



รายงาน

การพัฒนางานเพื่อใช้ในการต่อสัญญาจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

นางสาวชไมพร ชัยบุรินทร์

เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)
ฝ่ายเลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)

ฝ่ายเลขานุการที่ปรึกษาอธิการบดีด้านวิชาการ สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เลขานุการเป็นบุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหาร และคนอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารทุกคนเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการไว้ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน เลขานุการจึงเป็นบุคคลใกล้ชิดที่ได้รับการคาดหวังและไว้วางใจผู้บริหาร เลขานุการจึงจะต้องพร้อมที่จะรับมือกับบทบาทความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพตามที่ผู้บริหารและองค์กรคาดหวัง อีกทั้งเลขานุการเปรียบเสมือนมืออีกคู่หนึ่งของผู้บริหารที่จะช่วยทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว รวมทั้งเป็นหูเป็นตา และช่วยกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการจึงเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งต่อทั้งผู้บริหารและต่อองค์กร ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จึงต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะและสมรรถนะที่สำคัญ เพื่อได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ สมรรถนะด้านการตัดสินใจ ด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการประสานสัมพันธ์ และด้านการมีจิตมุ่งบริการ ฯลฯ ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารและองค์กร

งานเลขานุการลักษณะงานเลขานุการ

- ทำการนัดหมายและจัดตารางนัดหมาย
- เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า
- ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต
- บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชา
- ดูแลรับผิดชอบแฟ้มเอกสารต่างๆ
- การจัดประชุม
- เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา
- การจัดทำรายงานการประชุม
- จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา
- งานอื่นๆ ในสำนักงาน ครอบคลุมงานสารบรรณ รายละเอียดดังนี้

ภาระงานในตำแหน่ง

1. ดูแล / รับผิดชอบ e-Office และกรองบันทึกข้อความ หนังสือภายในและภายนอกจากหน่วยงานต่างๆ นำเสนอ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการพิจารณา

- หนังสือภายในผ่านระบบ e-Office ต่อวันโดยเฉลี่ย 40 เรื่อง
- หนังสือภายในระบบเอกสาร ต่อวันโดยเฉลี่ย 20 เรื่อง
- หนังสือภายนอกผ่านระบบ e-Office ต่อวันโดยเฉลี่ย 25 เรื่อง
- หนังสือภายนอกระบบเอกสาร ต่อวันโดยเฉลี่ย 25 เรื่อง

2. เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังหน่วยงานภายใต้การดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

3. ดูแลแฟ้มของหน่วยงานต่างๆที่มานำเสนอรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
4. อำนวยความสะดวกในเรื่อง / บุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มาติดต่อกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
5. จัดหา / จัดทำข้อมูลที่รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการต้องการ
6. ร่าง / จัดพิมพ์หนังสือราชการ ภายใน ภายนอก และอื่น ๆ
7. ดูแล ประสานงาน และช่วยจัดเตรียมเอกสารการประชุมต่างๆ ของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เช่น เอกสารการประชุม
8. ประสานงาน ช่วยจัดเตรียมเอกสารและดำเนินงานโครงการต่างๆของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
9. ดูแลการนัดหมายผู้ที่ขอเข้าพบ และการนัดหมายการประชุมของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
10. ให้บริการผู้มาติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลแก่อาจารย์เจ้าหน้าที่และนักศึกษารวมถึง บุคคลภายนอก
11. ดูแลจัดพิมพ์รายวิชาตารางสอนของ รรมป.
12. งานการประชุม จัดทำเอกสารประกอบการประชุมและเบิกจ่าย
13. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

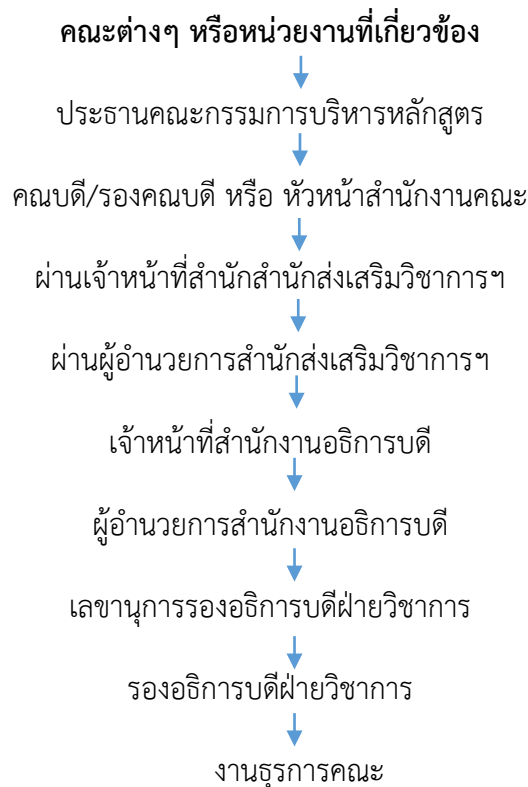
จากรายละเอียดภาระงานข้างต้นที่รับผิดชอบ มีรายละเอียดเกี่ยวกับงานธุรการที่ปฏิบัติเป็นประจำคือ งานสารบรรณระบบ e-Office ซึ่งได้เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยได้ดูแลภาระงานในความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการที่ผ่านระบบ e-Office โดยแบ่งออกเป็น

- **เอกสารจากหน่วยงานภายนอก** เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สมาคมเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย เครือข่ายบัณฑิตอุดมคติไทย ภาคกลาง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันพระปกเกล้า มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฯลฯ

- **เอกสารจากหน่วยงานภายใน** สำนักงานอธิการบดี ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการสภามหาวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ศูนย์บริการทดสอบทางวิชาการสวนดุสิต คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ โรงเรียนการเรือน โรงเรียนการท่องเที่ยงและบริการ บัณฑิตวิทยาลัย เช่น บันทึกข้อความขออนุญาตไปปฏิบัติงาน บันทึกข้อความอนุญาตไปต่างประเทศ บันทึกข้อความอนุญาตลาพักผ่อนประจำปี บันทึกข้อความขออนุญาตลาศึกษาต่อ บันทึกข้อความรายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติงาน บันทึกข้อความขออนุมัติงบประมาณการซื้อวัสดุ บันทึกข้อความขออนุญาตเปิดสอนรายวิชาและปิดรายวิชา บันทึกข้อความอนุญาตแก้ไขผลการเรียน บันทึกข้อความอนุญาตงดการเรียนการสอน บันทึกรายงานผลการจัดสอบนักศึกษา ฯลฯ

เอกสารทั้งจากหน่วยงานภายนอกและภายในก่อนนำเสนอให้ความเห็นและลงนามจะดำเนินการกลั่นกรองให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วและ เพื่อให้งานสำเร็จออกมามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการในความรับผิดชอบดังนี้

1. เปิดระบบ e-Office ในช่วงเวลา 8.00 น. เป็นต้นไป
2. ตรวจสอบเนื้อหาข้อความในบันทึกให้ถูกต้องตลอดจนเอกสารแนบที่เกี่ยวข้องถูกต้องครบถ้วน
3. ตรวจสอบการผ่านเรื่องตามขั้นตอน จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ตัวอย่างเช่น จากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน

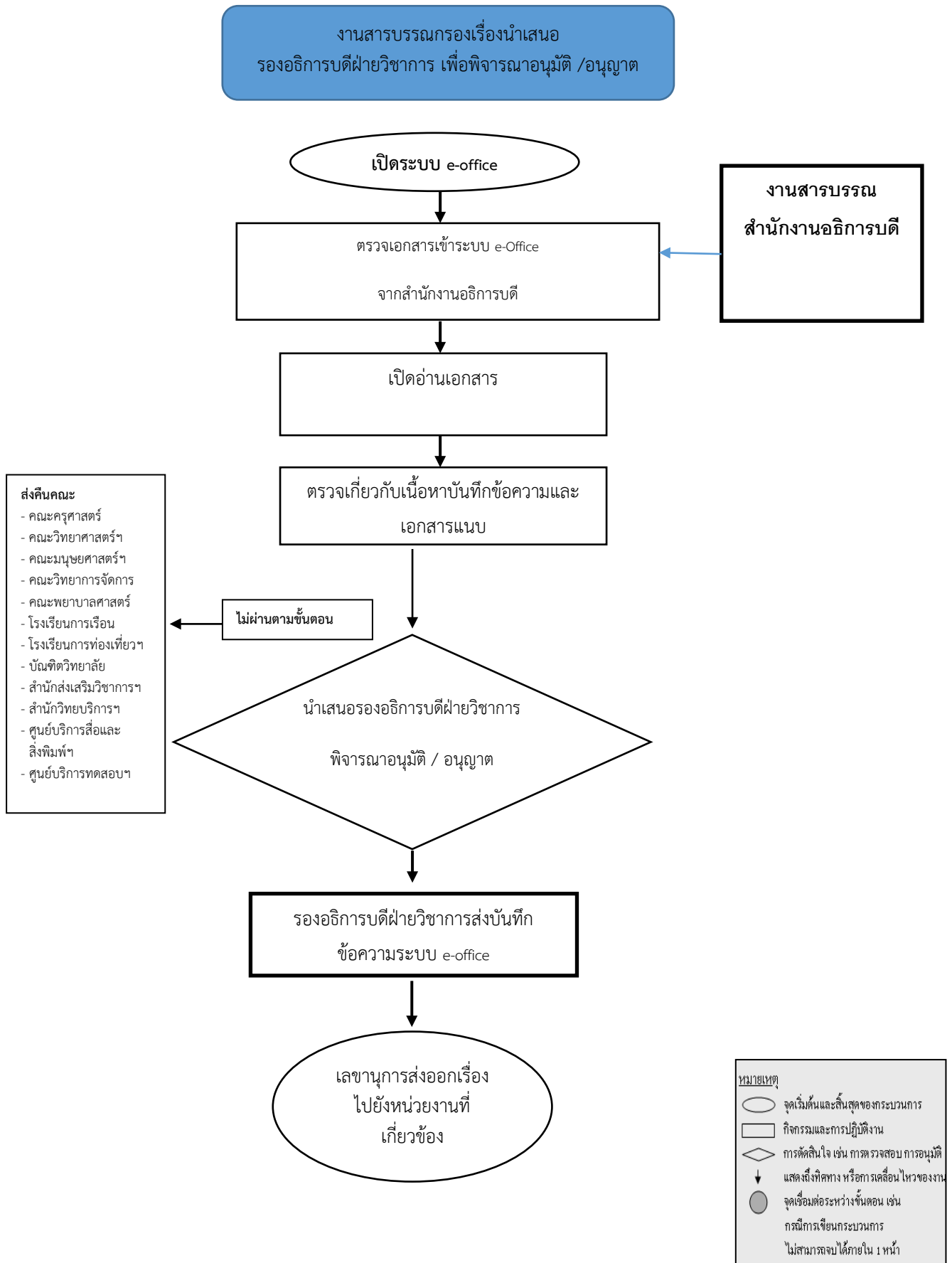


4. ตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งไปปฏิบัติงาน
5. ลงนามในระบบบันทึกข้อความ “เสนอเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และโปรดลงนามคำสั่งนำส่งเอกสารผ่านระบบเพื่อนำเสนอรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ /อนุญาต
6. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการส่งบันทึกข้อความระบบ e-Office มายังเลขานุการ
7. เลขานุการส่งบันทึกข้อความผ่านระบบ e-Office ที่อนุมัติ/อนุญาต จากรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการไปยังเจ้าหน้าที่คณะ และเจ้าหน้าที่กองการบริหารงานบุคคล

ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนและหน่วยงานสนับสนุนทั้งในมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษาภายนอกที่ตั้ง

ตัวอย่างบันทึกข้อความ ขออนุญาตไปปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)



กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

- คู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป, 2553
- ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2558
- คำสั่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ 267/2558 เรื่อง การรักษาการแทนและการมอบอำนาจให้ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 หน้า 43
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2553, แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

ความยุ่งยากในการดำเนินการ / ปัญหา / อุปสรรค จากหน่วยงานที่เสนอเรื่องเพื่อพิจารณา

1. เนื้อหาในบันทึกข้อความ ไม่ตรงกับเรื่องที่ขออนุมัติ / อนุญาต
2. เนื้อหาของบันทึกข้อความขาดการพิสูจน์อักษร
3. ไม่แนบเอกสารมากับบันทึกข้อความที่ขออนุมัติ / อนุญาต
4. รูปแบบของคำสั่งไม่ถูกต้องตามแนวปฏิบัติ
5. เรื่องย้อนหลัง ซึ่งต้องตรวจสอบอย่างละเอียดไม่ชัดเจน โดยเฉพาะการขออนุมัติงบประมาณ

แนวทางการแก้ไขปัญหา การทดลองแก้ไขปัญหาที่ผ่าน และผลการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา

ประเด็นการแก้ปัญหาทั้งด้านเนื้อหาในบันทึกและข้อความในบันทึกไม่ตรงกับเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาต ได้ประสานงานไปยังหัวหน้าสำนักงานของแต่ละหน่วยงานตรวจสอบบันทึกข้อความให้ความชัดเจน เช่น ตรวจสอบอักษรที่พิมพ์ผิดในบันทึกข้อความให้ถูกต้อง เอกสารแนบมาพร้อมบันทึกข้อความ เช่น หนังสือเชิญเป็นวิทยากร และตรวจสอบรูปแบบคำสั่ง คำขึ้นต้นและลงท้ายในการใช้คำของรูปแบบคำสั่งควรใช้อย่างไรจึงถูกต้อง กรณีมีบางคณะและศูนย์การศึกษาที่ทำแล้วเกิดปัญหาบ่อยๆ ได้ประสานงานคุยกับเลขาสำนักงานหรือเจ้าหน้าที่หลักสูตรพร้อมได้นำตัวอย่างที่ถูกต้องให้ดูเพื่อความชัดเจน

ผลการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ประสบผลสำเร็จทำให้ผู้เกี่ยวข้องชัดเจนในการปฏิบัติงานและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน งานไม่ล่าช้า เพราะทุกหน่วยงานมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนางานในหน้าที่ หากได้รับการต่อสัญญา

มุ่งการพัฒนางานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ วิจัยคิดและทักษะใหม่มาใช้กับระบบงานให้ดีขึ้น เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่สอดคล้องกับงานที่ทำเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น ทำให้หน่วยงานสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคม พัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนำมาใช้กับงานเพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต “มหาวิทยาลัยที่สามารถสร้างความเข้มแข็งในการอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของการจัดการคุณภาพ” Sustainable Survivability Based on Quality Management
