์สื่อสารองค์กร	บันทึกภาพและประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างเป็นทางการ

4. การจำแนกประเภทและระดับอาคันตุกะ (Visitor Classification)

ระดับ (Level)	ประเภทตำแหน่งของอาคันตุกะ	ผู้ต้อนรับหลัก (Chief Host)
Level 1: Ultra VIP	- เอกอัครราชทูต (Ambassador) - เลขานุการพรรคคอมมิวนิสต์ (Party Secretary) <i>ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจสูงสุดเทียบเท่าหรือสูงกว่าอธิการบดี/รัฐมนตรี</i>	อธิการบดี มช. / รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย
Level 2: High VIP	- อธิการบดี (President / Rector / Chancellor)	อธิการบดี มช. / รองอธิการบดี
Level 3: Executive VIP	- รองอธิการบดี (Vice President / Pro-Vice-Chancellor) - ผู้อำนวยการองค์กร / คณบดี	รองอธิการบดี / ผู้อำนวยการศูนย์ IRA Center / คณบดี

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

5.1 ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)

- เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับอาคันตุกะและองค์กรต่างประเทศ
- การตรวจสอบคำร้องขอ: รับผิดชอบการตรวจสอบความของหนังสือเชิญ (Invitation Letter) หรือแบบฟอร์มขอต้อนรับอาคันตุกะต่างประเทศ และวัตถุประสงค์ในการเยือน
- จัดทำ Partner info: รวบรวมข้อมูลประวัติอาคันตุกะ ประเด็นหารือ และข้อมูลเชิงลึกสำหรับผู้บริหาร
- กำกับดูแลและตรวจสอบร่างกำหนดการ (Program) ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย
- จัดเตรียมล่ามและนักแปลภาษาที่มีความเชี่ยวชาญตามภาษาของอาคันตุกะ
- รับผิดชอบการดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ และการจองห้องรับรอง
- รับหน้าที่พิธีกร กล่าวต้อนรับอย่างเป็นทางการ และแนะนำผู้เข้าร่วมประชุมตามลำดับพิธีการ
- จัดส่งแบบฟอร์มขอเข้าพบผู้บริหาร ผ่านเลขานุการ
- จัดทำ รายงานสรุปผลการ เพื่อแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ขับเคลื่อนงานต่อได้ทันที

5.2 หน่วยงานเจ้าภาพ (Host Unit)

- จัดเตรียมของที่ระลึกที่เหมาะสมตามระดับอาคันตุกะ หรือสามารถประสานให้ IRA Center ให้
- ดูแลด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยต้องตรวจสอบข้อจำกัดพิเศษล่วงหน้าเพื่อประสานงานกับ IRA Center

5.3 งานสื่อสารองค์กร

- บันทึกรูปภาพและวิดีโอตามลำดับพิธีการที่กำหนด
- จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านช่องทางหลักของมหาวิทยาลัยภายในเวลาที่กำหนด

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

6.1 ขั้นตอนที่ 1: การเตรียมการล่วงหน้า (ก่อนการเยือน 2-4 สัปดาห์)

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม / การดำเนินงาน	หมายเหตุ / เอกสาร
1	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	รับแจ้งการเยือนและประสานงานกับหน่วยงานเจ้าภาพ	หนังสือเชิญ /request visit form
2	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	กำหนดรูปแบบการต้อนรับพร้อมจัดทำโปรแกรมการเยือน	ร่างโปรแกรม (Tentative Program)
3	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	ประสานงานล่วงหน้ากับอาคันตุกะเรื่องกำหนดการที่พัก และความต้องการพิเศษ	
4	หน่วยงานเจ้าภาพหรือศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	จองสถานที่ จัดเตรียมของที่ระลึก จองรถรับส่งและอาหาร-เครื่องดื่ม (ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง)	แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์/หนังสือเชิญ
5	ศูนย์สื่อสารองค์กร	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	
6	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	ส่งใบแบบฟอร์มขอเข้าพบผู้บริหาร	แบบฟอร์มขอเข้าพบผู้บริหาร

6.2 ขั้นตอนที่ 2: วันต้อนรับ (Day of Visit)

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม / การดำเนินงาน	หมายเหตุ / เอกสาร
7	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	ตรวจสอบความพร้อมสถานที่และทีมต้อนรับก่อนเวลาอย่างน้อย 1 ชั่วโมง	Checklist ใช้งาน/ป้ายชื่อ /Backdrop/ ของที่ระลึก
8	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center) (พิธีกร)	กล่าวต้อนรับ แนะนำตัวคณะอาคันตุกะ ดำเนินพิธีพร้อมกล่าวให้ทางผู้บริหารมอบของที่ระลึก และถ่ายภาพร่วมกัน	กำหนดการ/บทพิธีกร
9	ศูนย์สื่อสารองค์กร	ถ่ายภาพและบันทึกวีดิทัศน์ตลอดกิจกรรม	กล้องถ่ายภาพ / วีดิทัศน์

6.3 ขั้นตอนที่ 3: หลังการเยือน (ภายใน 7 วัน)

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม / การดำเนินงาน	หมายเหตุ / เอกสาร
10	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	จัดส่งรูปภาพกิจกรรมให้อาคันตุกะ	
11	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)	จัดทำรายงานสรุปผลการต้อนรับและหารือ เพื่อส่งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ	เสนอผ่าน E document

7. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Documents)

- แบบฟอร์มขอเข้าพบอาคันตุกะต่างประเทศ (CMU-F-001)
- Checklist การเตรียมการต้อนรับ (CMU-F-002)
- แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการต้อนรับ (CMU-F-003)
- ร่างโปรแกรม (Tentative Program)
- แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์/หนังสือเชิญ
- แบบฟอร์มขอเข้าพบผู้บริหาร
- บทพิธีกร

8. ตัวชี้วัดและเกณฑ์ความสำเร็จ (KPIs)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	วิธีวัด
ความพึงพอใจของอาคันตุกะ	$\geq 4.5 / 5.0$	แบบสอบถาม
การดำเนินการตาม Checklist ครบถ้วน	100%	Checklist
การจัดส่งรายงานสรุปผลการเยือน	ภายใน 48 ชั่วโมง	รายงาน

9. ประวัติการแก้ไขเอกสาร (Revision History)

ฉบับที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้แก้ไข
1.0	1 กรกฎาคม 2569	จัดทำครั้งแรก (Initial Release)	ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center)

10. การอนุมัติเอกสาร (Document Approval)

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
ลงชื่อ (.....) ศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center) วันที่/...../.....	ลงชื่อ (.....) ผู้อำนวยการศูนย์บริหารพันธกิจสากล (IRA Center) วันที่/...../.....	ลงชื่อ (.....) อธิการบดี /รองอธิการ/ผู้ช่วยฯ วันที่/...../.....