คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ

นางสาวภูษิตา ม่วงมูลตรี

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ระดับ ปฏิบัติการ งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร

กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคู่มือที่สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการต้อนรับผู้มาติดต่อถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในการต้อนรับ การบริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการที่ดีของงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัยด้วย การต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ หวังว่า คู่มือการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการถือปฏิบัติของงานเลขานุการผู้บริหาร และผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้

การจัดทำคู่มือเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับคำแนะนำ คำปรึกษา การชี้แนะแนวทางการเขียนจากนางเพียงเพ็ญ ภาคอุทัย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และนายธัญญา ภักดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง จึงขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภูษิตา ม่วงมูลตรี

ธันวาคม 2561

คู่มือปฏิบัติงานการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น
งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่ปรึกษาการจัดทำคู่มือ

นางเพียงเพ็ญ ภาคอุทัย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
นายธัญญา ภักดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง

ผู้จัดทำคู่มือ

นางสาวภูษิตา ม่วงมูลตรี

ข้อมูลสารสนเทศ

1. กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นในครั้งนี้ผู้เขียนคู่มือใช้หลักการบริการของ ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.พ.) คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ และ สมิต สัชฌุกร, 2542 เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้องในบทที่ 3

4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย เรื่องจรรยาบรรณและการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560

5. การต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย การดำเนินการทุกกระบวนการต้องใช้หลักการการปฏิบัติงาน PDCA

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง ..... ง

บทที่ 1 บทนำ 1

1. ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ 1
2. วัตถุประสงค์ 2
3. ประโยชน์ที่ได้รับ 2
4. ขอบเขตของคู่มือ 2
5. นิยามศัพท์ 3

บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ 4

1. ประวัติกองบริหารงานกลาง 4
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม 5
3. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารกลาง 7
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 9

บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน 24

1. แนวทางการปฏิบัติงาน 24
2. จรรยาบรรณวิชาชีพ 34
3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA 36
4. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง 37

บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 40

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน 40
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 42
3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 55
4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน 56

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน 57

1. ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน 57
2. ข้อเสนอแนะ 61

เอกสารอ้างอิง 63

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น 9
ตารางที่ 2 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน 57

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ

การบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของมหาวิทยาลัย รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย มีทั้งระบบการบริหารระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนกลาง เช่น สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต คณะ วิทยาลัย สถาบัน และสำนัก และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิทยาลัย สถาบัน หรือสำนัก โดยให้มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และอาจมีรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือจะมีทั้งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี ตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมายก็ได้ (ตามมาตรา 9 มาตรา 32 และ 37 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 การบริหารกิจการดังกล่าวย่อมมีงานภาระงานด้านการประสานงานและการบริการสารบรรณและการตรวจสอบเอกสารการนัดหมาย การประชุม การเงินและการพัสดุ การบริหารโครงการ การเดินทางไปราชการ การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สนับสนุน เพื่อให้การบริหารกิจการของผู้บริหารทุกระดับเป็นไปด้วยความราบรื่น และเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารและผู้รับบริการโดยภาระงานดังกล่าวจะต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการผู้บริหารโดยเฉพาะการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นภาระงานที่มีความจำเป็นและสำคัญที่เลขานุการผู้บริหาร หรือที่เรียกว่าทั่วไปว่า “หน้าห้องผู้บริหาร” ระดับอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ และผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ เลขานุการอธิการบดี และเลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ และที่ปรึกษามหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูงเพื่อให้การบริหารกิจการของผู้บริหารดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้นภารกิจการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร จึงเป็นงานสำคัญที่ต้องถ่ายทอดประสบการณ์เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนได้ การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร ซึ่งหมายถึง การรับรองดูแลผู้มาติดต่อราชการ โดยเริ่มตั้งแต่การทักทายด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร แสดงอัธยาศัยอันดี แสดง

ความเอาใจใส่ สอบถามข้อมูล ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจ และทำให้ทราบถึงข้อมูลผู้มาติดต่อราชการ เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อได้ พร้อมทั้งการเรียนเชิญผู้มาติดต่อราชการเข้าพบผู้บริหารพร้อมกับดูแลอาหารว่างและเครื่องดื่ม เช่น น้ำดื่ม ขนม ผลไม้ และจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องประชุมตามที่ผู้บริหารและ ผู้มาติดต่อราชการมีความต้องการ จากประสบการณ์ของผู้เขียนในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่ผ่านถึงปัจจุบันพบปัญหาอุปสรรค ได้แก่ การต้อนรับที่ขาดทักษะ การเสริมสร้างบุคลิกภาพค่อนข้างน้อย ไม่มีโอกาสได้พัฒนาตนเอง มีสภาวะความเครียดในการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อย่างแท้จริงเช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ ไม่มีพี่เลี้ยงในการสอนงานที่ดี การปรับตัวใหม่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แผนการในการพัฒนางานของเลขานุการผู้บริหารค่อนข้างน้อย ไม่มีเลขานุการผู้บริหารเพื่อรองรับหรือเพื่อทดแทนในกรณีลาหรือไปราชการ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพอื่นค่อนข้างน้อย ขาดการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชัดเจน และไม่มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นต้น

จากความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ และปัญหา อุปสรรคดังกล่าว ในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ซึ่งรับผิดชอบและทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยตรง จึงมีความมุ่งมั่นและมีสนใจที่จะเขียนคู่มือเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร เพื่อให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนกันได้ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคู่มือเกี่ยวกับการต้อนรับผู้ติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

3. ประโยชน์ที่ได้รับ

1) กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคู่มือเกี่ยวกับการต้อนรับผู้ติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

4. ขอบเขตของคู่มือ

เนื่องจากภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความหลากหลากกระบวนงาน เช่น การวิเคราะห์ และการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การอำนวยการศึกษาค้นคว้าเอกสารประสานงาน การบริการ การนัดหมาย สารบรรณ การตรวจสอบ

เอกสาร การบริหารเอกสาร การต้อนรับผู้มาติดต่อผู้บริหาร การตรวจสอบเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การจดรายงานการประชุม การอำนวยการความสะดวกภารกิจต่าง ๆ เช่นการจัดหาของที่ระลึก การติดต่อประสานบริษัท ห้างร้าน บุคลากร นักศึกษา การจัดเตรียมเอกสารการประชุม การขอนุมัติเดินทางไปราชการทั้งภายในและภายนอกราชการ การเงิน และการพัสดุ รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ PMR (Program Monitoring Report : PMR) รวมถึงเทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี การจัดทำขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสารก่อนเสนอผู้บริหาร การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร โดยใช้ระบบ Google Calendar และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลสำหรับเลขานุการ เป็นต้น

ฉะนั้น เพื่อให้เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ครบทุกกระบวนงานเพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภาระงานดังกล่าว ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงได้มอบหมายให้เลขานุการผู้บริหารแบ่งการรับผิดชอบในการเขียนคู่มือในแต่ละกระบวนงาน โดยผู้เขียนได้รับผิดชอบการเขียนคู่มือเกี่ยวกับ “เทคนิคการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยมีขั้นตอนการการติดต่อทั้งภายในและภายนอก เท่านั้น

5. นิยามศัพท์

มหาวิทยาลัย	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้บริหาร	หมายความวา	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ และที่ปรึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
กอง	หมายความว่า	กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
งาน	หมายความว่า	งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
การต้อนรับ	หมายความว่า	การรับรอง ดูแล และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่องานด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่
ผู้มาติดต่องาน	หมายความว่า	ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในการติดต่องานเรื่องต่าง ๆ กับเลขานุการผู้บริหาร

บทที่ 2
โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่

กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารระบบสารบรรณ การบริหารจัดการกลาง เลขานุการผู้บริหาร และการบริการยานพาหนะ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำเป็นจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานโดยเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร การดำเนินการต้องสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรและบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

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

1. ประวัติกองบริหารงานกลาง

เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี และกองกลางขึ้นพร้อมกันนับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยการแบ่งส่วนหน่วยงานย่อย แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ **แผนกสารบรรณ แผนกการเจ้าหน้าที่ แผนกคลัง แผนกบริการการศึกษา** แผนกอาคารและสถานที่ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวร จึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาที่สำนักงานอธิการบดีจนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ **กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์** ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และกองกลางก็เป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร และประสานงานอำนวยความสะดวก และสนับสนุนคณะศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน คือ **งานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการผู้บริหาร งานประสานงานมหาวิทยาลัย งานบริการยานพาหนะ** ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 เมื่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 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 ว่าด้วย เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ (ฉบับที่ 313/2561)และเพื่อให้การดำเนินของกองกลางสอดคล้องและรองรับนโยบายดังกล่าวของผู้บริหาร กองกลางจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบบริหารงานตลอดจนปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับภารกิจเป็น **“กองบริหารงานกลาง”** ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้

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

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

1) วิสัยทัศน์ “(Vision)”

“เป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ”

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 การติดตามและการบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 ค่านิยม “Values”

TEAM

Trust : สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นผ่อนปรน ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ

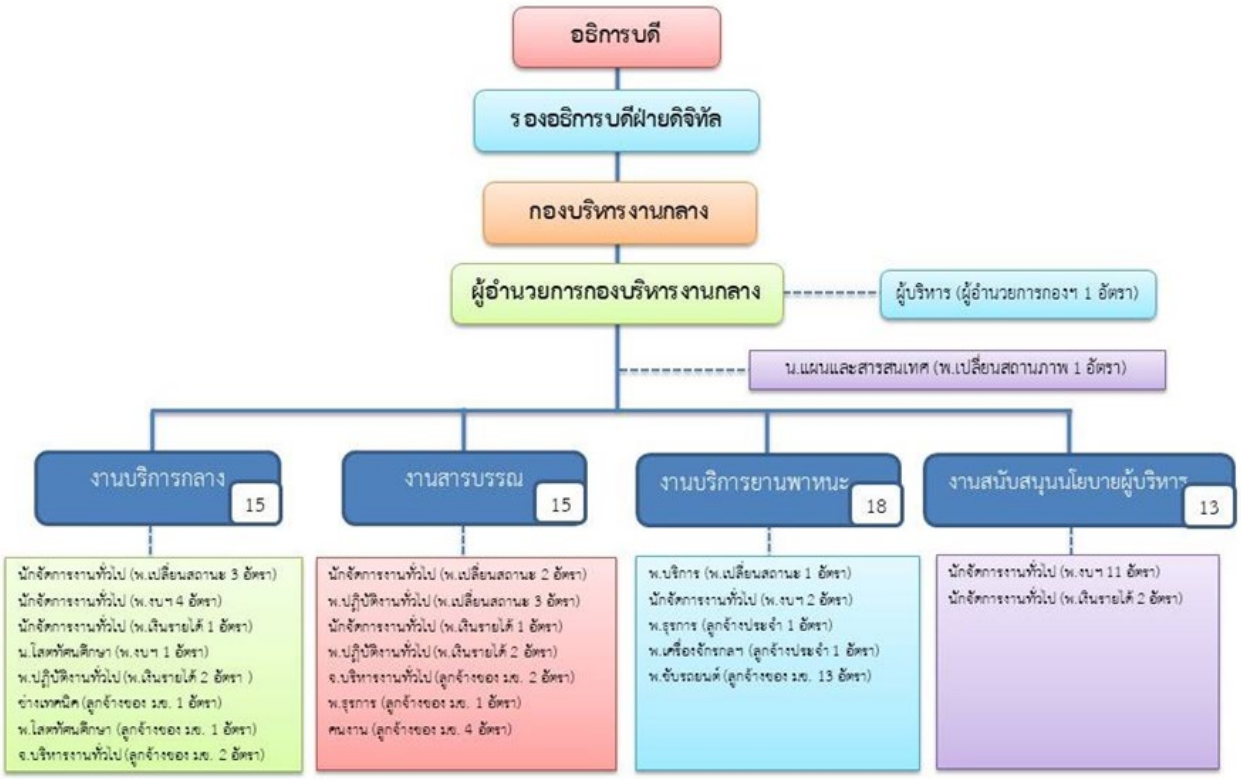
Efficiency : มุ่งปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่ดีกว่าเสมอโดยมุ่งเน้นลดการสูญเสียทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน

Attitude : มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยพร้อมที่จะร่วมขับเคลื่อนพันธกิจในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้

Manpower : ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากร โดยยึดมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด จัดสรรให้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ จัดให้ได้รับการฝึกฝน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่ดูแลด้วยสวัสดิการ และผลตอบแทนที่เหมาะสม

3. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารกลาง

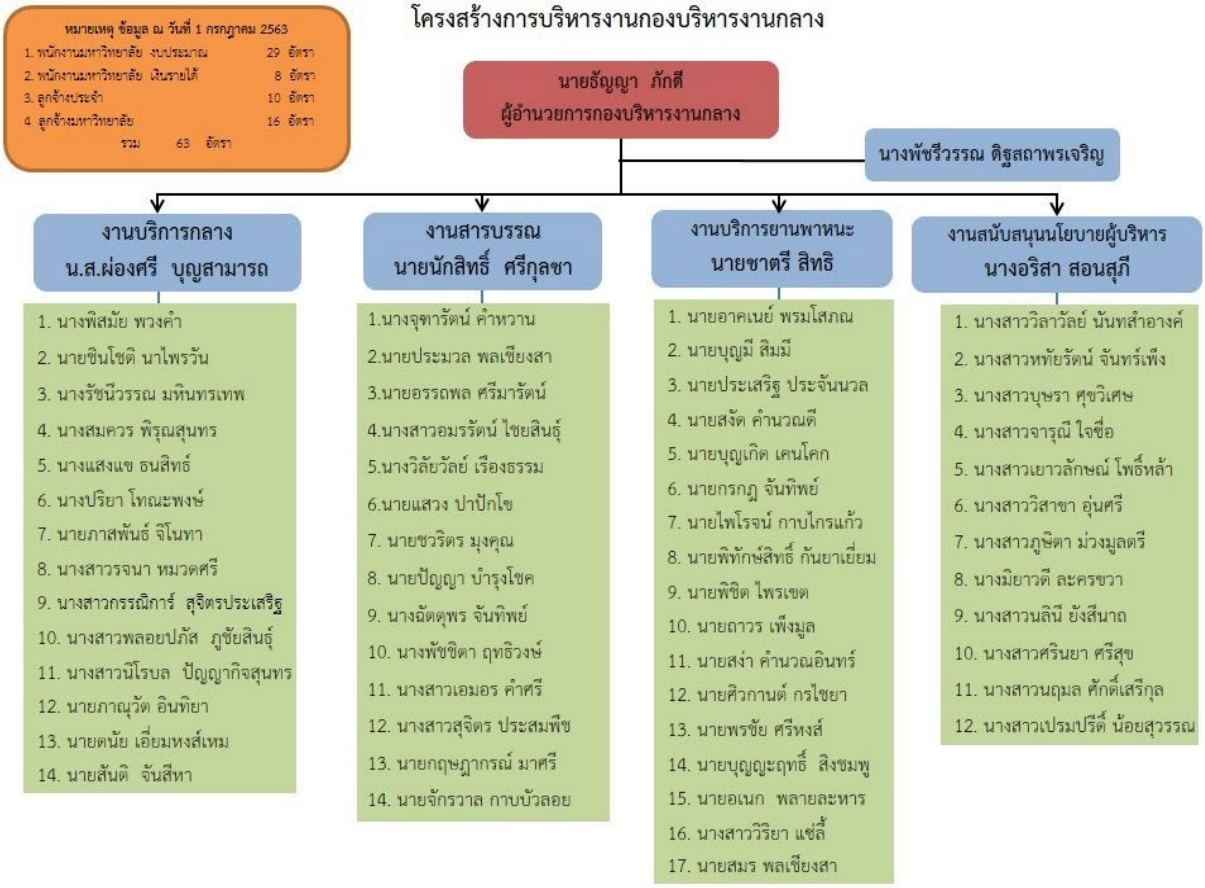
3.1 โครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

3.2 โครงสร้างบุคลากรกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างบุคลากร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

หมายเหตุ : ตัวเลขใน ( ) หมายถึง จำนวนอัตรากำลังของตำแหน่ง/งาน/ภาพรวมกอง

4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

1) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบริหารงานกลาง มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย ระบบเอกสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหารและบริการของสำนักงานอธิการบดี สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะ บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากร ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานกลาง มหาวิทาลัยขอนแก่น

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคคลากร
กองบริหารงานกลาง	ส่งเสริม กำกับ ดูแล พัฒนางานและบุคลากรภายใต้สังกัดกองบริหารงานกลาง จำแนกโครงสร้างงานเป็นจำนวน 4 งาน ดังนี้คือ 1.งานสารบรรณ 2.งานบริการกลาง 3.งานบริการยานพาหนะ 4.งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร ตลอดจนการบริหารจัดการโครงการ กิจกรรม ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย	1 ราย
	โครงการแบ่งปัน สานฝัน ร่วมกันพัฒนากองบริหารงานกลาง	1 ราย

ชื่อส่วนงาน/หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคคลากร
1. งานสารบรรณ	1) ภารกิจด้านบริหารจัดการระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย 2) ภารกิจด้านบริหารจัดการระบบเอกสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3) ภารกิจด้านบริการ รับ ส่งจดหมาย พัสดุ และไปรษณียภัณฑ์ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี 4) ภารกิจด้านบริการ รับ ส่งจดหมาย พัสดุ ระหว่างหน่วยประสานงานของมหาวิทยาลัย 5) ภารกิจด้านศูนย์ผลิตเอกสาร สำนักงานอธิการบดี 6) ภารกิจด้านบริการเอกสาร และสารสนเทศตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร	15 ราย
2. งานบริการกลาง	1) ดูแลระบบบริหารจัดการและการให้บริการอาคารสำนักงานอธิการบดี 2) การสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร สำนักงานอธิการบดี 3) บริหารจัดการระบบบริหารงานบุคคลของกองบริหารงานกลาง 4) สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหารและบริการของสำนักงานอธิการบดี 5) สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจของผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร 6) บริหารจัดการด้าน การประกันคุณภาพ งบประมาณ การคลังและพัสดุ และการจัดการประชุม 7) ประสานกิจการสภาพนักงาน	15 ราย
3. งานบริการยานพาหนะ	1) บริหารจัดการการให้บริการยานพาหนะกลาง 2) บริหารจัดการการให้บริการรถเช่า 3) บริหารจัดการการให้บริการรถขนส่งมวลชน 4) รับผิดชอบจดต่อภาษีประจำปีและจัดทำประกันภัยรถยนต์ 5) ตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะ	18 ราย

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคคลากร
	6) ซ่อมบำรุงรักษารถยนต์เบื้องต้น 7) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 8) สนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ 9) พัฒนาและบริหารจัดการระบบบริการรถออนไลน์ 10) สนับสนุนภารกิจการเดินทางของกรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและนักเรียน 11) การบริหารจัดการระบบน้ำมันเชื้อเพลิง	
4.งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร	1) สนับสนุนดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) สนับสนุนภารกิจโครงการ กิจกรรมหรืองานเชิงนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3) ประสานการรายงาน ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 4) บริหารจัดการทั่วไป เช่น ประสานการบริการ สารบรรณ การตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5) สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	13 ราย
	รวมบุคลากรทั้งสิ้น	63 ราย

2) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ (เลขานุการผู้บริหาร)

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักจัดการงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป และมีขอบเขตของภาระงานค่อนข้างกว้างเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วยการประสานงานและการบริการ สารบรรณ และการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ การจัดเก็บข้อมูลในการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของผู้บริหาร และผลงานเชิงพัฒนา รวมถึงการ

วิเคราะห์ระบบการจัดการประสานงานและการบริการ การติดตามงานที่สามารถนำมาใช้ในงานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร ซึ่งการดำเนินการต้องมีการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูลแต่ละภาระงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ซึ่งมีความรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มกระบวนงานจนสิ้นสุดกระบวนงาน มีการพัฒนาระบบงานเลขานุการผู้บริหารงาน เพื่อสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร ให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย

3) ภาระงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งเจ้านักจัดการงานทั่วไป มีดังนี้

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประสานงานและการบริการ สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม และการเงิน และการพัสดุ โดยมีแผนงานการบริหารจัดการในการสร้างระบบการบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งมีลักษณะงาน วิธีการที่ปฏิบัติ การวางแผนงาน การให้บริการและการประสานข้อมูลในการดำเนินการ ดังนี้

1) การประสานงานและการบริการ ซึ่งหมายถึงการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นหนึ่งเดียวกัน ทำงานไม่ซ้ำซ้อน เกิดการบริการที่ดีตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ภาระงานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของผู้บริหาร และเพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยมีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1.1) การติดต่องานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

1) การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผู้มาติดต่อด้วยตนเองหรือการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail Facebook โทรศัพท์ และ Application ในการสื่อสารอื่น ๆ อาทิ Line Messenger พร้อมรายงานข้อมูลผู้มาติดต่อราชการให้ผู้บริหารทราบ และกำหนดการเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาสั่งการ

2) เมื่อผู้บริหารสั่งการให้เลขานุการ ติดตามงานหรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบวันเวลาเข้าติดต่อราชการกับผู้บริหาร เลขานุการต้องพิจารณาว่างานที่สั่งการมีความเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด มีเวลาจำกัดหรือไม่ หากไม่เร่งด่วนเลขานุการจะประสานงานทางApplicationก่อน หากเป็นงานที่เร่งด่วนต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ หรือต้องประสานงานด้วยตนเองในทันที

3) กรณีผู้บริหารไม่อยู่ที่สำนักงาน หากมีบุคลากรหรือนักศึกษาประสงค์จะเข้ามาพบผู้บริหาร เลขานุการต้องกล่าวคำทักทายด้วยคำสุภาพ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และสอบถามว่ามีอะไรให้ช่วยเหลือหรือไม่ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนในเบื้องต้น หากเป็นเรื่องที่เลขานุการไม่สามารถให้คำตอบได้และผู้บริหารไม่อยู่สำนักงาน เลขานุการต้องขอเบอร์โทรศัพท์

เพื่อติดต่อภายหลังและมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการประสานงานกลับไปเพื่อนัดหมายให้บุคลากร หรือนักศึกษาได้เข้าพบผู้บริหารตามความประสงค์

4) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการโทรศัพท์ จดหมายอิเลคทรอนิกส์ (E-mail) แอพพลิเคชั่นไลน์ (Appication Line) เพื่อช่วยในการประสานงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

5) รับโทรศัพท์และติดต่อประสานงาน กับผู้ที่มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

6) การบริการในจัดเตรียมของที่ระลึกกรณีที่ผู้บริหารไปศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในวาระโอกาสต่าง ๆ ตามที่ได้รับการสั่งการ

7) ประสานงานในการขอใช้ห้องประชุม กรณีที่ห้องประชุมฝ่ายไม่ว่าง ตลอดจนการดูแลอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร

8) การให้บริการอาหารว่าง และเครื่องดื่มสำหรับผู้บริหารและผู้มาติดต่องาน หากมีการประชุมเร่งด่วนที่ฝ่ายไม่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า ต้องประสานและจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มให้ทันท่วงที

9) สรุปผลการประสานงานและการบริการผู้มาติดต่อราชการให้ผู้บริหารทราบ และจัดทำฐานข้อมูลประกอบการเบิกจ่ายค่าอาหารว่างเครื่องดื่ม และของที่ระลึก

10) การให้บริการกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น ทำหน้าที่ต้อนรับอาคันตุกะผู้บริหาร ทำหน้าที่เชิญรางวัลในพิธีการของมหาวิทยาลัย รับรองผู้มาติดต่อติดต่อราชการ รวมทั้งเป็นฝ่ายลงทะเบียนในโอกาสพิเศษ และร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

1.2) การติดต่องานภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

1) การประสานงานโดยรับโทรศัพท์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อขออนุญาตเข้าพบผู้บริหาร เลขานุการต้องสอบถามถึงเรื่องที่ประสงค์จะเข้าพบ และให้ข้อเสนอแนะในการทำหนังสือเข้ามาก่อนโดยให้ส่งหนังสือมาทางโทรสารหรือเป็นจดหมายอิเลคทรอนิกส์ (E-mail) เลขานุการจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาตัดสินใจในเรื่อง นั้น ๆ พร้อมทั้งการจัดเตรียมข้อมูลหรือประสานผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ โดยเลขานุการต้องขอทราบชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประสานงานของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย

2) กรณีผู้บริหารเดินทางไปราชการเลขานุการ ต้องประสานงานต่าง ๆ เช่น เรื่องที่พัก บัตรโดยเครื่องบิน ยานพาหนะรับส่ง และหลักฐานการจ่ายเงินต่าง ๆ

ก. การสำรองตั๋วเครื่องบิน

1) แจ้งความต้องการการเดินทางด้วยเครื่องบินพร้อมกำหนดการไป-กลับ

2) ประสานทางโทรศัพท์สำรองตั๋วเครื่องบินกับตัวแทนจำหน่ายตั๋ว

3) ประสานให้ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว นำส่งตั๋วตามที่เลขานุการกำหนดไว้โดยให้ทันเวลา

ข. การติดต่อห้องพัก

1) โทรศัพท์จองห้องพัก แจ้งกำหนดการเข้า-ออก พร้อมความต้องการบริการเสริมต่าง ๆ

2) ประสานงานเกี่ยวกับการชำระเงินค่าห้องพักและรายละเอียดเกี่ยวกับการออกใบเสร็จ

3) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก กรณีที่ผู้บริหารประสงค์จะขอเข้าพบ นัดหมายเวลาและสถานที่ให้ชัดเจนพร้อมทำข้อมูลประกอบเสนอต่อผู้บริหาร

1.3) การต้อนรับ มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1) แสดงอัธยาศัยอันดี

2) แสดงความเอาใจใส่

3) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โดยการกล่าวทักทายเพื่อช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจและจะทำให้ทราบถึงของผู้มาติดต่อด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อได้

2. สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

2.1) สารบรรณ

ก. การจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งหมายถึงการรับ-ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือ เพื่อใช้ในการโต้ตอบทางราชการ โดยในส่วนของฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมมีสถิติการรับและส่งหนังสือราชการภายนอกและภายในช่วงปี 2560 ดังนี้

1) หนังสือภายนอกเพื่อติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ มีสถิติโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 250 ฉบับ

2) หนังสือภายใน เพื่อติดต่อภายในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสถิติโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 3,250 ฉบับ

ข. การรับหนังสือ โดยมีหนังสือที่ได้รับเข้าฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน จะดำเนินการดังนี้

1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังตรวจเอกสารหากไม่ถูกต้องจะติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

2) ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวา ของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1) เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

2.2) วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

2.3) เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

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

3.1) เลือกประเภทหนังสือเป็นหนังสือทั่วไป

3.2) ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

3.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือที่รับเข้ามา

3.4) จากนั้นให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

3.5) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วน ราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

3.6) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้นในกรณีที่ไม่มีชื่อ เรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

3.7) การบันทึกคำสั่งการของผู้บริหารในผลการปฏิบัติที่เกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น ๆ

3.8) ระบุเจ้าของเรื่องเพื่อให้สามารถสืบค้นภายหลังได้เร็วขึ้น

4) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วสแกนเอกสารเก็บในฐานข้อมูลก่อนส่งให้บุคคลและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

5) การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ไปให้ให้บุคคลและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้สมุดรับ-ส่งหนังสือ (ในกรณีเป็นเอกสาร “ลับ”) หรือทำเอกสารจากระบบสารบรรณ DMS : Document Management System โดยเข้าไปใช้งานในฟังก์ชั่น “สร้างรายงาน” ระบบจะทำข้อมูลเอกสารส่งอัตโนมัติ และให้ผู้รับหนังสือลงชื่อ และวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ

ค. การส่งหนังสือ โดยหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก จะดำเนินการ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน

2) ลงทะเบียนในระบบ DMS (Document Management System) โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1) เลือกประเภทหนังสือส่ง เป็นภายใน หรือภายนอก

2.2) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ

2.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

2.4) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อ

2.5) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.6) เรื่อง ให้ระบุเรื่องที่ส่ง

2.7) การปฏิบัติ ให้ระบุการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น ๆ

2.8) เจ้าของเรื่อง ให้ระบุชื่อเจ้าของเรื่อง

ง. การเก็บรักษา จะเก็บระหว่างปฏิบัติงาน และเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยดำเนินการ ดังนี้

1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น เรื่องที่จะต้องดำเนินการด่วนที่สุดจะเก็บไว้ในตะเกรงเอกสารรอดำเนินการชั้นบนสุด

2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีกจะรวบรวมโดยแยกประเภทของเอกสารแล้วเก็บรวบรวมไว้ในตู้เอกสารภายในห้องเก็บเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ โดยจะดำเนินการเก็บไว้ในใส่แฟ้มที่ได้แยกประเภทไว้ เช่น เอกสารเบิกจ่าย เอกสารประชาสัมพันธ์ เอกสารประชุม เป็นต้น

2.2) การตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

ก. ตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ แบบรูปโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เอกสารค่าควบคุมงานการก่อสร้าง เอกสารตรวจรับพัสดุ โครงการก่อสร้างต่าง ๆ บันทึกข้อความจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และหน่วยงานภายใต้กำกับฝ่าย

1) เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับเอกสารนั้น ๆ

2) วิเคราะห์รายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมเมื่อผู้บริหาร จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

3) ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธีหรือนัดหมายอื่น ๆ ให้บันทึกข้อมูลนั้นในปฏิทินนัดหมาย ด้วยระบบ Google Calendar เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

4) กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหาร ให้เปิดซองจดหมายและลงรับตามระเบียบสารบรรณ หากเป็นจดหมายส่วนตัวที่ระบุเพียงชื่อไม่ได้ระบุตำแหน่ง ให้แยกและนำส่งโดยไม่เปิดซองจดหมาย

5) กรณีเป็นเอกสารลับ จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ

ข. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร

1) เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้

2) ยืนรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

3) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บริหารขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ข้อความเกิดข้อผิดพลาดได้ เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจประเด็นใดให้สอบถามทันที และกรณีที่สามารถดำเนินการได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อ

4) กรณีเป็นงานที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

5) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บริหาร ควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงที และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น ให้ตัดสินใจดำเนินการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารมากที่สุด แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยเร็ว

ค. การรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บริหาร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการ หรือจากทางโทรสาร หรือจากทางแอพพลิเคชั่นไลน์ (Application line)

1) อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากไม่เข้าใจต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2) กล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ถามพร่ำเพรื่อ กรณีเป็นเรื่องที่ต้องตัดสินใจเอง ไม่ควรสอบถามผู้บริหารอีกครั้ง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้ ต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

ง. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาวางไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ควรมีการจดบันทึกคำสั่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่ง บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน หลังจากผู้บังคับบัญชาสั่งงานเรียบร้อยแล้วให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และจัดทำกระดาษบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุ วันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

จ. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

1) ควรมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์หากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางสาย โดยไม่กล่าวอะไรเลย ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่ ไม่ควรขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

2) การรับโทรศัพท์ไม่ควรให้เสียงเรียกเข้าเกิน 2 ครั้ง เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำทักทาย และแจ้งสถานที่อยู่ของผู้รับเพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล ชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

3) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง (กรณีที่ผู้บริหารอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่องาน

4) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่ และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า ฝ่ายยินดีและเต็มใจให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

5) กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ เราจะต้องบันทึกชื่อ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ

6) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ พร้อมทั้งคำกล่าวลา “ขอบคุณและยินดีให้บริการค่ะ” รอให้ปลายสายวางสายโทรศัพท์ก่อน แล้วเลขานุการจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

3. การนัดหมาย มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1) จดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง

2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ชื่อ - สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

3) การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอก ต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 ช่วงเวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลา เพื่อให้บุคคลนั้นเลือกเวลาได้สะดวกขึ้น

4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย จะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน จะต้องตัดสินใจในเบื้องต้นว่าควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่

4.2) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบ ชื่อ -สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และเรื่องที่ขอเข้าพบ พร้อมทั้งบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

5) กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า จะต้องเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อราชการ จะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเลขานุการ

6) การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดนัดหมาย หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7) กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมากเกินไป และผู้บริหารมีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้น เรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการต่อไป

8) จัดทำกำหนดการให้กับผู้บริหาร ลงกำหนดการนัดหมายใน ปฏิทินกำหนดการ Google calendar พร้อมทั้งแนบหนังสือที่เกี่ยวข้องเชิญประชุมต่าง ๆ ไว้ในกำหนด การประจำวันของผู้บริหารนั้น เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการสแกนเอกสารประกอบการประชุมและอัพโหลดลงในปฏิทินกำหนดการเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการพิจารณาในการประชุม

4. ด้านการประชุม มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

4.1) การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ และการประชุมต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมคณะอนุกรรมการด้านพลังงาน (Energy) การประชุมคณะกรรมการกำหนดราคากลางงานก่อสร้างต่าง ๆ การประชุมคณะกรรมการร่าง TOR การประชุมค่าควบคุมงาน การประชุมโครงการก่อสร้างงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับงานต่าง ๆ ประชุมหารือแผนปฏิบัติราชการ ประชุมหารือการจัดทำงบประมาณประจำปีของฝ่ายฯ

ก. การเตรียมการก่อนการประชุม

1) หารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระในการประชุม โดยกำหนดวันเวลาประชุม

2) ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าประชุม

3) จองห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งเครื่องดื่มและอาหารว่าง

4) เชิญประชุม โดยการทำหนังสือเชิญ

5) จัดเตรียมใบลงทะเบียนและใบเซ็นชื่อรับเงินค่าเบี้ยประชุม และเอกสารค่าเดินทางไปราชการ พร้อมยืมเงินเพื่อสำรองจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และค่าเดินทางไปราชการ

ข. การเตรียมเนื้อหาการประชุม

1) สอบถามประธาน เพื่อกำหนดเนื้อหาที่จำเป็นของแต่ละวาระ

2) รวบรวมเนื้อหาตามวาระ

3) จัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนคณะกรรมการ

4) เสนอเอกสารการประชุมให้ประธานพิจารณา

ค. การดำเนินการประชุม

1) การตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม เช่น ห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการประชุม อาหารและเครื่องดื่ม

2) การเตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับบันทึกการประชุม

3) ดำเนินการประชุมตามวาระ

(4) บันทึกการประชุมตามประเด็น และเนื้อหา

(5) สรุปการประชุม

ง. การจัดทำรายงานการประชุม

1) นำไฟล์บันทึกการประชุมมาเพิ่มเติมรายละเอียดจากการอภิปราย แสดงความคิดเห็น หรือมติของที่ประชุม

2) ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุม

3) จัดทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งมติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการ

จ. การทำเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทางคณะกรรมการ

1) จัดทำหนังสือขออนุมัติเบิกจ่ายเงินเพื่อเป็นค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทางคณะกรรมการประจำ เสนอผู้บริหารเพื่อลงลายมือชื่อ

2) สำเนาหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายจำนวน 2 ชุดโดยแนบเอกสารฉบับจริง 1 ชุด เพื่อส่งกองคลัง และเก็บไว้เป็นสำเนาเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานการเบิกจ่าย

3) ส่งเอกสารเบิกจ่ายที่กองคลังมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยพิมพ์ใบรายงานหนังสือส่ง ให้กับกองคลังเพื่อลงนามรับเป็นหลักฐานการเบิกจ่าย

5. การเงิน และการพัสดุ ได้แก่การขออนุมัติหลักการและเบิกจ่ายไปราชการ ค่าโทรศัพท์ การเลี้ยงรับรอง และการขออนุมัติจัดจ้างพัสดุ มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

5.1) การเงิน

ก.1 กรณีไปราชการภายในประเทศ มีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) เมื่อผู้บริหารมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปราชการ ตามหนังสือเชิญ หรือตามคำเชิญ ให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของผู้บริหาร ซึ่งรายละเอียดที่ต้องใช้ประกอบการจัดทำหนังสือเดินทางไปราชการ จะมีรายละเอียดเช่น หัวข้อเรื่องในการเดินทางไปราชการ วัน เวลา สถานที่ ยานพาหนะ

2) กรณีผู้บริหารระดับผู้ช่วยอธิการบดีประสงค์จะเดินทางไปราชการโดยยานพาหนะของทางราชการ และกรอกแบบพิมพ์ขอใช้รถเสนอผู้บริหารลงนามและส่งให้งานบริการยานพาหนะ

3) เสนอขออนุมัติเดินทางราชการตามแบบที่กำหนดพร้อมแนบต้นเรื่อง

4) เสนอผู้บริหารลงนาม ออกเลขหนังสือส่ง และคุมยอดงบประมาณเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติในการเดินทางไปราชการ

5) ลงปฏิทินตารางนัดหมายของผู้บริหารสำหรับการเดินทางไปราชการภายในประเทศ เช่น กำหนดการประชุม การเดินทาง เที่ยวบิน ที่พัก และรายละเอียดอื่น ๆ เป็นต้น

6) เมื่อได้รับอนุมัติเดินทางไปราชการเรียบร้อยแล้วจัดทำสรุปการเดินทางไปราชการประกอบด้วย ข้อมูลการประชุม ข้อมูลการเดินทางและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7) เมื่อผู้บริหารเดินทางกลับให้เร่งรัดดำเนินการเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการให้แล้วเสร็จภายใน 2-3 วันทำการ โดยจัดพิมพ์ตามแบบพิมพ์เบิกจ่ายค่าเดินทางราชการ

ก.2 กรณีไปราชการต่างประเทศ มีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) เมื่อผู้บริหารมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปราชการต่างประเทศตามหนังสือเชิญหรือตามคำเชิญ ให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการจัดทำหนังสือเดินทางราชการ ซึ่งจะมีรายละเอียด เช่น เรื่องในการเดินทางไปราชการ วัน เวลา สถานที่ ยานพาหนะ

2) ขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ เช่น ขออนุมัติตัวบุคคลและหรือ ขอหนังสือเดินทางไปราชการ (Passport) และหรือขอหนังสือรับรองการขอวีซ่า (Visa)

3) เสนอขออนุมัติเดินงบประมาณเดินทางราชการ ณ ต่างประเทศ ตามแบบพิมพ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดพร้อมแนบต้นเรื่อง

4) เสนอผู้บริหารลงนาม ออกเลขหนังสือส่ง และส่งคุมยอด เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติในการเดินทางไปราชการ

5) ลงปฏิทินตารางนัดหมายของผู้บริหารสำหรับการเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ เช่น กำหนดการประชุม การเดินทาง เที่ยวบิน ที่พัก และรายละเอียดอื่น ๆ เป็นต้น

6) เมื่อได้รับอนุมัติเดินทางไปราชการเรียบร้อยแล้ว จัดทำสรุปการเดินทางไปราชการประกอบด้วย ข้อมูลการประชุม ข้อมูลการเดินทางและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

7) เมื่อผู้บริหารเดินทางกลับให้เร่งรัดดำเนินการเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการให้แล้วเสร็จภายใน 5- 7 วันทำการ โดยจัดพิมพ์ตามแบบพิมพ์เบิกจ่ายค่าเดินทางราชการ

ข. การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์

การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์จัดทำบันทึกขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ประจำเดือนของผู้บริหารฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน โดยต้องมีใบเสร็จ และลงนามทดรองจ่ายในใบเสร็จประกอบการเบิกจ่าย และจัดทำใบ บก.111 เพื่อรับรองการใช้เงินจำนวน 1 ฉบับ โดยบันทึกเสนอ ผู้อำนวยการกองคลัง และส่งหลักฐานไปที่กองคลังต่อไป

ค. การเบิกจ่ายค่าเลี้ยงรับรอง

1) จัดทำบันทึกขออนุมัติหลักการค่าเลี้ยงรับรอง แผนการยืมเงินและสัญญายืมเงิน โดยเสนอผู้มีอำนาจลงนาม และใช้เงินหมวดอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

2) เมื่อได้รับการอนุมัติหลักการแล้ว ส่งเรื่องเพื่อคุมยอด รอรับเรื่องจากการคุมยอดจัดเก็บไว้เพื่อประกอบเบิกจ่ายต่อไป

3) รวบรวมใบเสร็จรับเงินจากการเลี้ยงรับรองเพื่อจัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่าย เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ ส่งคุมยอดเบิกจ่าย และส่งกองคลังเพื่อเบิกจ่ายต่อไป

ง. รายงานการเงินของฝ่าย (รวมทั้งเงินฝ่าย และเงินยุทธศาสตร์)

1) สรุปงบประมาณคงเหลือแต่ละเดือนเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร

2) คุมยอดงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี

3) จัดทำรายการขออนุมัติจัดสรรงบประมาณประจำปีของฝ่าย

4) จัดทำรายการกันเงินเหลื่อมปี ในแต่ละปีงบประมาณ

5.2) การพัสดุ

ก. จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อของที่ระลึกเพื่อมอบในโอกาสต่าง ๆ

1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 851/2559 เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในโอกาสต่าง ๆ งานพิธี หรืองานประเพณี เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนามและอนุมัติ

2) จัดหาของที่ระลึกพร้อมใบเสร็จรับเงิน

3) จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจัดหาของที่ระลึก

ข. จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างนามบัตรให้ผู้บริหาร

1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างเสนอ กองคลัง งานพัสดุ เพื่อดำเนินการ

2) ประสานงานกับโรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมส่งตัวอย่างในการจัดทำ

3) รับใบเสนอราคาและตรวจสอบความถูกต้องของนามบัตร ก่อนส่งให้พัสดุประกอบการเบิกจ่าย

6. การจัดเก็บข้อมูลในการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของฝ่ายประจำเดือน เช่น สำรวจพื้นผิวจราจรเพื่อปรับปรุง และซ่อมแซมภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่าย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

7. ผลงานเชิงพัฒนา

1) ขั้นตอนการลงกำหนดการนัดหมายของผู้บริหาร โดยใช้ระบบ Google calendar

2) ใช้ Application Line ในการติดต่อประสานงาน

3) มาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4) โครงการศึกษาดูงานพัฒนาศักยภาพด้านการออกแบบอาคารอนุรักษ์พลังงาน และการจัดการสภาพแวดล้อมสีเขียว

5) คู่มือการบริหารจัดการเอกสารเกี่ยวกับระบบสารบรรณ การเงิน พัสดุ การนัดหมายและการบริการ ของเลขานุการผู้บริหาร

6) โครงการวิเคราะห์การบริหารจัดการงบประมาณของเลขนุการผู้บริหาร

7) การให้คำปรึกษาการเป็นเลขานุการที่ดี

บทที่ 3
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

เทคนิคการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวทางการปฏิบัติงาน
2. จรรยาบรรณวิชาชีพ
3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA
4. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวทางการปฏิบัติงาน

การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นในครั้งนี้ผู้เขียนคู่มือใช้หลักการบริการของ ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.พ.) คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ และ สมิต สัชฌุกร, 2542 เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ดังนี้

1) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้ที่มาติดต่องานหรือรับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีเลขานุการที่ให้บริการได้ดีกับผู้มาติดต่องาน ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ผู้มาติดต่องาน หรือผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำจัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณีอินทร์แก้ว, 2549) การให้บริการผู้มาติดต่องานมีความสำคัญมาก ทุกหน่วยงานและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่องาน หรือผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะการ

ให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

3) ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ "SERVICE MIND" สู่การบริการที่เป็นเลิศ

SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile (อานว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ่นทู้ซิแอ่สซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร้ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า ว้าลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริ้สเชน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดู้เรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า "Mind" ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลี้ฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิ้ส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ้สเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดิโว้ต) แปลว่า อุทิศตน

4) การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกสวนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

4.1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4.2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงนบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4.3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4.4) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

4.5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

4.6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

4.7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

4.8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

4.9) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

5) เทคนิคการให้บริการที่ดีโดยพนักงานนักบริการอย่างแท้จริง

5.1) เทคนิคการให้บริการที่ดีจากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดีดังนี้

5.1.1) การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

5.1.2) การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

5.1.3) การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

5.1.4) การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.2) วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

5.2.1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

5.2.2) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

5.2.3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับเช่นการพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับลูกค้าเหล่านี้ด้วยการใช้

ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเองตลอดจนสามารถ หาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่าง ๆประสบการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเองสุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

6) การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสมกิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสมกล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน

7) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการและหน่วยงานในทางที่ดี
7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

8) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

9) องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

3) องค์การบริการ หรือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ

4) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

10) ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1) สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)

2) สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility)

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน

3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น

4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด

9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้

10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกูลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่มาๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประพันธ์ จันแดง (2559) ได้ให้แนวคิดเพื่อเตรียมความพร้อมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากนานาชาติ และจะขยายผลหมู่บ้าน ฯ ทั่วประเทศไทย อาเซียน และระดับโลกต่อไป โครงการอบรมผู้นำชุมชนให้เรียนรู้และใช้ภาษาภาษาอังกฤษ ในทุกขั้นตอนในการเตรียมการการต้อนรับคณะศึกษาดูงานระดับนานาชาติ ประกอบด้วย

1) การเตรียมการ เป็นการดำเนินการก่อนการศึกษาดูงาน ได้แก่ ข้อมูลของคณะที่มาศึกษาดูงาน จำนวน วัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน ประเด็นการศึกษาดูงาน การเตรียมสถานที่ การเตรียมเนื้อหาสาระในการนำเสนอ และสื่อสารประกอบการนำเสนอ

1) ข้อมูลของคณะที่มาศึกษาดูงาน ประกอบด้วย ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ หน่วยงาน จำนวน เพศ วัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน ประเด็นการศึกษาดูงาน

2) สถานที่ ประกอบด้วย ห้องประชุมที่จะให้คณะศึกษาดูงานรับฟังการบรรยายต้องมีขนาดที่เหมาะสม การจัดเก้าอี้ที่นั่งควรมีพื้นที่ระยะห่างให้มีทางเดินไปมาได้ รวมทั้งดูแลความสะอาดให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย โดยเฉพาะห้องสุขาต้องสะดวกสะอาดตลอดเวลาการใช้งาน

3) การเตรียมเนื้อหาสาระ ต้องกำหนดขอบเขตการนำเสนอ โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ และประเด็นการศึกษา รวมทั้งวิทยากรกระบวนการต้องมีความชัดเจน ทั้งประสบการณ์ องค์ความรู้ ความสามารถในการใช้สื่อและการถ่ายทอดกิจกรรมการเรียนรู้

4) การเตรียมสื่อต่าง ๆ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีนำเสนอต่อนานาชาติจำเป็นต้องศึกษาประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ไม่นำเสนอด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ควรเตรียมสื่ออื่น ๆ ไว้ประกอบเช่น วิดีโอ แผ่นพับ ชุดนิทรรศการ ชุดสาธิต/ทดลอง และสื่อที่เป็นของจริงเป็นต้น

2. การเตรียมการต้อนรับ เป็นการเตรียมขั้นตอนและพิธีการ เพื่อการมาศึกษาดูงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและประทับใจ ควรเตรียมการ 4 ขั้นตอน

1) การต้อนรับ ณ ทางเข้า บริเวณนี้ควรเป็นพื้นที่กว้าง ใกล้ห้องประชุม มีสถานที่จอดรถ จัดสถานที่สำหรับถ่ายภาพร่วมขณะต้อนรับ จัดตัวแทนซึ่งมีบทบาทสำคัญในงานเป็นตัวแทนกล่าวต้อนรับ

2) การต้อนรับ ณ ห้องประชุม จัดพิธีกรกล่าวต้อนรับ สร้างความคุ้นเคย บรรยายสรุปกำหนดการเมื่อศึกษาดูงานเรียบร้อยแล้ว

3) การนำเสนอภาพรวมของหมู่บ้าน เป็นการบรรยายสรุปนำเสนอภาพรวมหมู่บ้านความสำเร็จและการดำรงชีวิตในชีวิตประจำวันตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมเปิดโอกาสให้แสดงความเห็น หรืออาจมีการมอบของที่ระลึกและถ่ายภาพที่ระลึก

4) การนำเสนอ ณ ฐานเรียนรู้ เป็นการนำเสนอกิจกรรมที่ขับเคลื่อนโดยปราชญ์ชาวบ้านหรือผู้ชำนาญการในฐานความรู้นั้น ๆ เป็นผู้บรรยายนำเสนอด้วยตนเอง

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล ได้ให้แนวคิดสิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติในงานบริการ (DO & DON'T IN CUSTOMER SERVICE) ในงานบริการลูกค้า หากเรารับพนักงานที่มีทัศนคติที่ดี เต็มใจให้บริการ มี Service Mind แล้ว เมื่อพนักงานไปปฏิบัติงานจริง ๆ ลูกค้าก็ยังอาจพบประเด็นต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจ และอารมณ์เสียก็เป็นได้ เรามาลองดูตัวอย่าง สิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติในงานบริการ

1) Do การต้อนรับลูกค้า ในการต้อนรับลูกค้า เราสามารถให้บริการลูกค้าประทับใจและชมต่อ ๆกันไปได้ หากเราสร้างบริการให้เด่นในเรื่องนี้ เพราะการต้อนรับเป็นจุดสัมผัสแรกที่ลูกค้าได้

พบรู้สึกและเกิดประสบการณ์ เหมือนที่เราได้ยินบ่อย ๆ ว่า การประทับใจครั้งแรกนี้สำคัญ (First Impression) หากลูกค้าเข้ามาพบเรา ได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ลูกค้าก็จะรู้สึกดี และชื่นชมบริการของเรา พฤติกรรมของพนักงานในเรื่องการต้อนรับลูกค้าให้ประทับใจ มีตัวอย่างเช่น

1.1) การกล่าวคำต้อนรับ บริษัทต้องมีการกำหนดมาตรฐานคำพูด (Script) ที่พนักงานทุกคนจะกล่าวคำนี้เหมือน ๆ กัน

1.2) การเดินเข้าไปต้อนรับลูกค้าทันที เมื่อลูกค้าเข้ามาถึง

1.3) การเดินไปส่งลูกค้าที่รถ

1.4) การจำลูกค้าได้เมื่อลูกค้ามาครั้งที่ 2

1.5) การไหว้ ลูกค้าเมื่อเข้ามาและกลับไป

1.6) การจำข้อมูลสำคัญ ๆ ของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการครั้งที่แล้ว

1.7) การให้บริการอย่างเป็นมิตร

1.8) การแสดงออกกับลูกค้าอย่างไม่เลือกปฏิบัติ

1.9) ความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ

1.10) ความเป็นกันเองตามกาลเทศะ

1.11) การมีคำกล่าวการจบสนทนาอย่างมีมาตรฐานคำพูด

ในประเด็นตัวอย่างต่าง ๆ เหล่านี้เราสามารถมาพิจารณา ออกแบบการต้อนรับ และเลือกไปใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรได้

ตัวอย่างการต้อนรับที่มีมาตรฐานคำพูด (Script)

เช่นเมื่อเราเข้า เซเว่น อีเลฟเว่น จะมีเสียงกริ่งที่ดังด้วยเสียงเหมือน ๆ กัน พนักงานเซเว่น จะกล่าวต้อนรับด้วยคำพูดเหมือน ๆ กัน เมื่อลูกค้าเดินออกจากร้านก็จะได้รับคำกล่าวขอบคุณเหมือน ๆ กัน

ตัวอย่างการจำลูกค้าได้เมื่อลูกค้ามาครั้งที่ 2

ในสนามกอล์ฟแห่งหนึ่งที่ประเทศญี่ปุ่น ที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศญี่ปุ่น (Japan Quality Award, JQA) การต้อนรับ ลูกค้าของสนามกอล์ฟแห่งนี้คือ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามา พนักงานสามารถกล่าวชื่อลูกค้าทักทายลูกค้าได้ ถูกต้องและประทับใจ การทักทายชื่อลูกค้าเกิดขึ้นได้จาก 2 วิธี คือ เกิดจากการจำได้ของพนักงานและการใช้ IT เข้ามาช่วยในธุรกิจกอล์ฟมีข้อมูลสมาชิกอยู่แล้ว สนามกอล์ฟสามารถบันทึก ชื่อลูกค้า รูปถ่ายลูกค้า ทะเบียนรถลูกค้าเมื่อเราเห็นทะเบียนรถของลูกค้าก็สามารถดูรูป ดูชื่อลูกค้าจากระบบ IT และกล่าวชื่อลูกค้าทักทายได้ทันที

ตัวอย่างการแสดงออกกับลูกค้าอย่างไม่เลือกปฏิบัติ

การแสดงออกของพนักงานขายที่พูดกับลูกค้า เป็นจุดสำคัญที่บริษัทควรนำมาพิจารณา มีท่านผู้หนึ่งเล่าให้ผมฟัง เรื่องประสบการณ์ของเขาที่ร้านขายเสื้อผ้าในห้างสรรพสินค้า พนักงานขายเห็นเขา

แต่งตัวธรรมดาๆ ทั่วไป เดินเข้ามา แล้วไปตัดสินเองว่า ลูกค้าคนนี้ไม่น่าจะให้บริการ ไม่น่าจะขาย พอเขาเลือกสินค้า พนักงานก็พูดว่า "เสื้อตัวนี้แพงนะ" คำพูดคำเดียวนี้ ทำให้เขาเดินออกจากร้านนี้ไปทันที และไม่คิดจะกลับมาร้านนี้อีกแล้ว ทั้ง ๆ ที่วันนั้นเขาตั้งใจจะมาซื้อเสื้อ ตัวที่เค้าจับอยู่แล้วพฤติกรรมการให้บริการแบบนี้ เป็นการเลือกปฏิบัติของพนักงาน ในการพูดจากับลูกค้าเราจะเห็นพฤติกรรมนี้อยู่บ่อย ๆ กับสินค้าที่ขายดีและติดตลาดแล้ว บริษัทจึงควรหมั่น Refresh การให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ

ตัวอย่างการไหว้ลูกค้า

เมื่อลูกค้าเข้ามาหรือกลับไป เราสามารถกำหนดให้พนักงานต้อนรับลูกค้าด้วยการไหว้ เพราะเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงการต้อนรับได้เป็นอย่างดีที่สุดทั้งนี้การไหว้มิใช่เป็นการสั่ง บังคับหรือบอกให้พนักงานไหว้ แต่ต้องเป็นการไหว้ลูกค้าที่ออกมาจากใจของพนักงานการไหว้ที่ออกมาจากใจของพนักงาน เกิดจากการอบรมพนักงานให้พนักงานรู้สึก และเข้าใจในมุมมองของลูกค้า ให้พนักงานได้ฝึกปฏิบัติ บริษัทจัดพี่เลี้ยงดูแลรุ่นน้อง การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรผมเป็นที่ปรึกษาให้ธุรกิจบริการแห่งหนึ่ง ในเรื่องการบริการให้เป็นเลิศ (Service Excellence) ในระหว่างการดำเนินโครงการเขาก็มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์กรอย่างหนึ่ง ก็คือ การไหว้กันภายในองค์กร จากเดิมมีการทักทายและพูดคุยงานทั่วไป หลังจากดำเนินโครงการได้สัก 1 เดือน พวกเขาไหว้กันเมื่อพบกันในที่ทำงานเรื่องแบบนี้ในธุรกิจบริการบางแห่งเป็นเรื่องปกติ ทำกันอยู่แล้ว แต่บางแห่งก็ถือเป็นเรื่องใหม่เลยทีเดียว ประโยชน์ที่จะได้ก็คือ คนภายในองค์กรมีความรักกัน เคารพนับถือกัน ทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานน่าอยู่ และย่อมส่งผลถึงลูกค้าที่จะได้รับการต้อนรับที่ออกมาจากใจด้วย ลูกค้าจะเห็นได้ชัดเจนว่าบริษัทเต็มใจให้บริการ

2) Don't การติดต่อลูกค้า

ประสบการณ์ที่ผมเคยเจอ ก็คือบริษัทให้บริการอินเตอร์เน็ตรายหนึ่งตั้งระบบคอลล์ เซ็นเตอร์ ไว้เพื่อให้บริการให้ข้อมูล รับตอบคำถามลูกค้า แต่ปรากฏว่า เมื่อโทรไปแล้ว เราไม่ได้รับสายไม่ได้คุยกับพนักงาน บริษัทเปิดเสียง IVR (Interactive Voice Response) ให้เราฟังเสียงในระบบคอลล์ เซ็นเตอร์ ที่พูดว่า "โปรดรอสักครู่ ขณะนี้ เจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติงานอยู่" ผมรอไปสัก 10 นาที ไม่สามารถพูดกับใครได้ จนต้องวางสายไป โทรไปอีก 3 ครั้งโดยใช้เวลาห่างกัน 3-4 ชั่วโมง ก็เจอแบบนี้ จนได้พบพนักงานในครั้งที่ 4 ในวันรุ่งขึ้น ถึงได้พูดคุยกันได้ กรณีแบบนี้ ผมคิดว่า ท่านผู้อ่านก็คงเจอบ้างเหมือนกัน การให้บริการแบบนี้ เป็นการให้บริการที่ยากต่อการเข้าถึงลูกค้าลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ ไม่ค่อยอยากใช้บริการหากเลือกได้และในบางงานบริการ หากติดต่อยาก อาจส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อลูกค้าได้ อย่างเช่น ธุรกิจการเงิน บัตรเครดิต การประกัน การรักษาพยาบาล เป็นต้น

3) วิธีแก้ไขและป้องกัน

การแก้ไขและป้องกันในกรณีนี้ เราสามารถดึงข้อมูลจากระบบคอลล์เซ็นเตอร์ ออกมาได้ว่าเวลารอคอยของลูกค้าเฉลี่ยที่รอรับสายในแต่ละวันเป็นเท่าไร ควรจะปรับปรุงให้เหลือเท่าไร หรือถ้าหาก

ไม่มีระบบบันทึกข้อมูลเราสามารถใช้เทคนิคการทำ Mystery Calling ก็ได้ คือ บริษัท ลองโทรศัพท์เข้าไปติดต่อใช้บริการเอง สอบถามข้อมูลจริง ๆ เปรียบเสมือนเราเป็นลูกค้าคนหนึ่ง แล้วลองสังเกตพฤติกรรมการให้บริการในสายนั้นว่า หากเราเป็นลูกค้าเรารู้สึกว่าประทับใจหรือไม่ประทับใจหรือไม่พอใจอะไรบ้าง การทำแบบนี้เป็นการที่เราจะทราบถึงข้อมูลลูกค้าจริง ๆ ว่าประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับคืออะไร อย่างกรณี ตัวอย่างดังกล่าว เมื่อโทรไปสายแรก ครั้งแรก บริษัทก็ทราบทันทีว่า บริษัทมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้ยากมาก ก็ควรรีบแก้ไขโดยด่วน เช่น เพิ่มพนักงานรับสาย เพิ่มช่องทางการติดต่อลูกค้าอื่น ๆ เช่น ทางเว็บไซต์ อีเมล์ การให้ข้อมูลลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะโทรเข้ามาถามหรือก่อนที่ลูกค้าจะได้รับปัญหาบริการ รวมทั้งก่อนที่ บริษัทจะออกโปรโมชั่น หรือบริการใหม่ ๆ ออกมาต้องลองถามตัวเองก่อนว่า ลูกค้าต้องทราบข้อมูลอะไรบ้างและเตรียมให้พร้อม เป็นการป้องกัน เพื่อที่ลูกค้าจะได้ไม่รับปัญหากับบริการของเราภายหลัง

จากตัวอย่าง DO และ DON'T ดังกล่าวหากเรามีโอกาสทำบริการของเราให้ดีขึ้น แน่นอนครับว่า วัฒนธรรมภายในองค์กร การทำงานของพนักงานก็จะมีบรรยากาศที่ดีดียิ่งขึ้น รวมทั้งลูกค้าก็จะได้รับประสบการณ์ที่ดีดี จากองค์กรของเรายิ่งขึ้นครับ

2. จรรยาบรรณวิชาชีพ

โดยใช้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย เรื่องจรรยาบรรณและการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อ 6 ผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้อย่างเคร่งครัด

ในกรณีที่สภามหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีจรรยาบรรณของวิชาชีพใดไว้เฉพาะหรือสภาแห่งวิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย

ข้อ 7 ผู้ปฏิบัติงานพึงประพฤติตนโดยยึดมั่นในหลักแห่งคุณธรรมและจริยธรรม

ข้อ 8 ผู้ปฏิบัติงานพึงประพฤติตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานหรือตำแหน่งที่ดำรงอยู่

ข้อ 9 ผู้ปฏิบัติงานพึงเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อ 10 ผู้ปฏิบัติงานพึงละเว้นการนำผลงานหรือผลงานทางวิชาการของตนเองที่เคยใช้มาแล้วมาใช้ใหม่อย่างผิดวิธี

ข้อ 11 ผู้ปฏิบัติงานพึงยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดและปฏิบัติตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกแห่งสภาชีพนั้นด้วย

ข้อ 12 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียง เกียรติภูมิ และประโยชน์ของมหาวิทยาลัย

ข้อ 13 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เสมอภาค และปราศจากอคติ

ข้อ 14 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ขยันหมั่นเพียร รอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล

ข้อ 15 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานตรงเวลาใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ 16 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่าประหยัดคุ้มค่าทั้งต้องระมัดระวังมิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

ข้อ 17 ผู้ปฏิบัติงานพึงปฏิบัติงานโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ แก่ตนเองหรือพวงพ้อง

ข้อ 25 ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปราศจากอคติ และมีความเสมอภาค

ข้อ 26 ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอื้อเฟื้อ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี

ข้อ 27 ผู้ปฏิบัติงานพึงให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามเวลา และไม่ชักช้า

สรุป จรรยาบรรณในวิชาชีพเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในครั้งนี้ผู้เขียนคู่มือได้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย เรื่องจรรยาบรรณและการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 เป็นหลักหรือกรอบในการประพฤติปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีความหลากหลาย เช่น การต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร การประสานงาน การบริการ การนัดหมาย สารบรรณ การตรวจสอบ การเงิน พัสดุ และอื่น ๆ ภาระงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อดทน ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และรักษาขนบธรรมเนียมที่ดีงามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มาติดต่องานสอดคล้องกับการเป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการ สู่มาตรฐานคุณภาพ และส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA

เทคนิคการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย การดำเนินการทุกกระบวนการต้องใช้ หลักการการปฏิบัติงาน PDCA ประกอบการบริหารจัดการ ได้แก่

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
P = Plan (การวางแผน)	1. ศึกษา วิเคราะห์มาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. จัดเตรียมเอกสาร เทคนิค วิธีการเป็นการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร 3. การต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร เลขานุการผู้บริหารที่ดีต้องมีความสามารถที่หลากหลายภาระงาน 4. มีแผนการต้อนรับที่สอดคล้องกับแนวทางทางการปฏิบัติการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย
D = Do (การปฏิบัติตามแผน)	1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานภาระงานที่จะเขียนในคู่มือ 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคนิคการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลางรับทราบเทคนิค วิธีการปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอน และหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องภาพรวมของบทบาทหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร และทางการปฏิบัติการเป็นการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 4. พบปัญหา อุปสรรค รีบแก้ไขทันที โดยอาจปรึกษาผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันเป็นต้น
C = Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)	1. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. การดำเนินการในภาระงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ปรากฏในบทที่ 2 และบทที่ 4 เช่น การต้อนรับ การประสานงาน

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
	การบริการการนัดหมาย การประชุม การเงินและพัสดุ และการเป็นเลขานุการที่ดี เป็นต้น 3. รายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
A = Act (ปรับปรุงแก้ไข)	1. ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้มาติดต่องาน และเพื่อนร่วมงาน 2. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อผู้บริหารตามลำดับ ทำสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

4. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (คู่มือ : ม.ป.พ.) ได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ หน้า 10-11

1) เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2) รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

3) ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใด ๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

4) รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการ ต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่น ผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาดและถูกต้อง

5) เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้เพื่อให้งานทันกำหนด

6) มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้วไม่ว่าจะเป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

7) รอบคอบสอบทาน งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ

8) ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

9) มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน

10) การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร

11) พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

12) ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

13) รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเอง ทำอยู่

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่มา ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวมเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

บทที่ 4
เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เทคนิคการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยการความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในเล่มนี้เป็นการอำนวยการกลางของเลขานุการผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยอาศัยหลักการทำงานตามประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร ประกอบการทำงานและการตัดสินใจ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับเป้าหมายของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) การส่งเสริมเพื่ออำนวยการในการบริการในภาระงานที่รับผิดชอบด้านการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น การประสานงาน และการอำนวยการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) อำนวยความสะดวกการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องปฏิบัติงานถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือแนวทางปฏิบัติการปฏิบัติการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มาติดต่อราชการ ทั้งบุคคลภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4) การปฏิบัติงานต้องมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ประณีต สวยงาม และความสบายตา ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความประทับใจ ของผู้บริหารผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหาร

นอกจากหลักการทำงานแล้ว ยังได้ใช้ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สั่งสมมาในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็นดังนี้ คือ

1) มีการวางแผนงาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน

3) มีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) มีการนำผลการประเมินพัฒนางาน ตนเอง และหน่วยงาน

5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ

1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีต เรียบร้อยและรวดเร็วและสอดคล้อง ตามความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการ

3) ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้

4) ผลงาน ตอบตัวชี้วัดของกองบริหารงานกลางและมหาวิทยาลัย

5) ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากเลขานุการผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้เลขานุการผู้บริหารมีความผาสุกในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ ดังนี้คือ

1) เป็นผู้มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการและให้บริการต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน ให้เกียรติ และเคารพสิทธิและเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ

4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การคิดบวก มองโลกในแง่ดี ปิยวาจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5) การเตรียมความพร้อมในระบบงานเลขานุการผู้บริหารเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 เป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) มีความพร้อมในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหารที่ดี

2) มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยเช่น Facebook Line Google drive Google calendar

3) มีขั้นตอนในการปฏิบัติ และคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อใช้อ้างอิง

4) มีการพัฒนางานเลขานุการผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงาน

5) เป็นผู้ให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาระงานที่ผู้เขียนคู่มือรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบไปด้วย การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทั่วไปของเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพโดยจำแนกภาระงานที่รับผิดชอบดังกล่าวออกเป็น 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (กระบวนงาน) ดังนี้

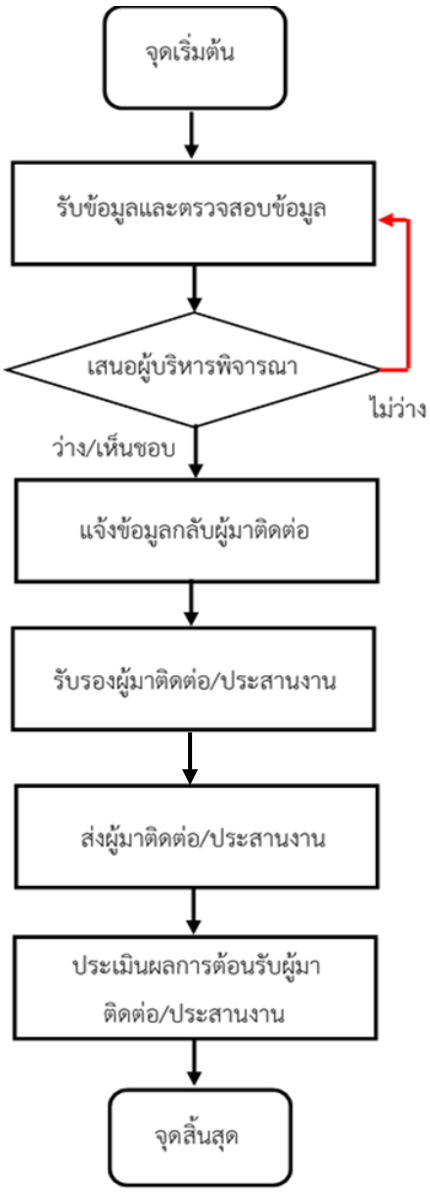
1. การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้การปฏิบัติงานในส่วนการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เขียนคู่มือขอนำเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (กระบวนงาน) เป็น 2 รูปแบบ คือรูปแบบผังกระบวนงานการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chat) และรูปแบบข้อความ (wording) รายละเอียดงาน ดังนี้

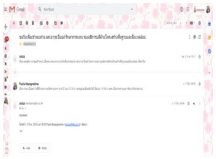
1. **ขั้นตอนการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายในหาวิทยาลัยขอนแก่น**

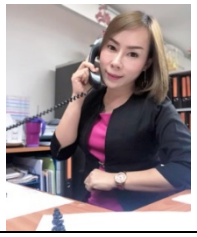
ตัวชี้วัดที่สำคัญ ผู้มาติดต่องานได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่องาน และมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

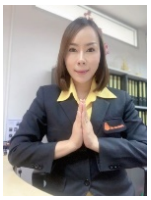
1.1 การแสดง Flow chat การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไม่ปรากฏรายละเอียดงาน ดังนี้



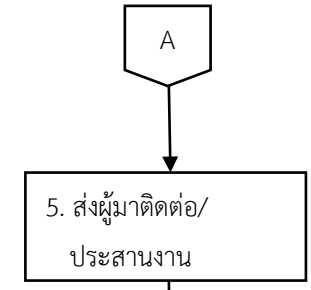
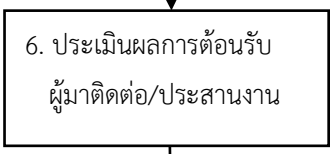
1.2 การแสดง Flow chat การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปรากฏรายละเอียดงาน ดังนี้

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น				
1. การรับข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล A	10 นาที	**1. การรับข้อมูลจากผู้ประสงค์ที่จะมา**ติดต่องานทางอิเลคทรอนิกส์และการพบโดยตรง ดังนี้ 1) จดหมายอิเลคทรอนิกส์ Line face book Messenger 2) โทรศัพท์ 3) เข้ามาติดต่อเลขานุการผู้บริหารก่อนโดยตรง **2. รับข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล** 1) การหารือในประเด็นที่เกี่ยวข้องในแต่ละฝ่าย เช่น การประชุมโครงการก่อสร้างต่าง ๆ การหารือการใช้งบประมาณ การหารือแนวทางเร่งรัดงานให้ได้ตามแผน การหารือแนวทางปฏิบัติงาน และการประชุมวิชาการ 2) การสอบถามวัน เวลา ที่ว่างของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อจะเข้าพบ 3) การให้ข้อมูลชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในการประชุม และหารือผู้บริหาร 4) การสอบถามสถานที่ในการประชุมสามารถใช้ห้องประชุมที่ไหนอย่างไร พร้อมทั้งต้องการโสตทัศนูปกรณ์ 5) ต้องการให้จัดอาหารว่าง/อาหารกลางวัน และเครื่องดื่มหรือไม่ต้องการให้จดรายงานการประชุมด้วยหรือไม่ต้องการให้จัดหารถเพื่อรับ-ส่งด้วยหรือไม่	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องในบทที่ 3 3. ตัวอย่างการรับข้อมูลผู้มาประสงค์ที่จะมาติดต่องานอิเล็กทรอนิกส์ 1) จดหมายอิเลคทรอนิกส์  2) Line 4. ตัวอย่างการไหว้การต้อนรับด้วยจิตบริการ 	เลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
A		**3. สรุปประเด็นประเด็น** ข้อมูล ปัญหา อุปสรรคของผู้มาติดต่องานเพื่อเตรียมนำเสนอ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ	4. ตัวอย่างการรับโทรศัพท์ 	
ไม่ว่าง 2. เสนอผู้บริหาร ว่าง/เห็นชอบ	5 นาที	1. ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการ 2. กรณีที่ผู้บริหารเห็นชอบและสั่งการเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้บริหารได้รับภารกิจเร่งด่วนจำเป็นต้องเลื่อนนัดการติดต่องานโดยแจ้งข้อมูลกลับทางโทรศัพท์		ผู้บริหาร
3. แจ้งข้อมูลกลับผู้มาติดต่องาน A	10 นาที	1. แจ้งข้อมูลกลับในกรณีที่ได้รับความเห็นชอบและดำเนินการต่อไป 2. กรณีผู้มาติดต่องานโดยไม่ได้นัดหมายและผู้บริหารมีภารกิจอื่นที่เร่งด่วนจำเป็นและมีความสำคัญ จึงไม่สามารถให้เข้าพบได้ เลขานุการผู้บริหารต้องอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจด้วยจิตบริการ อัธยาศัยไมตรีอันดี และขอข้อมูลผู้ที่มาติดต่อพร้อมทั้งจะประสานกลับไปอย่างเร่งด่วน 3. ในกรณีที่ผู้มาติดต่องานไม่มียานพาหนะ เลขานุการควรอำนวยความสะดวกโดยประสานขอรถส่วนกลางมหาวิทยาลัย หรือติดต่อประสานงานขอรถจากคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มาติดต่อ	1. แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับ ผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. ตัวอย่างการโทรศัพท์แจ้งข้อมูลกลับ สมุดปากกาต้องพร้อมในการจดข้อมูล	เลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
A		4. ในกรณีผู้มาติดต่องานเจ็บป่วยกะทันหัน ต้องโทรศัพท์ประสานงานไปยัง หมายเลข 1669 เพื่อนำส่งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุด	4. ตัวอย่างรถตู้เพื่ออำนวยความสะดวก 5. ตัวอย่างรถปฏิบัติการฉุกเฉิน 	
4. รับรองผู้มาติดต่อ/ประสานงาน A	10 นาที	1. กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ” เมื่อผู้มาติดต่องาน โดยการเรียนเชิญผู้มาติดต่องานเข้าห้องประชุม ด้วยความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยจิตบริการที่ดี ใส่ใจผู้มาติดต่องาน 2. เมื่อผู้มาติดต่องานเข้าห้องประชุม เลขานุการสอบถามผู้มาติดต่องานประสงค์จะรับเครื่องดื่มอะไรอย่างไร พร้อมกับบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม 3. จัดเตรียมข้อมูลที่ผู้บริหารมีความประสงค์เช่นกฎ ระเบียบ เอกสารที่เกี่ยวข้องในการประชุมหรือข้อมูลอื่น ๆ	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. รูปตัวอย่างการไหว้ต้อนรับด้วยความเต็มใจ  4. การต้อนรับด้วยจิตบริการ 	เลขานุการผู้บริหาร

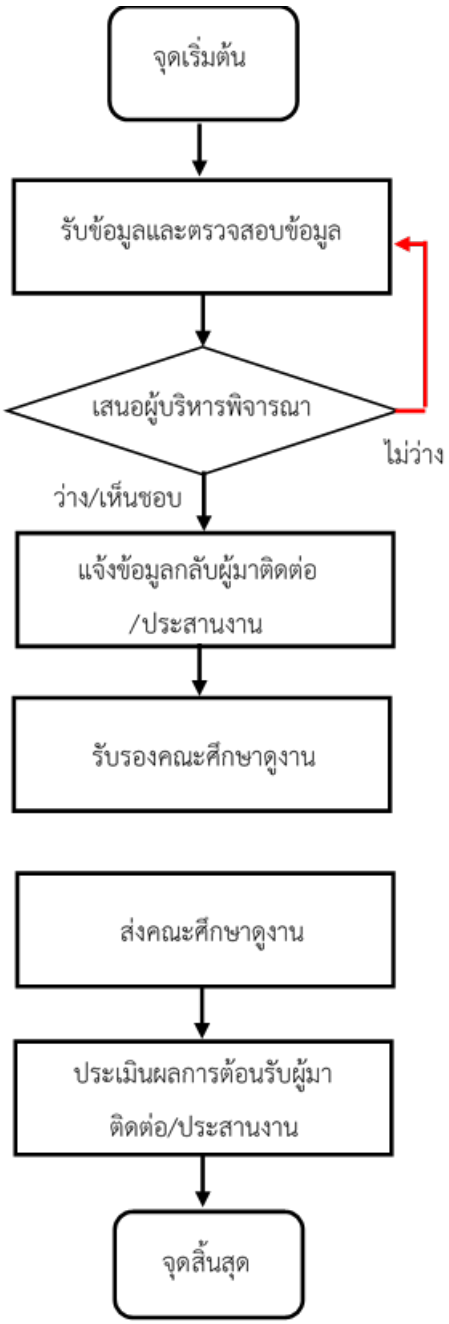
ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
A A		4. ในกรณีที่ผู้มาประชุมไม่มียานพาหนะ เลขานุการควรอำนวยความสะดวกโดยประสานขอรถส่วนกลางมหาวิทยาลัย หรือติดต่อประสานงานขอรถจากคณะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มาติดต่อ 5. ในกรณีผู้มาประชุมเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน ต้องโทรศัพท์ประสานงานไปยัง หมายเลข 1669 เพื่อนำส่งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุด 6. สรุปเอกสารค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ค่าเลี้ยงรับรอง ค่าอาหารกลางวัน เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายต่อไป	. 5. ตัวอย่างรูปห้องประชุม 6. ตัวอย่างการรับรองอาหารว่างและเครื่องดื่ม 7. ตัวอย่างอาหารว่างและเครื่องดื่ม 7. ตัวอย่างรถตู้เพื่ออำนวยความสะดวก 8. ตัวอย่างรถปฏิบัติการฉุกเฉิน 	

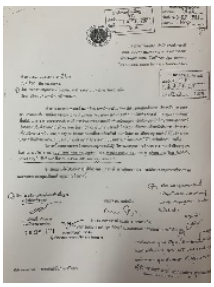
ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	5 นาที	1. ผู้ติดต่องานหรือผู้มาประชุมได้เสร็จสิ้นภารกิจ เลขานุการกล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ” เพื่อส่ง และนำทางไปส่งหน้าลิฟต์ 2. กรณีที่ผู้มาติดต่องาน/ผู้มาประชุมยังไม่กลับทันที เลขานุการต้องอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งใส่ใจกระตือรือร้นในการต้อนรับ	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3	เลขานุการผู้บริหาร
	**10 นาที**	1. มีแบบประเมินผลการต้อนรับ 2. วิเคราะห์ข้อมูล 3. รายงานผลการประเมินพึงพอใจ 4. นำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการต้อนรับของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย		เลขานุการผู้บริหาร

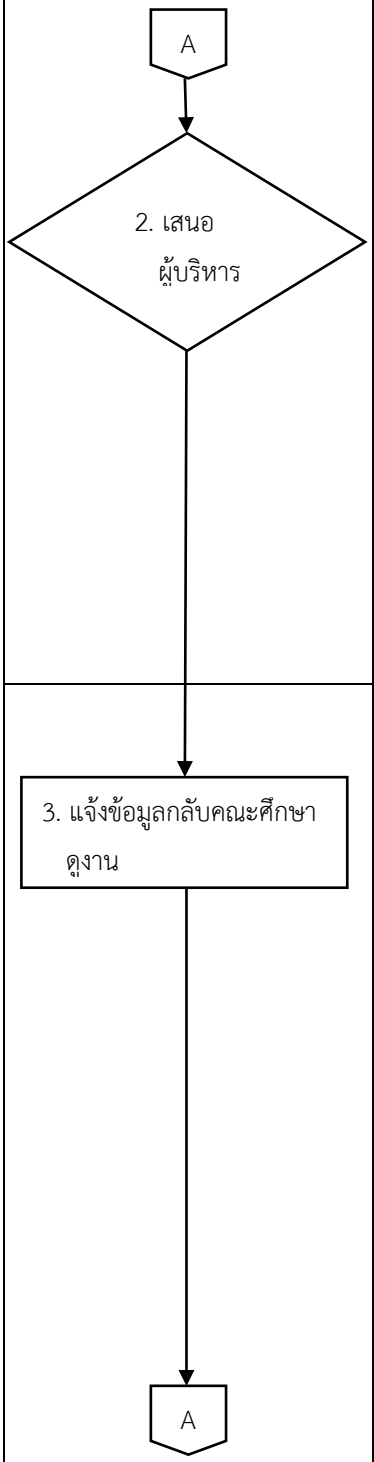
2. ขั้นตอนการต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวชี้วัดที่สำคัญ ผู้มาติดต่องานได้รับความสะดวก รวดเร็วในติดต่องาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาศึกษาดูงาน

2.1 การแสดง Flow chat การต้อนรับผู้มาติดต่องานผู้บริหารมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไม่ปรากฏรายละเอียดงาน : หน่วยงานที่ขอศึกษาดูงาน คณะศึกษาดูงาน ดังนี้

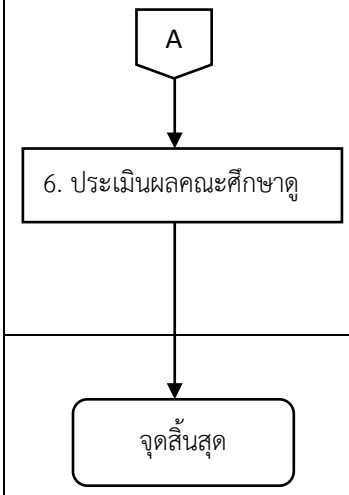


ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น				
1. การรับข้อมูลและตรวจสอบ A	10-30 นาที	1. การรับข้อมูลจากหน่วยงานที่ขอศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น 1) รับหนังสือจากหน่วยงานที่ขอศึกษาดูงาน จากงานสารบรรณ กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) หารือประเด็นที่ประสงค์มาขอเยี่ยมชมเพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) สอบถามวัน เวลา ที่คณะศึกษาดูงานขอเข้าเยี่ยมชม 4) การให้ข้อมูลบุคลากรภายใต้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการเข้ามาดูงาน 5) สอบถามความต้องการ การใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์หรือไม่ 6) สอบถามข้อจำกัดด้านอาหาร เครื่องดื่ม การแพ้ยา แพ้อาหาร และโรคประจำตัว ของคณะศึกษาดูงาน 7) ต้องการให้จดรายงานการประชุมด้วยหรือไม่ 8) ต้องการให้จัดหารถเพื่อรับ-ส่งด้วยหรือไม่	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. รูปตัวอย่างหนังสือขอเข้าศึกษาดูงาน 	เลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	10-15 นาที	1. ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการ 2. กรณีที่ผู้บริหารเห็นชอบและสั่งการเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้บริหารได้รับภารกิจเร่งด่วนจำเป็นต้องมอบหมายผู้บริหารท่านอื่นปฏิบัติการแทนอาจเป็น รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย และหรือผู้ช่วยอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. รูปตัวอย่างการเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา 	ผู้บริหาร
	10-30 นาที	1. ทำหนังสือแจ้งข้อมูลกลับในกรณีที่ได้รับความเห็นชอบและดำเนินการต่อไป 2. ทำหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กอง สำนักงาน ร่วมให้การต้อนรับ 3. ในกรณีที่คณะศึกษาดูงานไม่มียานพาหนะ เลขานุการควรอำนวยความสะดวกโดยประสานขอรถ ส่วนกลางมหาวิทยาลัย 4. ในกรณีผู้มาติดต่องานเจ็บป่วยกะทันหัน ต้องโทรศัพท์ประสานงานไปยังหมายเลข 1669 เพื่อนำส่งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุด	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. ตัวอย่างรูปรถตู้ส่วนกลางเพื่ออำนวยความสะดวก 	เลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
A			4. ตัวอย่างรถปฏิบัติการฉุกเฉิน 5. ตัวอย่าง รถบัสเพื่ออำนวยอำนวยความสะดวก	
4. รับรองคณะศึกษาดูงาน A	10-30 นาที	1. ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องให้การต้อนรับบริเวณหน้าอาคารสิริคุณากรเมื่อคณะศึกษาดูงานมาถึงและร่วมถ่ายรูปหมู่เพื่อเป็นที่ระลึก 2. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ต้อนรับและคณะศึกษาดูงานเข้าห้องประชุมเพื่อฟังบรรยาย เลขานุการรับรองอาหารว่างและเครื่องดื่ม 3. จัดเตรียมข้อมูลที่ผู้บริหารมีความประสงค์เช่นกฎ ระเบียบ เอกสารที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดูงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ 4. ในกรณีที่คณะศึกษาดูงานไม่มียานพาหนะ เลขานุการควรอำนวยความสะดวกโดยประสานขอรถส่วนกลางมหาวิทยาลัย	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 3. ตัวอย่างรูปคณะศึกษาดูงาน	งานเลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
A		5. ในกรณีที่คณะศึกษาดูงานเจ็บป่วยกะทันหัน ต้องโทรศัพท์ประสานงานไปยังหมายเลข 1669 เพื่อนำส่งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุด 6. สรุปเอกสารค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ค่าเลี้ยงรับรอง ค่าอาหารกลางวัน เพื่อเบิกจ่ายไปยังกองคลัง	4. ตัวอย่างห้องประชุมในการรับรอง 5. ตัวอย่างอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับรับรอง 6. ตัวอย่างรถปฏิบัติการฉุกเฉิน 	
5. การส่งคณะศึกษาดูงาน A	10 นาที	1. คณะศึกษาดูงานได้เสร็จสิ้นภารกิจเลขานุการกล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ” เพื่อนำคณะศึกษาศึกษาดูงาน ส่งขึ้นรถหน้าอาคารสิริคุณากร 2. กรณีที่คณะศึกษาดูงาน ยังไม่กลับทันที เลขานุการต้องอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งใส่ใจกระตือรือร้นในการต้อนรับ	1.แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บทที่ 3 2. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3	งานเลขานุการผู้บริหาร

ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		1. มีแบบประเมินผลการต้อนรับ 2. วิเคราะห์ข้อมูล 3. รายงานผลการประเมินพึงพอใจ 4. นำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการต้อนรับของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย		งานเลขานุการผู้บริหาร

3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเริ่มตั้งแต่เตรียมการ ขั้นดำเนินการ และขั้นติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ขั้นเตรียมการ

ภาระงานที่รับผิดชอบของเลขานุการผู้บริหารที่มีความหลากหลาย เช่น งานสารบรรณ การประสานงาน การนัดหมาย การให้บริการ การประชุม การต้อนรับ การเงินและพัสดุ และการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี แต่ในครั้งนี้จะนำเสนอการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว เป็นภาระงานในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ งานเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่าพบปัญหา อุปสรรค อย่างไรบ้าง และผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับใด สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจของกองบริหารงานกลางอย่างไร เพื่อนำข้อมูลประกอบวางแผน การดำเนินการและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งในและนอกราชอาณาจักร ของผู้บริหาร ซึ่งได้เตรียมการ ดังนี้

1) การวางแผนการปฏิบัติงาน โดยได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานในสังกัดปฏิบัติงานทุกรอบการประเมิน พร้อมเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน และสอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการมาตรฐานที่ 4 บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกอง

2) การดำเนินตามแผนที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำแผน ทำแบบพิมพ์ในการขอเข้าพบ จัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ สอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารในการรับรองผู้มาติดต่องาน ตรงตามความต้องการหรือไม่ มีข้อเสนอแนะ/ปรับปรุงอย่างไร นำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจประกอบการพัฒนางานและการวางแผนงานในปฏิบัติงานครั้งต่อไป ตลอดจนการทบทวนกระบวนการดำเนินการตั้งแต่กระบวนการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งต่อไป

3.2 ขั้นดำเนินการ

การปฏิบัติงานด้านการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานและกระบวนงานที่วางไว้ ทั้งการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4 มาตรฐานดังกล่าวข้างต้น เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร

3.3 ขั้นติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจริง โดยนำสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหาร นำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารมาใช้ประกอบการพัฒนางานและการวางแผนงานในปฏิบัติงานครั้งต่อไป ตลอดจนการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนางานการขออนุมัติเดินทางไปราชการในครั้งต่อไป

4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ใช้คุณธรรม 4 ประการ พระราชดำรัสเนื่องในวโรกาสครองสิริราชย์สมบัติครบ 60 ปี ที่สีหบัญชร พระที่นั่งอนันตสมาคม วันที่ 9 มิถุนายน 2549

ประการแรก คือ การที่ทุกคนคิด พูด ทำด้วยความเมตตา มุ่งดี มุ่งเจริญต่อกัน

ประการที่สอง คือ การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์ให้งานที่ทำสำเร็จบรรลุผลทั้งแก่ตน แก่ผู้อื่น และประเทศชาติ

ประการที่สาม คือ การที่ทุกคนปฏิบัติตนอยู่ในความสุจริตในกฎกติกา และในระเบียบแบบแผนโดยเท่าเทียมกันเสมอ

ประการที่สี่ คือ การที่ทุกคนต่างพยายามนำความคิดเห็นของตนให้ถูกต้องเที่ยงตรงและมั่นคงอยู่ในเหตุในผลหากความคิดจิตใจและประพฤติปฏิบัติที่ลงรอยเดียวกันในการพิธีที่เจริญนี้ยังมีความพร้อมมูลอยู่ภายในใจของคนไทยก็มั่นใจว่าประเทศไทยจะดำรงมั่นคงอยู่เสมอไป

บทที่ 5
ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ งานเลขานุการผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในบทบาทหน้าที่การอำนวยการและรับรับผิดชอบในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารที่รับชอบภาระงานที่หลากหลายเช่น การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการนัดหมายผู้บริหาร งานสารบรรณ จัดการประชุม การเงินและพัสดุ การประสานงาน การบริการ การพัฒนางานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาและการพิจารณาดำเนินการในภาระงานดังกล่าวตามแนวคิดหรือแนวทางการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลออนไลน์สำหรับเลขานุการจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการปฏิบัติงาน PDCA มาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การประสานงาน การให้บริการ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และต้องให้บริการภาระงานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่าการให้บริการที่ดีอย่างไร แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะที่งานเลขานุการผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องรีบแก้ไขทันที ดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน

ตารางที่ 2 ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
1.การปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ 1) งานสารบรรณ 2) การประสานงาน 3) การนัดหมายและบริการ 4) การประชุม	1. การใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง โดยเฉพาะกระดาษในการทำงาน 2. จัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและใช้เวลามาก	1. มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติเดินทางไปราชการ 2. มีเครื่องมือดิจิทัลเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ Google

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
5) การเงินพัสดุ 6) การบริหารจัดการข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อความปลอดภัยและสิทธิ์ความเป็นส่วนตัวของบุคคล	3. การขาดพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน 4.การขาดโอกาสหลายๆอย่างทั้งการพัฒนาตนเองและอื่น ๆ 5. ภาวะความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร 6. การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่าง ๆ 7. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือตัดสินใจในบางเรื่องแทนผู้บริหาร 8. ไม่มีคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชัดเจน	Calendar ในการจัดการนัดหมาย การใช้ Drive ในการจัดการข้อมูลและใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอนการจัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น 2. มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน เช่น การวิเคราะห์ภาระงาน การจัดทำวิจัยสถาบัน และคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน 3. มีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน 4. มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น 5. มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทุกกระบวนงานของงานเลขานุการผู้บริหาร 6. มีคู่มือการปฏิบัติงานทุกกระบวนงานของงานเลขานุการผู้บริหาร 7. มีโอกาสในการเข้าร่วมประชุมเชิงนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย และมีโอกาสถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เลขานุการผู้บริหารรับทราบ 8. มีการถอดบทเรียนการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร เพื่อการพัฒนา

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
		งานร่วมกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย 9. มีการระดมสมองเพื่อการปฏิบัติงานแทนกันที่ได้มาตรฐานเดียวกัน
2. การพัฒนางาน	1. ภาระงานค่อนข้างมาก 2. ขาดโอกาสในการพัฒนางาน 3. ขาดพี่เลี้ยงในให้คำแนะนำในการพัฒนา 4. ขาดโอกาสในการพัฒนาบุคลิกภาพในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร	1. มีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน 2. มีโอกาสในการพัฒนางาน เช่น การเข้ารับการอบรมแนวทางความก้าวหน้าในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 3. มีโอกาสได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ผลงาน 4. มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน 5. มีโอกาสเสริมสร้างทักษะในการเขียนผลงานเชิงวิชาการ 6. มีโอกาสในการรับการส่งเสริมสนับสนุนในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 7. มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานเลขานุการ

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
		8. มีกิจกรรมเพื่อสร้างความผาสุกและคลายความเครียดและความกดดันของเลขานุการผู้บริหาร 9. มีโครงการปฏิบัติงานและพัฒนางานโดยใช้หลัก PDCA 10. มีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้ มีการบูรณาการที่ดี 11. มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี 12. มีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนทีมงานด้านการเงิน การพัสดุ และด้านสารบรรณ 13. มีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดรายบุคคล 14. มีโอกาสในการพัฒนาบุคลิกภาพในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร

2. ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีโครงการจัดอบรมในการพัฒนาบุคลิกภาพในการต้อนรับผู้มาติดต่องานของผู้บริหาร เพื่อให้เลขานุการมีความเชี่ยวชาญในงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น การพิมพ์เอกสาร การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ผู้รับริการจะต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของตรีเพชร์ อ่ำเมือง จรัส สุวรรณมาลา และสุนันทา ทวีผล

2) ควรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติเดินทางไปราชการ

3) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ให้ครอบคลุมทุกกระบวนงาน ดังนี้

3.1) งานสารบรรณของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3.2) การประสานงาน การนัดหมาย และการให้บริการของเลขานุการผู้บริหาร

3.3) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร

3.4) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร

3.5) การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ และจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ของผู้บริหาร

3.6) การขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งในและนอกราชอาณาจักรของผู้บริหาร

3.7) เทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี

4) ควรมีผลงานเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

4.1) การวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ การประสานงานและการให้บริการของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย

4.2) การวิเคราะห์สภาพปัญญาในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

4.3) การวิเคราะห์ภาระงานของงานเลขานุการผู้บริหาร

4.4) การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มาติดต่องาน ต่อการต้อนรับของเลขานุการผู้บริหาร

4.5) การวิเคราะห์ความต้องการใช้พัสดุของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

4.6) การวิเคราะห์ความคิดเห็นการกำหนดพันธกิจ และนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรม/โครงการตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยของผู้บริหาร

5) โครงการปฏิบัติงานและพัฒนางานโดยใช้หลัก PDCA

6) ควรมีโครงการบริหารจัดการความรู้การอำนวยการที่เป็นเลิศโดยยึดเป้าหมายและผลลัพธ์หลักในการวัดผลงาน และมุ่งสู่การบริหารผลงานสู่ความเป็นเลิศด้วยOKRs (Objective Key Results)

7) ควรมีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้มีการบูรณาการที่ดี

8) ควรมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี

9) ควรมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนทีมงานการบริหารจัดการเลขานุการผู้บริหารมืออาชีพ

10) ควรมีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดรายบุคคล

11) ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน

12) ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

13) โครงการพัฒนางานการลดขั้นตอนในการเสนอหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศธร.(2530).**ประโยชน์และบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ.** ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน

ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.พ.) **หลักการบริการด้วยใจ**. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ทันดร ธนะกูลบริภัณฑ์.(2552).**คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง**.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประพันธ์ จันแดง. (ม.ป.พ.) (2559). **การเตรียมความพร้อมต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากนานาชาติ.** นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ กองแผนงาน ไม่ปรากฏสังกัด

พระราชบัญญัติ.(2558). **พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558.** เล่มที่ 132 ตอนที่ 66 ก ราชกิจจานุเษกษา. ประกาศใช้ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2558

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (ม.ป.พ.). **สิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติในงานบริการ (DO & DON'T IN CUSTOMER SERVICE) ในงานบริการลูกค้า.** ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2561, จาก http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/172-do-a-dont.html

วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15). **การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก.** บุคคลสาขาวิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.