

คู่มือปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
ในการแจ้งเตือนและการมอบหมายงาน ผ่านระบบสารสนเทศแบบอัตโนมัติ



สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ในการแจ้งเตือนและการมอบหมายงาน ผ่านระบบสารสนเทศแบบอัตโนมัติ” จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่สูงขึ้น บทบาทหน้าที่ของเลขานุการจึงต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานประจำรูปแบบเดิมไปสู่การเป็นผู้ช่วยบริหารมีอาชีพที่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ คู่มือฉบับนี้จึงเน้นการนำระบบสารสนเทศแบบอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะการเชื่อมต่อระหว่างระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของมหาวิทยาลัยเข้ากับแอปพลิเคชัน Line เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การมอบหมายงาน และการแจ้งเตือนกำหนดการประชุมต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถตรวจสอบติดตามผลได้อย่างเป็นระบบ

เนื้อหาภายในคู่มือประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ตั้งแต่การตั้งค่าการเชื่อมต่อระบบไปจนถึงการใช้งานกลุ่ม Open Chat สำหรับแจ้งเตือนกิจกรรมอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการภายในสำนักงานฯ มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ที่สนใจ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการทำงานที่มีมาตรฐาน ลดความผิดพลาด และส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑ บริบทของมหาวิทยาลัย	๑
ประวัติความเป็นมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	๒
ตราประจำมหาวิทยาลัย	๓
สีประจำมหาวิทยาลัย	๓
ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย	๔
ปรัชญา	๔
วิสัยทัศน์/พันธกิจ	๔
อัตลักษณ์/เอกลักษณ์	๕
วัฒนธรรมองค์กร	๕
ประวัติสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๖
ส่วนที่ ๒ โครงสร้างการบริหารและนโยบาย	๙
โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	๑๐
โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๑๒
นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๑๓
ยุทธศาสตร์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๑๔
ส่วนที่ ๓ งานเลขานุการ	๑๘
ความหมายของเลขานุการ (Secretary)	๑๙
ประเภทของเลขานุการ	๒๐
งานของเลขานุการ	๒๐
คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการมืออาชีพ	๒๑
ทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ	๒๑
วิธีการสร้างความประทับใจให้ผู้บริหารและบุคคลภายนอก	๒๑
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	๒๒
จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	๒๒
ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ	๒๓
บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ	๒๔
การวิเคราะห์ SWOT ของงานเลขานุการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๒๖
การนำเอา Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ	๒๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๔ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓๑
Flow Chart แสดงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
• การรับหนังสือเข้าผ่านระบบ E-Office	๓๒
• การเชื่อมต่อระบบ E-Office กับ Application Line	๓๖
• การมอบหมายสั่งการโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line	๔๓
• การแจ้งเตือนการประชุมโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line	๕๒

สารบัญรูปภาพ

		หน้า
รูปที่ ๑	แสดงตราประจำมหาวิทยาลัย	๓
รูปที่ ๒	แสดงต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย	๔
รูปที่ ๓	แสดงโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัย	๑๐
รูปที่ ๔	แสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	๑๒
รูปที่ ๕	แสดงการลงรับเอกสารเข้าระบบสารบรรณของหน่วยงาน	๓๓
รูปที่ ๖	แสดงการบันทึกงาน เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๓๔
รูปที่ ๗	แสดงการส่งงานเพื่อเสนอผู้อำนวยการ	๓๔
รูปที่ ๘	แสดงตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพิ่มรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในระบบฯ	๓๗
รูปที่ ๙	แสดงหน้าต่างการเข้าสู่ระบบของ E-Office	๓๘
รูปที่ ๑๐	แสดงการเข้าสู่เมนูประวัติส่วนตัว	๓๙
รูปที่ ๑๑	แสดงการตั้งค่าการเชื่อมต่อเข้ากับ Line Application	๓๙
รูปที่ ๑๒	แสดงการตั้งค่าการเชื่อมต่อเข้ากับ Line Application	๔๐
รูปที่ ๑๓	แสดงแจ้งเตือนการเชื่อมต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) เข้ากับ Line Application	๔๑
รูปที่ ๑๔	แสดงการลงรับเอกสารของผู้อำนวยการ	๔๓
รูปที่ ๑๕	แสดงการบันทึกงานเพื่อสั่งการโดยผู้อำนวยการ	๔๔
รูปที่ ๑๖	แสดงเมนูที่ใช้ส่งหนังสือไปยังผู้ปฏิบัติงาน	๔๕
รูปที่ ๑๗	แสดงการเลือกบุคลากรที่ต้องการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย	๔๕
รูปที่ ๑๘	แสดงตัวอย่างการแจ้งเตือนงานที่ได้รับมอบหมายผ่าน Line Application	๔๖
รูปที่ ๑๙	แสดงเมนูงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรแต่ละราย	๔๗
รูปที่ ๒๐	แสดงรายการหนังสือตามงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรแต่ละราย	๔๗
รูปที่ ๒๑	แสดงเมนูบันทึกงาน	๔๗
รูปที่ ๒๒	แสดงตัวอย่างหน้าต่างการบันทึกงานของบุคลากร	๔๘
รูปที่ ๒๓	แสดงเมนูเรียกดูรายงานการบันทึกงาน	๔๙
รูปที่ ๒๔	แสดงตัวอย่างรายงานการบันทึกงาน	๔๙
รูปที่ ๒๕	แสดงการสร้างกลุ่ม Open Chat ใน Application Line	๕๒
รูปที่ ๒๖	ตั้งชื่อผู้ใช้งานและเลือกรูปที่ใช้เป็น Profile ของ Open Chat	๕๓
รูปที่ ๒๗	การแชร์ลิงก์ Open Chat ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน	๕๔
รูปที่ ๒๘	แสดงการบันทึกกิจกรรมลงในปฏิทิน	๕๕
รูปที่ ๒๙	แสดงการบันทึกกิจกรรมลงในปฏิทิน	๕๖
รูปที่ ๓๐	แสดงปฏิทินกิจกรรมในภาพรวมตลอดทั้งเดือนที่มีการบันทึกไว้	๕๗
รูปที่ ๓๑	แสดงการแจ้งเตือนกิจกรรมที่บันทึกไว้โดยอัตโนมัติ	๕๘



ส่วนที่ ๑

บริบทของมหาวิทยาลัย

- ประวัติความเป็นมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- ตราประจำมหาวิทยาลัย
- สีประจำมหาวิทยาลัย
- ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย
- ปรัชญา
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ
- อัตลักษณ์
- เอกลักษณ์
- วัฒนธรรมองค์กร
- ประวัติสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

บริบทของมหาวิทยาลัย

ประวัติความเป็นมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ในอดีตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพด้านช่างอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม สถาปัตยกรรม ศิลปกรรม และเกษตรกรรม ในพื้นที่ภาคเหนือมานานกว่า ๗๐ ปี โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๘ ตามพระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พุทธศักราช ๒๕๑๘” ใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” มีฐานะเป็นกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี จัดการศึกษาทางด้านอาชีวศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับอนุปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษา ทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” มีความหมายว่า “สถาบันอันเป็นมงคลแห่งพระราชธา” ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๓๒ ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนา และจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายแห่งชาติและความต้องการของตลาดแรงงานในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิม และยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๔๘ มีผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็น มหาวิทยาลัย ๙ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเป็น ๑ ใน ๙ มหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วยศูนย์กลางที่จังหวัดเชียงใหม่ และเขตพื้นที่ ในจังหวัดเชียงราย ตาก น่าน พิจิตร ลำปาง และเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน การวิจัย ผลิตครูวิชาชีพให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม จัดการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งแต่ละเขตพื้นที่จะมีลักษณะเด่นที่ส่งเสริมการบริหารจัดการในภารกิจทุกด้าน ตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติ สร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ มีทักษะทางวิชาชีพ ถึงพร้อมด้วย คุณธรรม จริยธรรม

การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยฯ ตามกฎกระทรวง พ.ศ.๒๕๔๙ และประกาศมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยฯ ๖ เขตพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตราประจำมหาวิทยาลัย



รูปที่ ๑ แสดงตราประจำมหาวิทยาลัย

เป็นรูปตราวงกลม ภายใต้พระมหาพิชัยมงกุฎ ภายในวงกลมเป็นรูปดอกบัวบาน ๘ กลีบ หมายถึง ปัญญาอันเป็นแสงสว่างในโลก ภายในรูปดอกบัวบานเป็น รูปพระราชลัญจกร อันเป็นตราประจำพระองค์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ผู้พระราชทานนามให้ " มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล " และมีรูปดอกไม้ทิพย์ สองข้างที่ปลายแถบ ซึ่งหมายถึงความเจริญรุ่งเรือง แจ่มใส เบิกบาน ความวิจิตรแห่ง "ราชมงคล สัญลักษณ์ " จักเป็นที่ประจักษ์และชื่นชมจาก ชาวราชมงคลและบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แห่งนี้ จักเป็นสถาบันที่ ตระหนักในภารกิจ ที่จะเสริมสร้างให้การศึกษาในทางวิชาชีพเจริญรุดหน้า แดก กิ่งก้านสาขา สมดังเจตนาที่ถือกำเนิดมา และได้รับพระมหากรุณาธิคุณ โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามไว้เป็นสิริ มงคลสืบไป

สีประจำมหาวิทยาลัย

สีน้ำตาลทอง เป็นสีประจำของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อันหมายถึงความเจริญรุ่งเรืองที่ยั่งยืนเปรียบได้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ตั้งอยู่ในดินแดนที่เจริญรุ่งเรือง ทางด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม อันเป็นฐานความพร้อมในการเสริมสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้เจริญก้าวหน้าเป็นศูนย์แห่งนวัตกรรมการเรียนรู้

ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย : ต้นกาสะลอง

ต้นกาสะลอง (ปีบขาว) หรือต้นปีบ เป็นต้นไม้ที่รู้จักกันแพร่หลายในถิ่นล้านนา มีลำต้นแข็งแรง สูงโปร่ง มีช่อดอกสีขาว บานสะพรั่ง ดอกมีกลิ่นหอม เปรียบประดุจคุณลักษณะของนักบัณฑิตพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรมความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่จะไปพัฒนาสังคมประเทศชาติพร้อมทั้งเผยแพร่ชื่อเสียง และเกียรติคุณของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม



รูปที่ ๒ แสดงต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย

ปรัชญา

“นวัตกรรมเพื่อชุมชน”

วิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี ในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น อย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

๑. จัดการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี และผลิตครูวิชาชีพ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีคุณธรรม จริยธรรม พึ่งพาตนเองได้ และเป็นที่ยังทางวิชาการให้กับประเทศ ภูมิภาค และชุมชน ทั้งภาครัฐและเอกชน

๒. ผลิตผลงานวิจัยที่เป็นการสร้าง และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม หรือทรัพย์สินทางปัญญาที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ความต้องการของสังคม ชุมชน ภาครัฐและเอกชน และประเทศ

๓. ให้บริการวิชาการที่มุ่งเน้นการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่สอดคล้องกับบริบทมหาวิทยาลัยด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี และตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ชุมชน และสังคม

๔. จัดการเรียนรู้ วิจัยหรือบริการวิชาการซึ่งนำไปสู่การสืบสานศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย หรือสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เรียน ชุมชน สังคมและประเทศชาติ

๕. บริหารจัดการพันธกิจ และวิสัยทัศน์ตามหลักธรรมาภิบาล มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ยืดหยุ่น คล่องตัวโปร่งใส และตรวจสอบได้

อัตลักษณ์

“บัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน”

เอกลักษณ์

ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร การกำหนดเอกลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นกรอบ สำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย เอกลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย อุตสาหกรรมเกษตร เกษตรปลอดภัย ความหลากหลายทางชีวภาพและความมั่นคงทางอาหาร เทคโนโลยีและการจัดการเพื่อชุมชน การค้าและบริการจัดการเทคโนโลยี วัฒนธรรมท้องถิ่นและนวัตกรรม อาหารสุขภาพ และพันธกรรมพืช เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างความเข้าใจ ให้มีเป้าหมายเดียวกัน สู่การ เป็น “มหาวิทยาลัยนวัตกรรมเพื่อชุมชน”

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ที่จำเป็นจะต้องสื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กร มีการปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่องและชัดเจน จนเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อจดจำง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติ จึงกำหนดจาก อักษรย่อภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยฯ (Rajamangala University of Technology Lanna)

R : Responsibility - รับผิดชอบต่อภารกิจต่อชุมชนสังคมประเทศชาติ

M : Morality - ยึดมั่นในคุณธรรมความงามความดี

U : Unity - ความเป็นหนึ่งเดียว

T : Technology - วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นฐานการพัฒนา

L : Learning society - สังคมแห่งการเรียนรู้

ประวัติสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

ในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยอยู่ภายใต้หลักการสำคัญ ๓ ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๔๓ ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายในหรือโดยหน่วยงาน ต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก ๕ ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน บุคลากรทุกฝ่ายจำเป็นต้องร่วมมือ และสนับสนุนปฏิบัติตามระบบและกลไกการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น และพัฒนาระบบให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่ระดับสากล

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ในคราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ มีมติอนุมัติจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาและเพื่อเป็นหน่วยงานติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๐ ตามประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประสานงานด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับเขตพื้นที่ และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งประสานงานภายในเพื่อนำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สู่การปฏิบัติในระดับเขตพื้นที่/คณะ/สถาบัน/สำนัก/กองและวิทยาลัย ดำเนินการให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และติดตามให้มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางานให้มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับต่อสังคม

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานธุรการ งานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา งานตรวจติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา งานพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา งานรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ปรัชญา

“ประสานความร่วมมือ สร้างมาตรฐาน งานประกันคุณภาพการศึกษา”

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นกลไกเชื่อมโยงทุกเขตพื้นที่ สร้างสรรค์และพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพสู่ระดับสากล

พันธกิจ (Mission)

๑. สร้างความเข้าใจด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาแก่ทุกเขตพื้นที่ ของมหาวิทยาลัยนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ เพื่อให้เกิดกลไกในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๒. สนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของแต่ละหน่วยงานทุกเขตพื้นที่ให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร.
๓. ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพภายในและมีความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก
๔. พัฒนามาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

วัตถุประสงค์ (Objective)

๑. เพื่อให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีระบบและกลไกในการดำเนินการการประกันคุณภาพภายในให้ได้มาตรฐานตามองค์ประกอบคุณภาพ
๒. เพื่อให้มีระบบติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในทั้งระดับมหาวิทยาลัย ระดับเขตพื้นที่ ระดับคณะและระดับหน่วยงาน
๓. เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความพร้อมรับการตรวจสอบและประเมินจากหน่วยงานภายนอก

๔. เพื่อพัฒนาบุคลากรในระบบคุณภาพทั้งด้านระบบและกลไกประกันคุณภาพด้านการติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน
๕. เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีการนำผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



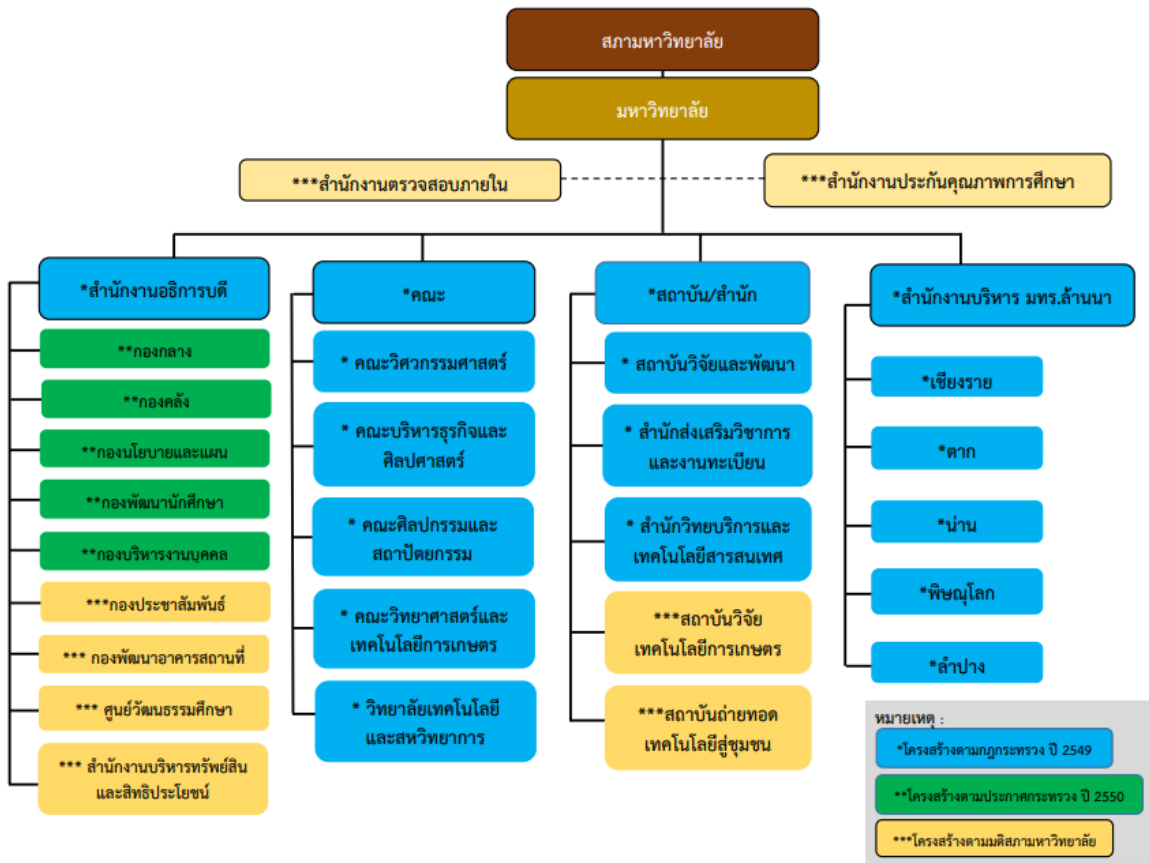
ส่วนที่ ๒

โครงสร้างการบริหารและนโยบาย

- โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา
- โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
- นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพ
การศึกษา
- ยุทธศาสตร์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างการบริหารและนโยบาย

โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



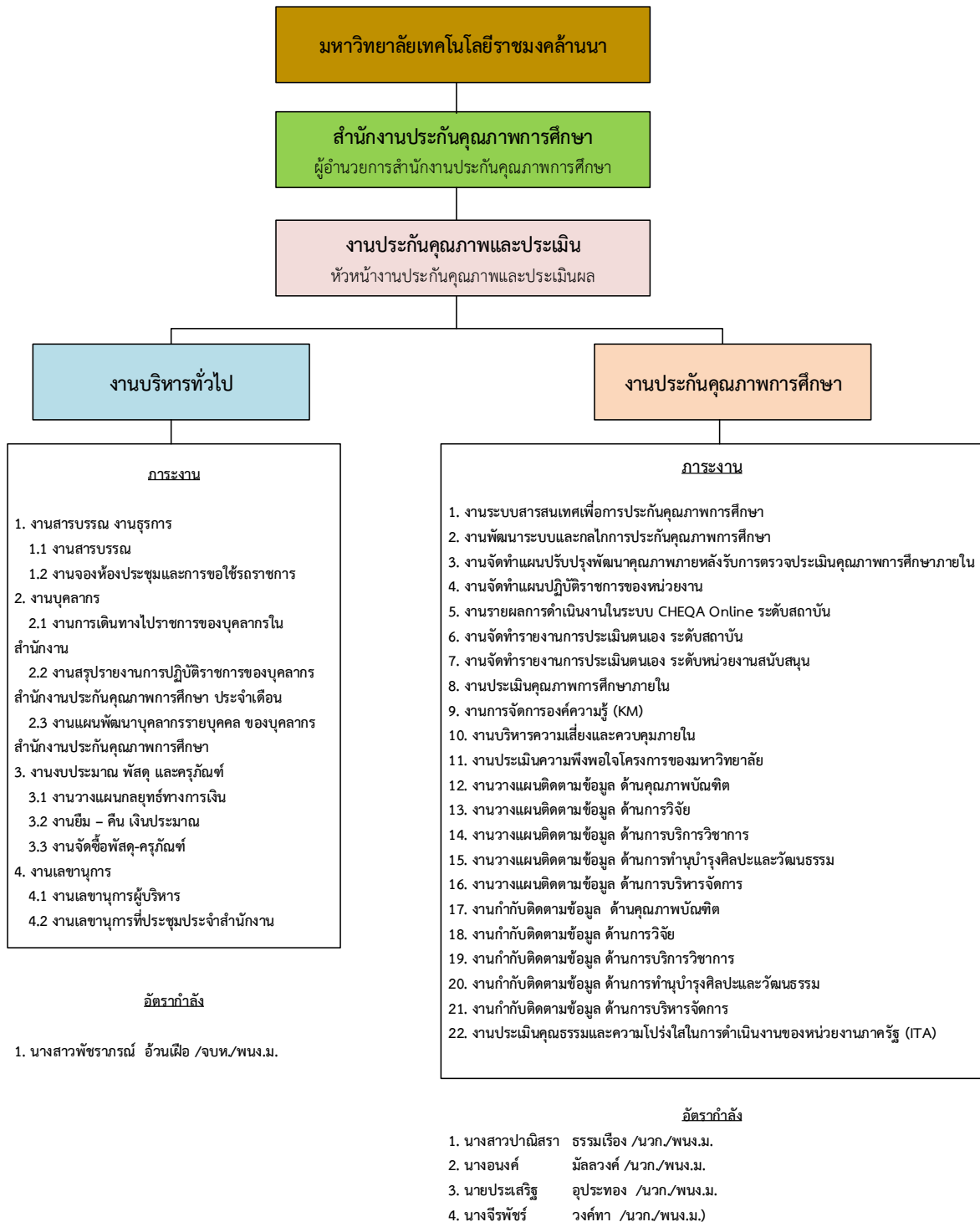
รูปที่ ๓ แสดงโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ.๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เรื่องการแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ส่วนราชการในสำนักงานบริหารมหาวิทยาลัย เชียงราย ตาก น่าน พิษณุโลก ลำปาง ส่วนราชการในคณะ ส่วนราชการในสถาบันและสำนัก ได้แก่

- ๑) กองกลาง
- ๒) กองคลัง
- ๓) กองนโยบายและแผน
- ๔) กองบริหารงานบุคคล
- ๕) กองพัฒนานักศึกษา
- ๖) กองพัฒนาอาคารและสถานที่

- ๗) กองประชาสัมพันธ์
- ๘) ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา
- ๙) สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์
- ๑๐) ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ
- ๑๑) กองการศึกษา เชียงราย
- ๑๒) กองบริหารทรัพยากร เชียงราย
- ๑๓) กองการศึกษา ตาก
- ๑๔) กองบริหารทรัพยากร ตาก
- ๑๕) กองการศึกษา น่าน
- ๑๖) กองบริหารทรัพยากร น่าน
- ๑๗) กองการศึกษา พิษณุโลก
- ๑๘) กองบริหารทรัพยากร พิษณุโลก
- ๑๙) กองการศึกษา ลำปาง
- ๒๐) กองบริหารทรัพยากร ลำปาง
- ๒๑) สำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
- ๒๒) สำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- ๒๓) สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- ๒๔) สำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
- ๒๕) สำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ
- ๒๖) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒๗) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ๒๘) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ๒๙) สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
- ๓๐) สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร
- ๓๑) สำนักงานตรวจสอบภายใน
- ๓๒) สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา



ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. ๒๕๖๓
วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

รูปที่ ๔ แสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ต้องการให้ความสำคัญกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้เสนอนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ดังนี้

๑) มุ่งพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้มีการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล ที่มีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและคุณภาพผลผลิตทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

๒) สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในการทำงาน สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกระดับ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ

๓) สนับสนุนให้มีการจัดตั้งเครือข่ายการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรและนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

๔) ให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของทุกหน่วยงานเป็นระยะ ภายใต้อเป้าหมายตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย นำไปใช้ปรับปรุงการบริหารงานตามพันธกิจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา “พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง”

ยุทธศาสตร์	เป้าหมายยุทธศาสตร์	มาตรการ
๑. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจงานประกันคุณภาพ	<p>๑.๑ บุคลากรทุกหน่วยงานได้รับการอบรมสัมมนาเรื่องการประกันคุณภาพภายใน</p> <p>๑.๒ มีการให้ความรู้เรื่องการประเมินคุณภาพภายในตามหลักสูตรที่ สกอ. กำหนด ๒ ปี ต่อ ๑ รุ่น</p> <p>๑.๓ ผู้บริหารมีศักยภาพในการเป็นผู้ประเมินระดับสถาบันได้</p>	<p>๑.๑.๑ มีการให้ความรู้ความเข้าใจระบบและกลไก องค์ประกอบ มาตรฐาน และมิติด้านต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดของ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร. และคู่มือการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยให้บุคลากรทุกหน่วยงาน</p> <p>๑.๒.๑ จัดอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน (หลักสูตร ๓) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ประเมินคุณภาพภายใน</p> <p>๑.๓.๑ การจัดอบรมหลักสูตรผู้ประเมินภายในให้แก่ผู้บริหาร (หลักสูตร ๒) ของ สกอ.</p>
๒. พัฒนาระบบและกลไกด้านการประกันคุณภาพ	๒.๑ ทุกหน่วยงานมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพ	<p>๒.๑.๑ ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงาน</p> <p>๒.๑.๒ จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกหรือกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง</p> <p>๒.๑.๓ ให้มีการเสนอผลการดำเนินการดำเนินการแนวทางปรับปรุงพัฒนาและเป้าหมายคุณภาพรายตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการบริหารและสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบและสั่งการ</p>

ยุทธศาสตร์	เป้าหมายยุทธศาสตร์	มาตรการ
	<p>๒.๒ มีคู่มือการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ</p> <p>๒.๓ มีการกำหนดแผนงานหรือปฏิทินดำเนินงานในรอบปี</p> <p>๒.๔ สร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>๒.๕ มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>๒.๒.๑ จัดให้มีการประชุมสัมมนา คณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร. เพื่อจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานที่มีการเรียนการสอนและหน่วยงานสนับสนุน</p> <p>๒.๒.๒ ให้มีการปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒.๓.๑ ให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไก เพื่อวางแผนจัดทำปฏิทินดำเนินการของแต่ละปี</p> <p>๒.๓.๒ ให้มีการดำเนินการตามแผนหรือปฏิทินครบถ้วน</p> <p>๒.๔.๑ สร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพ</p> <p>๒.๔.๒ สร้างเครือข่ายด้านบริหารจัดการการประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>๒.๕.๑ นำข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการประกันคุณภาพ</p> <p>๒.๕.๒ ผลักดันให้มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการตามคำรับรองผ่านระบบสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชน</p>

ยุทธศาสตร์	เป้าหมายยุทธศาสตร์	มาตรการ
<p>๓. พัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่องครบกระบวนการ PDCA</p>	<p>๓.๑ ทุกหน่วยงานมีการนำผลการประเมินคุณภาพของ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร. มาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓.๒ ทุกหน่วยงานมีแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการทบทวนจากผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย</p>	<p>๓.๑.๑ ให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานเพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงพัฒนา และหรือตั้งกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดคุณภาพในแต่ละปี</p> <p>๓.๑.๒ จัดให้มีการนำเสนอแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยรับทราบและมอบหมายสั่งการ</p> <p>๓.๑.๓ ให้มีการปรับแผนปฏิบัติงานประจำปีตามที่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยเห็นชอบและสั่งการ</p> <p>๓.๒.๑ ให้มีการถ่ายทอดแผนงานและเป้าหมายตัวชี้วัดจากระดับหน่วยงานลงสู่ระดับบุคคล</p> <p>๓.๒.๒ ให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง</p>
<p>๔. ส่งเสริมให้นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพ และรับทราบผลการประเมิน</p>	<p>๔.๑ ผู้นำนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>๔.๒ องค์กรนักศึกษาได้นำระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนากิจกรรมนักศึกษา และสร้างเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัย</p>	<p>๔.๑.๑ มีการให้ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษาใหม่และผู้นำนักศึกษา</p> <p>๔.๑.๒ สนับสนุนให้ผู้นำนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาครบกระบวนการ</p> <p>๔.๒.๑ จัดทำแผนการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้นำนักศึกษา ในการนำระบบและกลไกประกันคุณภาพไปใช้ในงานกิจกรรมนักศึกษา</p> <p>๔.๒.๒ ส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายนักศึกษาด้านประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย</p>

ยุทธศาสตร์	เป้าหมายยุทธศาสตร์	มาตรการ
	๔.๓ มีผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตหรือศิษย์เก่า เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน	๔.๓.๑ ส่งเสริมให้ผู้ใช้บัณฑิตหรือศิษย์เก่า มาร่วมเป็นคณะกรรมการการประกันคุณภาพของหน่วยงานหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธกิจ

ส่วนที่ ๓

งานเลขานุการ

- ความหมายของเลขานุการ (Secretary)
- ประเภทของเลขานุการ
- งานของเลขานุการ
- คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการมืออาชีพ
- ทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ
- วิธีการสร้างความประทับใจให้ผู้บริหารและบุคคลภายนอก
- การจัดลำดับความสำคัญของงาน
- จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
- ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ
- บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ
- การวิเคราะห์ SWOT ของงานเลขานุการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
- การนำเอา Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ

งานเลขานุการ

ในสังคมของการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทางธุรกิจ ทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับการบริหารงานของผู้บริหารแห่งยุคการแข่งขันด้วยเลขานุการถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญของหน่วยงานในการผลักดันหน่วยงานให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จด้วยบทบาทหน้าที่ที่มีได้ถูกจำกัดเพียงงานประจำธรรมดาเท่านั้น แต่ยังสามารถก้าวขึ้นไปถึงฐานะผู้ช่วยที่ใกล้ชิดและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นผู้ประสานงาน เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ดังนั้นเลขานุการต้องเข้าใจบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี มีการพัฒนาตนเองอย่างมีแบบแผน รวมทั้งหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้น ลดข้อผิดพลาดของงาน และพัฒนาตนเองเพื่อเผชิญกับงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง ยุ่งยากซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จะทำให้ผลให้ประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าของหน่วยงาน

ความหมายของเลขานุการ (Secretary)

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่มีความลับของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นเลขานุการตามความหมายจึงต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้เนื้อเชื่อใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง คำว่า Secretary มีตำราทางวิชาการได้ให้นิยามความหมายของแต่ละตัวอักษรซึ่งสื่อถึงคุณลักษณะของเลขานุการที่ดีไว้ดังนี้

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึกรู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำ เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีสมรรถภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล แต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุ่งมั่นของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ คือต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบต่อตัว ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวเท่านั้น

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบจากผู้อื่นและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้จะมีงานมากน้อยก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรมอาจทำให้การทำงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนที่มีความอ่อนโยน แลดูสดชื่นเหมือนคนวัยหนุ่มสาว เพราะงานนี้เป็งานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

ประเภทของเลขานุการ

๑. แบ่งตามหลักวิชาการ

- เลขานุการประจำตำแหน่ง (Organization)
- เลขานุการส่วนตัว (Private)
- เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorary)
- เลขานุการพิเศษ (Special)

๒. แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

- เลขานุการขั้นต้น (Junior) (Primary = ขั้นต้น)
- เลขานุการขั้นสูง (Senior)
- เลขานุการขั้นบริหาร (Administrative or Executive Secretary) งานที่ทำงานวางแผนการจัดสำนักงาน งานสั่งการ

งานของเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานไม่น้อยกว่างานอื่นๆ หน้าที่หลัก คือ เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจให้กับผู้บริหาร ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยประสานงาน และช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็วทันเวลา มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลและคัดกรองการเข้าถึงผู้บริหาร เข้าใจเป้าหมายและลำดับความสำคัญของหน่วยงานเป็นอย่างดี และทำงานแบบ proactive (เชิงรุก) ที่สำคัญต้องเก็บทุกอย่างเป็นความลับของผู้บริหาร โดยทักษะที่จำเป็นของเลขานุการผู้บริหาร คือต้องคุ้นเคยกับ office software มีทักษะการสื่อสารทางคำพูดและการเขียนดีมาก สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมกัน และจัดการได้อย่างเป็นระบบ ระเบียบ และทำงานได้ด้วยตนเอง ภายใต้คำสั่งงานเพียงเล็กน้อย

คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการมืออาชีพ

- Goal Orientation : การทำงานโดยบรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานไว้
- Pragmatism : ปฏิบัตินิยม / สมฤทธิผลนิยม (วิธีคิดที่อิงกับผลที่เกิดจริงมากกว่าตามทฤษฎี)
- Efficiency : ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- Meticulousness : ความละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบ
- Loyalty : ความภักดี
- Leadership : ความเป็นผู้นำ

ทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ

๑. การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความมั่นใจ

การใช้ภาษากายกับความมั่นใจ เลขานุการต้องสร้างความประทับใจแรกโดยการใช้ภาษากายให้ดูเป็นธรรมชาติ การพูดคุยที่สร้างความรักและสนใจด้วยการมองหน้าและมองตา ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และความรู้สึกร่วมที่มีความสำคัญ มั่นใจ เป็นมืออาชีพ สำนวญความเรียบร้อยที่สะท้อนภาพลักษณ์

๒. มารยาทที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการ

เลขานุการควรมีมารยาทที่จำเป็นอย่างยิ่งในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นหรือบุคคลภายนอก เช่นการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ การเปล่งเสียงเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude) ให้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและทัศนคติของผู้ฟัง เกี่ยวกับเจตนารมณ์ของสื่อสาร การใช้โทนเสียงที่เหมาะสมกับสาระที่ต้องการสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนารมณ์ .๐การเขียน e-mail ต้องตรวจเช็คตัวสะกดทุกครั้ง

๓. การแต่งกายของเลขานุการ

เลขานุการต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับการทำงาน คล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ดูน่าเชื่อถือให้เกียรติองค์กร และผู้ที่มาติดต่อกาน

วิธีการสร้างความประทับใจให้ผู้บริหารและบุคคลภายนอก

๑. ช่างสังเกต และจดจำสิ่งที่ผู้บริหารชอบ เช่น รสชาติกาแฟ ,หนังสือพิมพ์,นิตยสาร ,การจัดวางเอกสารบน โต๊ะ และการจดจำและบันทึก
๒. สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ, การตรงต่อเวลา , ทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย , การแต่งกาย , ท่าทาง , การพูดจา , ความเป็นระเบียบ , การทักทาย และการมีวินัยในการทำงาน
๓. ทำหน้าที่โดยที่ผู้บริหารไม่ต้องย่ำเตือน มีทัศนคติบวกกับงานที่รับผิดชอบ มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และจัดลำดับความสำคัญของงาน
๔. ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีเป้าหมายชัดเจน และเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญตลอดเวลา
๕. มีหัวใจบริการและมีทัศนคติเชิงบวก เพื่อให้ตนเองมีความสุขกับสิ่งที่ทำ การบริหารเวลา คือ การกำหนดและควบคุม การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

๖. มีการบริหารเวลา มีการกำหนดและควบคุม การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

การจัดลำดับความสำคัญของงาน

ควรมีการทำ To – Do List รายการสิ่งที่ต้องทำและงานทั้งหมดที่เราต้องทำตามลำดับความสำคัญของงาน

ขั้นที่ ๑ : เขียนรายชื่องานทั้งหมดที่เราต้องทำให้เสร็จ ถ้าเป็นงานใหม่ หรือซับซ้อน ควรแตกลำดับงานออกเป็นขั้นตอนย่อย (แต่ละงานไม่ควรใช้เวลาเกิน ๑ – ๒ ชั่วโมง)

ขั้นที่ ๒ : ไล่ลำดับงานทั้งหมดจากงานที่มีความสำคัญสูงสุดไปถึงงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ถ้ามีงานที่มีลำดับต้นมากเกินไป ให้ใส่คู่มือและลดระดับของอันที่สำคัญน้อยกว่าลงมา และควรกำหนดเวลาก่อนเล็กงานอย่างน้อยวันละ ๑๐ นาที เพื่อทำ To – Do list ของวันรุ่งขึ้น

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คือพฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมาย ศีลธรรมหรือจารีตประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคมจาก

จรรยาบรรณ คือหลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

๑. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม

๒. ต้องปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา รับคำสั่งและรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาของตนไม่ข้ามสายการบังคับบัญชาหากไม่มีความจำเป็น

๓. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร

๔. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงานอย่างมีสติปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล

๕. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตน เหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่นโดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

๖. ห้ามใช้ชื่อขององค์กร หรือตำแหน่งในองค์กร ในการเรียกรับเงินเป็นการส่วนตัว ไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใด

๗. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๘. ไม่ควรกระทำการที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิด ความเป็นปฏิปักษ์หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าจะต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจ

๙. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงามไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

๑๐. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรหรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้

๑๑. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท

๑๒. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ

ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วยบุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้า ฝ่าย หัวหน้า แผนก เสมียนธุรการ เสมียนพิมพ์ติด ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่ เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่ว ๆ ไป ในสำนักงานเพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาจัดการงานต่างๆ ประสานนัดหมายหรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อรับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า-ออกต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด “งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุกหน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงาน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งาน ขององค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีราบรื่น เลขานุการก็คือผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุน ดังนั้นจึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัว มีระบบมีระเบียบ เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการมีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้อำนวยความสะดวกกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานนั้น ๆ ในทางปฏิบัติงาน เลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความรู้ รอบตัว มีความสามารถในทุกๆ เรื่องของสำนักงานเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้อำนวยความสะดวก มีความรับผิดชอบในงานทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการเลขานุการที่ดี มีส่วนสนับสนุนให้ผู้อำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้ นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการจึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ หรือผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้อำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายสะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ถึงเทคนิค รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ การบริหารเวลาให้ผู้อำนวยความสะดวก การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ผู้อำนวยความสะดวกดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการ
๔. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากรและผู้สนใจทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว
๒. เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการ โดยตรงจึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้นหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการจึงมีขอบเขต หน้าที่ เป็นไปตามลักษณะงานของผู้บริหาร โดยมีบทบาทสำคัญ ๆ ได้แก่

๑. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้อำนวยการ
๒. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้อำนวยการ
๓. บทบาทในฐานะบุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอจำแนกงาน ในหน้าที่หลักๆ ของเลขานุการออกเป็น ๓ งาน ได้แก่

- ๑) งานประจำ (Routine Operation)
- ๒) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)
- ๓) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)

โดย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) งานประจำ (Routine Operation)

- รับคำสั่งงานของผู้บริหาร
- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมาย การประชุมต่าง ๆ
- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้อำนวยการสั่งการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งร้องขอ
- เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย

- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร ส่ง E-Mail และโปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา

- ดูแลตรวจสอบความถูกต้อง และรูปแบบหนังสือราชการ จากกลุ่มงานต่างๆ ก่อน นำเสนอผู้อำนวยการ และลงนามในหนังสือพร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้อำนวยการ พิจารณาสั่งการและลงนาม ให้ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานของบุคลากรแต่ละคน

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้อำนวยการ ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการจัดเตรียม สรุป เรียงลำดับความสำคัญและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้อำนวยการ

๒) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ ฯลฯ

- ดำเนินการส่งรายชื่อ

- ประสานงานระหว่างผู้อำนวยการและฝ่ายต่าง ๆ

- ต้อนรับแขกของผู้อำนวยการ

- ดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้อำนวยการ

๓) งานส่วนตัวของผู้อำนวยการ (Private Liaison)

- เตือนความจำ เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ

- เตรียมการเดินทาง เช่น จองตั๋วเดินทาง ติดต่อยานพาหนะ จองที่พัก

การวิเคราะห์ SWOT ของงานเลขานุการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต โดย SWOT มีความหมายดังต่อไปนี้

S - Strengths - จุดแข็ง หรือ ข้อได้เปรียบ

W - Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

O - Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

T - Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อมชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกหน่วยงาน ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ของหน่วยงานที่เหมาะสมต่อไป โดยงานเลขานุการสามารถวิเคราะห์ SWOT ได้ดังนี้

➤ Strengths - จุดแข็ง

๑. **รักษานเอกสาร** เนื่องจากส่วนใหญ่ของงานเลขานุการคือการจัดการเอกสาร หากผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ไม่มีใจรักในงานเอกสารแล้ว การทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพคงเป็นไปได้ยาก

๒. **รักษานบริการ** ด้วยหน้าที่หลักอีกประการหนึ่ง คืองานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในทุกๆ ด้าน การรักในงานบริการจึงเป็นคุณสมบัติอีกประการที่เลขานุการทุกคนพึงมี

๓. **มีมนุษยสัมพันธ์** งานเลขานุการเป็นงานที่จะต้องติดต่อประสานงานอยู่เสมอ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบด้าน จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย โดยบางครั้งอาจจะต้องมีอารมณ์ขันบ้าง สนุกสนานบ้างตามสมควร ไม่ควรเป็นคนทีเครียดจนเกินเหตุ เพราะจะทำให้ปรับตัวเข้ากับสังคมยาก

๔. **มี EQ (Emotional Quotient) และ AQ (Adversity Quotient)** เพราะเลขานุการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คน จึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจตนเอง สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง สามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเองได้ และต้องมีความเข้าใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ไม่เพียงแต่ต้องมี EQ เท่านั้น เลขานุการจำเป็นต้องมี AQ คือ

ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและเผชิญกับภาวะวิกฤต เพราะบางครั้งในการเป็นผู้ดูแลใกล้ชิดผู้บริหาร ก็อาจมีเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงเข้ามาให้จัดการอยู่ตลอดเวลา

๕. มีบุคลิกภาพที่ดี เลขานุการจะต้องดูแลบุคลิกภาพตนเองให้ดูดีอยู่เสมอ การแต่งกายควรต้องให้เหมาะสมดูดี ไม่มากเกินไปหรือดูโทรมจนเกินไป อีกทั้งกิริยาท่าทางและมารยาทก็ควรต้องให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อ หรือผู้ที่เราไปติดต่อประสานงานด้วย ถึงแม้ว่าการแต่งกายจะไม่ได้เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด แต่ก็ยังเป็นอีกเรื่องที่ไม่สามารถละเลยได้สำหรับผู้ทำหน้าที่เลขานุการ

➤ จุดอ่อน W – Weakness

๑. ไม่ทราบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากที่สุด ถึงแม้ว่าเลขานุการจะเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้บริหารมากที่สุด แต่จะมั่นใจได้อย่างไรว่าเลขานุการจะชัดเจนในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวัง บางครั้งอาจถูกตำหนิเนื่องจากไม่รับทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะเลขานุการอาจคิดไปเองว่างานอีกชิ้นน่าจะด่วนกว่า หรือผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลมากกว่าที่เตรียมไว้ แล้วจะทำให้ทราบได้อย่างไรว่าผู้บริหารต้องการอะไร

การแก้ไข สิ่งที่ยากกว่าการ "คาดเดา" คือการ "ซักถาม" หากเลขานุการ ต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ราบรื่นกับผู้บริหาร ก็ควรที่จะพูดคุยกับผู้บริหารตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน และถามคำถามกับผู้บริหารเพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกัน

๒. ไม่รู้จักตนเอง เลขานุการบางคน หรือส่วนใหญ่คิดว่ารู้จักตัวเองดีพอ ไม่รับฟังความคิดเห็นจากคนรอบข้าง ซึ่งเป็นจุดด้อยของการทำงาน

การแก้ไข ต้องมีการประเมินตนเอง ซึ่งจะช่วยให้สามารถดึงจุดเด่นและจุดด้อยในตัวมาใช้ประโยชน์ เช่น จดรายการที่ชอบ ไม่ชอบ เวลาที่ทำงานร่วมกับผู้บริหาร นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการทำงานที่เหมาะสม หรือสิ่งที่คิดว่าดีอยู่แล้ว ก็สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ส่วนที่ยังไม่พอใจก็หาหนทางเพื่อที่จะเอาชนะให้ได้ บางครั้งอาจต้องการคำแนะนำจากผู้อื่น

๓. ไม่รู้จักปรับตัว ไม่ว่าคุณจะเป็นคนเก่ง มีประสบการณ์มานานเพียงใด เมื่อได้เริ่มงานในหน่วยงานใหม่ และกับผู้บริหารคนใหม่ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารและหน่วยงาน ไม่ใช่ให้ผู้บริหารมาปรับตัวเข้ากับเลขานุการ

การแก้ไข เราต้องทราบว่าผู้บริหารเป็นคนอย่างไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร สไตล์การทำงานเป็นแบบไหน เพื่อที่จะเรียนรู้ในเรื่องของความแตกต่าง และพยายามปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารให้ได้ เช่น บางที่เราอาจเป็นคนพูดน้อย เก็บตัว แต่ผู้บริหารเป็นคนเปิดเผย ชอบการแก้ไขปัญหาด้วยการพูดคุยถึงประเด็นเหล่านั้น ผู้บริหารเช่นนั้น ย่อมต้องการเลขานุการที่กล้าแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เสมอ

๔. **ไม่เตรียมข้อมูล** ก่อนที่จะเข้าหาผู้บริหารเพื่อที่จะซักถามในข้อที่สงสัย หรือขอความช่วยเหลือใดๆ เราต้องมั่นใจว่าเราเตรียมข้อมูลมากพอแล้ว หากผู้บริหารให้กลับไปหาข้อมูลเพิ่มเติมอีก แสดงว่าเรายังเตรียมตัวมาไม่ดีพอ

การแก้ไข ควรเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจให้พร้อม และพยายามเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อมูลที่ได้วิเคราะห์มาเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความตั้งใจ และพยายามหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองแล้ว เพียงแต่ต้องการคำแนะนำเพื่อการตัดสินใจ

➤ โอกาสความก้าวหน้า O - Opportunities

ในหน่วยงานราชการนั้น ไม่มีตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารโดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดก็ได้ทำหน้าที่เลขานุการของตน อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้นั้น ต้องขวนขวายหาความรู้ หรือศึกษางานเพื่อตามให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน หรือหน่วยราชการที่ตนสังกัด เพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

➤ อุปสรรคต่อการทำหน้าที่เลขานุการ T - Threats

๑. เลขานุการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในหน่วยงานและองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ บ่อยครั้งที่จะทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะ ต้องศึกษารายละเอียดของหน่วยงานอย่างลึกซึ้ง เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันท่วงที และต้องทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับผู้ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุดคือเลขานุการ

๒. การทำงานเฉพาะเท่าที่ผู้บริหารสั่ง หรือข้อมูลการทำงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหาร เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการเป็นผู้ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีการพัฒนาตนเอง ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ ต้องเป็นผู้ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานและตนเอง

๓. ในบางสถานการณ์ที่เร่งด่วน เลขานุการที่ขาดความละเอียดรอบคอบและอดทน จะทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

ข้อเสนอแนะ ต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

๔. การนำความลับของผู้บริหารหรือองค์กรไปเปิดเผยต่อที่สาธารณะ ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะนำมาซึ่งความเสียหาย

ข้อเสนอแนะ พึงระลึกลูกอยู่เสมอว่า เราเป็นผู้ที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจ ดังนั้นต้องรักษาความลับ และรักษาภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กรได้ดีที่สุด

๕. เลขาที่ไม่มีควมซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหาร ต่อหน่วยงาน ย่อมทำให้ผู้มาติดต่อหรือประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขาด้วย

ข้อเสนอแนะ ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

๖. ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน หากขาดทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานเชื่องช้า และไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ เลขาต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์ในด้านข่าวสาร ข้อมูล และรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำขึ้น

จากการวิเคราะห์ SWOT ของงานเลขานุการ จะเห็นได้ว่าการที่จะทำหน้าที่เลขานุการได้ดีนั้น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้วว่าเป็นบุคคลที่ผู้บริหารไว้วางใจให้มาช่วยแบ่งเบาภารกิจ และการที่จะแบ่งเบาภารกิจได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นเลขานุการจึงเป็นเสมือนคู่คิดและร่วมทำงาน ร่วมรับผิดชอบในงานที่สำคัญๆ ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อให้ได้งานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการพัฒนาแก่องค์กร

การนำเอา Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ

ผู้บริหาร ในยุคปัจจุบันคงจะหลีกเลี่ยงหรือหนีคำว่า Social Media ไปไม่ได้ ดังนั้นการนำเอา Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น Social Media หมายถึงสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้นั่นเอง พื้นฐานการเกิด Social Media มาจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน จากเดิมที่มีเว็บในยุค ๑.๐ ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบกันได้ แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค ๒.๐ ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า Web Application ซึ่งก็คือเว็บไซต์ที่มี Application หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านหน้าเว็บ Social Media แสดงให้เห็นว่าสื่อยุคใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกวงการทั้งชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสื่อที่นิยมใช้สื่อสารการตลาดและทำกิจกรรมการตลาดออนไลน์ในหลาย ๆ รูปแบบ แต่สำหรับการนำ Social Media มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการภายในธุรกิจยังเป็นสิ่งมีข้อจำกัดและอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องห้ามอยู่ หลายองค์กรในภาครัฐและเอกชนก็ไม่อนุญาตให้พนักงานใช้ Social Media ในการทำงาน บางหน่วยงานก็บล็อกเว็บไซต์ประเภท Social Network ต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเล่นในเวลาทำงานด้วยเหตุผล ทางด้าน Productivity ในการทำงานความปลอดภัย การแย่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ แต่บางองค์กรก็ให้ความสำคัญกับการใช้ Social

Media เป็นอย่างมาก มีการสนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเรื่อง Social Media ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ส่วนการนำเอา Social Media มาประยุกต์ใช้ในการทำงานภายในอย่างเป็นทางการนั้น ก็จะมีแต่องค์กรชั้นนำเท่านั้น ที่มีการออกนโยบายที่เกี่ยวข้องและมีระบบการควบคุมดูแลเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ Social Network ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางองค์กรก็พยายามจะหาวิธีการนำ Social Media มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ก็ยังไม่มีแนวทางว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมได้

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในงานด้านต่างๆ ซึ่งมีความหลากหลาย สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) ขึ้น เพื่อใช้เป็นระบบให้บริการรับส่ง หนังสือ จัดเก็บเอกสาร และมีการสั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนี้สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการใช้งานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน โดยให้บริการการใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application

ในกรณีนี้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจะนำเอา Line Application มาใช้ในการเพื่อสั่งการงานที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้แก่บุคลากรแต่ละราย ตามภาระงานที่บุคลากรรับผิดชอบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการเชื่อมต่อการแจ้งเตือนของ Application Line เข้าด้วยกับระบบ E-Office ดำเนินการแจ้งเตือนเรื่องที่ยังมีเอกสารค้างอยู่ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยัง Line บุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ ไม่พลาดการสื่อสารหรือการมอบหมายในงานที่มีความเร่งด่วน และมีหลักฐานในการมอบหมายงาน สามารถค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

ส่วนที่ ๔

Flowchart กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การรับหนังสือเข้าผ่านระบบ E-Office
- การเชื่อมต่อระบบ E-Office กับ Application Line
- การมอบหมายสั่งการโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line
- การแจ้งเตือนการประชุมโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line

Flowchart

- งานรับหนังสือเข้าผ่านระบบ E-Office

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการรวบรวมตารางงานที่มีกำหนดการแน่นอนของผู้บริหารแล้วบันทึกไว้เป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการรับนัด และลงตารางงานอื่น	- ตารางสอน - กำหนดการประชุม CEO/สภาวิชาการ/สภามหาวิทยาลัย	๒ ชั่วโมง เดือนละ ๑ ครั้ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		รับหนังสือต่างๆ ที่ส่งเข้ามายังหน่วยงานผ่านระบบ E-Office ทาง https://e-office.mutl.ac.th/	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๕ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		พิจารณาตรวจสอบหนังสือที่รับเข้าว่าเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานหรือไม่ กรณีเกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการต่อภายในหน่วยงาน หากไม่เกี่ยวข้อง ให้ส่งคืนต้นเรื่อง	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๒ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการส่งคืนหนังสือไปยังต้นเรื่องผ่านระบบ E-Office โดยให้บันทึกเหตุผลการส่งคืนโดยละเอียด	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๑ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		พิจารณาตรวจสอบหนังสือที่รับเข้าว่าเป็นหนังสือสั่งการหรือไม่ กรณีหากใช่ ให้ดำเนินการต่อภายในหน่วยงาน หากไม่ใช่ ให้พิจารณาต่อว่าเป็นหนังสือประเภทใด	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๓๐ นาที

Flowchart

- งานรับหนังสือเข้าผ่านระบบ E-Office (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		พิจารณาตรวจสอบหนังสือที่รับเข้าว่าเป็นหนังสือเชิญประชุมหรือไม่ กรณีหากใช่ ให้ดำเนินการต่อภายในหน่วยงาน หากไม่ใช่ แสดงว่าเป็นหนังสือแจ้งทราบทั่วไป ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๓๐ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการแจ้งเวียนเพื่อประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรภายในสำนักงาน ผ่านระบบ E-office และดำเนินการจัดเก็บหนังสือเป็นหลักฐานไว้ในหน่วยงาน	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๓ นาที

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- งานรับหนังสือเข้าผ่านระบบ E-Office

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการรวบรวมตารางงานหลัก ทั้งภาระงานสอน และการประชุม กิจกรรมที่มีตารางงานเป็นประจำ มีกำหนดการแน่นอนในแต่ละเดือน และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้ประกอบการนัดหมายในอนาคตของผู้อำนวยการ

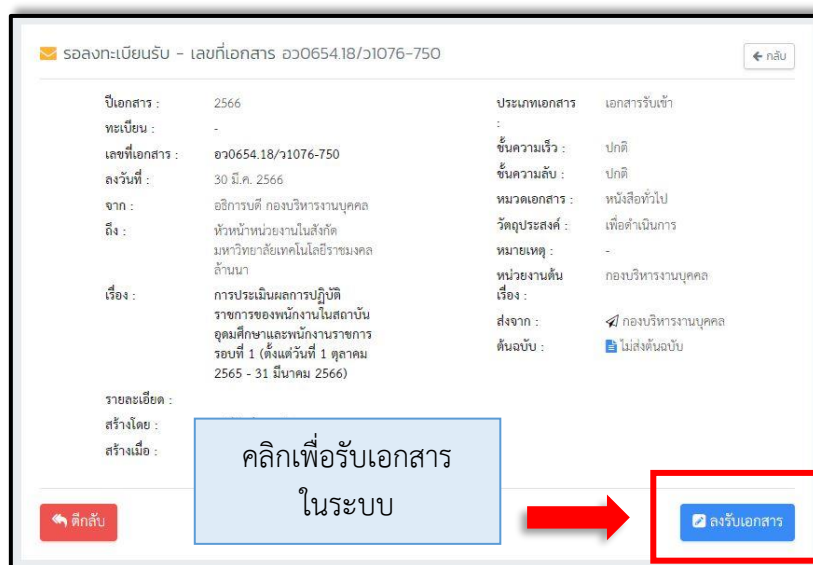
ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : หมั่นตรวจสอบตารางงานหลักและภาระงานสอนเป็นประจำ เพื่อให้ข้อมูลตารางงานของผู้อำนวยการเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงการนัดหมายที่ทับซ้อนเวลา

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการรับหนังสือตามขั้นตอนของงานสารบรรณ ผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) และพิจารณารายละเอียดหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ

- ๑) เมื่อมีหนังสือเข้ามาในระบบ ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปรับเข้าระบบสารบรรณของสำนักงาน โดยพิจารณารายละเอียดของหนังสือดูว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่ และทำการบันทึกงาน เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป โดยดำเนินงานตามขั้นตอนดังรูปที่ ๕-๗ หากไม่เกี่ยวข้องทำการส่งคืนต้นทาง



รูปที่ ๕ แสดงการลงรับเอกสารเข้าระบบสารบรรณของหน่วยงาน

ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ การติดตามผล มีการติดตามผลการทำงาน

นำเสนอ / ผู้ปฏิบัติ

สำนักงาน

หมายเหตุ

ลายเซ็นดิจิทัล แนบลายเซ็นดิจิทัล

กรอกรหัส PIN ตัวเลข 6 หลัก

(พักขารณณ์ อ้วนผิอ) รักษาการแทน มีรักษาการแทน ตำแหน่งรักษาการแทน

ระบุรายละเอียดของงานก่อนเสนอผู้อำนวยการ

รูปที่ ๖ แสดงการบันทึกงาน เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ส่งถึงหน่วยงาน - เลขที่เอกสาร : อว0654.18/ว1076-750

เรื่อง : การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานราชการ รอบที่ 1 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566) จาก : อธิการบดี กองบริหารงานบุคคล

การส่งต้นฉบับ : ไม่ส่งต้นฉบับ ส่งต้นฉบับ ส่งสำเนา ไม่ส่งสำเนา

ประกัน เลือกทั้งหมด ยกเลิกทั้งหมด

- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา งานสารบรรณ

- ผู้อำนวยการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้อำนวยการ

แสดงตามโครงสร้างหน่วยงาน แสดงเฉพาะเขตพื้นที่ แสดงหน่วยงานทั้งหมด

๑. เลือกปลายทางที่จะส่งหนังสือ

๒. คลิกเพื่อส่งหนังสือ

รูปที่ ๗ แสดงการส่งงานเพื่อเสนอผู้อำนวยการ

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : หมั่นตรวจเช็ครายการหนังสือเข้าอยู่เสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงการรับหนังสือล่าช้า

Flowchart

- การเชื่อมต่อระบบ E-Office กับ Application Line

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการประชุมร่วมกับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อชี้แจงแผนการดำเนินงานและวิธีการแจ้งเตือนการมอบหมายงาน	เอกสารแผนงานการนำเอา Application Line มาใช้ในการแจ้งเตือนการมอบหมายงาน	๑ วัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ		แจ้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอเพิ่มชื่อ/แก้ไขรายชื่อและประเภทผู้ปฏิบัติงานในระบบ E-Office ทั้งนี้ให้ดำเนินการติดตามผลการเพิ่มชื่อในระบบด้วย	บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์เพิ่มชื่อบุคลากรในระบบ E-Office	๑ วัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		๑. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ E-Office ดังนี้ - ความถูกต้องของชื่อบุคลากร - ความถูกต้องของประเภทผู้ใช้งาน กรณีไม่ถูกต้องหรือต้องการแก้ไขข้อมูล ให้ประสานกลับไปยังสำนักวิทยบริการฯ เพื่อดำเนินการแก้ไข ๒. ตั้งค่าการเชื่อมต่อระบบ E-Office เข้ากับ Application Line ของบุคลากรทุกคน		๒ ชั่วโมง

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การเชื่อมต่อระบบ E-Office กับ Application Line

ขั้นตอนที่ ๑ ประชุมวางแผนการดำเนินงาน

จัดให้มีการประชุมเพื่อแจ้งให้บุคลากรทราบถึงแนวทางการนำเอาระบบแจ้งเตือนการมอบหมายงานผ่าน Line Application แบบอัตโนมัติ โดยจัดเป็นวาระในการประชุมบุคลากรประจำเดือนของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกท่านรับทราบนโยบายของหน่วยงาน และเข้าใจวิธีการนำระบบมาใช้ส่งเสริมงานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้ประสานเสนอผู้อำนวยการในการนำวาระเข้าที่ประชุม และอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการนำระบบมาใช้

ปัญหา : ในการประชุมในหน่วยงาน บางครั้งบุคลากรติดภารกิจอื่น ทำให้เข้าร่วมประชุมไม่ครบ

แนวทางแก้ไข : กำหนดวันประชุมให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานจัดตารางการทำงานให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ : หากเกิดเหตุใดๆ ที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานไม่สามารถเข้าร่วมประชุมปกติได้ ให้พิจารณาประชุมด้วยวิธีออนไลน์ หรือใช้การบันทึกการประชุมด้วยไฟล์ภาพและเสียง เพื่อให้บุคลากรที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมได้ฟังภายหลัง

ขั้นตอนที่ ๒ ประสานกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกำหนดรหัสผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอเพิ่มชื่อ/แก้ไข รายชื่อและประเภทผู้ปฏิบัติงานในระบบ E-Office โดยระบุรายชื่อบุคลากรที่ต้องการขอรหัสผู้ใช้งานให้ครบถ้วน โดยมีตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ดังรูปที่ ๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โทร.1121

ที่ อว 0654.32/023

วันที่ 24 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพิ่มรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ พ.ศ.2548 และนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านสารบรรณตั้งแต่ปี 2565 นั้น

ในการนี้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์เพิ่มรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ฯ ตามรายชื่อบุคลากรดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. นางสาวปภาณิสรา ธรรมเรือง | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา |
| 2. นางจิรพัชร วงศ์ท่า | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา |
| 3. นายประเสริฐ อุประทอง | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล)

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

รูปที่ ๘ แสดงตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพิ่มรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในระบบฯ

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : ควรมีการติดตามงานจากหน่วยงานที่ประสานงานด้วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานสำเร็จด้วยความรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

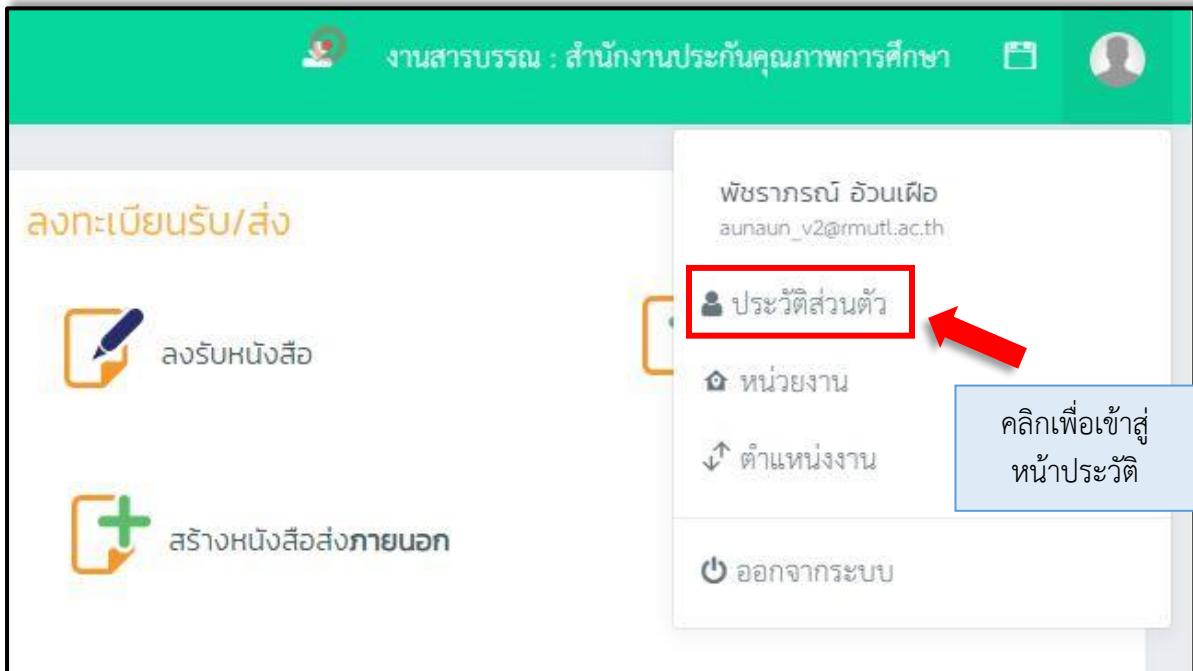
ขั้นตอนที่ ๓ บุคลากรในหน่วยงานตรวจสอบและตั้งค่าการแจ้งเตือน

เมื่อสำนักวิทยบริการได้ทำการเพิ่มผู้ใช้งานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) ให้บุคลากรทุกคนดำเนินการตรวจสอบและตั้งค่าการแจ้งเตือนตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๑) เข้าสู่ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) ผ่าน Web Application ทาง <https://e-office.rmutl.ac.th/> เข้าสู่ระบบโดยใช้ E-mail ของมหาวิทยาลัย

รูปที่ ๙ แสดงหน้าต่างการเข้าสู่ระบบของ E-Office

- ๒) เข้าเมนูประวัติส่วนตัว เพื่อทำการตั้งค่าการเชื่อมต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) เข้ากับ Line Application เพื่อรับแจ้งเตือนอัตโนมัติตามขั้นตอนดังรูปที่ ๑๐-๑๒ ทั้งนี้หากไม่สามารถทำการเชื่อมต่อได้ให้ดำเนินการแจ้งไปยังสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้องของข้อมูล



รูปที่ ๑๐ แสดงการเข้าสู่เมนูประวัติส่วนตัว



รูปที่ ๑๑ แสดงการตั้งค่าการเชื่อมต่อเข้ากับ Line Application







E-Office Work Flow

RMUTL

โปรดเลือกห้องแชทที่ต้องการส่งข้อความแจ้งเตือน

Search by group name

-  **รับการแจ้งเตือนแบบตัวต่อตัวจาก LINE Notify**
-  10 ปี IM CMU
-  Com.RMUTL.CM46
-  DRA Gang
-  DRT RMUTL

ระบบจะส่งชื่อโปรไฟล์และชื่อห้องแชทที่เชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการที่เชื่อมต่อ คุณสามารถยกเลิกการเชื่อมต่อได้ที่ "หน้าของฉัน" ใน LINE Notify
เมื่อเห็นด้วย บัญชีทางการ LINE ของ "LINE Notify" จะถูกเพิ่มให้เป็นเพื่อนกับคุณ

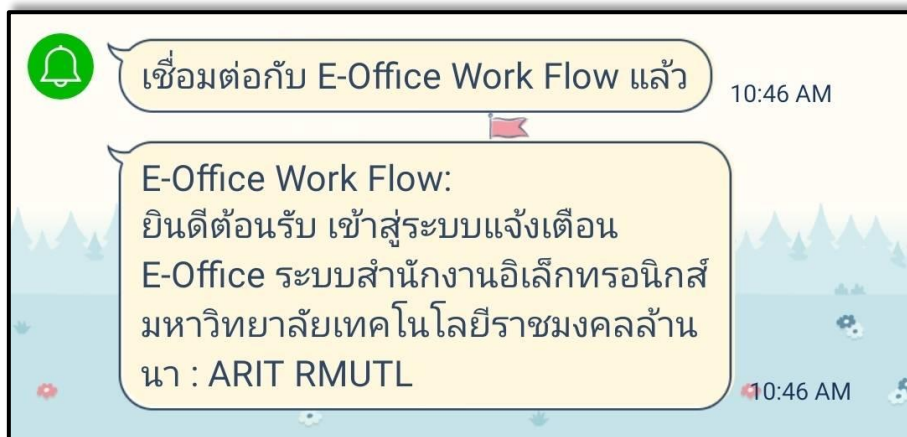
ยกเลิก **เห็นด้วยและเชื่อมต่อ**

๒. คลิกเลือกบัญชีที่ต้องการใช้เชื่อมต่อกับระบบ

๑. คลิกเพื่อยืนยันการเชื่อมต่อกับระบบ

รูปที่ ๑๒ แสดงการตั้งค่าการเชื่อมต่อเข้ากับ Line Application

เมื่อทำการเชื่อมต่อสำเร็จแล้ว จะมีการแจ้งเตือนเป็น Notification ของมหาวิทยาลัยให้ทราบใน Line Application โดยอัตโนมัติ ดังรูปที่ ๑๒



รูปที่ ๑๓ แสดงแจ้งเตือนการเชื่อมต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) เข้ากับ Line Application

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : ควรมีการอัปเดต Line Application ให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานคุณสมบัติที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

Flowchart

- การมอบหมายสั่งการโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		เสนอหนังสือสั่งการต่อผู้อำนวยการ เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	หนังสือรับเข้าในระบบ E-Office	๑๕ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		เมื่อผู้อำนวยการสั่งการในหนังสือแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งมอบหมายงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ E-Office	หนังสือสั่งการในระบบ E-Office	๕ นาที
บุคลากรในสำนักงาน		หลังจากที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปแจ้งมอบหมายงานผ่านระบบ E-Office แล้ว บุคลากรที่ได้รับมอบหมายจะได้รับแจ้งเตือนผ่าน Application Line ตามที่มีการตั้งระบบไว้	หนังสือสั่งการในระบบ E-Office	-
บุคลากรในสำนักงาน		เมื่อได้รับการแจ้งเตือนแล้ว บุคลากรดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย เมื่อได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ทำการบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ	ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานในระบบ E-office	ตามเวลาที่กำหนด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ทำการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ได้รับคำสั่งว่ามีการรายงานในระบบหรือไม่ กรณีพบข้อมูลการรายงานผลให้จบ ขั้นตอนการดำเนินงาน กรณีไม่พบ การรายงานให้มีการแจ้งไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานในระบบ E-office	ก่อนกำหนดการส่งงานนั้นๆ ๑ วันทำการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบการรายงานผลการดำเนินงานในระบบ ให้แจ้งไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ และบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ	ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานในระบบ E-office	๑๐ นาที

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การมอบหมายสั่งการโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line

ขั้นตอนที่ ๑ เสนอหนังสือรับเข้าที่มีประเด็นการมอบหมายหรือสั่งการแก่ผู้อำนวยการหน่วยงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ในระบบ E-Office

เมื่อผู้อำนวยการได้รับหนังสือฉบับดังกล่าว ที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเสนอมาแล้ว ให้ทำการลงรับหนังสือ และพิจารณาการสั่งการและดำเนินการบันทึกงานลงในระบบ แล้วส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อส่งต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้นๆ โดยดำเนินงานตามขั้นตอนดังรูปที่ ๑๔-๑๕

รอลงทะเบียนรับ - เลขที่เอกสาร อว0654.18/ว1076-750

ปีเอกสาร :	2566	ประเภทเอกสาร :	เอกสารรับเข้า
ทะเบียน :	-	ชั้นความเร็ว :	ปกติ
เลขที่เอกสาร :	อว0654.18/ว1076-750	ชั้นความลับ :	ปกติ
ลงวันที่ :	30 มี.ค. 2566	หมวดเอกสาร :	หนังสือทั่วไป
จาก :	อธิการบดี กองบริหารงานบุคคล	วัตถุประสงค์ :	เพื่อดำเนินการ
ถึง :	หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	หมายเหตุ :	-
เรื่อง :	การประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานราชการรอบที่ 1 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)	หน่วยงานต้นเรื่อง :	กองบริหารงานบุคคล
รายละเอียด :		ส่งจาก :	สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
สร้างโดย :	นารินทร์ มุยเจริญ	ต้นฉบับ :	ไม่ส่งต้นฉบับ
สร้างเมื่อ :	30 มี.ค. 2566 09:41		

ปุ่ม: ตีกลับ, ลงรับเอกสาร

รูปที่ ๑๔ แสดงการลงรับเอกสารของผู้อำนวยการ

คลิกเพื่อลงรับ
เอกสาร

ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ การติดตามผล

เลือกวันที่ มีการติดตามผลการทำงาน

นำเสนอ / ผู้ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

บันทึกงาน

แจ้งบุคลากรทุกคน ดำเนินการประเมินที่ตั้งกองบริหารงานบุคคลแจ้งให้แล้วเสร็จตามกำหนด

หมายเหตุ

ลายเซ็นดิจิทัล แนบลายเซ็นดิจิทัล

กรอกรหัส PIN ตัวเลข 6 หลัก

(คุณชัย อัครนรากุล)

รักษาราชการแทน มีรักษาราชการแทน

ตำแหน่งรักษาราชการแทน

ระบุรายละเอียดของงานก่อนเสนอผู้อำนวยการ

รูปที่ ๑๕ แสดงการบันทึกงานเพื่อสั่งการโดยผู้อำนวยการ

ปัญหา : ไม่มี

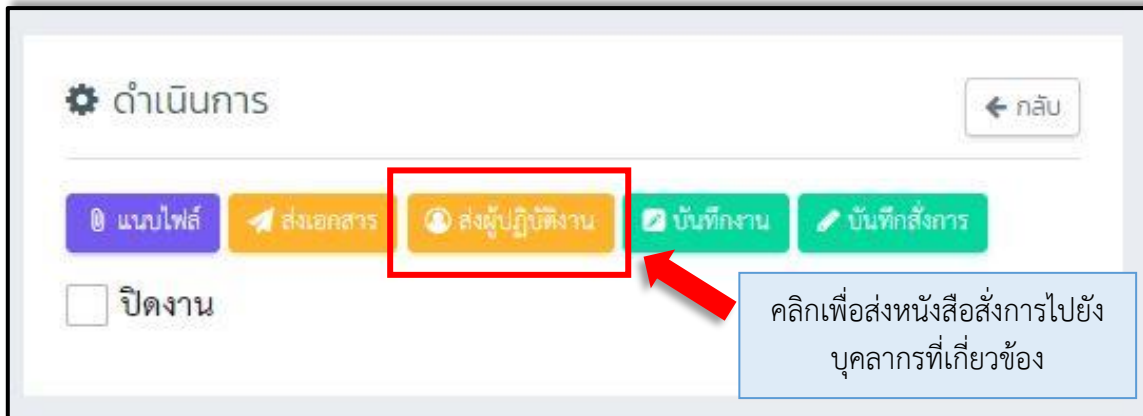
แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : การบันทึกงาน ควรระบุรายละเอียดของงานโดยสรุปให้มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และมีการมอบหมายงานให้ชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งงานในระบบ เช่น การมอบหมายงานไม่ตรงกับภาระงานที่บุคลากรรายนั้นรับผิดชอบ

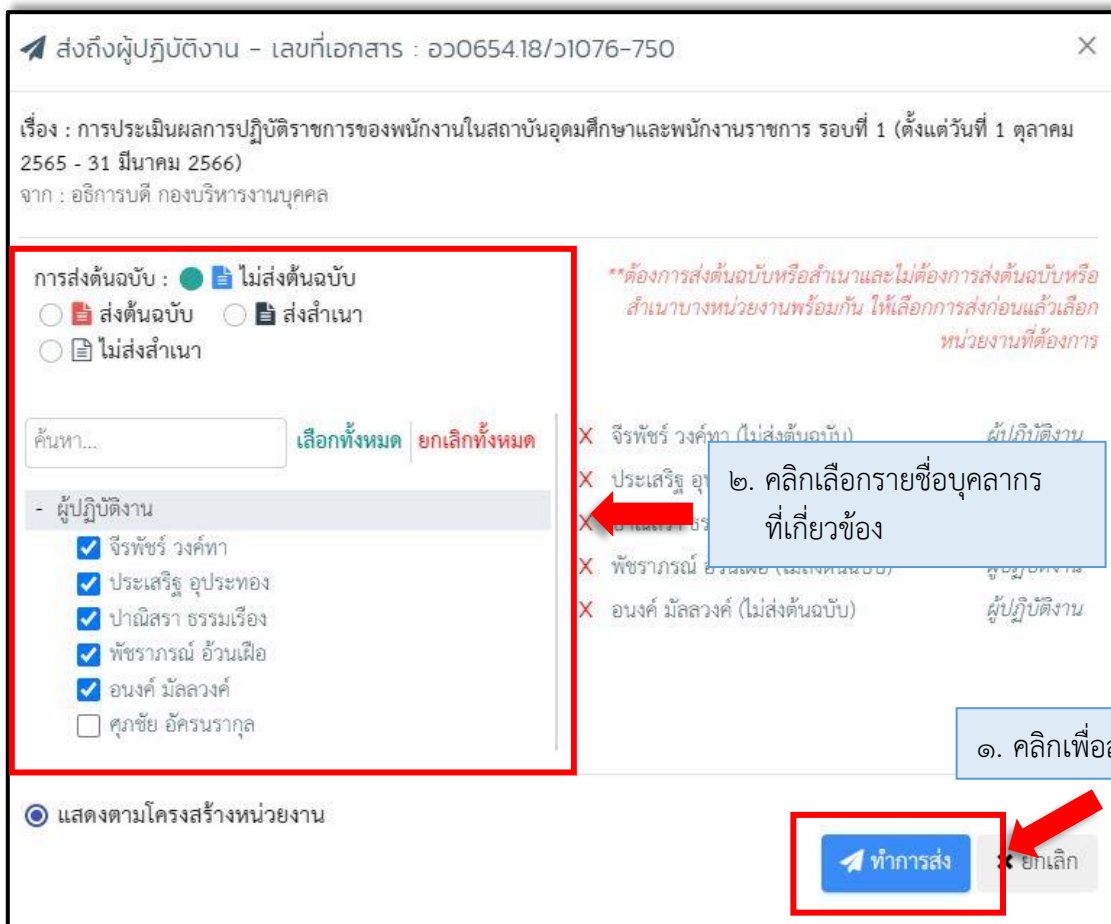
ขั้นตอนที่ ๒ แจ้งมอบหมายงานแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ

เมื่อผู้อำนวยการสั่งการผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอ่านบันทึกการสั่งการของผู้อำนวยการที่บันทึกไว้ในระบบ แล้วดำเนินการมอบหมายงานแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

- ๑) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำการส่งงานที่ผู้อำนวยการมอบหมายงานแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการตามรูปที่ ๑๖-๑๗



รูปที่ ๑๖ แสดงเมนูที่ใช้ส่งหนังสือไปยังผู้ปฏิบัติงาน



รูปที่ ๑๗ แสดงการเลือกบุคลากรที่ต้องการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย

ปัญหา : ส่งมอบงานที่ไม่เกี่ยวข้อง/แจ้งมอบหมายงานผิดคน

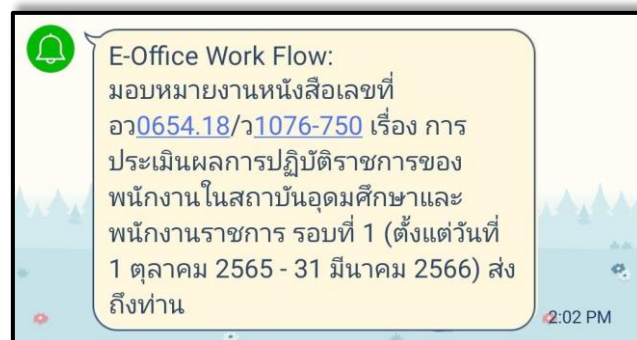
แนวทางแก้ไข : ตรวจสอบรายชื่อผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ถัดวัน ก่อนทำการส่งในระบบฯ

ข้อเสนอแนะ : การบันทึกงาน ควรระบุรายละเอียดของงานโดยสรุปให้มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และมีการมอบหมายงานให้ชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งงานในระบบ เช่น การมอบหมายงานไม่ตรงกับภาระงานที่บุคลากรรายนั้นรับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ บุคลากรที่ได้มอบหมายงานได้รับการแจ้งเตือนผ่าน Application Line

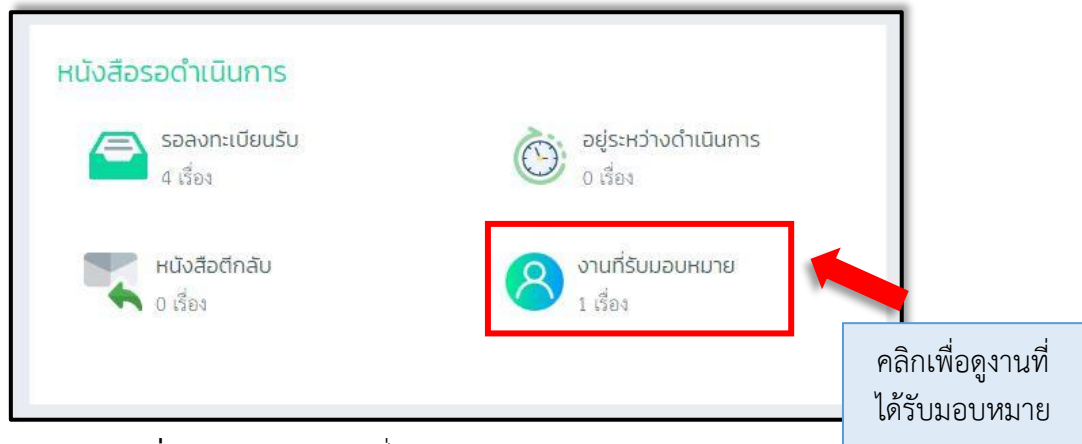
เมื่อเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้รับทราบการสั่งการของผู้อำนวยการแล้ว จะดำเนินการส่งหนังสือที่เกี่ยวข้องไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบุคลากรรายดังกล่าวจะได้รับการแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติ ผ่านระบบแจ้งเตือนของมหาวิทยาลัยใน Application Line

- ๑) เมื่อมีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากร บุคลากรรายนั้นจะได้รับการแจ้งเตือนผ่าน Application Line ให้ดำเนินการเข้าระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (E-Office) เพื่อตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๑๘-๒๐

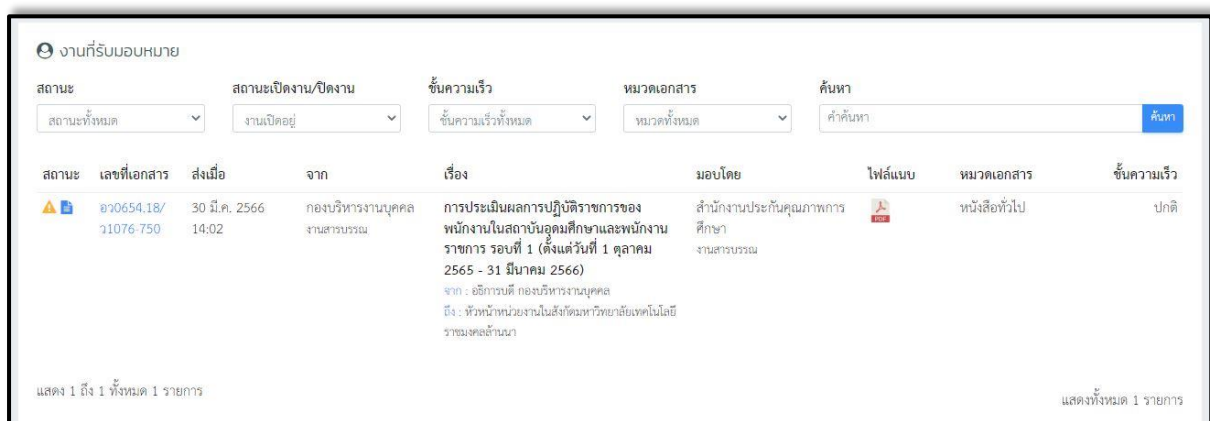


รูปที่ ๑๘ แสดงตัวอย่างการแจ้งเตือนงานที่ได้รับมอบหมายผ่าน Line Application

เมื่อได้รับแจ้งเตือนผ่านทาง Line Application แล้ว ให้ตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมายในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (E-Office)

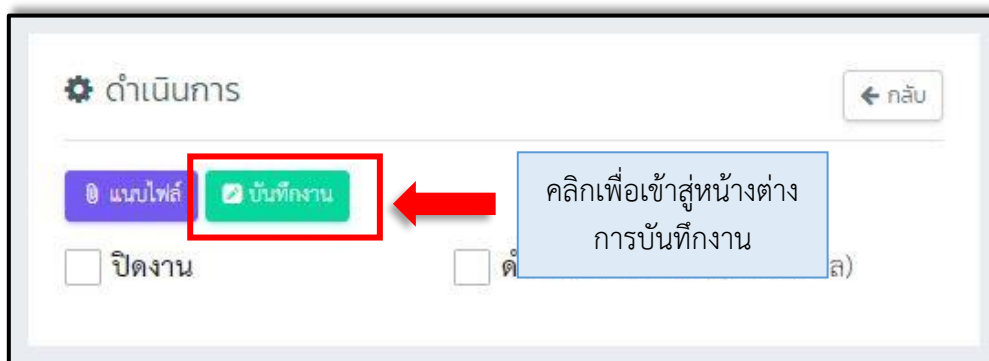


รูปที่ ๑๙ แสดงเมนูงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรแต่ละราย



รูปที่ ๒๐ แสดงรายการหนังสือตามงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรแต่ละราย

- ๒) ทำการบันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นหลักฐานและรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบ โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๒๑-๒๒



รูปที่ ๒๑ แสดงเมนูบันทึกงาน

ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่

การติดตามผล

เลือกวันที่

มีการติดตามผลการทำงาน

นำเสนอ / ผู้ปฏิบัติ

บันทึกงาน

รับทราบ

หมายเหตุ

ลายเซ็นดิจิทัล

แนบลายเซ็นดิจิทัล

กรอกรหัส PIN ตัวเลข 6 หลัก

(พัชรภรณ์ อ้วนเผื่อ)

รักษาราชการแทน

มีรักษาราชการแทน

ตำแหน่งรักษาราชการแทน

ระบุรายละเอียดการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติ

รูปที่ ๒๒ แสดงตัวอย่างหน้าต่างต่างการบันทึกงานของบุคลากร

ปัญหา : บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ทำการบันทึกงานในระบบ ทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้

แนวทางแก้ไข : แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ให้มีการบันทึกงานทุกครั้งหลังรับมอบหมายงาน

ข้อเสนอแนะ : การบันทึกงาน ควรดำเนินการบันทึกงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน และระบุรายละเอียดของงานที่ทำ โดยสรุปให้มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น

ขั้นตอนที่ ๗ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน จากบันทึกงานที่บุคลากรในหน่วยงานบันทึกรายงานไว้

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปดำเนินการตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานตามที่อยู่อำนาจการมอบหมายของหนังสือแต่ละเรื่อง หากไม่พบการรายงานให้แจ้งกลับไปยังบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นก่อนกำหนดส่ง โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๒๓-๒๔

รูปที่ ๒๓ แสดงเมนูเรียกดูรายงานการบันทึกงาน

รูปที่ ๒๔ แสดงตัวอย่างรายงานการบันทึกงาน

ปัญหา : บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ทำการบันทึกงานในระบบ ทำให้ไม่ทราบว่างานนั้นได้ดำเนินการไปเรียบร้อยแล้วหรือไม่

แนวทางแก้ไข : แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ให้มีการบันทึกงานทุกครั้งที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้น

ข้อเสนอแนะ : การบันทึกงาน ควรดำเนินการบันทึกงานทุกครั้งที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้น และรายละเอียดงานที่ทำ รวมถึงปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้ผู้อำนวยการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำในอนาคต

Flowchart

- การแจ้งเตือนการประชุมโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		เสนอหนังสือเชิญประชุมต่อผู้อำนวยการ เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาเข้าร่วม พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดการประชุม และกำหนดการเบื้องต้นให้ผู้อำนวยการทราบ	หนังสือเชิญประชุมในระบบ E-Office	๑๕ นาที
ผู้อำนวยการ		ผู้อำนวยการพิจารณาเข้าร่วมประชุมกรณีเข้าร่วม ให้ดำเนินการตอบรับเรื่อง *หากมีการมอบหมายให้เข้าร่วมประชุมแทน ให้ดำเนินการแจ้งบุคลากรรายนั้นด้วย	หนังสือเชิญประชุมในระบบ E-Office	๓๐ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการตอบรับการประชุมไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง ภายในวันที่กำหนดไว้	แบบตอบรับเข้าร่วมการประชุม	๕ นาที
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ดำเนินการบันทึกรายละเอียดการประชุม เช่นชื่อเรื่อง/สถานที่/เวลาที่มีการประชุม ลงในปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน ใน Application Line โดยทำการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้มีการแจ้งเตือน ก่อนถึงกำหนดการอย่างน้อย ๑ วัน	ข้อมูลรายละเอียดการประชุม	๕ นาที
บุคลากรในสำนักงาน		Application Line จะแจ้งเตือนการประชุมแบบอัตโนมัติ ตามเวลาที่ได้ตั้งค่าไว้	ข้อมูลรายละเอียดการประชุม	-

b

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

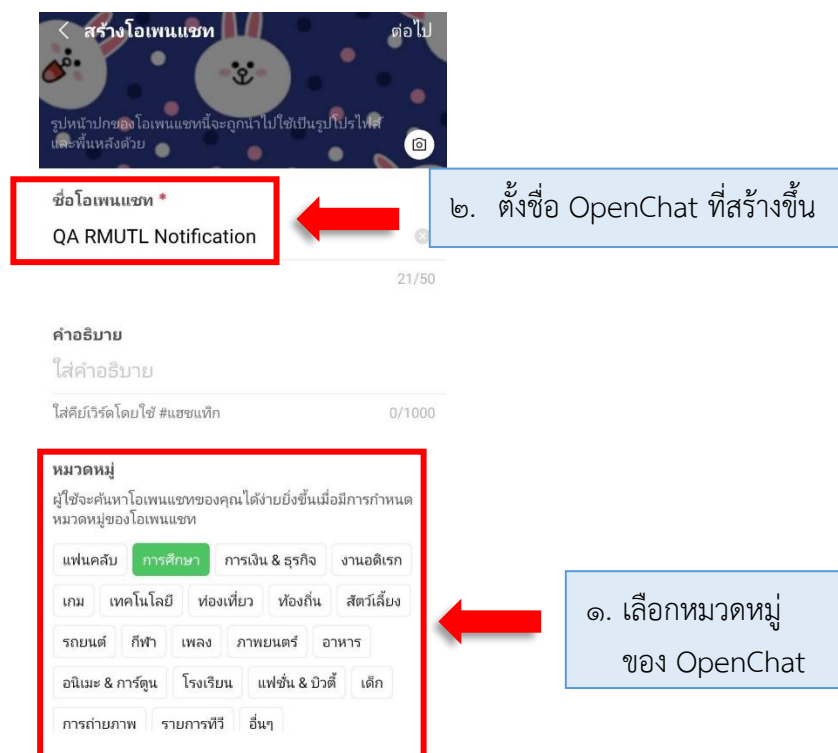
- การแจ้งเตือนการประชุมโดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Application Line

ขั้นตอนที่ ๑ เสนอหนังสือรับเข้าที่มีการเชิญเข้าร่วมประชุม/ร่วมกิจกรรมแก่ผู้อำนวยการหน่วยงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาการเข้าร่วมประชุม ในระบบ E-Office

เมื่อผู้อำนวยการได้รับหนังสือฉบับดังกล่าว ที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเสนอมาแล้ว จึงพิจารณาตอบรับการเข้าร่วมประชุม หากติดภารกิจอื่นให้พิจารณาส่งผู้เข้าร่วมประชุมแทน หรือหากพิจารณาแล้วไม่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ให้ปฏิเสธการเข้าร่วมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปดำเนินการแจ้งหน่วยงานต้นเรื่องตามผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปดำเนินการบันทึกข้อมูลการเข้าร่วมประชุม/กิจกรรม ลงในปฏิทินกลางของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ใน Application Line

- ๒.๑ ดำเนินการสมัครคุณสมบัติ Line Open Chat ใน Application Line เพื่อสร้างกลุ่มการแจ้งเตือนการประชุม/กิจกรรม แบบอัตโนมัติ โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๒๕-๒๖



รูปที่ ๒๕ แสดงการสร้างกลุ่ม Open Chat ใน Application Line



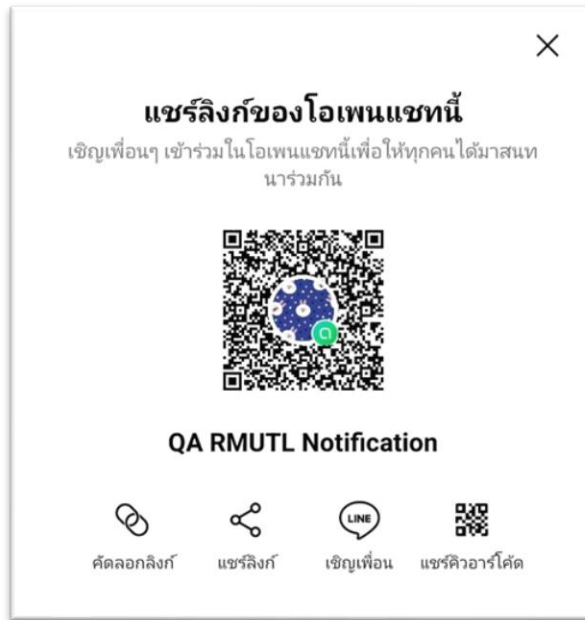
รูปที่ ๒๖ ตั้งชื่อผู้ใช้งานและเลือกรูปที่ใช้เป็น Profile ของ Open Chat

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : เนื่องจากการตั้งค่ารูปภาพต่างๆ ใน Line Open Chat เป็นการตั้งค่ามาจากผู้พัฒนา Application ดังนั้นควรมีการตั้งค่าภาพพื้นหลังให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการใช้สีฉูดฉาด เพื่อถนอมสายตาในการใช้งาน

- ๒.๒ สร้าง QR Code ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเข้ากลุ่ม Open Chat และแจ้งให้บุคลากรทุกคนเข้ากลุ่ม ทั้งนี้สามารถเชิญบุคลากรเข้ากลุ่มได้โดยใช้ ID Line ของผู้ที่ต้องการเชิญ หรือส่งลิงก์ไปได้เช่นกัน โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๒๗



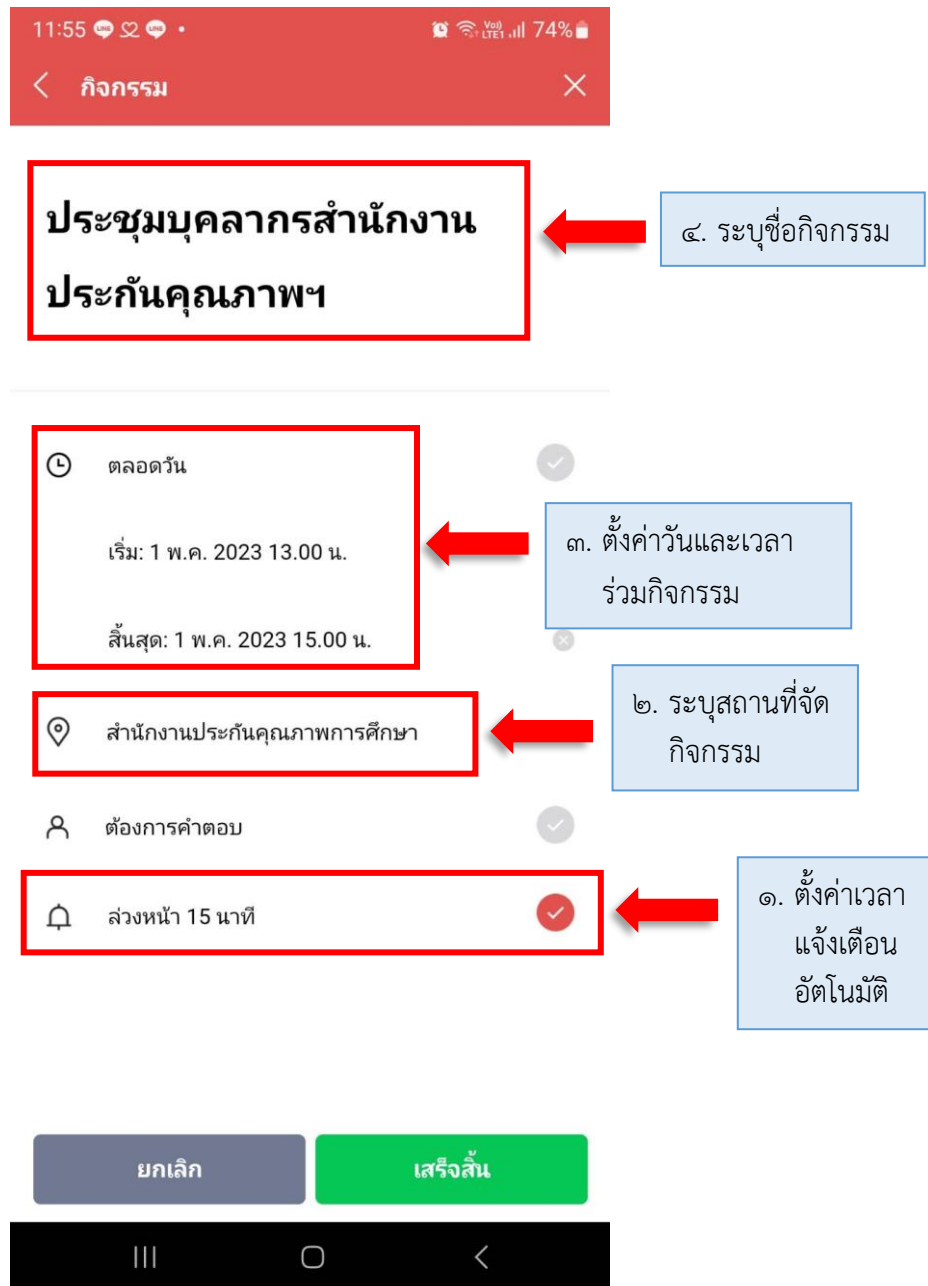
รูปที่ ๒๗ การแชร์ลิงก์ Open Chat ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ปัญหา : ไม่มี

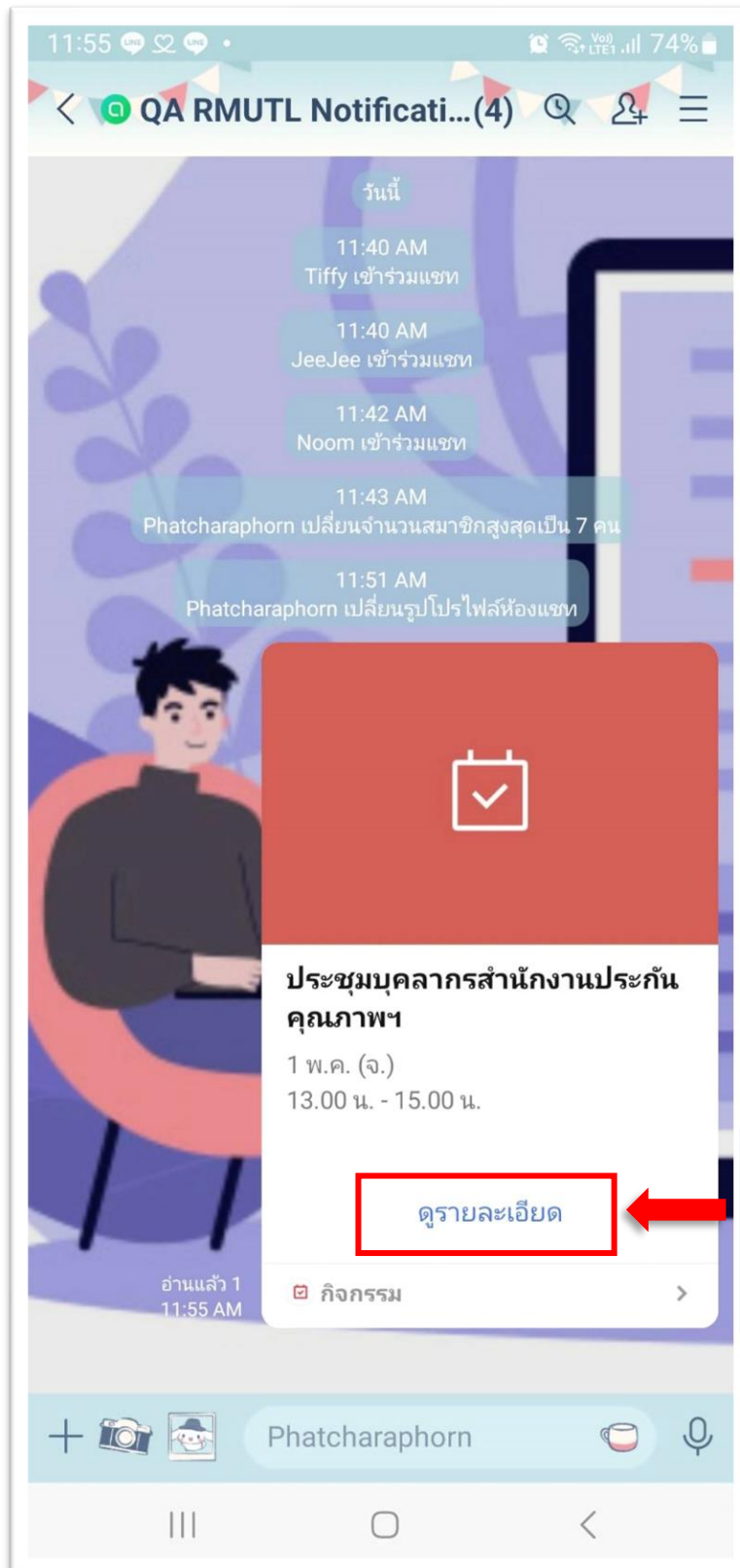
แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : เมื่อส่งลิงก์หรือ QR Code เชิญเรียบร้อยแล้ว ให้มีการสอบถามไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ว่าได้รับการเชิญแล้วหรือไม่ เพื่อหลีกเลี่ยงการตกหล่น

- ๒.๓ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการบันทึกข้อมูลการเข้าร่วมประชุม/กิจกรรม ลงในปฏิทิน ในกลุ่ม Open Chat โดยระบุชื่อกิจกรรม กำหนดการประชุม และสถานที่ประชุม และรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ และกำหนดเวลาแจ้งเตือนให้เรียบร้อย ในขั้นตอนนี้ในกลุ่ม Open Chat จะมีการแจ้งในกลุ่มว่ามีการสร้างกิจกรรมในปฏิทิน บุคลากรสามารถกดเข้า Link เพื่อดูรายละเอียดได้ผ่านการแจ้งเตือนนั้น โดยดำเนินการตามขั้นตอนในรูปที่ ๒๘-๒๙



รูปที่ ๒๘ แสดงการบันทึกกิจกรรมลงในปฏิทิน



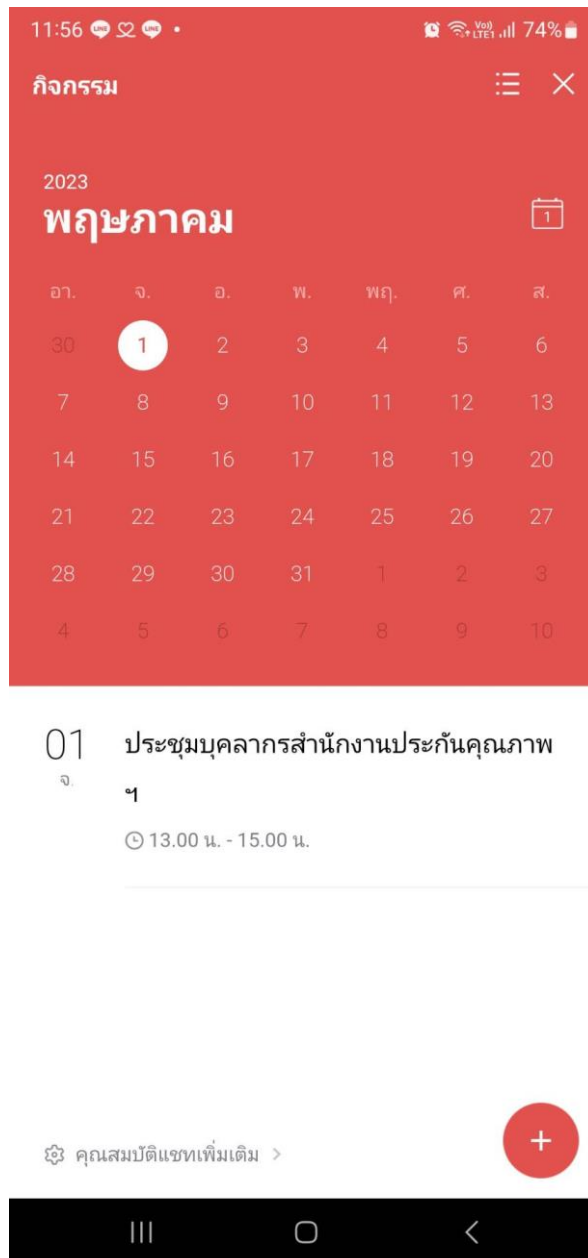
รูปที่ ๒๙ แสดงการบันทึกกิจกรรมลงในปฏิทิน

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

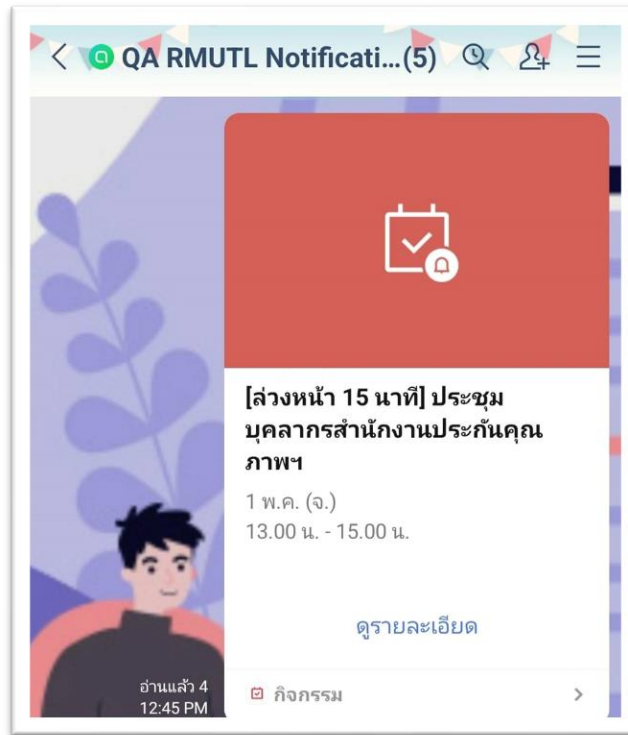
ข้อเสนอแนะ : ควรมีการตรวจสอบรายละเอียดการบันทึกกิจกรรมให้ถูกต้องทุกครั้งที่ทำกรบันทึกลงปฏิทิน เพื่อหลีกเลี่ยงการนัดหมายผิดพลาด

๒.๔ ในกลุ่ม Open Chat สามารถตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้ได้ โดยการเข้าไปที่เมนูกิจกรรม ซึ่งจะแสดงรายการกิจกรรมที่มีการบันทึกไว้ทั้งหมด ดังรูปที่ ๓๐



รูปที่ ๓๐ แสดงปฏิทินกิจกรรมในภาพรวมตลอดทั้งเดือนที่มีการบันทึกไว้

- ๒.๕ เมื่อถึงเวลาที่ได้ตั้งค่าไว้ในปฏิทิน ในกลุ่ม Open Chat จะแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติตามเวลาที่ตั้งไว้อีกครั้ง เพื่อเป็นการแจ้งเตือนการเข้าร่วมกิจกรรมตามกำหนดการ ดังรูปที่ ๓๐



รูปที่ ๓๑ แสดงการแจ้งเตือนกิจกรรมที่บันทึกไว้โดยอัตโนมัติ

ปัญหา : ไม่มี

แนวทางแก้ไข : ไม่มี

ข้อเสนอแนะ : บุคลากรควรหลีกเลี่ยงการปิดแจ้งเตือน เพื่อหลีกเลี่ยงการพลาดการรับแจ้งเตือนนัดหมาย และอาจจะส่งผลให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุม/กิจกรรม ได้ตามกำหนดเวลา

**สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา**

<http://qa.rmutl.ac.th>