



บทที่ 3

การวิเคราะห์ระบบงานธุรการคณะของมหาวิทยาลัย ด้านการประสานงาน

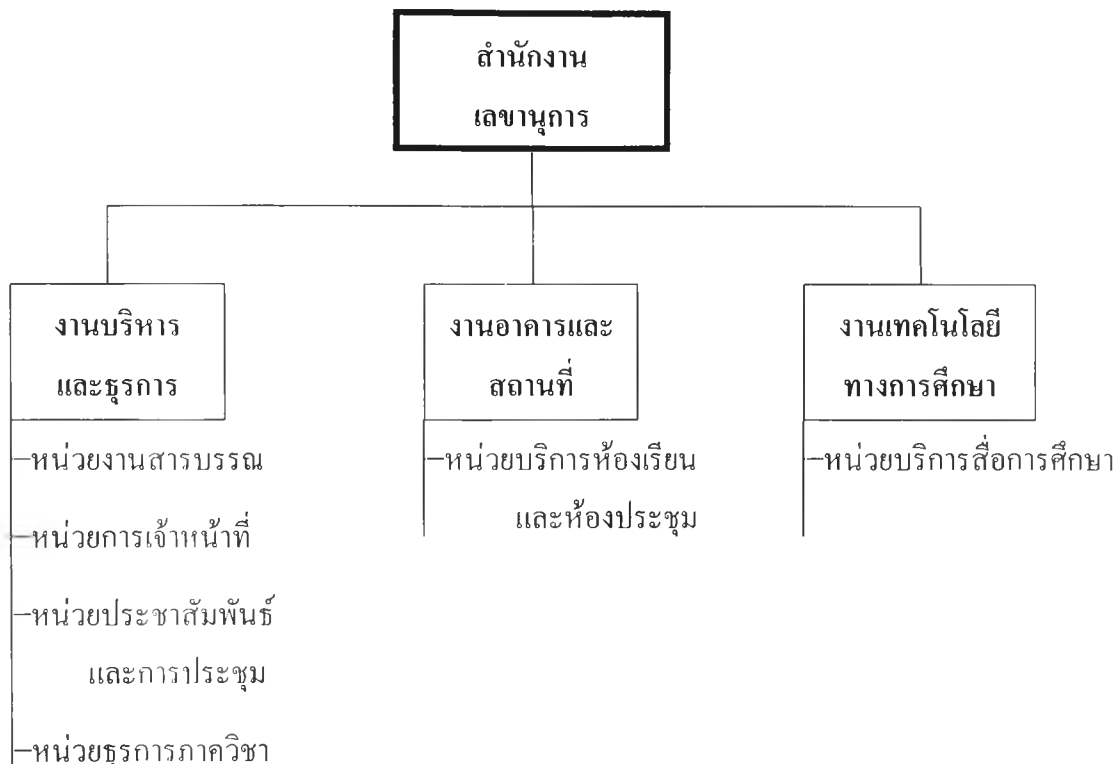
3.1 ระบบงานธุรการคณะของมหาวิทยาลัย

งานธุรการเป็นงานสนับสนุนการดำเนินกิจการขององค์กร เป็นงานเกี่ยวกับการจัดหา จัดใช้ ดูแลและบริการ เพื่อนำมาซึ่งความสะดวกของหน่วยงานอื่นภายในองค์กร หน้าที่ของงานธุรการ ได้แก่ หน้าที่ทางด้านงานสถานที่ งานจัดซื้อพัสดุ งานติดต่อสื่อสาร งานสารบรรณ งานบริการ งานบริหารการเงิน และงานบุคคล โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลของระบบงานธุรการคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นข้อมูลกรณีศึกษา ดังนี้

สำนักงานเลขานุการคณะเป็นหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างการแบ่งส่วนงานราชการ ตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการให้บริการ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของคณะ ให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานภายในของสำนักงานเลขานุการคณะ เป็น 9 งาน และ 34 หน่วยงาน งานหรือหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินการทำระบบงานธุรการคณะของมหาวิทยาลัย ด้านการประสานงาน คือ

- 3.1.1 งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย
 - 3.1.1.1 หน่วยงานสารบรรณ
 - 3.1.1.2 หน่วยกรเจ้าหน้าที่
 - 3.1.1.3 หน่วยประชาสัมพันธ์และการประชุม
 - 3.1.1.4 หน่วยธุรการภาควิชา
- 3.1.2 งานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ ประกอบด้วย
 - หน่วยบริการห้องเรียนห้องประชุม
- 3.1.3 งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
 - หน่วยบริการสื่อการศึกษา

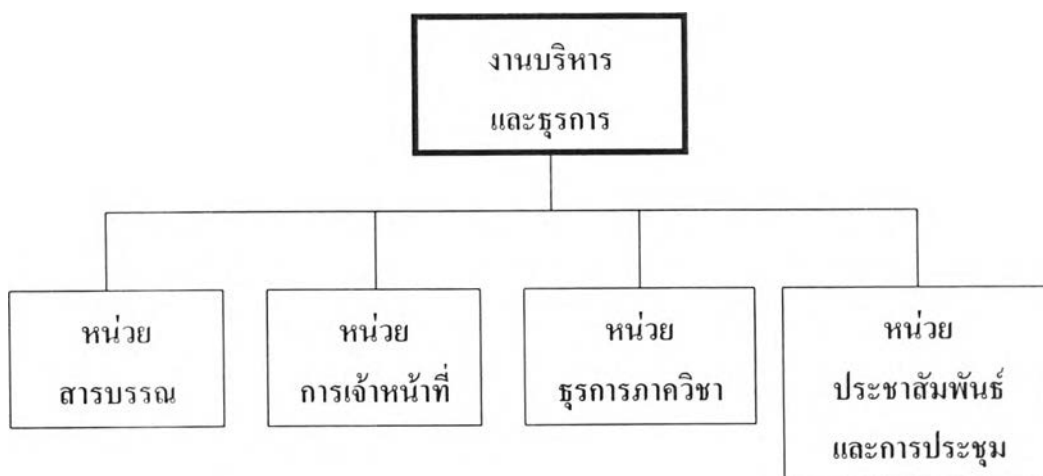
งานหรือหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินการทำระบบงานธุรการคณะของมหาวิทยาลัย ด้านการประสานงานแสดงได้ดังรูป 3.1



รูปที่ 3.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนสำนักงานเลขาธิการคณะ

3.1.1 งานบริหารและธุรการ

งานบริหารและธุรการคณะครุศาสตร์ ฯ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์ มีการแบ่งโครงสร้างของส่วนงานดังนี้



รูปที่ 3.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานบริหารและธุรการ

3.1.1.1 หน่วยสารบรรณ สามารถแบ่งเป็นความรับผิดชอบของแต่ละด้านดังนี้

(1) ด้านสารบรรณและธุรการ

- การลงทะเบียนรับเอกสารและหนังสือราชการ พร้อมทั้งคัดแยกและนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา
- ลงทะเบียนส่งเอกสารและหนังสือราชการ เพื่อส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ส่งหนังสือและเอกสารราชการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะกรรมการ
- ดูแลการนำแฟ้มเสนอเรื่อง เสนอผู้บริหารและนำออกมาดำเนินการเพื่อให้ทันเวลา โดยแยกแฟ้มเรื่องด่วนและเรื่องปกติ
- จัดเก็บเอกสารที่สำคัญเข้าแฟ้ม และเข้าเครื่องจัดเก็บเอกสารเพื่อสะดวกต่อการค้นหา
- ร่างและโต้ตอบเรื่องต่าง ๆ ของหนังสือราชการที่ส่งมายังคณะกรรมการหลังจากดำเนินการเสร็จแล้ว
- จัดทำบันทึกเวียนเรื่องต่าง ๆ เพื่อส่งให้หน่วยงานภายในคณะกรรมการ เช่น บันทึกเวียนงานศพ บันทึกเชิญประชุม บันทึกแจ้ง เป็นต้น
- พิมพ์เอกสาร บันทึก จดหมาย รายงานการประชุมและเอกสารอื่น ๆ
- ติดตามเรื่องที่ส่งไปยังหน่วยงานเพื่อนำมาดำเนินการให้ทันตามกำหนดเวลา
- ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะกรรมการ
- ดูแลการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี
- ดำเนินการเรื่องการทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้งานแล้ว

(2) ด้านระเบียบ ประกาศ คำสั่ง

- ร่างและจัดทำประกาศคณะกรรมการ
- ร่างและจัดทำคำสั่งคณะกรรมการ
- ร่างและจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ของคณะกรรมการ
- จัดทำร่างระเบียบและประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ เพื่อเสนอที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยและที่ประชุมคณบดีอนุมัติให้ต่อไป

(3) ด้านอื่น ๆ

- ให้บริการถ่ายสำเนาอัตโนมัติและถ่ายเอกสารแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะครุศาสตร์ และส่งข้อมูลการใช้บริการให้งานการเงินและบัญชีเพื่อหักยอดงบประมาณ
- รายงานการใช้โทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้หน่วยงานได้ทราบ และส่งงานการเงินเพื่อหักงบประมาณ
- เบิกวัสดุเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติของหน่วย
- ดูแลการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ครุภัณฑ์ และบัญชีครุภัณฑ์ของหน่วย

3.1.1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่

แบ่งเป็นด้านบริหารบุคคล และด้านอื่น ๆ ดังนี้

(1) ด้านบริหารบุคคล ประกอบด้วย

- ดำเนินการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง บุคลากร
- ประเมินผลการทดลองการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน
- เลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบ
- เลื่อนระดับตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง
- พัฒนาบุคลากรสาย ข. และสาย ค.
- ดำเนินการและควบคุมดูแลการลาประเภทต่าง ๆ ได้แก่การลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ฯลฯเสนอต่อผู้บริหาร
- ดำเนินการพิจารณาคุณวุฒิ การปรับวุฒิและการเพิ่มคุณวุฒิ
- ดำเนินการเมื่อข้าราชการและลูกจ้างถึงแก่กรรม
- ประสานการบัตรประจำตัวบุคลากร
- ตรวจสอบบัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้าง
- ดำเนินการด้านวินัย
- ดำเนินการด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากร
- ประสานงานขอตำแหน่งทางวิชาการ
- จัดอัตราค่าจ้างและการแบ่งส่วนงาน
- ดำเนินการด้านงบประมาณหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง

(2) ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

- ออกหนังสือรับรอง การเปลี่ยนชื่อ สกุล
- จัดทำงบประมาณประจำปีของหน่วย
- ดูแลการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ดีและดูแล
- เก็บวัสดุเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วย

ครุภัณฑ์ในหน่วยงาน

3.1.1.3 การให้บริการของหน่วยธุรการภาควิชา

- (1) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะ
- (2) ลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือราชการ
- (3) จัดทำเอกสารคำสอน จดหมาย บันทึกและเอกสารต่าง ๆ ของ
- (4) ประสานงานและประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ แก่คณาจารย์ในภาควิชา
- (5) จัดทำและดูแลบัญชีครุภัณฑ์ของภาควิชา
- (6) ดำเนินการด้านพัสดุของภาควิชา
- (7) ดูแลการใช้อุปกรณ์สำนักงาน
- (8) การเก็บวัสดุเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของภาควิชา
- (9) ประสานงานเกี่ยวกับอาจารย์พิเศษ ทั้งในด้านการสอนและการเบิก
- (10) ดำเนินการทำระบบข้อมูลต่าง ๆ ของภาควิชาและจัดระบบเพิ่ม

ภาควิชา

และนิสิต

คำสอน

เอกสาร

3.1.1.4 หน่วยงานประชาสัมพันธ์และการประชุม

แบ่งเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประชุมและด้านอื่น ๆ

ดังนี้

- (1) ด้านประชาสัมพันธ์
 - จัดทำข่าวประชาคมครุศาสตร์ และเอกสารประชาสัมพันธ์

- จัดทำนามานุกรมคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ และรายนามหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อภายในคณะครุศาสตร์
- ดูแลและตีคประกาศที่ป้ายประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ และประสานงานในการจัดเก็บ
- ส่งข่าวที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้มหาวิทยาลัยและหนังสือพิมพ์
- ถ่ายภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ
- ให้บริการการรับและการส่งโทรสาร
- ให้บริการรับส่งเอกสาร จดหมาย และสิ่งพิมพ์ของราชการ
- ให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์แก่บุคคลภายในและภายนอก
- จัดทำเอกสาร สุจิบัตร บัตรเชิญ แผ่นประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์

(2) ด้านการประชุม

- จัดทำหนังสือเชิญประชุม บันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะและการประชุมอื่น ๆ ของงานบริหารธุรการ
- จัดทำเอกสารและรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะและการประชุมอื่น ๆ ของงานบริหารและธุรการ
- ดำเนินการจัดหาของว่างสำหรับการประชุมผู้บริหารและคณะกรรมการประจำคณะ

(3) ด้านอื่น ๆ

- ดูแลการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ครุภัณฑ์และบัญชีครุภัณฑ์ของหน่วยงาน
- การเบิกวัสดุเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วย
- จัดทำงบประมาณประจำปีของหน่วย

3.1.2 งานอาคารและสถานที่

ส่วนงานด้านอาคารสถานที่ จะมีหน่วยบริการห้องเรียนห้องประชุมเป็นส่วนงานย่อย มีหน้าที่ในการดำเนินงานดังนี้

หน่วยบริการห้องเรียนห้องประชุม

- (1) ประสานงานและจัดห้องเรียนเพื่อการเรียนการสอนและการสอบ
- (2) ให้บริการห้องเรียนและห้องประชุมแก่อาจารย์ นิสิต และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ
- (3) ให้บริการและดูแลการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน ได้แก่ ไมโครโฟน เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ อุปกรณ์เครื่องเขียน จอฉายภาพ เป็นต้น
- (4) ให้บริการนำคัมภีร์แก่อาจารย์ผู้สอนและบริการจัดของว่างสำหรับการประชุม
- (5) จัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการในโอกาสต่าง ๆ
- (6) ดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าตามห้องเรียน ห้องประชุม ได้แก่ ระบบไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ
- (7) จัดทำงบประมาณประจำปีของหน่วย
- (8) เบิกวัสดุเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- (9) ดูแลการเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของหน่วย
- (10) ดูแลครุภัณฑ์รวมทั้งบัญชีครุภัณฑ์ของหน่วย

3.1.3 งานเทคโนโลยีทางการศึกษา

ส่วนงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา จะมีหน่วยบริการสื่อการศึกษาเป็นส่วนงานย่อยมีหน้าที่ในการดำเนินงานดังนี้

หน่วยบริการสื่อการศึกษา

- (1) ให้บริการและผลิตสื่อการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและงานวิจัย
- (2) ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์แก่หน่วยงานต่าง ๆ
- (3) ให้บริการผลิตงานกราฟิกเพื่อการศึกษาและการประชาสัมพันธ์
- (4) ดูแลบำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์

3.2 การวิเคราะห์ระบบงานธุรการคณะครุศาสตร์

จากรายละเอียดการดำเนินงานของแต่ละงานหรือแต่ละหน่วยงาน จะเห็นว่าทุกหน่วยงานจะเกี่ยวข้องกับระบบงานธุรการคณะ ของมหาวิทยาลัย ด้านการประสานงาน โดยทางผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระบบงานธุรการคณะครุศาสตร์ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

- 3.2.1 การรับ-ส่งเอกสาร การค้นหาเอกสารและการติดตามเอกสาร
- 3.2.2 การจัดการระบบการนัดหมาย
- 3.2.3 การจัดการระบบการขอใช้ห้อง
- 3.2.4 การติดตามการดำเนินงาน
- 3.2.5 การจัดพิมพ์เอกสาร

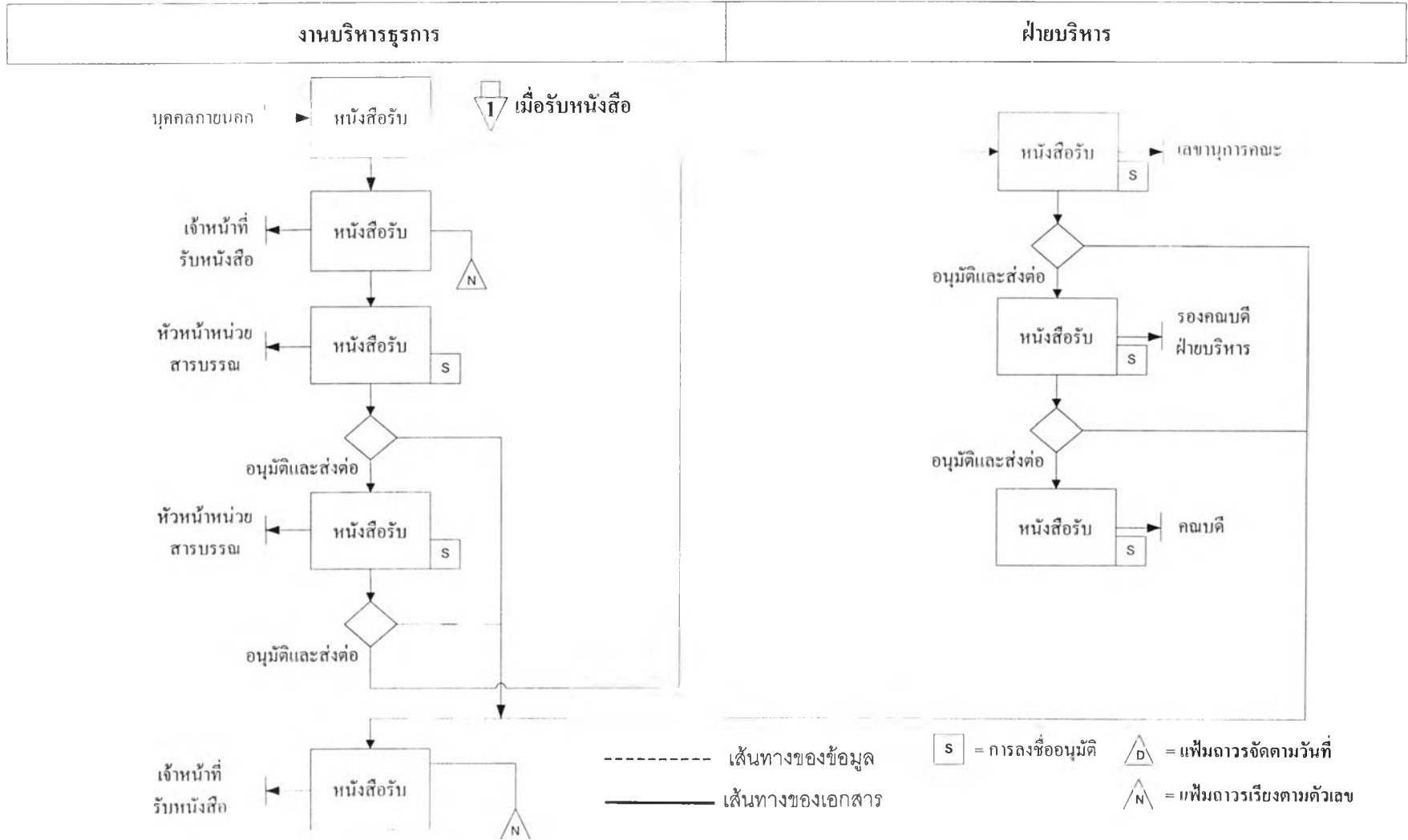
3.2.1 การรับ-ส่งเอกสาร การค้นหาเอกสารและการติดตามเอกสาร

(1) การรับเอกสาร

จากแผนภาพการไหลของเอกสารที่ 3.3 (หน้า 25)เมื่อมีหนังสือรับเข้ามาในระบบเจ้าหน้าที่รับหนังสือจะทำการลงหมายเลขรับหนังสือ โดยการบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ การลงเลขรับหนังสือจะลงหมายเลขรับหนังสือตรงตามระเบียบงานสารบรรณ เพื่อนำหนังสือเสนอกับหัวหน้าหน่วยสารบรรณ หัวหน้างานบริหารธุรการ เลขานุการคณะ รองคณบดี-ฝ่ายบริหารและคณบดีเพื่อพิจารณาลงนามอนุมัติหนังสือตามลำดับของสายงานการบริหารหรือตามเป้าหมายของการส่งหนังสือที่ต้องการส่งถึงใคร เช่น หนังสือที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณจะส่งถึงหัวหน้างานสารบรรณเท่านั้น

ในแต่ละขั้นตอนในการเดินหนังสือจะมีเจ้าหน้าที่ติดตามหนังสือเป็นผู้ติดตามการเดินหนังสือ ทางผู้ที่พิจารณาลงนามอนุมัติในแต่ละขั้นตอน โดยการเขียนข้อความลงในตัวหนังสือรับเพื่อนำเสนอตามสายงานการบริหาร เมื่อสิ้นสุดการพิจารณาอนุมัติเจ้าหน้าที่ติดตามการเดินหนังสือจะนำหนังสือมาส่งกลับคืนที่เจ้าหน้าที่รับหนังสือเพื่อดำเนินการจัดเก็บหนังสือ การจัดเก็บหนังสือจะเป็นการจัดเก็บโดยการสำเนาหนังสือ(ถ่ายเอกสาร)แล้วนำไปจัดเก็บใส่แฟ้มเรียงตามวันที่รับหนังสือ และทางเจ้าหน้าที่รับหนังสือจะทำการบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

จะเห็นได้ว่าการรับหนังสือเป็นการดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีเจ้าหน้าที่รับหนังสือเป็นผู้จัดทำหนังสือรับ เจ้าหน้าที่ติดตามหนังสือเป็นผู้ติดตามการเดินหนังสือทุกขั้นตอน หนังสือรับที่รับเข้ามาจะมีการบันทึกข้อมูลการรับหนังสือ แต่เป็นการบันทึกที่ไม่มีการแยกประเภทของเอกสาร เป็นการบันทึกแบบจัดเรียงก่อน-หลัง ทำให้ยากต่อการค้นหาเมื่อต้องการนำเอกสาร



รูปที่ 3.3 แผนภาพการไหลของการรับเอกสาร

มาใช้ ส่วนการจัดเก็บเอกสาร เมื่อมีเอกสารที่จะจัดเก็บทางเจ้าหน้าที่จะจัดเก็บเข้าแฟ้ม แต่เมื่อมีความจำเป็นในการนำเอกสารออกมาใช้งาน เจ้าหน้าที่ธุรการคนใดก็สามารถหยิบเอาไปได้โดยไม่มีกระบวนการนำเอาเอกสารออกไปจึงอาจก่อให้เกิดปัญหาการสูญหายของเอกสารได้

(2) การส่งเอกสาร

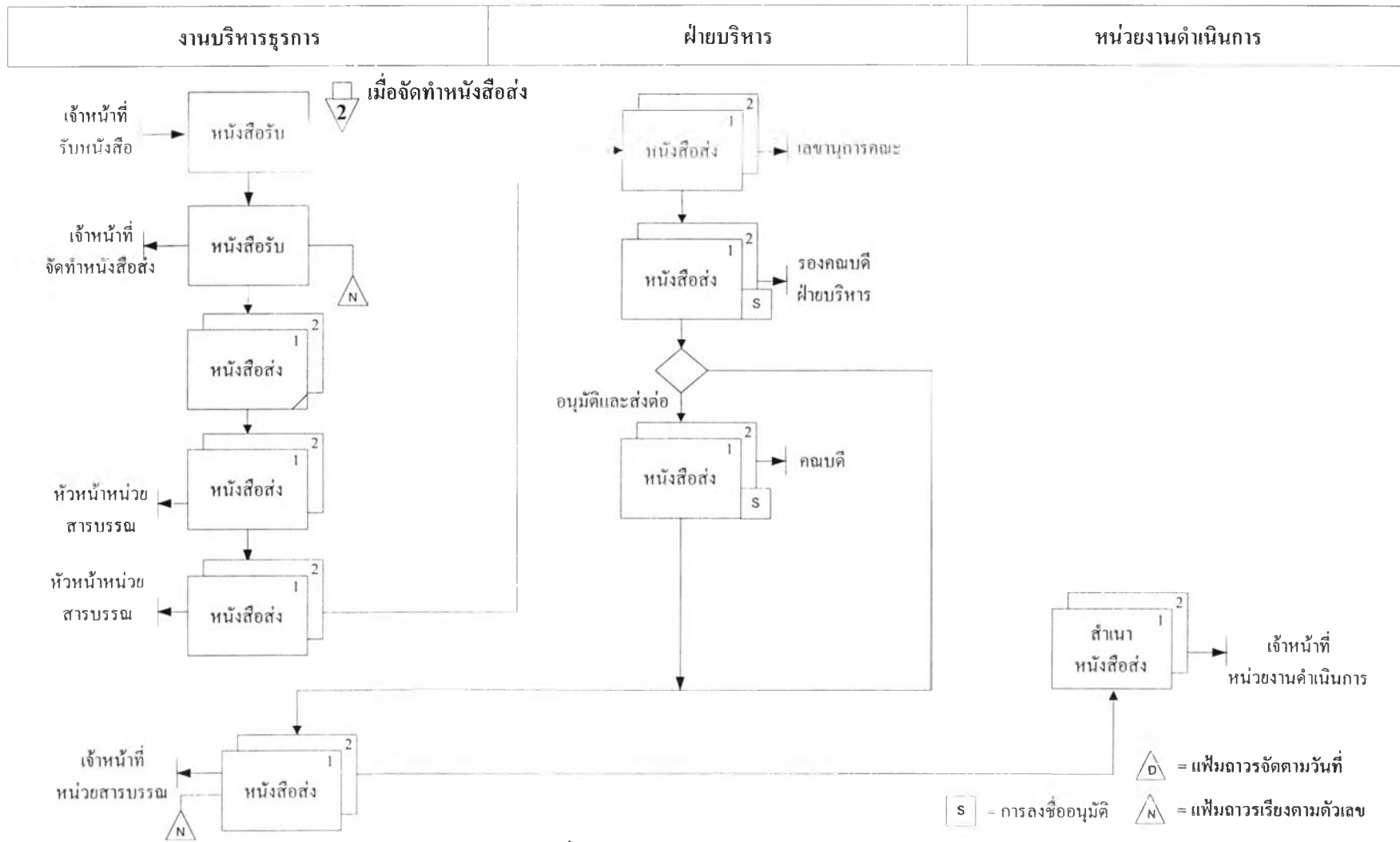
จากแผนภาพการไหลของการส่งเอกสารที่ 3.4 (หน้า 27) เมื่อต้องการจัดทำหนังสือส่งเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือส่งจะนำหนังสือรับที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติและต้องการจัดทำหนังสือส่ง มาจัดทำหนังสือส่งหรือ การจัดทำหนังสือส่งโดยการร่างหนังสือส่งใหม่ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือส่งจะดำเนินการร่างเอกสารหนังสือส่งเพื่อนำเสนอพิจารณาอนุมัติ ถ้าในกรณีที่นำหนังสือรับมาจัดทำหนังสือส่งเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือส่งจะทำการสำเนาและแนบไปกับหนังสือส่งด้วย เพื่อนำหนังสือเสนอตามสายงานบริหาร โดยนำเสนอกับหัวหน้าหน่วยสารบรรณ หัวหน้างานบริหารธุรการ เลขานุการคณะ รองคณบดีฝ่ายบริหารและคณบดีเพื่อพิจารณาลงนามอนุมัติหนังสือตามลำดับของสายงานการบริหาร

ในแต่ละขั้นตอนในการเดินหนังสือจะมีเจ้าหน้าที่ติดตามหนังสือเป็นผู้ติดตามการเดินหนังสือ การจัดทำหนังสือส่งจะมีผู้ที่พิจารณาลงนามอนุมัติสองตำแหน่งคือ รองคณบดีฝ่ายบริหารและคณบดี เมื่อสิ้นสุดการพิจารณาอนุมัติเจ้าหน้าที่ติดตามการเดินหนังสือจะนำหนังสือมาส่งกลับคืนที่เจ้าหน้าที่ส่งหนังสือเพื่อดำเนินการสำเนา จัดเก็บหนังสือส่งไว้เพื่อเป็นหลักฐานการส่ง การจัดเก็บหนังสือจะเป็นการจัดเก็บ โดยการสำเนาหนังสือ(ถ่ายเอกสาร)แล้วนำไปจัดเก็บใส่แฟ้มเรียงตามวันที่ส่งหนังสือ แล้วจึงทำการบันทึกการส่งหนังสือลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

จะเห็นได้ว่าการส่งหนังสือเป็นการดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งหนังสือเป็นผู้จัดทำหนังสือส่ง เจ้าหน้าที่ติดตามหนังสือเป็นผู้ติดตามการเดินหนังสือทุกขั้นตอน หนังสือส่งทุกฉบับจะมีการบันทึกข้อมูลการส่งหนังสือ แต่เป็นการบันทึกที่ไม่มีการแยกประเภทของเอกสาร เป็นการบันทึกแบบจัดเรียงก่อน-หลัง ทำให้ยากต่อการค้นหาเมื่อต้องการนำเอกสารมาใช้ ส่วนการจัดเก็บเอกสารเมื่อมีเอกสารที่จะจัดเก็บทางเจ้าหน้าที่จะจัดเก็บเข้าแฟ้ม แต่เมื่อมีความจำเป็นในการนำเอกสารออกมาใช้งาน เจ้าหน้าที่ธุรการคนใดก็สามารถหยิบเอาไปได้โดยไม่มีกระบวนการนำเอาเอกสารออกไปจึงอาจก่อให้เกิดปัญหาการสูญหายของเอกสารได้ และการส่งเอกสารไม่มีสำเนาเอกสารหรือการออกเลขที่เอกสาร เช่น การทำเรื่องด่วนเพื่อแจ้งข่าวสารส่งให้กับคณะอื่นหรือภายนอกหน่วยงานทราบ โดยไม่ได้ออกเลขที่เอกสารหรือการทำสำเนาเอกสารทำให้ไม่มีหลักฐานอ้างอิงเมื่อต้องการนำมาใช้ในครั้งต่อไป

(3) การค้นหาเอกสาร

เมื่อมีผู้ต้องการเอกสารจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยสารบรรณแล้ว ทางเจ้าหน้าที่หน่วยสารบรรณจะทำการค้นหาเอกสารตามเลขที่ของเอกสารหรือค้นหาตามวันที่รับ-วันที่ส่ง

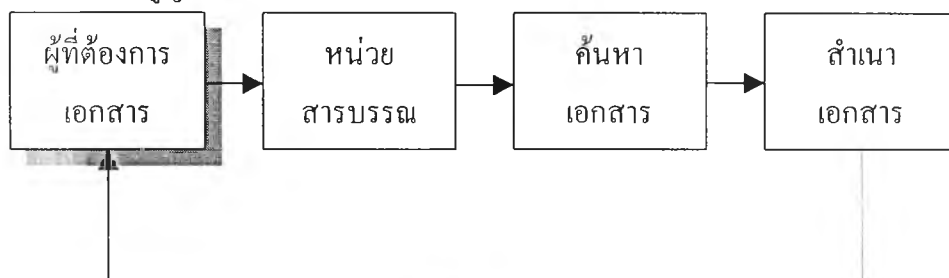


รูปที่ 3.4 แผนภาพการไหลของการส่งเอกสาร

----- เส้นทางของข้อมูล
 _____ เส้นทางของเอกสาร

เอกสาร โดยการค้นหาที่ข้อมูลบนคอมพิวเตอร์และเพิ่มเอกสารรับ เอกสารส่ง เมื่อพบจะทำกรำสำเนาหรือดำเนินการพิมพ์เอกสาร และจัดส่งให้กับผู้ที่ต้องการเอกสาร (ดังแผนภาพที่ 3.5)

การค้นหาเอกสารที่ต้องการมักจะใช้เวลาในการค้นหานานเพราะการจัดเก็บเอกสารจะเป็นการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีการเรียงเอกสารก่อน-หลังให้ถูกต้อง ไม่มีการแยกประเภทของเอกสารในการจัดเก็บ ใครก็สามารถมาทำการหยิบเอกสารไปได้ เมื่อหยิบไปแล้วไม่นำมาส่งคืนก็เกิดการสูญหาย



รูปที่ 3.5 แผนภาพแสดงขั้นตอนการค้นหาเอกสาร

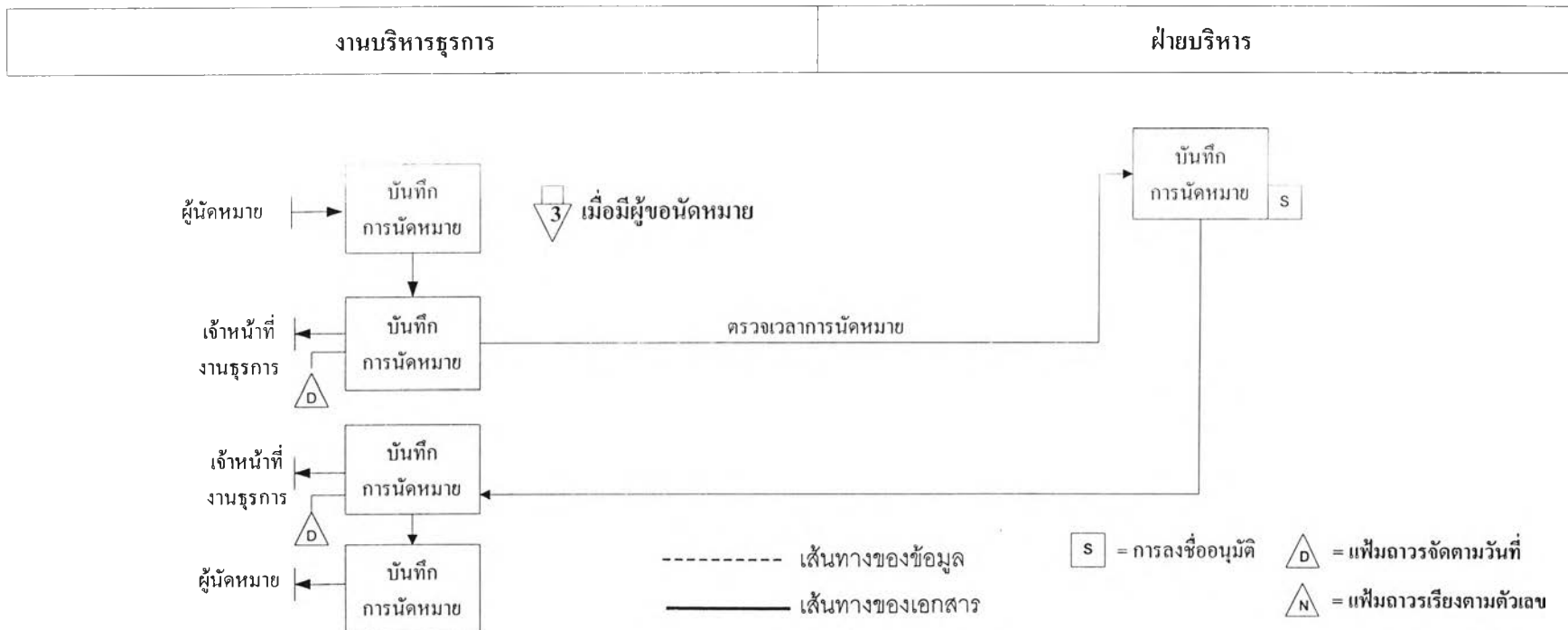
(4) การติดตามเอกสาร

เพื่อแจ้งเตือนถึงกำหนดเวลาหรือให้ทราบถึงขั้นตอนของเอกสารว่าตอนนี้เอกสารอยู่ที่ใครและจะส่งต่อไปหาใครโดยเจ้าหน้าที่ติดตามเอกสารจะดำเนินการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ โดยเมื่อมีเอกสารเข้ามาในระบบและส่งไปเพื่อพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอน เจ้าหน้าที่ติดตามเอกสารจะเดินติดตามทุกขั้นตอนเพื่อนำส่งให้กับผู้พิจารณาอนุมัติคนต่อไปและเมื่อการพิจารณาอนุมัติสิ้นสุดจะนำเอกสารมาให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อจัดเก็บเอกสารต่อไป

การติดตามเอกสารในระบบงานปัจจุบันจะพบปัญหาหลายประการเช่น เอกสารไม่ทราบว่าตอนนี้เอกสารอยู่ที่ใคร เอกสารสูญหายในระหว่างการดำเนินงาน การดำเนินการที่ล่าช้ามักจะเลยกำหนดเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ เอกสารที่จะถูกติดตามมักจะเป็นเอกสารที่เจ้าของเอกสารเป็นผู้สอบถามสถานะของเอกสาร มาที่งานธุรการมากกว่าที่ทางงานธุรการจะดำเนินการตรวจสอบเอง

3.2.2 การจัดการระบบการนัดหมาย

จากรูปที่ 3.6 (หน้า 29)แผนภาพการไหลของเอกสารการนัดหมาย เมื่อมีบุคคลที่ต้องการนัดหมายมาติดต่อกับงานธุรการเพื่อทำการนัดหมายกับผู้บริหารของคณะหรือในกรณีที่ผู้บริหารคณะต้องการนัดหมายกับบุคลากรภายในคณะ งานธุรการจะรับเอกสารการนัดหมายหรือการนัดหมายด้วยวาจา แล้วทำการติดต่อกับผู้บริหารคณะหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการนัดหมาย เพื่อตรวจสอบเวลาแล้วทำการนัดหมายผ่านทางโทรศัพท์ เมื่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการนัดหมายได้ตรวจสอบเวลาในการนัดหมาย ก็จะให้ข้อมูลกับทางเจ้าหน้าที่งานธุรการเพื่อได้บันทึกการนัดหมายลงในสมุดบันทึกการนัดหมายแล้วจึงทำการแจ้งการนัดหมายให้กับบุคคลที่ต้องการนัดหมายต่อไป



รูปที่ 3.6 แผนภาพการไหลของเอกสารการนัดหมาย

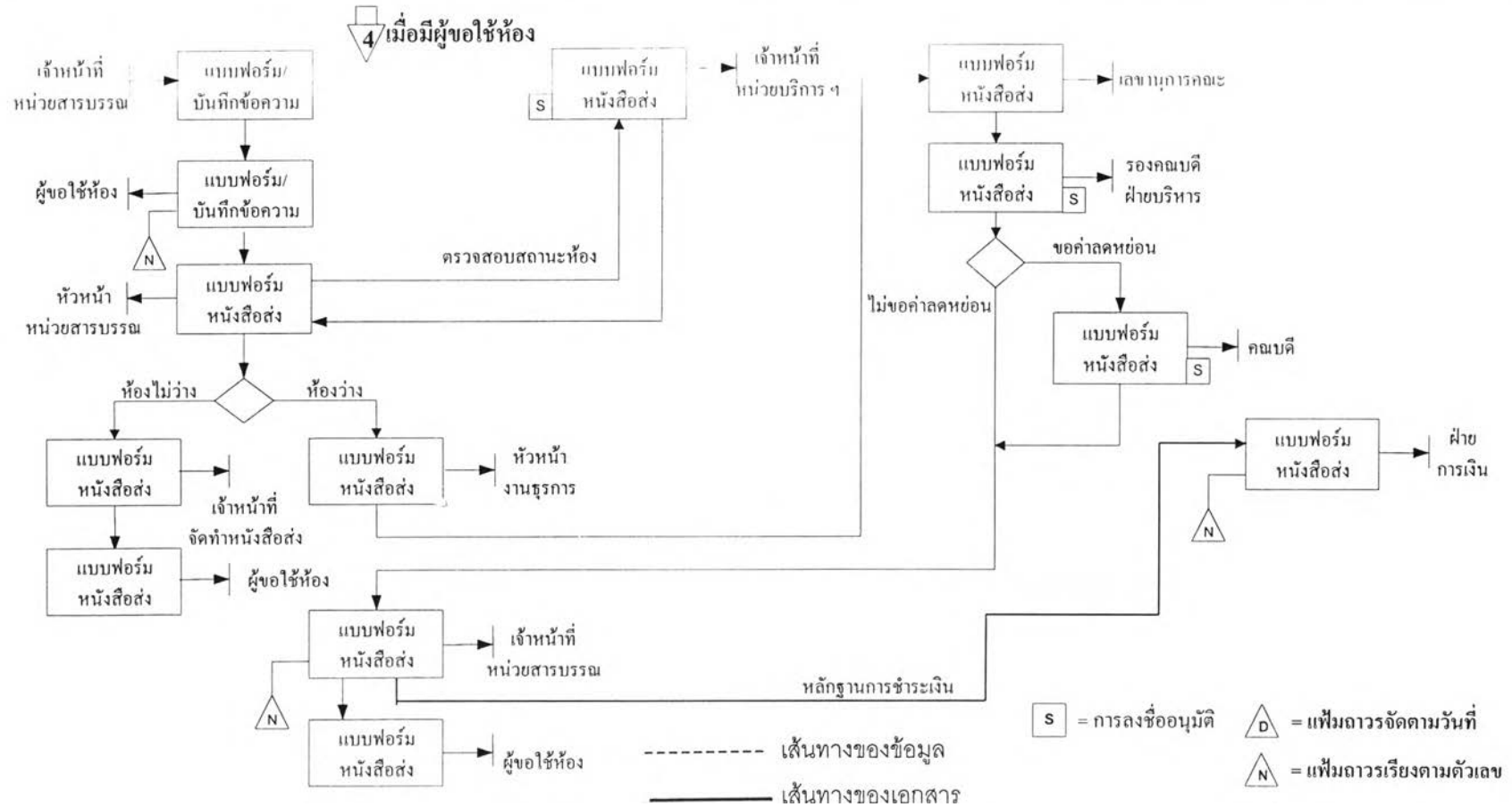
การนัดหมายจะต้องเสียเวลาในการการนัดหมาย เช่น ทางธุรการต้องการแจ้ง วัน เวลาในการประชุม ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทุกคน จะติดต่อผ่านทางเอกสารเพื่อเวียนทราบ แต่บางครั้งเอกสารส่งไม่ถึงอาจารย์ที่เกี่ยวข้องในการประชุม ทางเจ้าหน้าที่ธุรการจะดำเนินการแจ้ง ทางโทรศัพท์ ซึ่งได้พบปัญหาคือ อาจารย์ไม่ได้อยู่ที่ห้อง ติดสอนที่ตึกอื่น ไปราชการ ฯลฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ ธุรการจะต้องเสียเวลามากในการนัดหมาย

3.2.3 การจัดการระบบการขอใช้ห้อง

จากแผนภาพการไหลของเอกสารการขอใช้ห้องเรียน ห้องประชุมรูปที่ 3.7 (หน้า 31) เมื่อมีผู้ขอใช้ห้องส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความเพื่อขอใช้ห้อง ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือ(บุคลากรภายในคณะ ฯ กรอกแบบฟอร์มการขอใช้ห้อง ส่วนบุคลากรภายนอกคณะ ฯ ทำบันทึกข้อความขอใช้ห้อง)เจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความให้กับหัวหน้าสารบรรณหัวหน้าหน่วยสารบรรณพิจารณาแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ แล้วจึงส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความให้กับหน่วยบริการห้องเรียน/ห้องประชุมเพื่อตรวจสอบราคาในการให้บริการ แล้วทางหน่วยบริการห้องเรียน/ห้องประชุมก็จะส่งหนังสือกลับ พร้อมกับราคาในการให้บริการให้กับหัวหน้าหน่วยสารบรรณ หัวหน้าหน่วยสารบรรณส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความให้กับหัวหน้างานบริหารธุรการ หัวหน้างานบริหารธุรการพิจารณาแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความแล้วจึงส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความให้กับเลขานุการคณะ เลขานุการคณะพิจารณาแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความแล้วจึงส่งแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความต่อให้กับรองคณบดีฝ่ายบริหาร ในกรณีที่รองคณบดีฝ่ายบริหารไม่ต้องการให้คณบดีพิจารณาลงนามอนุมัติ จะส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ติดตามการเดินหนังสือ เมื่อผู้ขอใช้ห้องไม่ต้องการขอลดหย่อนราคาการใช้ห้อง และในกรณีที่รองคณบดีฝ่ายบริหารต้องการให้คณบดีพิจารณาลงนามอนุมัติ จะส่งให้กับคณบดีพิจารณา เมื่อผู้ขอใช้ห้องต้องการขอลดหย่อนราคาการใช้ห้อง คณบดีพิจารณาลงนามอนุมัติเสร็จแล้วจึงส่งให้กับเจ้าหน้าที่ติดตามการเดินหนังสือเจ้าหน้าที่ติดตามการเดินหนังสือจะนำหนังสือจากการพิจารณาลงนามอนุมัติติดตามเดินหนังสือตามที่ได้พิจารณาลงนามอนุมัติ เจ้าหน้าที่ติดตามการเดินหนังสือจะส่งสำเนาแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความให้กับฝ่ายการเงินเพื่อเป็นหลักฐานในการจ่ายเงินสำหรับผู้ขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม และติดตามเดินหนังสือตามพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่แบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความจากการพิจารณาต้องการแก้ไข จะส่งให้กับเจ้าหน้าที่พิมพ์หนังสือ

การขอใช้ห้องเรียน ห้องประชุมมักจะเกิดการซ้ำซ้อนกันของข้อมูล ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบห้อง ตรวจสอบราคาการใช้ห้อง เช่น การซ้ำซ้อนกันของข้อมูลเมื่อบุคลากรภายในหรือภายนอกองค์กรต้องการขอใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุมทางเจ้าหน้าที่ธุรการก็จะบันทึกโดยต่างคนต่างบันทึกและไม่ได้ประสานการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการขอใช้ห้องเรียนหรือ

งานบริหารธุรการ	หน่วยบริการห้องเรียนห้องประชุม	ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายการเงิน
-----------------	--------------------------------	------------	-------------



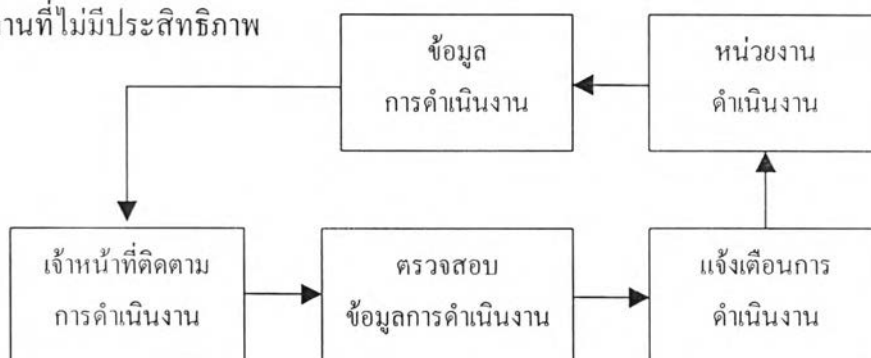
รูปที่ 3.7 แผนภาพการไหลของเอกสารการขอใช้ห้องเรียนห้องประชุม

ห้องประชุมที่เข้าซ้อนกันได้ จึงต้องมีระบบการแก้ไขปัญหาการเข้าซ้อนการใช้ห้องเรียน
ห้องประชุม

3.2.4 การติดตามการดำเนินงาน

จากรูปที่ 3.8 แผนภาพแสดงขั้นตอนการติดตามการดำเนินงาน เพื่อจะได้แจ้งการดำเนินการให้กับผู้มอบหมายงานได้ทราบถึงการดำเนินงาน เพื่อแจ้งเตือนถึงกำหนดเวลาหรือให้ทราบถึงขั้นตอนของเอกสารว่าตอนนี้เอกสารอยู่ที่ใครและจะส่งต่อไปหาใคร การติดตามการดำเนินงานจะติดตามโดยเจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินการ เมื่อหนังสือได้ถูกจัดส่งให้หน่วยงานดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินการจะตรวจสอบข้อมูลการส่งหนังสือจากข้อมูลการจัดส่งหนังสือ เมื่อใกล้สิ้นสุดกำหนดการดำเนินงานที่ได้มอบหมายไป เจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินงานจะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการทราบเพื่อจะได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา

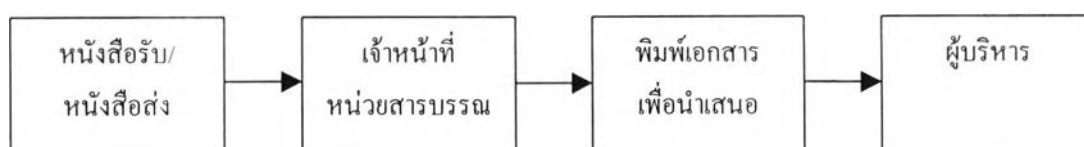
การติดตามการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเมื่อใกล้ถึงกำหนดส่งเจ้าหน้าที่ติดตามดำเนินการจะสืบกำหนดการดำเนินงาน จะต้องให้เจ้าของเรื่องเป็นผู้ติดตามเรื่องมาที่งานธุรการ เพื่อให้งานธุรการช่วยดำเนินการติดตามให้ทันกำหนดเวลาด้วย ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานและการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ



รูปที่ 3.8 แผนภาพแสดงขั้นตอนการติดตามการดำเนินงาน

3.2.5 การจัดพิมพ์เอกสาร

จากรูปที่ 3.9 แผนภาพแสดงขั้นตอนการจัดพิมพ์เอกสาร เป็นการพิมพ์จดหมาย หนังสือเวียนทราบ ประกาศ คำสั่ง หรือเอกสารต่าง ๆ ที่เสนอให้กับคณบดีหรือผู้ที่ทำการแทนคณบดีเป็นผู้ลงนาม



รูปที่ 3.9 แผนภาพแสดงขั้นตอนการจัดพิมพ์เอกสาร