

มาตรฐานภาระงานของกลุ่มงานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	Pis
		ปริมาณ	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
งานบริหาร	1. การติดต่อ/ประสานงาน/ การให้ข้อมูลต่าง ๆ			5% เนื่องจากการ สื่อความหมายและ	1. ร้อยละของข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน 95% 2. ดำเนินการทันทีที่ได้รับการ ติดต่อประสานงาน และทัน ตามเวลาที่กำหนด
	1.1 หน่วยงานภายใน	5 นาที/ครั้ง	0.085	จับประเด็นผิดพลาด		
	1.2 หน่วยงานภายนอก	5 นาที/ครั้ง	0.085	และในช่วงที่มีการ ติดต่อประสานงาน อาจจะมีภาระงาน มาก ทำให้หลงลืม และเกิดความล่าช้า ในการประสานงาน		
	2. การนัดหมาย	5 นาที/ครั้ง	0.085		1. ร้อยละของการนัดหมาย เป็นไปตามกำหนดงาน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. สามารถบันทึกการนัดหมาย ได้ถูกต้อง ครบถ้วนและ ผู้บริหารสามารถไปตามที่ เลขานุการได้บันทึกไว้ 100% 2. ดำเนินการลงบันทึกนัดหมาย ทันทีที่ได้รับการติดต่อ
	3. เตรียมการเดินทางไปราชการ ทั้งไปและกลับ (ตั้งแต่การจองตั๋ว/ จองที่พัก/ขอยืมเงิน/เบิกเงิน ขออนุมัติไปราชการ/แต่งตั้ง ผู้รักษาราชการแทน/ทำเบิก ค่าเดินทางไปราชการ)	1 ชั่วโมง/ครั้ง	1.020		1. ร้อยละของการเตรียม การเดินทางไปราชการ ถูกต้อง ครบถ้วนทันตาม เวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. ผู้บริหารสามารถเดินทาง ไปราชการ/ด้ครบถ้วน ทันเวลา 100% 2. ดำเนินการทำเบิกค่าเดินทาง เสร็จภายใน 1 วัน หลังรวบรวม

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	Pis
		ปริมาณ	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
งานธุรการ	1. การนำเสนอเพิ่ม 1.1 เรื่องทั่วไป 1.2 เรื่องที่ใช้ข้อมูลอ้างอิง	5 นาที/เรื่อง 10 นาที/เรื่อง	0.085 0.170	5% ข้อมูลประกอบ การนำเสนอเพิ่ม ไม่ครบถ้วน	1. ร้อยละของการนำเสนอ เพิ่มถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. การนำเสนอเพิ่มถูกต้อง ครบถ้วน 95% 2.1 เพิ่มเรื่องทั่วไป ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารและนำเสนอเพิ่มทันที 2.2 เพิ่มเรื่องที่ใช้ข้อมูลอ้างอิง ตรวจสอบรายละเอียดและ ความถูกต้องของข้อมูลและ นำเสนอเพิ่มภายใน 10 นาที
	2. การจัดทำเอกสาร 2.1 ร่างโต้ตอบหนังสือ 2.2 พิมพ์หนังสือ 2.3 การตรวจสอบเอกสาร (ดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ ในบุคคลคนเดียว)	15 นาที/เรื่อง	0.255	2% ที่หายไปเกิดจาก การสื่อความหมาย ที่ไม่ตรงประเด็นทำให้ ร่างและพิมพ์เอกสาร ผิดพลาด	1. ร้อยละของการร่าง/พิมพ์ และตรวจสอบเอกสาร ถูกต้อง ตรงประเด็นและ ทันตามเวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. การร่าง/พิมพ์และตรวจสอบ เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน ตรงประเด็น และทันตามเวลา ที่กำหนด 98% 2. ดำเนินการทันตามเวลาที่กำหนด
	3. การจัดเก็บเอกสาร 3.1 ลงบัญชีเพื่อจัดเก็บ 3.2 จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม	2 นาที/ฉบับ 2 นาที/ฉบับ	0.034 0.034	1% ที่หายไปเกิดจาก การเก็บเอกสารไม่ตรง กับแฟ้มหรือเนื้อเรื่อง ที่กำหนด	1. ร้อยละของการจัดเก็บ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. จัดเก็บเอกสารถูกต้อง ครบถ้วน 99% 2. ดำเนินการทันตามเวลาที่กำหนด
	4. การบันทึกนำเสนอเรื่องทั่วไป/ เรื่องเพื่อทราบ	2 นาที/ฉบับ	0.034	1% ที่หายไปเกิดจาก การบันทึกเสนอที่มี	1. ร้อยละของการนำเสนอ หนังสือถูกต้องครบถ้วน	1. การนำเสนอหนังสือถูกต้อง ครบถ้วน 99%

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	Pis
		ปริมาณ	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
				ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และครบถ้วน	ทันตามเวลาที่กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการ	2. ดำเนินการนำเสนอทันทีเมื่อได้ รับเรื่องและทันตามเวลาที่กำหนด
	5. การค้นหาเอกสาร (เป็นเอกสารที่เลขานุการเป็นผู้จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรง)	5 นาที/ฉบับ	0.085		1. ร้อยละของการค้นหาเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. สามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วน 2. ดำเนินการทันตามเวลาที่กำหนด
	6. การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์/โทรสาร ค่าโทรศัพท์มือถือประจำตำแหน่ง	30 นาทีต่อ 1 หมายเลข	0.510		1. ร้อยละของการเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์/โทรสารถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. จัดทำเอกสารเบิกจ่ายได้ถูกต้องครบถ้วน 2. ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้
	7. การเบิกจ่ายพัสดุ (ตั้งแต่การกรอกแบบฟอร์ม การไปรับของและนำมาแจกจ่าย)	12 นาที/ครั้ง	0.204		1. ร้อยละของจำนวนรายการของที่เบิกได้รับถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. จำนวนของที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน 2. ดำเนินการและแจกจ่ายของตามทันเวลาที่กำหนด
	8. การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ	2 นาที/เรื่อง	0.034		1. ร้อยละของข้อความที่กรอกลงในแบบฟอร์มถูกต้อง ครบถ้วน 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. ข้อความที่กรอกลงในแบบฟอร์มถูกต้อง ครบถ้วน 2. ดำเนินการทันตามเวลาที่กำหนด

				และทำความสะอาด ได้ทั่วถึง		
--	--	--	--	------------------------------	--	--

ภาระงาน	ลักษณะงาน/กิจกรรม	เกณฑ์มาตรฐาน			KPIs	Pis
		ปริมาณ	Load Unit	คำอธิบายเพิ่มเติม		
การให้บริการ	1. การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	10 นาที/ครั้ง	0.170	5% เนื่องจากผู้มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวกในการต้อนรับ	1. ร้อยละของความเรียบร้อยในการต้อนรับและอำนวยความสะดวก 2. ระยะเวลาดำเนินการ	1. ผู้มาติดต่อได้รับการต้อนรับและอำนวยความสะดวก 95% 2. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่มาติดต่อ