



คู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นางสาวเปรมปรีดี น้อยสุวรรณ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2562



คู่มือ
การบริหารจัดการประชุม
ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2562

คำนำ

คู่มือ “การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ได้เรียบเรียงขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ทำหน้าที่จัดการประชุม และเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในการเสนอวาระการประชุมเข้าที่ประชุมของผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหารฝ่ายต่างๆ โดยสาระในคู่มือเล่มนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดปลีกย่อยในสิ่งที่ผู้จะเสนอเรื่องต้องรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร และได้รวบรวมปัญหาที่พบในการจัดการประชุมผู้บริหาร เพื่อต้องการให้เลขานุการผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักในความละเอียด รอบคอบ ประณีต ความสวยงามในการบริหารจัดการประชุม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะอำนวยความสะดวกแก่เลขานุการผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมพงษ์ สิริพิตรหม ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายรักษาความปลอดภัย คุณเพ็ญเพ็ญ ภาควิชา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร คุณธัญญา ภักดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง คุณสุภารัตน์ มูลศรี ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น และคุณวรมาศ มาเมือง บุคลากรสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้คำแนะนำ และสนับสนุนข้อมูลประกอบการเรียบเรียงคู่มือเล่มนี้

เปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่	
2.1 ประวัติกองบริหารงานกลาง	5
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	6
2.3 โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานกลาง	7
2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	8
2.5 ภาระงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	12
2.5.1 การประสานงานและการบริการ	12
2.5.2 สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร	14
2.5.3 การรับคำสั่งจากผู้บริหาร	16
2.5.4 การนัดหมาย	18
2.5.5 การประชุม	19
2.5.5 การเงินและการพัสดุ	20
2.6 ผลงานเชิงพัฒนา	22
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน	
3.1. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการประชุม	23
3.1.1 การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25
3.1.2 การบริหารจัดการประชุม	26
3.1.3 การจัดทำระเบียบวาระการประชุม	26
3.1.4 การจัดทำรายงานการประชุม	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.1.5 วิธีการจดยางงานการประชุม	27
3.1.6. การรับรองรายงานการประชุม	28
3.1.7. ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานการประชุม	28
3.2. จรรยาบรรณวิชาชีพ	
3.2.1 คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน	12
3.2.2 จรรยาบรรณของอาชีพเลขานุการ	31
3.1.5 วิธีการจดยางงานการประชุม	27
3.3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA	32
3.4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน	34
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	36
4.2.1 ขั้นตอนการวางแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	37
4.2.2 ขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	39
4.2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	41
4.2.4 ขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	42
4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	43
4.4 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	44
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน	
5.1 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน	47
5.2 ข้อเสนอแนะ	49
เอกสารอ้างอิง	51

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกอง บริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	9
ตารางที่ 2 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานการประชุม	29
ตารางที่ 3 หลักการปฏิบัติงาน PDCA	32
ตารางที่ 4 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน	47

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	7
ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8
ภาพที่ 3 ตัวอย่างแบบพิมพ์ แบบรายงานการประชุม	24
ภาพที่ 4 ตัวอย่างรูปแบบระเบียบวาระการประชุม	27
ภาพที่ 5 Flow chart แสดงขั้นตอนการวางแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	37
ภาพที่ 6 Flow chart แสดงขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	39
ภาพที่ 7 Flow chart แสดงขั้นตอนการตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	41
ภาพที่ 8 Flow chart ขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ

การบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของมหาวิทยาลัย รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ระบบการบริหารระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนกลาง เช่น สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิทยาลัย สถาบัน หรือ สำนัก โดยให้มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และอาจมีรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือจะมีทั้งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมายก็ได้ (ตามมาตรา 9 มาตรา 32 และ 37 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) การบริหารกิจการดังกล่าวย่อมมีภาระงานด้านการประสานงาน การบริการ สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมายการประชุม การเงินและการพัสดุ การบริหารโครงการ การเดินทางไปราชการ การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ และการอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้การบริหารกิจการของผู้บริหารทุกระดับเป็นไปด้วยความราบรื่น และเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารและผู้รับบริการ โดยภาระงานดังกล่าวจะต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปทำหน้าที่เป็นเลขานุการผู้บริหารซึ่งเป็นภาระงานที่มีความจำเป็นและสำคัญที่เลขานุการผู้บริหารหรือที่เรียกว่าทั่วไปว่า “หน้าห้องผู้บริหาร” ระดับอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายต่างๆ ได้แก่ เลขานุการอธิการบดี เลขานุการต่างๆ เช่น ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และที่ปรึกษามหาวิทยาลัย ต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูงเพื่อให้การบริหารกิจการของผู้บริหารดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น โดยเฉพาะการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่เลขานุการผู้บริหารที่มีความสำคัญยิ่งที่ต้องถ่ายทอดประสบการณ์เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้เลขานุการผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้รับบริการได้รับทราบในการบริหารจัดการดังกล่าว รวมถึงการให้เลขานุการผู้บริหาร และหรือบุคลากรอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งหมายถึงการกำหนดแผนการประชุม การจัดการเอกสารประกอบการประชุม การดำเนินการประชุม การจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมสถานที่การจัดเตรียมคำตอบแทน การจัดเตรียมทะเบียนลงเวลาประชุม การจดรายงานการประชุม เป็นต้น การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันพบปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ไม่มีระบบการประชุมทางไกล ไม่มีโอกาสได้พัฒนาตนเอง มีสภาวะความเครียดในการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ อย่างแท้จริง กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ ไม่มีพี่เลี้ยงในการสอนงานที่ดี การปรับตัวใหม่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แผนการในการพัฒนางานของ

เลขานุการผู้บริหารค่อนข้างน้อย ไม่มีเลขานุการผู้บริหารกลางเพื่อรองรับหรือเพื่อทดแทนในกรณีลาหรือไปราชการ การส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพอื่นค่อนข้างน้อย ขาดการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชัดเจน ไม่มีการถ่ายทอดบทเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีการระดมสมองในการพัฒนา และไม่มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญและปัญหาอุปสรรคดังกล่าว ในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ที่รับผิดชอบและทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยตรง จึงมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีความสนใจที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนกันได้และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่องานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้เลขานุการผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติเดียวกัน
- (2) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

1.3. ประโยชน์ที่ได้รับ

- (1) มีแนวทางการปฏิบัติให้เลขานุการผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติเดียวกัน
- (2) ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

1.4. ขอบเขตของคู่มือ

เนื่องจากภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความหลากหลายกระบวนงาน เช่น การวิเคราะห์และการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวกคันคว้าเอกสารประสานงาน การบริการ การนัดหมาย สารบรรณ การตรวจสอบเอกสาร การบริหารเอกสาร การต้อนรับผู้มาติดต่อผู้บริหาร การตรวจสอบเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การจดรายงานการประชุม การอำนวยความสะดวกภารกิจต่างๆ เช่น การจัดหาของที่ระลึก การติดต่อประสานบริษัท ห้างร้าน บุคลากร นักศึกษา การจัดเตรียมเอกสารการประชุม การขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร การเงินและการพัสดุ รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ PMR (Program Monitoring Report : PMR) รวมถึงเทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี การจัดทำขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสารก่อนเสนอผู้บริหาร การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารโดยใช้ระบบ Google Calendar และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลสำหรับเลขานุการ เป็นต้น

ฉะนั้น เพื่อให้เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ครบทุกกระบวนการงานเพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภาระงานดังกล่าว ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงได้มอบภาระงานให้เลขานุการผู้บริหารรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงาน และในครั้งนี้อาจารย์ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม และหลังการประชุม เท่านั้น

1.5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัย	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
กอง	หมายความว่า	กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
งาน	หมายความว่า	งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้บริหาร	หมายความว่า	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 11 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และที่ปรึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
การบริหารจัดการ	หมายความว่า	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใดๆ ของหน่วยงานของรัฐ และหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) (11) การงบประมาณ (Budgeting)

การประชุม	หมายความว่า	การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือและร่วมกันคิด แก้ไขปัญหาอุปสรรคอย่างมีเป้าหมายสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ โดยมีระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งมี วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดให้ชัดเจน การนำเรื่องต่างๆ เพื่อมาปรึกษาหารือ รับข้อชี้แนะข้อเสนอแนะในที่ประชุม โดยเรียงหัวข้อเรื่องตามลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วน หรือความสนใจในเรื่องต่างๆ ที่ประชุมรวมถึงเรื่องสืบเนื่องที่เกี่ยวข้อง บุคคลที่มีบทบาทและหน้าที่ต้องเข้าประชุม ประกอบด้วยประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ กรรมการ และกรรมการและเลขานุการ และหรือ เลขานุการ คณะกรรมการ และหรือ สมาชิกมาประชุมเกินกึ่งหนึ่งถือว่าครบองค์ประชุม แต่ถ้ามีคณะกรรมการหรือสมาชิกมาประชุมน้อยกว่าครึ่งหนึ่งให้ถือว่าไม่ครบองค์ประชุม ประธานกรรมการจะต้องยกเลิกการประชุมครั้งนั้น หรืออาจนัดหมายการประชุมครั้งใหม่ การตัดสินใจหรือข้อตัดสินใจของที่ประชุมเพื่อนำไปปฏิบัติหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป รวมถึงการจดบันทึกรายงานการประชุมตามความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน
การประชุมของผู้บริหาร	หมายความว่า	การประชุมของผู้บริหาร ตัวอย่างเช่น 1) การประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีอธิการบดีเป็นประธาน องค์ประชุมประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี เกินกึ่งหนึ่งครบองค์ประชุม มิติเป็นเชิงนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป 2) การประชุมของฝ่ายต่าง ๆ อาจมีรองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดีเป็นประธาน องค์ประชุมประกอบด้วย คณะกรรมการต่าง ๆ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง 3) การประชุมของกองต่าง ๆ อาจมีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นประธาน องค์ประชุมประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการบริหารงานคณะ หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่

กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารระบบสารบรรณ การบริหารจัดการกลาง เลขานุการผู้บริหาร และการบริการยานพาหนะ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำเป็นจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานโดยเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร การดำเนินการต้องสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรและบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประวัติกองบริหารงานกลาง
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
3. โครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ประวัติกองบริหารงานกลาง

เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดีและกองกลางขึ้นพร้อมกัน นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา การแบ่งส่วนหน่วยงานย่อย แบ่งเป็นแผนกต่างๆ 5 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกการเจ้าหน้าที่ แผนกคลัง แผนกบริการการศึกษา แผนกอาคารและสถานที่ ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวรจึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาที่สำนักงานอธิการบดีจนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ครอบคลุมถึงด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และกองกลางก็เป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร และประสานงานอำนวยความสะดวก และสนับสนุนคณะศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่างๆ ให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน คือ งานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการผู้บริหาร งานประสานงานมหาวิทยาลัย งานบริการยานพาหนะ ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 เมื่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้าที่ 25 เล่ม 732 ที่ 66 ก. ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกประกาศ (ฉบับที่ 313/2561) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ว่าด้วยเรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ (ฉบับที่ 313/2561) และเพื่อให้การดำเนินงานของกองกลางสอดคล้องและรองรับนโยบายดังกล่าวของผู้บริหาร กองกลางจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบบริหารงานตลอดจนปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับภารกิจเป็น **“กองบริหารงานกลาง”** ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้

1. งานสารบรรณ
2. งานบริการกลาง
3. งานบริการยานพาหนะ
4. งานเลขานุการผู้บริหาร

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

2.2.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ”

2.2.2 พันธกิจ (Mission)

- (1) บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย
- (2) บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี
- (3) บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี
- (4) บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
- (5) บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี
- (6) สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี
- (7) สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร
- (8) สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน
- (9) บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย
- (10) บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย
- (11) บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2.3 ค่านิยม (Values)

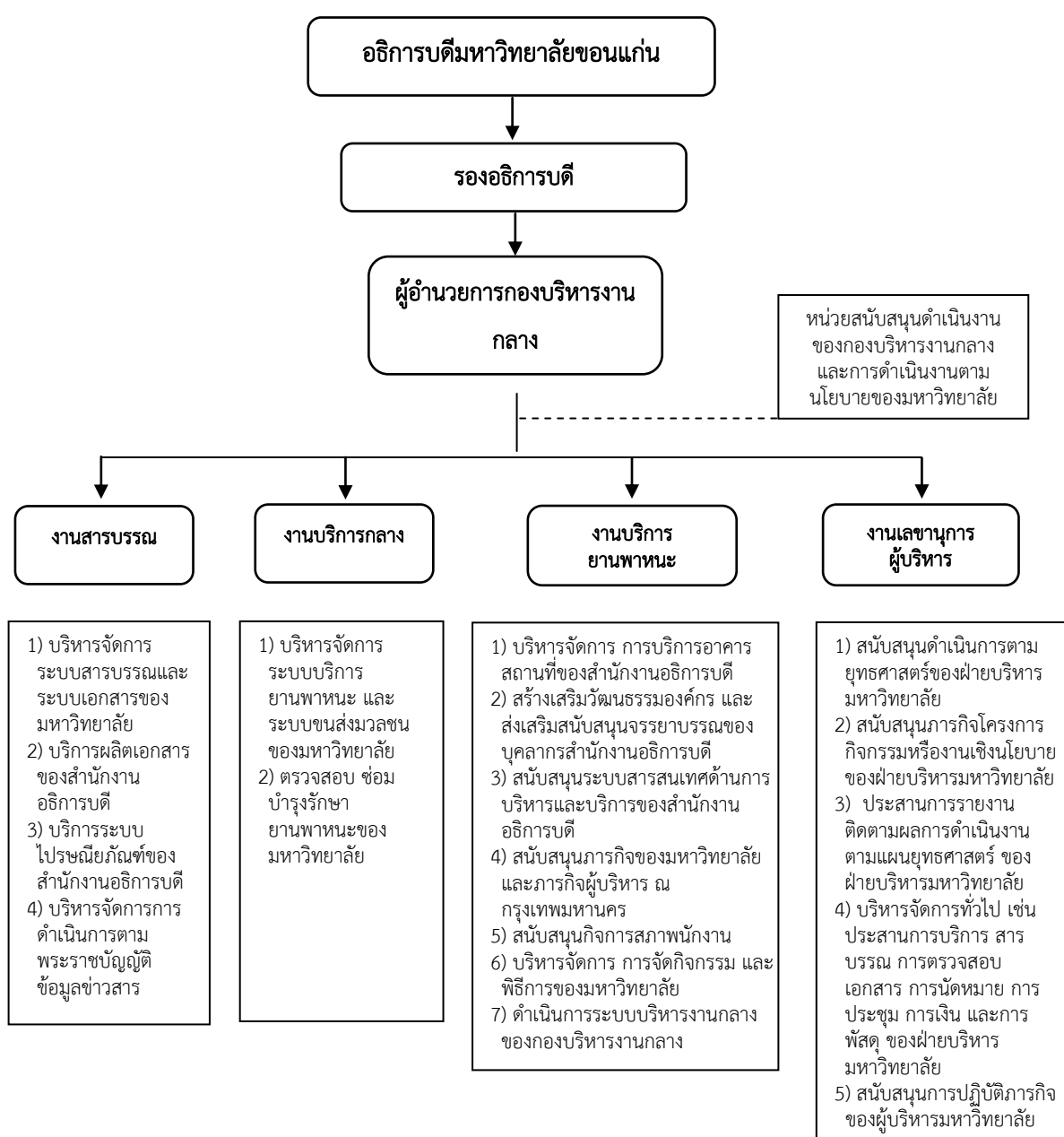
“ TEAM ”

Trust	สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับผู้รับบริการโดยบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นผ่อนปรน ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเท่าเทียม และรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ
Efficiency	มุ่งปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถด้วยความตั้งใจให้เกิดผล

	ในทางที่ดีกว่าเสมอโดยมุ่งเน้นลดการสูญเสียทรัพยากรในทุกๆ ด้าน
Attitude	มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยพร้อมที่จะร่วมขับเคลื่อนพันธกิจในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้
Manpower	ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากรโดยยึดมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด จัดสรรให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ จัดให้ได้รับการฝึกฝน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่ดูแลด้วยสวัสดิการ และผลตอบแทนที่เหมาะสม

2.3. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานกลาง

2.3.1 โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

2.3.2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

หมายเหตุ ตัวเลขใน () หมายถึง จำนวนอัตรากำลังของตำแหน่ง /งาน/กอง/ภาพรวมกอง

2.4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบริหารงานกลาง มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย ระบบเอกสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร บริหารจัดการการ

บริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหารและบริการของสำนักงานอธิการบดี สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ยกรุงเทพมหานคร บริหารจัดการการจัดกิจกรรมและพิธีการของมหาวิทยาลัย สนับสนุนกิจการสภาพนั้งาน บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะ บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากร ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวน บุคลากร
กองบริหารงานกลาง	ส่งเสริม กำกับ ดูแล พัฒนางานและบุคลากรภายใต้สังกัดกองบริหารงานกลาง จำแนกโครงสร้างงานเป็นจำนวน 4 งาน ดังนี้คือ 1. งานสารบรรณ 2. งานบริการกลาง 3. งานบริการยานพาหนะ และ 4. งานเลขานุการผู้บริหารตลอดจนการบริหารจัดการโครงการกิจกรรม ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย	1 ราย
	โครงการแบ่งปัน สานฝัน ร่วมกันพัฒนากองบริหารงานกลาง	1 ราย
งานสารบรรณ	1) บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย 2) ให้บริการรับส่งหนังสือราชการทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ KKUDMS 3) บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี 4) ให้บริการผลิตเอกสารกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยใช้บริการผ่านระบบบริการผลิตเอกสารออนไลน์ 5) บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี 6) ให้บริการรับและฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ช่วงเวลา 08.30 – 15.00 น.	16 ราย
งานบริการกลาง	1) บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร 2) ให้บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ 3) บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี	15 ราย

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวน บุคลากร
	4) ให้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร ผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์ 5) ให้บริการบันทึกภาพ เผยแพร่ภาพ และข้อมูลการใช้บริการห้องประชุม 6) กำกับดูแล ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ความสะอาดและซ่อมบำรุงอาคารสำนักงานอธิการบดี 7) สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสนับสนุนจรรยาบรรณของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี 8) ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้านส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามจรรยาบรรณสำนักงานอธิการบดีประจำปี มีการถ่ายทอดแผนดังกล่าวในวาระการประชุม เป็นต้น 9) สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี 10) มีการรวบรวมข้อมูล สารสำคัญ และจัดหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา พร้อมนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการต่างๆ 11) สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร 12) สนับสนุนภารกิจผู้บริหารมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร 13) บริการผู้บริหาร คณะในการเป็น หน่วยงาน และบุคลากร/ผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร 14) บริการประสานงานการจัดทำหนังสือเดินทางกับสถานทูตต่างๆ 15) สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน 16) ให้บริการข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานและสนับสนุนภารกิจของสภาพนักงาน เช่น จัดประชุมสภา 17) พนักงาน ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น 18) ดำเนินการจัดการเลือกตั้งกรรมการสภาพนักงาน 19) บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย 20) วางแผน ดำเนินการจัดงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ในการจัดพิธีกิจกรรม ประชาสัมพันธ์/กิจกรรม	

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวน บุคคลากร
งานบริการ ยานพาหนะ	1) บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย 2) บริการยานพาหนะกลาง ทั้งภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านระบบจองรถออนไลน์ 3) ตรวจสอบ ติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของ มหาวิทยาลัย ก่อนออกให้บริการ 4) บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการ ตรวจสอบ การติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5) การกำกับ ติดตามการให้บริการรถขนส่งมวลชน (KST) ตาม ข้อกำหนดในสัญญา 6) วิเคราะห์ วางแผนเส้นทางเดินรถ และจัดสรรรถเพื่อให้บริการใน เส้นทาง 7) ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	18 ราย
4.งานเลขานุการ ผู้บริหาร	1) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนการปฏิบัติงานที่ เกี่ยวกับงานเลขานุการของผู้บริหาร 2) การประสานงาน การบริการ และการนัดหมายผู้บริหาร 3) การบริหารงานเกี่ยวกับสารบรรณ และการบริหารเอกสาร ประชุม 4) การขออนุมัติไปราชการทั้งใน และนอกประเทศของผู้บริหาร 5) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร 6) มีเทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี 7) การบริหารจัดการงบประมาณ 8) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 9) การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ และจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ของ ผู้บริหาร 10) ประสานการดำเนินงานในภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	13 ราย
รวมบุคลากรทั้งสิ้น		64 ราย

2.4.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ (เลขานุการผู้บริหาร)

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารฝ่ายรักษาความปลอดภัย ได้ปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และมีขอบเขตของภาระงานค่อนข้างกว้างเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย การประสานงานและการบริการ สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ และผลงานเชิงพัฒนา รวมถึงการวิเคราะห์ระบบการจัดการ ประสานงานและการบริการ การติดตามงานเลขานุการผู้บริหารฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่สามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนนโยบายผู้บริหารต้องมีการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูลแต่ละภาระงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ซึ่งมีความรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ มีการพัฒนาระบบงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนนโยบายผู้บริหารให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัฒนธรรมของกองบริหารงานกลาง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.5 ภาระงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีดังนี้

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประสานงานและการบริการ สารบรรณ การตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ โดยมีแผนงานการบริหารจัดการในการสร้างระบบการบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหารฝ่ายรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีลักษณะงานวิธีการที่ปฏิบัติ การวางแผนงาน การให้บริการ และการประสานข้อมูลในการดำเนินการ ดังนี้

2.5.1. การประสานงานและการบริการ ซึ่งหมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้การดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นหนึ่งเดียวกัน ทำงานไม่ซ้ำซ้อน หรือมีความไม่ประสานงานและการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ภาระงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายฝ่ายรักษาความปลอดภัยและเพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยมีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

ก. ผู้มาติดต่อราชการภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และคณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(1) การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผู้มาติดต่อด้วยตนเองหรือการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail, Facebook, Instagram โทรศัพท์ และ Application ในการสื่อสารอื่นๆ อาทิ Line, Messenger, Google, Hangouts, Face time พร้อมรายงานข้อมูลผู้มาติดต่อราชการให้ผู้บริหารทราบ และกำหนดการเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาสั่งการ

(2) ประสานติดตามงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบวันเวลาเข้าติดต่อราชการกับผู้บริหาร เลขานุการต้องพิจารณาว่างานที่สั่งการเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด มีเวลาจำกัดหรือไม่ ถ้าไม่เร่งด่วน เลขานุการ จะประสานงานทาง application

(3) กรณีผู้บริหารไม่อยู่สำนักงานหากมีผู้ประสงค์จะเข้าพบผู้บริหาร เลขานุการต้องกล่าว ทักทายด้วยคำสุภาพ พร้อมกับหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและสอบถาม ยินดีให้ช่วยเหลือและ บริการพร้อมทั้งให้คำแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น หากมีเรื่องที่เลขานุการไม่สามารถให้คำตอบได้และ ผู้บริหารไม่อยู่สำนักงาน เลขานุการต้องขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง และมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน ในการติดต่อประสานงานต่อไปเพื่อให้ผู้มาติดต่อได้เข้าพบผู้บริหารตามความประสงค์

(4) การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีโทรศัพท์ จดหมาย อิเลคทรอนิกส์ (E-Mail) แอปพลิเคชันไลน์ (Application Line) เพื่อช่วยในการประสานงานที่เร็วยิ่งขึ้น

(5) รับโทรศัพท์และติดต่อประสานงานต่างๆ กับผู้มาติดต่อราชการกับที่ประสงค์จะเข้าพบ ผู้บริหาร

(6) การบริการในการเตรียมของที่ระลึกในกรณีที่ผู้บริหารต้องไปศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยน เรียนรู้หรือในวาระโอกาสพิเศษต่างๆ ตามได้รับการสั่งการ

(7) ประสานงานในการขอใช้ห้องประชุมต่างๆ กรณีมีการประชุม ตลอดจนการดูแลอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม

(8) การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้บริหารและผู้มาติดต่อราชการ หากมีการ ประชุมเร่งด่วนไม่มีการเตรียมล่วงหน้า ต้องประสานและจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มให้ทันท่วงที

(9) สรุปผลการประสานงานและบริการผู้มาติดต่อราชการให้ผู้บริหารทราบและจัดทำ ฐานข้อมูล ประกอบการเบิกจ่ายค่าอาหารว่าง เครื่องดื่มและของที่ระลึก

ข. ผู้มาติดต่อราชการภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและ ต่างประเทศ

(1) ได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อขออนุญาตเข้าพบ ผู้บริหาร เลขานุการต้องสอบถามเรื่องที่ประสงค์จะเข้าพบและให้คำแนะนำในการทำหนังสือเข้ามาก่อนโดยส่ง หนังสือทางโทรสาร (Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เลขานุการจะดำเนินการพิจารณาตัดสินใจในเรื่อง นั้นๆ พร้อมการจัดเตรียมข้อมูลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เลขานุการต้องขอทราบชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ค. กรณีผู้บริหารเดินทางไปราชการ ต้องประสานงานในการเดินทางไปราชการของผู้บริหารกับ หน่วยงานต่างๆ เช่น เรื่องที่พัก ตัวเครื่องบิน ยานพาหนะรับส่ง ใบเสร็จต่างๆ

(1) การสำรองตัวเครื่องบิน

(1.1) ผู้บริหารแจ้งความต้องการเดินทางด้วยเครื่องบินพร้อมกำหนดการไป – กลับ

(1.2) เลขานุการผู้บริหารประสานทางโทรศัพท์สำรองตัวเครื่องบินกับตัวแทนจำหน่ายตัว

(1.3) ประสานให้ตัวแทนจำหน่ายตัว นำส่งตัวตามที่เลขานุการกำหนดไว้โดยให้ทันเวลา

(2) การสำรองที่พัก

(2.1) โทรศัพท์จองห้องพัก แจ้งกำหนดการเข้า – ออก พร้อมความต้องการบริการเสริมต่างๆ

(2.2) ประสานงานเกี่ยวกับการชำระเงินค่าห้องพักและรายละเอียดเกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟ

(2.3) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก กรณีที่ผู้บริหามีความประสงค์จะพบ นัดหมาย เวลาสถานที่ให้ชัดเจนพร้อมทำข้อมูลประกอบให้ผู้บริหาร

ง. การต้อนรับ มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินการดังนี้

(1) เตรียมข้อมูล เอกสาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม

(2) แสดงอภัยภัยอันดี

(3) แสดงความเอาใจใส่

(4) สอบถามข้อมูล ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสบายใจ และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็สามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อได้ต่อไป

(5) ประเมินผลการต้อนรับ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน

2.5.2 สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

ก. สารบรรณ

(1) การจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งหมายถึงการรับ-ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือ เพื่อใช้ในการโต้ตอบทางราชการ โดยมีสถิติการรับและส่งหนังสือราชการภายนอก และ ภายในดังนี้

(1.1) หนังสือภายนอกเพื่อติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือ หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ มีสถิติโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 783 ฉบับ

(1.2) หนังสือภายใน เพื่อติดต่อภายในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสถิติโดยเฉลี่ย ปีละประมาณ 1,207 ฉบับ

(2) การรับหนังสือ โดยมีหนังสือที่ได้รับเข้าฝ่ายรักษาความปลอดภัย จะดำเนินการดังนี้

(2.1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังตรวจเอกสารหากไม่ถูกต้องจะติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

(2.2) ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวา ของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

(2.2.1) เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

(2.2.2) วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

(2.2.3) เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

(2.3) ลงทะเบียนหนังสือรับในระบบ รับ-ส่ง งานสารบรรณ โดยใช้ระบบ DMS (Document Management System) มีการแยกกล่อง รับ – ส่ง หนังสือ เข้า – ออก เป็นฝ่ายต่างๆ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

(2.3.1) เลือกประเภทหนังสือเป็นหนังสือทั่วไป

(2.3.2) ที่ รหัสหนังสือ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

(2.3.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือที่รับเข้ามา

(2.3.4) จากนั้นให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(2.3.5) ถึงให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วน ราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(2.3.6) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้นในกรณีที่ไม่มีชื่อ เรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

(2.3.7) การบันทึกคำสั่งการของผู้บริหารในผลการปฏิบัติที่เกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้นๆ

(2.3.8) ระบุเจ้าของเรื่องเพื่อให้สามารถสืบค้นภายหลังได้เร็วขึ้น

(2.4) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วสแกนเอกสารเก็บในฐานข้อมูลก่อนส่งให้บุคคล และหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(2.5) การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว เพื่อส่งต่อให้บุคคลและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้สมุดรับ-ส่งหนังสือ (ในกรณีเป็นเอกสาร “ลับ”) หรือทำเอกสารจากระบบสารบรรณ DMS : Document Management System โดยเข้าไปใช้งานในฟังก์ชัน “สร้างรายงาน” ระบบจะทำข้อมูลเอกสาร ส่งอัตโนมัติ และให้ผู้รับหนังสือลงชื่อ และวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ

3. การส่งหนังสือ โดยการส่งหนังสือทั้งภายนอก และภายใน จะดำเนินการ ดังนี้

(3.1) วิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วย ให้ครบถ้วน

(3.2) ลงทะเบียนส่งหนังสือในระบบ DMS (Document Management System) โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

(3.2.1) เลือกประเภทหนังสือส่ง เป็นภายใน หรือภายนอก

(3.2.2) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยานุเคราะห์

(3.2.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือนั้นออก

(3.2.4) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อผู้ส่งหนังสือ

(3.2.5) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(3.2.6) เรื่อง ให้ระบุเรื่องที่ส่ง

(3.2.7) การปฏิบัติ ให้ระบุการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น ๆ

(3.2.8) เจ้าของเรื่อง ให้ระบุชื่อเจ้าของเรื่อง

4. การเก็บรักษา จะเก็บระหว่างปฏิบัติงาน และเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยดำเนินการ ดังนี้

(4.1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการทำงานเช่น เรื่องที่จะต้องดำเนินการด่วนที่สุดจะเก็บไว้ในชั้นวางเอกสารรอดำเนินการชั้นบนสุด

(4.2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีกจะรวบรวมโดยแยกประเภทของเอกสารแล้วเก็บรวบรวมไว้ในตู้เอกสารภายในห้องเก็บเอกสาร

(4.3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำโดยจะดำเนินการเก็บไว้ในแฟ้มที่ได้แยกประเภทไว้ เช่น เอกสารเบิกจ่าย เอกสารประชาสัมพันธ์ เอกสารประชุม เป็นต้น

ข. การตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และโครงการ กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น

(1) ได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อนโดยการลงทะเบียนรับเอกสารนั้นๆ

(2) วิเคราะห์รายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

(3) ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ให้บันทึกข้อมูลนั้นในตารางนัดหมายด้วยระบบ Google Calendar เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บริหารสอบถาม

(4) กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหารและระบุตำแหน่ง ให้เปิดซองจดหมายและลงรับตามระเบียบสารบรรณ หากเป็นจดหมายส่วนตัวที่ระบุเพียงชื่อไม่ได้ระบุตำแหน่ง ให้แยกและนำส่งผู้บริหารโดยไม่เปิดซองจดหมาย

(5) กรณีเป็นเอกสารลับ จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่กระจายให้บุคคลอื่นทราบ

2.5.3 การรับคำสั่งจากผู้บริหาร

(1) การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(1.1) เตรียมกระดาดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของ คำสั่งได้

(1.2) ยินรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนิ่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

(1.3) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บริหารขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อ

(1.4) กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควรสอบถามผู้บริหาร ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

(1.5) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่ และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น ให้ตัดสินใจดำเนินการในทางที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารมากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยเร็ว

(2) การรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บริหาร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนที่เป็นหนังสือราชการ หรือจากทางโทรสาร หรือทางแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line)

(2.1) อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากไม่เข้าใจต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

(2.2) ถ้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ถามพรั้าเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องตัดสินใจเอง ไม่ต้องสอบถามผู้บริหารอีกครั้ง

(2.3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้ ต้องแจ้งผู้บริหารทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

(3) วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

(3.1) จัดเตรียมกระดาดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ควรมีการจดบันทึกคำสั่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

(3.2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่ง บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน ภายหลังจากผู้บังคับบัญชาสั่งงานเรียบร้อยแล้ว ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

(3.3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และจัดทำกระดาดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

(4) วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

(4.1) ควรมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์หากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉยๆ ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่ ไม่ควรขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

(4.2) การรับโทรศัพท์ ไม่ควรให้เสียงเรียกเข้าเกิน 2 ครั้ง เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” และสถานที่อยู่ของผู้รับเพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วยใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

(4.3) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง (กรณีที่ผู้บริหารอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่อราชการ

(4.4) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่ และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า ฝ่ายยินดีและเต็มใจให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

(4.5) กรณีที่ผู้ติดต่อต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

(4.6) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพพร้อมทั้งคำกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ และยินดีให้บริการค่ะ” และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อ วางสายโทรศัพท์ก่อน แล้วเลขานุการจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

2.5.4. การนัดหมาย มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

- (1) จดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง โดยมีสถิติเฉลี่ยปีละ 2,308 ครั้ง
- (2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดเช่น ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์
- (3) การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอก ต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลานัดหมาย ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลา เพื่อให้บุคคลนั้นเลือกเวลาได้สะดวกขึ้น
- (4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย จะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

(4.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่สำนักงาน จะต้องตัดสินใจในเบื้องต้นว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่

4.2) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ สกุล หมายโทรศัพท์ และเรื่องที่ขอเข้าพบ พร้อมทั้งบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

(5) กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า จะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้ผู้มาติดต่อยุ่สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเลขานุการ

(6) การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดนัดหมาย หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

(7) กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บริหารมีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการต่อไป

(8) จัดทำกำหนดการให้กับผู้บริหารของฝ่ายรักษาความปลอดภัย และลงกำหนดการในปฏิทินนัดหมาย (Google Calendar) พร้อมทั้งแนบหนังสือที่เกี่ยวข้องไว้ในกำหนดการประจำวัน นอกจากนี้มีการสแกนเอกสารประกอบการประชุมและอัปโหลดลงในปฏิทินกำหนดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการพิจารณาในการประชุม

2.5.5 การประชุม มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. การประชุมต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมหารือเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรม อาทิ การเตรียมความพร้อมอำนวยความสะดวกกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสำรวจเส้นทางรับ-ส่งเสด็จ การแข่งมาราธอนทุกกิจกรรม โครงการสัปดาห์เสด็จ โครงการจัดงานเกษตรภาคอีสาน โครงการสัปดาห์วิทยาศาสตร์ พิธีเปิดสำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กิจกรรมหน่วยงานคณะต่างๆ เป็นต้น

ก. การเตรียมการก่อนการประชุม

- (1) หารือกับผู้บริหารเพื่อกำหนดวาระในการประชุม โดยกำหนดวันเวลาประชุม
- (2) ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าประชุม
- (3) จองห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งเครื่องดื่ม อาหารว่างและหรืออาหารกลางวัน
- (4) ทำหนังสือเชิญประชุมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (5) จัดเตรียมรายชื่อเพื่อลงนามการเข้าประชุม
- (6) จัดบันทึกงานการประชุมให้ถูกต้องชัดเจนสอดคล้องกับวาระการประชุม เพื่อเสนอผู้บริหาร

ข. การทำเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างเครื่องดื่มและอาหารกลางวัน

- (1) ร่างหนังสือขออนุมัติเบิกจ่ายค่าอาหารว่างเครื่องดื่มและอาหารกลางวัน เสนอผู้บริหารเพื่อลง

ลายมือชื่อ

(2) สำเนาหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย จำนวน 2 ชุด โดยแนบเอกสารฉบับจริง 1 ชุด เพื่อส่งกองคลัง และเก็บไว้เป็นสำเนาเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานการเบิกจ่าย

(3) ส่งเอกสารเบิกจ่ายที่กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยให้ลงนามรับในสมุดทะเบียนหนังสือส่งเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานการส่งเอกสารเบิกจ่าย

2.5.6 การเงินและการพัสดุ ได้แก่ การขออนุมัติหลักและเบิกจ่ายไปราชการ ค่าโทรศัพท์ การเลี้ยงรับรองและการขออนุมัติจัดจ้างพัสดุมีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

5.1 การเงิน

ก. กรณีไปราชการทั้งในและต่างประเทศ มีลักษณะการดำเนินงานดังต่อไปนี้

(1) กรณีเดินทางไปราชการในประเทศ

(1.1) ได้รับหนังสือให้เดินทางไปประชุม หรือ ประชุมสัมมนา เสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา หากกรณีผู้บริหารสั่งการ ให้ลงกำหนดการและทำเรื่องไปราชการ

(1.2) ตรวจสอบภารกิจในวันและเวลาดังกล่าว ว่าผู้บริหารติดภารกิจอื่นอยู่หรือไม่ กรณีที่ติดภารกิจอื่นต้องปรึกษาผู้บริหารก่อนว่าสมควรมอบหมายให้ผู้ใดไปปฏิบัติภารกิจแทนโดยเป็นลายลักษณ์อักษร

(1.3) ประสานกับผู้บริหาร เรื่องรายละเอียดในการเดินทางไปราชการ จะเป็นการเดินทางโดยรถตู้ประจำทาง หรือ โดยสารเครื่องบิน ในกรณีมีความจำเป็นต้องพัก จะต้องประสานที่พัก

(1.4) ประสานงานเพื่อขอใช้รถราชการกับงานบริการกลางมหาวิทยาลัย

(1.5) ทำเรื่องขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการ ในกรณีเดินทางไปภายในประเทศใช้ใบสีชมพูขนาด F4 โดยต้องคำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการให้ผู้บริหาร ซึ่งในกรณีเร่งด่วนอาจไม่ต้องทำการยืมเงินทดรองจ่ายในการเดินทางไปราชการ ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องสำรองค่าใช้จ่ายไปก่อน แต่กรณีไม่เร่งด่วนสามารถยืมเงินทดรองจ่ายได้ จะต้องจัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ พร้อมแนบสัญญายืมเงินโดยผู้บริหารเป็นผู้ยืมเงินเองในการเดินทางไปราชการ และแนบบแผนค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

(1.6) ได้รับการอนุมัติหลักการ ส่งเรื่องเพื่อคุมยอด รอรับเรื่องจากการคุมยอด เก็บไว้เพื่อทำเบิกจ่ายต่อไป

(1.7) ประสานจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ทั้งรอบเดินทางไปราชการ และ เดินทางกลับจากราชการ ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย และหากผู้บริหารจำเป็นต้องค้างคืน ทำการจองโรงแรมที่พักให้ผู้บริหารด้วยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ประสานขอรถรับ – ส่ง จากหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัย เพื่อรับ – ส่ง ผู้บริหารให้ทันเวลา โดยแจ้งกำหนดการไปยังหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการล่วงหน้า อย่างน้อย 1 วัน ก่อนผู้บริหารเดินทาง กรณีที่มีรถว่าง หากรถของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่สะดวกรับรอง ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องนั่งรถประจำทาง เป็นต้น

(1.8) จัดทำตารางภารกิจสำหรับใช้ในการเดินทางไปราชการ มีการแนบตัวโดยสารเครื่องบิน กำหนดการเดินทาง กำหนดการประชุมและหนังสือเชิญประชุม มีการจัดเตรียมไว้ก่อนเวลาเดินทางอย่างน้อย 1 วัน ก่อนเดินทางไปราชการ

(1.9) การเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการของผู้บริหารเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว รวบรวมใบเสร็จ หรือ ใบสำคัญรับเงินต่างๆ ที่ผู้บริหารใช้ในขณะปฏิบัติราชการต่างจังหวัด เช่น ตัวโดยสารเครื่องบิน ใบเสร็จค่าที่พักโรงแรม ในกรณีที่มีการค้างคืน ในกรณีที่ผู้บริหารเดินทางโดยรถประจำทาง จัดทำใบเบิกแบบ บก.111 ตามระเบียบกระทรวงการคลัง โดยเอกสารตัวโดยสารเครื่องบิน และใบเสร็จค่าที่พักโรงแรม ต้องให้ผู้บริหารลงนามกำกับใต้คำว่า “จ่ายเงินทตรงแล้ว” ส่วนเอกสารแบบ บก.111 ให้ผู้บริหารลงนามกำกับชื่อด้านล่างซ้ายจัดพิมพ์เอกสารเบิกจ่าย แบบ 8708 กรอกข้อมูลรายละเอียดโดยอ้างอิงหนังสือจากขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการ คำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หากเงินเหลือจ่ายจากการเดินทางไปราชการ ต้องนำเงินส่วนที่เหลือไปคืน งานเงินรายได้ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี แต่ถ้าไม่ได้ยืมเงินให้ผู้บริหารในการเดินทางไปราชการ ให้ทำเรื่อง “ขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการ” และในกรณีที่ผู้บริหารใช้เงินเกินจากส่วนที่ขอยืมเงินทตรงจ่าย ให้ทำเรื่องขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายเงินในการเดินทางไปราชการเพิ่มมีการชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ทราบถึงสาเหตุที่ใช้เงินเกิน ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติเบิกจ่ายคือ “อธิการบดี” จากนั้นนำเอกสารการอนุมัติเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการ ไปคุมยอดเบิกจ่ายกับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลงบประมาณให้กับส่วนกลางของงานส่งเสริมนโยบาย เงินอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รหัส 122816 จากมีการสแกนเอกสาร และ สำเนาเอกสารเก็บไว้ อย่างน้อย 1 ชุดไว้เป็นหลักฐาน จึงนำส่งงายเงินรายได้กองคลัง เพื่อตรวจสอบเอกสารต่อไป

ข. การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์

การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ โดยจัดทำบันทึกขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ประจำเดือนของผู้บริหารโดยต้องมีใบเสร็จ และทตรงจ่ายในใบเสร็จนั้นประกอบการเบิกจ่าย และจัดทำใบ บก.111 เพื่อรับรองการใช้เงิน จำนวน 1 ฉบับ โดยบันทึกจะต้องเรียน ผู้อำนวยการกองคลัง และต้องส่งหลักฐานไปที่กองคลัง

ค. การเบิกจ่ายค่าเลี้ยงรับรอง

(1) จัดทำบันทึกขออนุมัติหลักการค่าเลี้ยงรับรอง แผนการยืมเงินและสัญญายืมเงินโดยเสนอผู้มีอำนาจลงนามและอนุมัติ และใช้เงินหมวดอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

(2) ได้รับการอนุมัติหลักการ ส่งเรื่องเพื่อคุมยอด รอรับเรื่องจากการคุมยอด เก็บไว้เพื่อทำเบิกจ่ายต่อไป

(3) รวบรวมใบเสร็จรับเงินจากการเลี้ยงรับรองเพื่อจัดทำขออนุมัติเบิกจ่าย เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ขออนุมัติ ส่งคุมยอดเบิกจ่าย และส่งกองคลังเพื่อเบิกจ่ายต่อไป

ง. รายงานการเงินของฝ่าย ได้แก่ เงินฝ่าย และเงินยุทธศาสตร์

(1) สรุปงบประมาณคงเหลือแต่ละเดือนเพื่อรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบ

- (2) คุมยอดงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี
- (3) จัดทำรายการขออนุมัติจัดสรรงบประมาณประจำปี
- (4) จัดทำรายการการเงินเหลื่อมปีในแต่ละปีงบประมาณ

5.2 การพัสดุ

ก. การจัดซื้อของที่ระลึก

- (1) จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อของที่ระลึกเพื่อมอบในโอกาสต่างๆ
 - (1.1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 851/2559) เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในโอกาสต่างๆ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลางนามและอนุมัติ
 - (1.2) จัดหาของที่ระลึกพร้อมใบเสร็จรับเงิน
 - (1.3) จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจัดหาของที่ระลึก
- (2) จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างนามบัตรให้ผู้บริหาร
 - (2.1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างเสนอ กองคลัง งานพัสดุ เพื่อดำเนินการ
 - (2.2) เลขานุการประสานงานกับโรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในการจัดทำนามบัตรของผู้บริหาร ตามตัวอย่างที่เลขานุการประสาน พร้อมกับใบเสนอราคา

6. ผลงานเชิงพัฒนา

- 6.1 ลงทะเบียน รับ – ส่ง หนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (DMS : Document Management System)
- 6.2 การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร โดยใช้ระบบ Google Calendar
- 6.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการฝ่ายรักษาความปลอดภัย
- 6.4 คู่มือการปฏิบัติงานของเลขานุการฝ่ายรักษาความปลอดภัย
- 6.5 การประสานและติดตามผลเชิงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ
- 6.6 การให้คำปรึกษาการเป็นเลขานุการที่ดี

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. จรรยาบรรณวิชาชีพ
3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการประชุม

3.1.1 การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ที่แก้ไขเพิ่มเติมใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อ 23 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ

ข้อ 25 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

25.1 รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น

25.2 ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

25.3 เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปีที่ประชุม

25.4 ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

25.5 ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

25.6 ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

25.7 ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

25.8 เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

25.9 ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุม และเรื่องที่ประชุม กับมติ หรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

25.10 เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

25.11 ผู้จัดรายงานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จัดรายงานการประชุมครั้งนั้น

ตัวอย่างแบบพิมพ์ แบบรายงานการประชุม



แบบรายงานการประชุม

แบบที่ 11

รายงานการประชุม.....
 ครั้งที่.....
 เมื่อ.....
 ณ.....

ผู้มาประชุม
ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี)
ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)
เริ่มประชุมเวลา

(ข้อความ).....

เลิกประชุมเวลา

ผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม

ภาพที่ 3 ตัวอย่างแบบพิมพ์ แบบรายงานการประชุม

3.1.2 การบริหารจัดการประชุม

การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยมีหลักในการเตรียมการประชุม การประชุมต่างๆ ที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ประชุม ได้แก่

- (1) ประชุมรายงานผลการดำเนินโครงการของฝ่าย และหน่วยงานภายใต้ความดูแลของฝ่าย ประจำในแต่ละปีงบประมาณ โดยกำหนดให้มีการประชุมกันเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย
- (2) ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของผู้บริหาร
- (3) ประชุมรายงานความคืบหน้าในงานต่างๆ ของหน่วยงานภายใต้ความดูแล เช่น การนัดประชุมหัวหน้างานของกองทรัพยากรบุคคล เพื่อรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานโครงการต่างๆ ภายใต้นโยบายของฝ่ายฯและโครงการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- (4) ประชุมหารืองบประมาณ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ
- (5) การประชุมหารือเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดโครงการต่าง กิจกรรมต่างๆ ของฝ่าย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น

ก. การเตรียมการก่อนการประชุม

- (1) หารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระในการประชุม โดยกำหนดวันเวลาประชุม
- (2) ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าประชุม
- (3) จองห้องประชุม อุปกรณ์โสต รวมทั้งเครื่องดื่มและอาหารว่างหรืออาหารกลางวัน
- (4) เชิญประชุม โดยการทำหนังสือเชิญประชุมให้ผู้บริหารลงนาม
- (5) จัดเตรียมเอกสารการลงทะเบียน เอกสารการเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนหรือค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของคณะกรรมการประจำคณะ พร้อมยืมเงินเพื่อสำรองจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และค่าเดินทางของคณะกรรมการ

ข. การเตรียมเนื้อหาการประชุม

- (1) สอบถามประธาน เพื่อกำหนดเนื้อหาที่จำเป็นของแต่ละวาระ
- (2) รวบรวมเนื้อหาตามวาระ ศึกษาข้อมูล กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำวาระการประชุม
- (3) จัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนคณะกรรมการ
- (4) ส่งเอกสารการประชุมให้ประธานพิจารณา

ค. การดำเนินการประชุม

- (1) การตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม เช่น ห้องประชุม โสตทัศนอุปกรณ์ เอกสารประกอบการประชุม อาหารและเครื่องดื่ม
- (2) การเตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับบันทึกการประชุม
- (3) ดำเนินการประชุมตามวาระ
- (4) บันทึกการประชุมตามประเด็น และเนื้อหา

(5) สรุปการประชุม

ง. การจัดทำรายงานการประชุม

(1) นำไฟล์บันทึกการประชุมมาเพิ่มเติมรายละเอียดที่มีการอภิปราย แสดงความคิดเห็น หรือมีมติในที่ประชุม

(2) ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุมทั้งด้านเนื้อหาที่ตรงกับที่ได้มีการหารือกันในที่ประชุม และทั้งด้านรูปแบบที่ถูกต้องของรายงานการประชุม

(3) จัดทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งมติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการ

จ. การทำเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการของคณะกรรมการในกรณีที่มีการเบิกจ่ายดังกล่าว

(1) ร่างหนังสือขออนุมัติเบิกจ่ายเงินเพื่อเป็นค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทางคณะกรรมการประจำ เสนอผู้บริหารเพื่อลงลายมือชื่อ

(2) สำเนาหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายจำนวน 2 ชุด โดยแนบเอกสารต้นฉบับ 1 ชุด เพื่อส่งกองคลัง และเก็บไว้เป็นสำเนาเอกสารสำคัญเพื่อการอ้างอิงและตรวจสอบ

(3) ส่งเอกสารเบิกจ่ายที่กองคลังมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยพิมพ์ใบรายงานหนังสือส่งให้กับหน่วยงานกองคลังลงนามรับเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานการเบิกจ่าย

3.1.3 การจัดทำระเบียบวาระการประชุม

การจัดทำระเบียบวาระการประชุมโดยอ้างอิงจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2562 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงได้ตัวอย่างการจัดทำระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับชลธิดา เจมะ (2559) การจัดประชุมและจดยางงานการประชุม ซึ่งได้กล่าวถึงการจัดทำระเบียบวาระการประชุมมี 2 รูปแบบ คือรูปแบบการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

(1) รูปแบบการประชุมที่เป็นทางการ เป็นการประชุมใหญ่ๆ หรือการประชุมที่จัดอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ เป็นรายเดือน รายปักษ์ จะใช้รูปแบบที่มีระเบียบวาระเหมือนกันทุกครั้ง เช่นการประชุมสภามหาวิทยาลัย การประชุมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และการประชุมอื่นๆ และเพื่อสร้างความเข้าใจชัดเจนตรงกัน ในรูปแบบการจัดระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ 1	เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม
ระเบียบวาระที่ 2	เรื่องที่เลขานุการแจ้งต่อที่ประชุม
ระเบียบวาระที่ 3	พิจารณารับรองรายงานการประชุมครั้งที่.....
ระเบียบวาระที่ 4	เรื่องสืบเนื่อง
ระเบียบวาระที่ 5	เรื่องที่เสนอเพื่อพิจารณา
ระเบียบวาระที่ 6	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณาทุกหัว

ระเบียบวาระที่ 7 เรื่องเสนอเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 8 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

(2) รูปแบบการประชุมที่ไม่เป็นทางการ ที่ประชุมอาจกำหนดรูปแบบต่างๆ โดยไม่ต้องมีระเบียบวาระครบถ้วนได้ ใช้ในการประชุมที่ไม่ค่อยเป็นทางการหรือที่ประชุมกลุ่มย่อยๆ หัวข้อประชุมเพียงแต่เรียงลำดับ 1 – 2 – 3 – 4 เท่านั้น

ตัวอย่าง รูปแบบระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระการประชุม

คณะกรรมการ.....

ครั้งที่...../.....

วันที่.....เวลา.....

ณ.....

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุม

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งต่อที่ประชุม

ระเบียบวาระที่ 3 พิจารณารับรองรายงานการประชุมครั้งที่.....

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องที่เสนอเพื่อพิจารณา

5.1

5.2

ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณาทั่วทั้ง

ระเบียบวาระที่ 7 เรื่องเสนอเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 8 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

ภาพที่ 4 ตัวอย่าง รูปแบบระเบียบวาระการประชุม

3.1.4 การจัดทำรายงานการประชุม

รายงานการประชุม เป็นการบันทึกรายละเอียดหรือสาระของการประชุมที่จัดไว้อย่างเป็นทางการ และในครั้งใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ข้อ 25

3.1.5 วิธีการจดยานงานการประชุม

เลขานุการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีหน้าที่จดบันทึกรายละเอียดของการประชุม ซึ่งจะมีการบันทึกข้อมูลแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมหรือความต้องการของที่ประชุมว่าต้องการรายละเอียดของ

ข้อมูลมากนักน้อยเพียงใด ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกการประชุมสามารถทำได้ 3 วิธี สอดคล้องกับ ชลธิดา เจมะ อ่างอิงประวิณ ณ นคร 2542 : 162-163 ดังนี้

(1) จดละเอียดทุกคำพูด พร้อมด้วยมติของที่ประชุม เป็นการจดทุกคำพูดของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนโดยจดว่าใครพูดอย่างไรคำต่อคำตามคำพูด

(2) การจดย่อเรื่องที่พิจารณา และย่อคำพูดเฉพาะที่เป็นประเด็นสำคัญอันนำไปสู่มติของที่ประชุม พร้อมด้วยมติของที่ประชุม เป็นการจดว่าที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องใด โดยมีประเด็นที่พิจารณาอย่างไร มีผู้อภิปรายในประเด็นสำคัญอย่างไรบ้าง โดยจดย่อคำพูดเอาแต่ใจความ (ไม่จดทุกคำตามคำพูด) และจดมติของที่ประชุมด้วย การจดยางงานการประชุมวิธีนี้ นิยมใช้ในการประชุมสโมสร สมาคม บริษัท และการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ที่ต้องการหลักฐานยืนยันว่าใครเป็นผู้พูด และคำพูดนั้นมีความสำคัญต่อการประชุมหรือต่อการตัดสินใจของที่ประชุมด้วย

(3) การจดสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณา ความเห็น เหตุผลในการพิจารณาของที่ประชุม และมติของที่ประชุม เป็นการจดว่าที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องใด ซึ่งมีสาระสำคัญอย่างไร ที่ประชุมมีความเห็นหรือเหตุผลในการพิจารณาอย่างไร และมีมติอย่างไร ทั้งนี้โดยจดเป็นความเห็นหรือเหตุผลของที่ประชุมเป็นส่วนรวม หรือเป็นฝ่ายๆ โดยไม่ระบุว่าใครพูดว่าอย่างไร การจดยางงานการประชุมวิธีนี้ นิยมใช้ในการประชุมคณะกรรมการต่างๆ โดยไม่ระบุว่าใครพูดว่าอย่างไร การจดยางงานการประชุมวิธีนี้ นิยมใช้ในการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ของทางราชการ ซึ่งประชุมกันเป็นประจำ มีเรื่องต้องพิจารณา และไม่ต้องการหลักฐานยืนยันว่าใครพูดว่าอย่างไร

การจดยางงานการประชุมด้วยวิธีใดนั้น ให้ที่ประชุมนั้นเองเป็นผู้กำหนด หรือให้ประธานของเลขานุการของที่ประชุมปรึกษาหารือกันและกำหนด

3.1.6. การรับรองรายงานการประชุม

การรับรองรายงานการประชุม อาจทำได้ 3 วิธี ดังนี้

(1) รับรองในการประชุมครั้งนั้น ใช้สำหรับกรณีเร่งด่วน ให้ประธานหรือ เลขานุการของที่ประชุม อ่านสรุปมติให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง

(2) รับรองในการประชุมครั้งต่อไป ประธานหรือเลขานุการ เสนอรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว มาให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง

(3) รับรองโดยการแจ้งเวียน ซึ่งใช้ในกรณีที่ไม่มีการประชุมครั้งต่อไป หรือมีแต่ยังกำหนดเวลาประชุมครั้งต่อไปไม่ได้ หรือมีระยะห่างจากการประชุมครั้งหน้ามาก ให้เลขานุการส่งรายงานการประชุมไปให้บุคคลในคณะกรรมการพิจารณารับรอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.1.7. ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานการประชุม

การปฏิบัติงานจัดประชุมและจดยางงานการประชุม สุภารัตน์ มุลศรี ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ วรมาศ มาเมือง บุคลากร สังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ให้ข้อควรพิจารณาในการปฏิบัติงานการประชุม ซึ่งสอดคล้องกับ ชลธิดา เจมมะ (2559) การจัดประชุมและจรรยาบรรณการประชุม ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานการประชุม

เรื่อง	ข้อควรพิจารณาในการปฏิบัติงานการประชุม
1. การเตรียมการประชุม	1. การกำหนดวันและเวลาประชุม เพื่อให้มีความชัดเจน และเป็นการประชุมที่มีการกำหนดแน่นอน ควรกำหนดการประชุมเป็นรายปี หรือรายเดือน ในครั้งเดียว 2. การเชิญประชุม เพื่อนับองค์ประกอบของคณะกรรมการ การประชุมพึงมีองค์ประชุมเกินกึ่งหนึ่ง และมีองค์ประชุม ในแต่ละด้านให้ครบถ้วน หากขาดด้านใดด้านหนึ่งอาจทำให้การพิจารณา ระเบียบวาระการประชุม ไม่ครบถ้วนได้ 3. การจัดเตรียม งบประมาณการประชุม เช่น ค่าอาหารว่าง ค่าเลี้ยงรับรอง ค่าเดินทางไปราชการ ค่าปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ และเบี้ยประชุม 4. การจัดตารางเวลารับส่งกรรมการ พนักงานขับรถ และผู้รับส่ง เพื่อแบ่งเบาภาระและการกำหนดตารางรับส่งให้เป็นเวลา และให้ทันต่อการประชุม 5. การกำหนดเวลาเดินทางของพาหนะ เช่น เครื่องบิน การจองที่พัก การนัดหมาย ระหว่างกรรมการท่านต่างๆ ในการเดินทางเข้าร่วมประชุม อาจจัดผ่านกรรมการเอง หรือผู้ประสาน อย่างใดอย่างหนึ่ง
2. การจัดทำระเบียบการประชุม	1. นำเสนอ ระเบียบวาระการประชุมเพื่อให้ ประธาน และเลขานุการพิจารณา ก่อนนำเสนอที่ประชุม 2. กำหนด จำนวนวาระการประชุม เพื่อให้ได้อยู่ในเวลาที่กำหนด 3. สรุปเนื้อหา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอในวันประชุม โดยรายละเอียดจะต้อง มีที่มาที่ไปและมีระเบียบ หรือข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริง ที่พิสูจน์ได้ โดยต้องมีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน 4. การเตรียมการประชุม ฝ่ายเลขานุการต้องมีความพร้อมและรอบรู้ข้อมูลในทุกๆ ด้าน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมหากมีข้อซักถามเพิ่มเติม 5. การประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม (กรณีที่ประชุมมีมติให้ผู้เกี่ยวข้องนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติม)

เรื่อง	ข้อควรพึงระวังในการปฏิบัติงานการประชุม
3. การจดยางงานการประชุม	1. ควรมีการทบทวน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวาระการประชุม ประเด็นที่นำเข้าหารือในที่ประชุม 2. สรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญของระเบียบวาระการประชุมต่างๆ โดยจะต้องเป็นไปตาม แนวทาง หลักเกณฑ์ และระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนด และพึงปฏิบัติได้ 3. ควรให้เลขานุการที่ประชุม ตรวจสอบ รายละเอียดของรายงานการประชุมให้ถี่ถ้วน ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อรับรองในคราวถัดไป
4. การต้อนรับ คณะกรรมการ	1. กำหนดตารางการเดินทางให้ชัดเจน พอเหมาะ และไม่เร่งรีบ หรือล่าช้าจนเกินไป 2. ประสานงานกับกรรมการ หรือผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อดำเนินการเรื่องการเดินทาง และการนัดหมายวันประชุม 3. กำหนดให้มีผู้ติดต่ออย่างน้อย 2 ราย โดยจะต้องรับรู้ข้อมูลของกรรมการ ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด คุณสมบัติ และวิทยวุฒิ 4. ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับ หรือรับส่งกรรมการ พึงมีความรู้ เรื่องการประชุม และองค์ประชุมให้ถูกต้อง เพื่อคำตอบ คำถาม และเข้าใจในการปฏิบัติงานต่อครั้ง

3.2. จรรยาบรรณวิชาชีพ

3.2.1 คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน

จรรยาบรรณวิชาชีพตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานอย่างมีจิตสำนึก ถูกวิธี เป็นขั้นตอนมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นในหน่วยงานซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ (เอกสารอัตตสำเนา : ม.ป.พ.) เป็นหลักการในการปฏิบัติงาน 8 ประการ ดังนี้

(1) มีความซื่อสัตย์ ในการทำงานเราจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่เราได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น เราจึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

(2) มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เราจะต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยคนอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

(3) มีความยุติธรรม ในการทำงานเราจะต้องไม่ลำเอียงหรือถือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เรารู้ ต้องมีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่องต่างๆ ที่ได้ยินหรือรับฟัง จึงเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ร่วมงาน

(4) มีความประหยัด ในการทำงานเราต้องรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่ได้ประโยชน์แล้วมาดัดแปลงซ่อมแซม และแก้ไขเพื่อการทำสิ่งที่ไม่มีความคุ้มค่าให้มีความคุ้มค่ามากขึ้น

(5) มีความขยันและอดทน ในการทำงานเราจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อทำงานนั้นบรรลุเป้าหมาย ตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

(6) มีความรับผิดชอบ ในการทำงานเราจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ร่วมงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมาผลิตสินค้า รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7) มีความตรงต่อเวลา เป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดทำให้ผู้ที่ทำงานต่อจากเราได้รับผลกระทบ และทำให้งานนั้นไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้สร้างความเสียหายต่อองค์กร

(8) การประกอบอาชีพที่สุจริต ในการทำงานเราจะต้องเลือกประกอบอาชีพที่สุจริตไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เป็นภัยต่อสังคม ซึ่งสังคมที่ยอมรับอาชีพนั้นต้องเป็นอาชีพที่สุจริต และคนทั่วไปเลือกที่จะประกอบอาชีพนั้น จึงเรียกได้ว่าเรามีการเลือกประกอบอาชีพที่สุจริต

3.2.2 จรรยาบรรณของอาชีพเลขานุการ

จรรยาบรรณของอาชีพเลขานุการผู้บริหารในครั้งนี้ได้ใช้ประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานจริงมาเป็นหลักการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเลขานุการผู้บริหารและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

(1) ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรที่ตนสังกัด อย่างเคร่งครัด เป็นตัวอย่างที่ดีต้องปฏิบัติตามกฎและระเบียบขององค์กร ด้วยความจริงใจ และจะไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร

(2) ซื่อสัตย์สุจริต ดำรงไว้ซึ่งมโนธรรม บนหลักแห่งความถูกต้องยุติธรรม ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตอันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

(3) มีความรับผิดชอบอย่างสูงมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) ศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ๆ อยู่เสมอ ประสบการณ์และการฝึกฝนด้านงานอาชีพเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในงานอาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน

(5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

(6) รักษาความลับได้ดีรักษาความลับของงานในหน้าที่และจะไม่ใช้ความลับนั้นเป็นประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กร

(7) มีพฤติกรรมที่ดี ไม่ทำให้เสียภาพพจน์ ทำลายศักดิ์ศรี หรือเสียชื่อเสียงของอาชีพเลขานุการ คำนึงถึงความต้องการและปัญหาของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำ จงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

สรุป จรรยาบรรณในวิชาชีพเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในครั้งนี้ผู้เขียนคู่มือได้นำคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน และจรรยาบรรณของอาชีพเลขานุการ เป็นหลัก หรือกรอบในการประพฤติปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็น ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ภาระงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อดทน ซื่อสัตย์ สุจริต มี คุณธรรม จริยธรรม และรักษาขนบธรรมเนียมที่งดงามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร และผู้มาติดต่องานสอดคล้องกับการเป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางาน บริการ สู่มาตรฐานคุณภาพ และส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

3.3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA

เทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการทุกกระบวนการต้องใช้ หลักการ ปฏิบัติงาน PDCA ประกอบการบริหารจัดการ ได้แก่

ตารางที่ 3 หลักการปฏิบัติงาน PDCA

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
P = Plan (การวางแผน)	1. ศึกษา วิเคราะห์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. จัดเตรียมความพร้อมเอกสาร สถานที่ ผู้เข้าร่วมประชุมการบริหารจัดการประชุม 3. จัดทำแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. จัดทำปฏิทินการประชุมให้ชัดเจนในกรณีที่มีการประชุมเป็นรายปี
D = Do (การปฏิบัติตามแผน)	1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง รับทราบถึงวิธีการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 4. พบปัญหา อุปสรรค ในการบริหารจัดการประชุมรีบแก้ไขทันที

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
C = Check (ตรวจสอบการปฏิบัติ ตามแผน)	1. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในการจัดเตรียมการประชุมเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการประชุมที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎระเบียบในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2. การดำเนินการในการะงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ปรากฏในบทที่ 2 และ บทที่ 4 เช่น การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดี การประสานงาน การต้อนรับ การนัดหมาย การประชุม การเงินและพัสดุ เป็นต้น 3. รายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และเตรียมการประเมินผล
A = Act (ปรับปรุงแก้ไข)	1. ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน 2. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อผู้บริหารตามลำดับ ทำสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนางานและปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

3.4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จเรวัฒน์ เทวรัตน์ (2553) ได้ศึกษา การศึกษารูปแบบการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอทัศน์ระหว่างศูนย์วิทยาพัฒนากับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการประชุมทางไกลมีปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พฤกษ์ คงบุญ วรปภา อารีราษฎร์ และเผด็จ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2558) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานประชุมวิชาการ งานวิจัยได้ระบบการบริหารจัดการงานประชุม การที่มุ่งเน้นในความถูกต้องของข้อมูล และความครบถ้วน สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศส่งต่อผู้ใช้งาน หากจะมีการพัฒนาในส่วนของการติดต่อสื่อสารแบบเรียลไทม์ (Real Time) เพื่อแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารล่าช้า จะเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

บทที่ 4

เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือเกี่ยวกับการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

4.1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นในเล่มนี้เป็นการอำนวยความสะดวกกลางของเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งมีมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยอาศัยหลักการทำงานตามประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร ประกอบการทำงานและการตัดสินใจ ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและสอดคล้องกับเป้าหมายของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) การส่งเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการในภาระงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจะต้องมีการประสานงานและอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ความสะดวก การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องปฏิบัติงานถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎระเบียบ ส่งผลดีต่อความพึงพอใจต่อผู้บริหารและผู้มาเข้าประชุม ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 4) การปฏิบัติงานต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต ความสวยงาม และความสบายตา ความประทับใจของผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหาร

นอกจากหลักการทำงานแล้วยังได้ใช้ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการผู้บริหารมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภาระงานของ กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็นดังนี้ คือ

- 1) มีการวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการนำผลการประเมินพัฒนางาน ตนเอง และหน่วยงาน
- 5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม

มาตรฐานที่ 2 มีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ

- 1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องรวดเร็ว ความประณีต เรียบร้อย และสอดคล้องตามความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการมีความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยง
- 3) ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้
- 4) ผลงานตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพและยุทธศาสตร์ของกองบริหารงานกลางและมหาวิทยาลัย
- 5) ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเลขานุการผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้เลขานุการผู้บริหาร มีความผูกพันในองค์กร

มาตรฐานที่ 3 เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ ดังนี้คือ

- 1) เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางได้แก่ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
- 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการ
- 3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน ให้เกียรติเคารพสิทธิและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ
- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี เช่นการคิดบวก มองโลกในแง่ดี มีปณิธานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 5) การเตรียมความพร้อมในระบบงานของระบบงานเลขานุการผู้บริหารเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 เป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 1) มีความในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหารที่ดี มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Facebook, line , Messenger, e-mail
- 2) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้อ้างอิง
- 3) มีการพัฒนางานเลขานุการผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 4) เป็นผู้ให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ

4.2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ภาระงานที่ผู้เขียนคู่มือรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎระเบียบ จรรยาบรรณวิชาชีพ และหลักการปฏิบัติงาน PDCA ที่ปรากฏในบทที่ 3 และประเด็นยุทธศาสตร์จัดการทั่วไปของเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยจำแนกภาระงานการที่รับผิดชอบดังกล่าวออกเป็น 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (กระบวนการ) ดังนี้

- 1) การวางแผนการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) การดำเนินการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) การตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) การแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

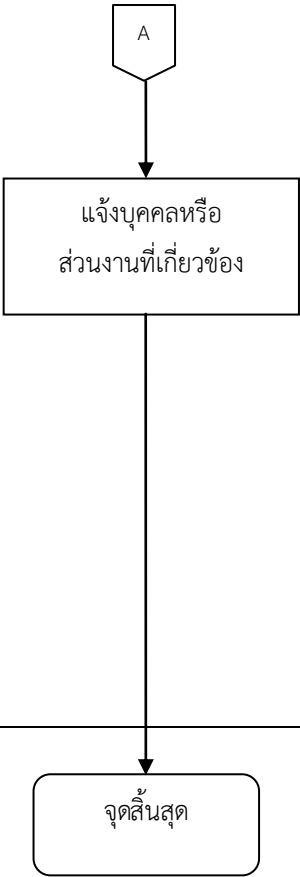
เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เขียนขอเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เป็นภาระงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้ง 4 กระบวนการ (ภาระงาน) เป็น 2 รูปแบบ คือรูปแบบผังกระบวนการของการปฏิบัติงาน (Flow Chat) และรูปแบบข้อความ (Wording) (รายละเอียดงาน) ตามรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 ขั้นตอนการวางแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวชี้วัดที่สำคัญ มีระบบการวางแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยขอนแก่นไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และถูกต้อง

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		จุดเริ่มต้นขั้นตอนที่ 1		
	5 วัน	1. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น 2. แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย 3. โครงการ กิจกรรมต่างๆ 4. วางแผนการบริหารจัดการประชุม 5. คณะกรรมการต่างๆ 6. วางแผนการประชุม	1. ระเบียบสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2. แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย 3. แผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	1.ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2.เลขานุการผู้บริหาร
	5 วัน	จัดทำเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหาร และกำหนดภาระงานที่ประชุมในแต่ละครั้ง ดังนี้ 1. ปฏิทินการประชุม 2. วาระการประชุม 3. ผู้เข้าร่วมประชุม 4. ผู้นำเสนอในแต่ละวาระ 5. ระบุวัน เวลาสถานที่ 6. เครื่องสื่อดัดสนอุปกรณ์	4. ข้อควรระวังการปฏิบัติงานการประชุมในบทที่ 3	เลขานุการผู้บริหาร
	2 วัน	ผู้บริหารเห็นชอบตามเสนอ		ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A{{A}} --> B[แจ้งบุคคลหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง] B --> C([จุดสิ้นสุด]) </pre>	3 วัน	1. แจ้งกำหนดการให้บุคคล คณะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเกี่ยววาทินการประชุม วาระการประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้นำเสนอในแต่ละวาระและระบุนัน เวลาสถานที่ประชุม เพื่อให้บุคคล คณะหน่วยงานได้เตรียมข้อมูลประกอบการนำเสนอ 2. บุคคล คณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาร่างการวางแผนและปฏิบัติการประชุม 3. มีแผนการประชุมที่ชัดเจน		1.เลขานุการผู้บริหาร 2.บุคคล คณะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		จุดสิ้นสุดขั้นตอนที่ 1		

ภาพที่ 5 Flow chart แสดงขั้นตอนการวางแผนการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.2.2 ขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวชี้วัดที่สำคัญ การประชุมของผู้บริหารสำเร็จตามเป้าหมาย

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย / เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		จุดเริ่มต้นขั้นตอนที่ 2		
	3 วัน	หารือกับผู้บริหารเพื่อกำหนดล่วงหน้าก่อนการประชุม 2 สัปดาห์ 1-2 เดือน แล้วแต่กรณีในการประชุม 1. วาระการประชุม 2. วัน เวลา และสถานที่ประชุม 3. โสตทัศนูปกรณ์ ห้องประชุม 4. อาหารว่าง อาหารกลางวัน และเครื่องดื่ม 5. การแต่งกายที่เหมาะสมต่อการประชุม (ถ้ามี) 6. เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น 7. อื่น ๆ	1.ระเบียบสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2.ระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง 3. ข้อควรระวังการปฏิบัติงาน	เลขานุการผู้บริหาร
	1 วัน	ผู้บริหารเห็นชอบตามเสนอ	การประชุมในบทที่ 3	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
	7 วัน	เตรียมการก่อนการประชุม ดำเนินการ ดังนี้ 1. ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และเวลาผู้เข้าประชุม 2. จองห้องประชุม อุปกรณ์โสต รวมทั้งเครื่องดื่มและอาหารว่าง 3. ขออนุมัติค่าอาหารว่างเครื่องดื่มอาหารกลางวัน และค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี) 4. จัดทำระเบียบวาระการประชุม 5. ทำหนังสือเชิญประชุมและแบบตอบรับการยืนยันการประชุม และจัดเตรียมรายชื่อเพื่อลงนามเข้าประชุม 6. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมประชุม		

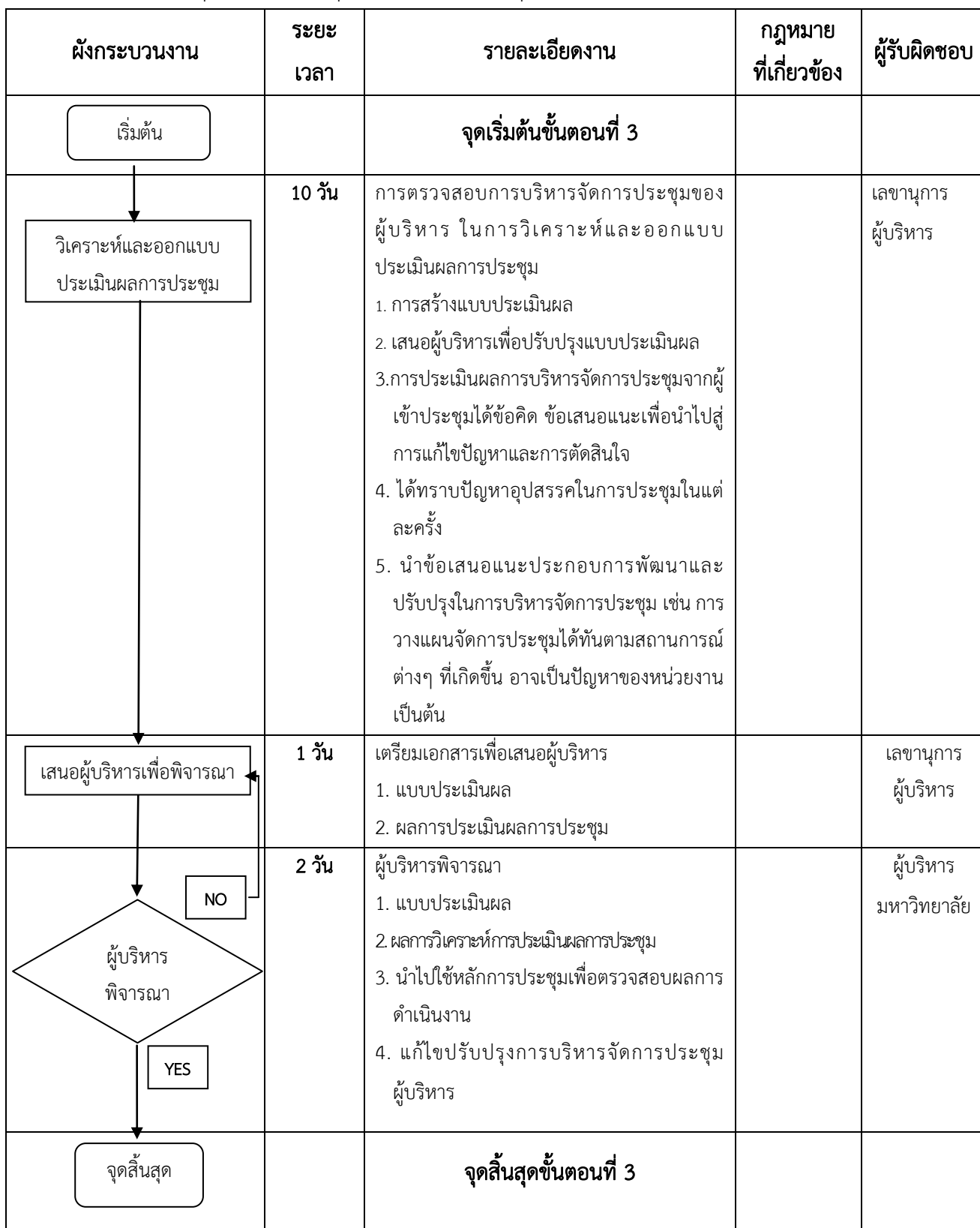
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย / เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD A{{A}} --> B[การดำเนินการประชุม] </pre>	1 วัน	การดำเนินการประชุม 1. ตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม 1.1 ห้องประชุม 1.2 เครื่องโสตทัศนูปกรณ์และทดลองใช้ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน 1.3 เนื้อหาในระเบียบวาระการประชุม 1.4 อาหารว่างและเครื่องดื่ม 1.5 การเตรียมไฟล์ข้อมูล 1.6 การเตรียมจดบันทึก เช่น บันทึกเสียง บันทึกภาพ อัดวิดีโอ อำนวยความสะดวกการประชุม 2. การบันทึกรายงานการประชุมให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ชัดเจนสอดคล้องกับระเบียบวาระการประชุม	ข้อควรระวัง การปฏิบัติงาน การประชุมใน บทที่ 3	เลขานุการ ผู้บริหาร
<pre> graph TD B[การดำเนินการหลังประชุม] --> C[จุดสิ้นสุด] </pre>	2 วัน	การดำเนินการหลังประชุม 1. การตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องประชุม 2. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการประชุม 3. จัดทำรายงานการประชุมให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันหลังการประชุม และเตรียมสำหรับเสนอรับรองในการประชุมครั้งต่อไป 4. แจกมติโดยสังเขปกลับคืนเจ้าของเรื่องและผู้เกี่ยวข้อง 5. นำเอกสารประกอบการประชุมเก็บเข้าแฟ้มเพื่อใช้อ้างอิงเป็นหลักฐาน 6. ประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการประชุม		เลขานุการ ผู้บริหาร
<pre> graph TD C([จุดสิ้นสุด]) </pre>		จุดสิ้นสุดขั้นตอนที่ 2		

ภาพที่ 6 Flow chart แสดงขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวชี้วัดที่สำคัญ การตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

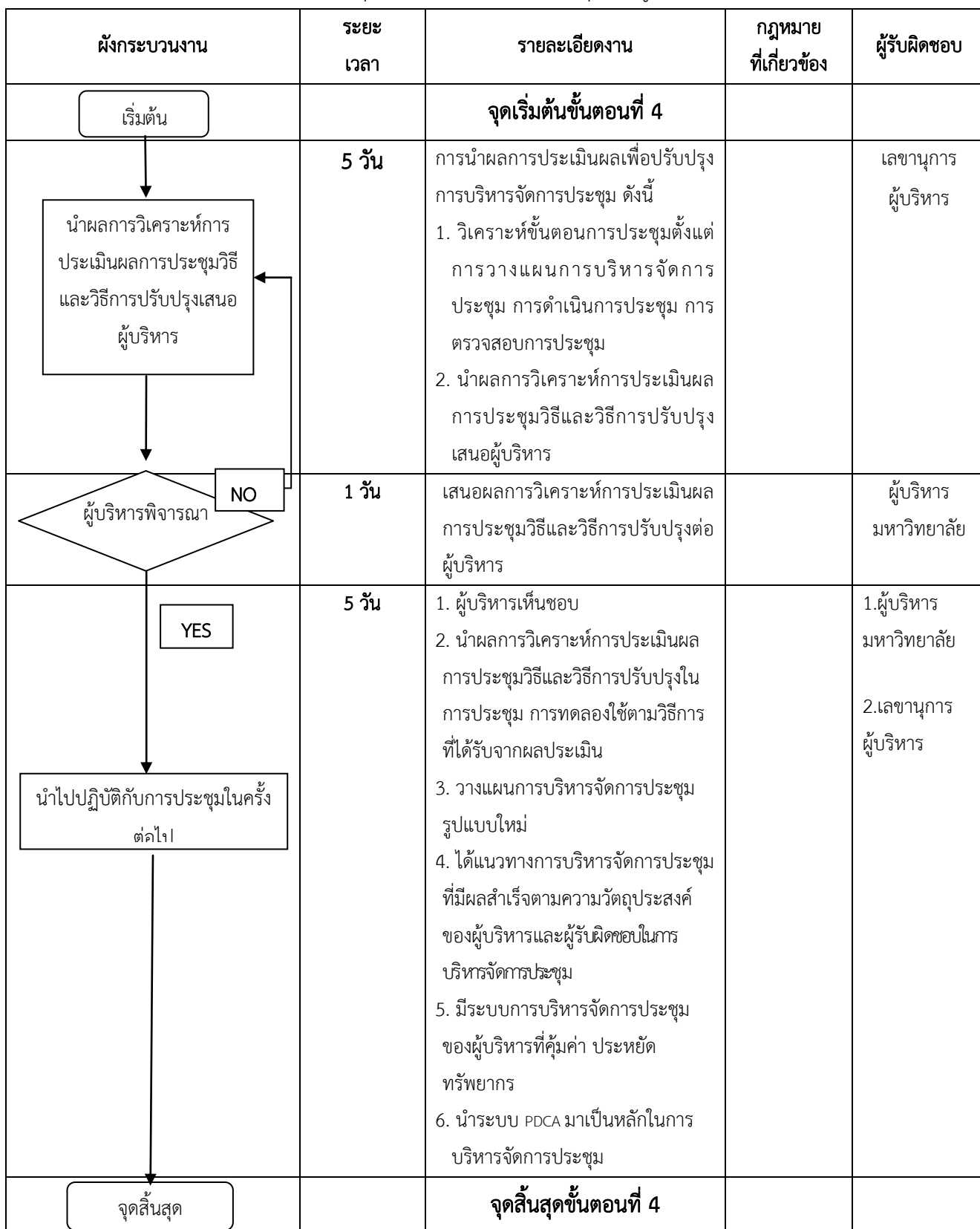
เพื่อให้ทราบผลประชุมสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และมีความคุ้มค่า



ภาพที่ 7 Flow chart แสดงขั้นตอนการตรวจสอบการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.2.4 ขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวชี้วัดที่สำคัญ การแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น การนำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร



ภาพที่ 8 Flow chart แสดงขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมผู้บริหาร

4.3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไข ปรับปรุงในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร โดยเริ่มตั้งแต่เตรียมการ ขึ้นดำเนินการ และขึ้นติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.3.1 ขั้นเตรียมการ

ภาระงานที่รับผิดชอบของเลขานุการผู้บริหารที่มีความหลากหลาย เช่น งานสารบรรณ การประสานงาน การนัดหมาย การให้บริการ การประชุม การต้อนรับ การเงินและพัสดุ และการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี แต่ในครั้งนี้จะนำเสนอการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และแก้ไข ปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่าพบปัญหา อุปสรรค อย่างไรบ้าง และผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับใด ผู้เข้าร่วมประชุมมีข้อเสนอแนะการบริหารจัดการประชุมในการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจของกองบริหารงานกลางอย่างไร เพื่อนำข้อมูลประกอบการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งได้เตรียมการ ดังนี้

1) การวางแผนการปฏิบัติงาน โดยได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานในสังกัดปฏิบัติงานทุกรอบการประเมิน พร้อมเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน และสอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ

มาตรฐานที่ 4 บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกอง

2) การดำเนินตามแผนที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการศึกษา วิเคราะห์ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร ในการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไข ปรับปรุงในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไข ปรับปรุงในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตรงตามความต้องการหรือไม่ มีข้อเสนอแนะ/ปรับปรุงอย่างไร นำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจประกอบการพัฒนางานและการวางแผนงานในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ตลอดจนการทบทวนกระบวนการ

ดำเนินการตั้งแต่กระบวนการสำรวจข้อมูล หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารในครั้งต่อไป

4.3.2 ขั้นตอนดำเนินการ

การปฏิบัติงานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไขปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานและกระบวนการที่วางไว้ และปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4 มาตรฐานดังกล่าวข้างต้น เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร

4.3.3 ขั้นตอนติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจริง โดยนำผลการประเมินและสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารมาใช้ประกอบการพัฒนางานและการวางแผนงานในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ตลอดจนการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการขออนุมัติหลักการด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร ที่เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไข ปรับปรุงการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนางานในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารในครั้งต่อไป

4.4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

4.4.1 คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ในครั้งนี้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 สำนักงาน ก.พ. เป็นหลักและคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ การศึกษาข้อมูลจากกฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการประชุมให้ถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรม และมีความเสมอภาค ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุม

2) หลักคุณธรรม คือ การปฏิบัติงานในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ต้องยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง ครบถ้วน ดีมาก มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละอดทนขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัยในการให้บริการ เป็นต้น

3) หลักความโปร่งใส คือ การปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานใหม่มีความโปร่งใสและมีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจจากผู้บริหารหรือผู้เข้าร่วมประชุม

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การปฏิบัติงานในการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการจะมีผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

ประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อมุ่งผลต่อเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์หลักต่อการบริหารยุทธศาสตร์ของกอง

5) หลักความรับผิดชอบจะแสดงถึงความรับผิดชอบตั้งแต่วางแผนการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในด้านการบริหารจัดการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย

6) หลักความคุ้มค่าเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น งบประมาณ เวลา และบุคลากร เป็นต้น มุ่งเน้นถึงเป้าหมายและผลลัพธ์เป็นสำคัญในการบริหารกอง

4.4.2 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย จรรยาบรรณและการดำเนินด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 ซึ่งหมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานหน่วยงานในกำกับ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย และต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และยังต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกหรือสังกัดและตามประกาศอื่นที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นภายหลัง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

ก. จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) จรรยาบรรณต่อตนเองและวิชาชีพ

- (1) ผู้ปฏิบัติงานพึงประพฤติตนเองโดยยึดมั่นในหลักแห่งคุณธรรมและจริยธรรม
- (2) ผู้ปฏิบัติงานพึงประพฤติตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานหรือตำแหน่งที่ดำรงอยู่
- (3) ผู้ปฏิบัติงานพึงเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- (4) ผู้ปฏิบัติงานพึงละเว้นการนำผลงานหรือผลงานทางวิชาการของตนเองที่เคยใช้มาแล้วมาใช้ใหม่อย่างผิดวิธี
- (5) ผู้ปฏิบัติงานพึงยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดและปฏิบัติตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกแห่งสภาวิชาชีพนั้นด้วย

2) จรรยาบรรณต่อมหาวิทยาลัย

- (1) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียง เกียรติภูมิ และประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย
- (2) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เสมอภาค และปราศจากอคติ
- (3) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ขยันหมั่นเพียร รอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล
- (4) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

- (5) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด คุ่มค่า ทั้งต่อระมัดระวังมิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินตนเอง
- (6) ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ แก่ตนเองหรือพวกพ้อง

3) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

- (1) ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- (2) ผู้บังคับบัญชาพึงควบคุม กำกับ และดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้และตระหนักถึงการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย
- (3) ผู้บังคับบัญชาพึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาตลอดจนปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักธรรมาภิบาล
- (4) ผู้บังคับบัญชาพึงดูแลเอาใจใส่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และการส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้เพิ่มพูนพัฒนาความรู้ ความสามารถตามความจำเป็นและเหมาะสม
- (5) ผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน พึงปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- (6) ผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่อกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหา การเสนอแนะ ให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางานร่วมกัน
- (7) ผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน พึงปฏิบัติงานด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันในทางที่ถูกต้องและชอบธรรมและส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงานหรือในการอยู่ร่วมกันในองค์กรและในหมู่คณะ

4) จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชนและสังคม

- (1) ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปราศจากอคติ และมีความเสมอภาค
- (2) ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอื้อเฟื้อ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- (3) ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามเวลา และไม่ชักช้า

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ งานเลขานุการผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในบทบาทหน้าที่การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารที่รับผิดชอบภาระงานที่หลากหลายเช่น การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการนัดหมายผู้บริหาร งานสารบรรณ จัดการประชุม การเงินและพัสดุ การประสานงาน และการบริการ รวมถึงการพัฒนางานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาและการพิจารณาดำเนินการในภาระงานดังกล่าวตามแนวคิดหรือแนวทางการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลออนไลน์สำหรับเลขานุการจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการปฏิบัติงาน PDCAมาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การประสานงาน การให้บริการ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และต้องให้บริการภาระงานอื่นๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่าการให้บริการที่ดีอย่างไร แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะที่งานเลขานุการผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องรับแก้ไขทันที ดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและการพัฒนางาน
2. ข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน ดังนี้

ตารางที่ 4 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน
1. การปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ 1) งานสารบรรณ 2) การบริหารจัดการประชุม 2) การประสานงาน 3) การนัดหมายและบริการ 4) การประชุม	1.1 ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารต้องตระหนักและเห็นความสำคัญในประเด็น ดังนี้ 1) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 2) การประสานงานและการบริการที่ดี และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) การใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง โดยเฉพาะกระดาษ เวลา และ	1) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร ควรมีระบบการประชุมทางไกล 2) การบริหารจัดการประชุมต้องมีความถูกต้องของข้อมูล ในวาระการประชุม ความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายงานการประชุม 3) มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติ

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน
5) การเงินพัสดุ 6) การบริหารจัดการข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อความปลอดภัยและสิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคคล	งบประมาณ 4) จัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและใช้เวลามาก 5) การใช้ภาษาต่างประเทศ หรือค่อนข้างน้อย รวมถึงการใช้ภาษาไทย โดยเฉพาะภาษาราชการ 1.2. ไม่มีคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารอย่างชัดเจน 1.3 การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 1.4 การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีในการพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติ	เดินทางไปราชการ 4) มีเครื่องดิจิทัลเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ Google Calendar ในการจัดการนัดหมาย การใช้ Drive ในการจัดการข้อมูลและใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอนการจัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น 5) มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน เช่น การวิเคราะห์ภาระงาน การจัดทำวิจัยสถาบัน และคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน 6) มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานโดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เป็นเลขานุการมืออาชีพ 8) มีคู่มือการปฏิบัติงานทุกกระบวนการของงานเลขานุการผู้บริหาร 9) มีการถอดบทเรียนการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร เพื่อการพัฒนางานร่วมกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย 10) มีการระดมสมองเพื่อการปฏิบัติงานแทนกันที่ได้มาตรฐานเดียวกัน 11) การบริหารจัดการประชุมต้องมีความถูกต้องของข้อมูล ในวาระการประชุม ความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายงานการประชุม
2. การพัฒนางาน	2.1 การเพิ่มทักษะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) การสื่อสารที่ดีทั้งภาษาไทยและ	1) มีโอกาสเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานรวมถึง

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน
	ภาษาต่างประเทศ 2) การจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 3) การมอบหมายงาน การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง การยอมรับความร่วมมือของเลขานุการผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้รับบริการ บุคลากร และนักศึกษา รวมถึงประชาชนมีความไว้วางใจในการรับบริการ และการยอมรับความร่วมมือแรงร่วมใจซึ่งกันและกัน 4) การกำกับติดต่อ ประสานงาน การบริการ ประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อประกอบการทบทวนปรับปรุงพัฒนางาน	ทักษะการเขียนผลงานเชิงวิชาการ 2) มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานเลขานุการ 3) มีโครงการปฏิบัติงานและพัฒนางานโดยใช้หลัก PDCA 4) มีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้ มีการบูรณาการที่ดี 5) มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี 6) มีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนทีมงานได้มาตรฐานเดียวกัน 7) มีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดรายบุคคล

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีระบบการประชุมทางไกลของผู้บริหารมหาวิทยาลัยสอดคล้องผลงานวิจัยของ จเรวัฒน์ เทวรัตน์ (2553) ซึ่งศึกษารูปแบบการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอทัศน์

2) ควรมีโครงการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหารที่เน้นถึงมีความถูกต้องของข้อมูลระเบียบวาระการประชุม และความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายงานการประชุมสอดคล้องกับการวิจัยของ พงษ์ คงบุญ วรปภา อารีราษฎร์ และเผด็จ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2558) วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานประชุมวิชาการ

- 3) ควรใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติเดินทางไปราชการ
- 4) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ ดังนี้
 - (4.1) งานสารบรรณของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย
 - (4.2) การประสานงาน การนัดหมาย และการให้บริการของเลขานุการผู้บริหาร
 - (4.3) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร
 - (4.4) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร
 - (4.5) การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ และจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ของผู้บริหาร
 - (4.6) การขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งในและนอกราชอาณาจักรของผู้บริหาร
 - (4.7) เทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี
- 5) ควรมีผลงานเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารให้สอดคล้องในแต่ละฝ่ายเพื่อผู้บริหารได้ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ
- 4) โครงการปฏิบัติงานและพัฒนางานโดยใช้หลัก PDCA
- 5) ควรมีโครงการบริหารจัดการความรู้การอำนวยความสะดวกที่เป็นเลิศโดยยึดเป้าหมายและผลลัพธ์หลักในการวัดผลงาน และมุ่งสู่การบริหารผลงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results)
- 6) ควรมีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้ มีการบูรณาการที่ดี
- 7) ควรมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี
- 8) ควรมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนทีมงานการบริหารจัดการเลขานุการผู้บริหารมืออาชีพ
- 9) ควรมีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดรายบุคคล
- 10) ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น
- 11) โครงการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวกรณีเกิดร้าย เหตุด่วน เช่น ดันไม้ล้ม การแจ้งเส้นทางเหตุการณ์ต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2560). **จรรยาบรรณและการดำเนินด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560
- จเรวัฒน์ เทวรัตน์. (2553) **การศึกษารูปแบบทางไกล ผ่านระบบวีดิทัศน์ ระหว่างศาสตร์วิทยาพัฒนา กับ**
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชลธิดา เจมมะ. (2559) **การจัดประชุมและจดยางงานการประชุม..งานส่งเสริมพัฒนาระบบประกันคุณภาพ**
สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- พระราชบัญญัติ. (2558). **พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2558.** เล่มที่ 132 ตอนที่ 66 ก ราช
กิจจานุเบกษา. ประกาศใช้ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2558
- พฤกษ์ คงบุญ วรปภา อารีราษฎร์ และเผด็จ พรหมสาขา. (2558) **งานวิจัยระบบการบริหารจัดการงาน**
ประชุม การที่มุ่งเน้นในความถูกต้องของข้อมูล และความครบถ้วน สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศส่ง
ต่อผู้ใช้ระบบ หากจะมีการพัฒนาในส่วนของการติดต่อสื่อสารแบบเรียลไทม์ (Real Time)
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. **ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526**
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. **ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**
- วราศ มาเมือง. (2561). **ข้อควรระวังการปฏิบัติงานการประชุม** กองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุภารัตน์ มูลศรี **ข้อควรระวังการปฏิบัติงานการประชุม** ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). **ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี.** พ.ศ. 2542
ที่สำนักงาน ก.พ.