

มาตรฐานภาระงานของกลุ่มงานธุรการ สังกัดสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	PIs
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
การรับหนังสือ (ด้วยระบบ E-document ของ วิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยฯ)	1. รับเอกสารจากคณะ/หน่วยงาน และ ประทับตรารับเอกสาร	2 นาที/ฉบับ	0		1. ร้อยละของจำนวน เอกสารที่รับครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบฯ 2. ร้อยละของการ วิเคราะห์เอกสารถูกต้อง	1. การรับเอกสารครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบฯ 100% 2. การวิเคราะห์เอกสารถูกต้อง 95%
	2. วิเคราะห์ ลงทะเบียนรับเอกสารและ แจกจ่ายไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5 นาที/ฉบับ	0	1. 5% ที่หายไปเกิด จากการวิเคราะห์ เอกสารไม่ถูกต้อง 2. การรับกรณีเร่งด่วน ภายใน 15 นาที (ทุกกระบวนการ จนถึงมือผู้รับ)		
การส่งหนังสือ (การออกเลขที่ส่ง โดยหน่วยงานจัดทำ ขึ้น และการแจ้ง สำเนาส่ง)	1. รับเอกสาร วิเคราะห์ ลงทะเบียน เอกสารส่งและประทับตราเขียน เลขที่ส่งหรือสำเนาส่ง	5 นาที/ฉบับ	0	1. 2% ที่หายไปเกิด จากการวิเคราะห์ เอกสารไม่ถูกต้อง	1. ร้อยละของการ วิเคราะห์เอกสารส่ง ถูกต้อง 2. ร้อยละของจำนวน เอกสารที่ส่งครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบฯ 3. ระยะเวลาในการส่ง เอกสาร	1. การวิเคราะห์เอกสารส่งถูกต้อง 98% 2. การส่งเอกสารครบถ้วน ถูกต้อง ตามระเบียบฯ 100% 3. 3.1 กรณีเร่งด่วน 15 นาที/ฉบับ 3.2 กรณีปกติ 60 นาที/ฉบับ
	2. แจกจ่ายเอกสารไปยังบุคคลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2 นาที/ฉบับ	0	2. การส่งกรณีเร่งด่วน ภายใน 15 นาที (ทุกกระบวนการ จนถึงมือผู้รับ)		

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	PIs
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
<u>การบันทึกเสนอ</u>	วิเคราะห์เอกสารเรื่อง 1. เพื่อทราบ/ทั่วไป 2. เชิงนโยบาย/การเงิน 3. ระเบียบ/ประกาศ/มติ ค.ร.ม.	2 นาที/ฉบับ 5 นาที/ฉบับ 7 นาที/ฉบับ	0 0 0	5% ที่หายไปเกิดจาก การบันทึกเสนอที่มี ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้นในการ เสนอเรื่องควร ประกอบด้วย 1. เรื่องเดิม 2. เสนอข้อมูลเชิง เปรียบเทียบพร้อม เหตุผลประกอบ 3. เสนอทางเลือก ประกอบข้อมูลการ ตัดสินใจ	1. ร้อยละของการนำ เสนอหนังสือถูกต้อง ครบถ้วนตามเวลาที่ กำหนด 2. ระยะเวลาในการ บันทึกเสนอ	1. การนำเสนอหนังสือถูกต้อง ครบถ้วน 95% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
<u>การจัดเก็บ</u>	1. ลงบัญชีเพื่อจัดเก็บ 2. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม	2 นาที/ฉบับ 2 นาที/ฉบับ	0.000 0.000	1% ที่หายไปเกิดจาก การใส่เอกสารไม่ตรง กับเนื้อเรื่อง	1. ร้อยละของการจัดเก็บ ที่ครบถ้วน เป็นระเบียบ 2. ระยะเวลาในการ ค้นหาเอกสาร	1. การจัดเก็บที่ครบถ้วน เป็น ระเบียบ 99% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
<u>การค้นหาเอกสาร</u>	1. เอกสารที่มีอายุไม่เกิน 2 ปี	5 นาที/ฉบับ	0.000			

	2. เอกสารที่มีอายุ 2 ปีขึ้นไป	15 นาที/ฉบับ	0.000		
--	-------------------------------	--------------	-------	--	--

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	PIs
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
การทำลายเอกสาร	1. สำรองเอกสาร	3 นาที/ฉบับ	0.000		1. ร้อยละของเอกสารที่ได้ทำลายถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 2. ระยะเวลาในการทำลายเอกสาร	1. 100% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
	2. ลงบัญชี	2 นาที/ฉบับ	0.000			
	3. ขออนุมัติทำลาย	3 นาที/ฉบับ	0.000			
	4. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ	3 นาที/ฉบับ	0.000			
	5. ประชุมพิจารณาเอกสารที่ทำลาย	ตามเวลาที่ปฏิบัติงานจริง	0.000			
	6. การทำลายเอกสาร	ตามเวลาที่ปฏิบัติงานจริง	0.000			
การร่างโต้ตอบ	1. เอกสารกรณีทั่วไป	5 นาที/ฉบับ	0.000	5% ที่หายไปเกิดจาก	1. ร้อยละของการร่างโต้ตอบหนังสือถูกต้องตรงประเด็น ตามเวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาในการร่างโต้ตอบหนังสือ	1. การร่างโต้ตอบหนังสือถูกต้อง ตรงประเด็น ตามเวลาที่กำหนด 95% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
	2. เอกสารที่ต้องวิเคราะห์ / อ่างอิงระเบียบฯ	15 นาที/ฉบับ	0.000	การสื่อความหมายของข้อมูลไม่ตรงประเด็น		
การพิมพ์เอกสาร	1. เอกสารทั่วไป	5 นาที/แผ่น	0.000	2% ที่หายไปเกิดจาก	1. ร้อยละของความ	1. การพิมพ์เอกสารถูกต้อง

	2. เอกสารที่มีตารางตัวเลขและ สูตรคำนวณ	7 นาที/แผ่น	0.000	การพิมพ์ไม่ตรงกับ ต้นฉบับ	ถูกต้อง ครบถ้วน	ครบถ้วน 98%
	3. ตรวจสอบความถูกต้อง	3 นาที/แผ่น	0.000		2. ระยะเวลาในการพิมพ์ เอกสาร	2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
	4. การจัดทำสำเนาเวียน	1 นาที/แผ่น	0.000			

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	PIs
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
การผลิตเอกสาร	1. รับเอกสาร วิเคราะห์ ตรวจสอบ 2. จัดทำเอกสาร	2 นาที/แผ่น 15 นาที/รีม	0.000 0.000	2% ที่หายไปเกิดจาก การผลิตเอกสาร ไม่ชัดเจน ครบถ้วน	1. ร้อยละของความ ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการผลิต เอกสาร	1. การผลิตเอกสารชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน 98% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด

ภาระงานต่อไปนี้ให้คิดค่า Load Unit แบบเหมาจ่าย

การเบิกจ่ายค่า โทรศัพท์/โทรสาร	การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์/โทรสาร	30 นาที/ เลขหมาย	0.000		1. ร้อยละของจำนวน รายการเบิกจ่ายค่า โทรศัพท์/โทรสารถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการ ดำเนินการเบิกจ่าย	1. จำนวนรายการเบิกจ่ายค่า โทรศัพท์/โทรสาร ถูกต้อง ครบถ้วน 100% 2. 2.1 ตามมาตรฐานงานที่กำหนด 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
---	-------------------------------	---------------------	-------	--	--	---

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			ค่าโทรศัพท์/โทรสาร	3 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งหนี้
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม	KPIs	PIs
<u>การส่งโทรสาร</u>	การส่งโทรสาร	1 นาที/แผ่น	0.000		1. ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ส่งถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการส่ง	1. จำนวนเอกสารที่ส่งถูกต้อง ครบถ้วน 100% 2. 2.1 ตามมาตรฐานงานที่กำหนด 2.2 ดำเนินการทันทีที่ได้รับเอกสาร
<u>การเปิด e-mail/ Internet</u>	การเปิด e-mail / Internet เพื่อการรับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์	24 ชม./รอบ (6 เดือน)	0.000		ได้รับทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน	เปิด e-mail/ Internet วันละ 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 10 นาที
<u>การเบิกจ่ายพัสดุ</u>	การเบิกจ่ายพัสดุ (ตั้งแต่กระบวนการกรอกแบบฟอร์ม เดินไปรับของและนำมาแจกจ่าย)	12 นาที/ครั้ง	0.000		1. ร้อยละของจำนวนรายการของที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม เดิน	1. จำนวนของที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน 100% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด

					ไปรับของและนำมา แจกจ่าย	
ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	PIs
		ปริมาณงาน	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
<u>การกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ</u>	การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ	2 นาที/เรื่อง	0.000		1. ร้อยละของข้อความ ที่กรอกแบบฟอร์ม ถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการ กรอกแบบฟอร์ม	1. ข้อความที่กรอกแบบฟอร์ม ถูกต้อง ครบถ้วน 100% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
<u>การเสนอแนะ</u>	การเสนอแนะ	1 ชม./สัปดาห์	0.000		1. ร้อยละของการ เสนอแนะถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาในการ เสนอแนะ	1. การเสนอแนะถูกต้อง ครบถ้วน 100% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด
<u>การร่าง พิมพ์ ทาน</u>	การร่าง พิมพ์ ทาน (กรณีเรื่องทั่วไป แบบ One Stop Service) ใช้สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ตำแหน่งพนักงาน ธุรการ หรือ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	15 นาที/เรื่อง	0.000	2% ที่หายไปเกิดจาก การสื่อความหมาย ของข้อมูลไม่ตรง ประเด็น และพิมพ์ ข้อมูลผิด	1. ร้อยละของการร่าง พิมพ์ ทานเอกสาร ถูกต้อง ตรงประเด็น ตามเวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาในการร่าง	1. การร่าง พิมพ์ ทานเอกสาร ถูกต้อง ตรงประเด็นตามเวลาที่ กำหนด 98% 2. ตามมาตรฐานงานที่กำหนด

					พิมพ์ ทาน	
--	--	--	--	--	-----------	--

