

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ด้วยการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานประจำ (Routine work) คือการทำงานในเนื้องานเดิมประจำอย่างเป็นระบบ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงย่อมมีความชำนาญ และมีเทคนิคกระบวนการในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามมาด้วย ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวมีเหตุจำเป็นต้องโยกย้าย เปลี่ยนสายงาน หรือลาออก กะทันหัน เช่นพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะอักษรศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ ลาออก และมีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อทดแทนอัตราที่ลาออกไป ส่งผลให้ผู้ที่ต้องมาปฏิบัติงานแทนจำเป็นต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน และการฝึกฝนในเนื้องานเพื่อให้เกิดความชำนาญอีกครั้ง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร องค์กรจะต้องประสบปัญหาการลองผิด ลองถูกของผู้ปฏิบัติงานใหม่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดสูง เนื่องจากความไม่ชำนาญและขาดกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งผลให้องค์กรเสียโอกาสที่ดีที่จะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ถ้าหากหน่วยงานมีกระบวนการในเรื่องการรวบรวมองค์ความรู้แนวทางปฏิบัติงานที่ดี และนำมาเรียบเรียงให้เกิดกระบวนการที่ชัดเจน และนำไปเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกัน ได้รับทราบและนำไปปฏิบัติตาม จะเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ลดความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานใหม่ ลดระยะเวลาการเรียนรู้งานของผู้ปฏิบัติงานใหม่น้อยลง ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตามทีสำนังานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามหลัก PM5 ซึ่งประกอบไปด้วย

PM1 ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

PM2 ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

PM3 ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM2 และนำไปจัดจ้ยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญมาประกอบการออกแบบกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

PM4 ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

PM5 ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน

โดยมีวิธีการในการนำมาตราฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย และไม่สร้างมลพิษแก่ชุมชน เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาแนวปฏิบัติการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามหลัก PM5 เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน สังกัดหน่วยงานคณะ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตราฐานการปฏิบัติงาน ตามหลัก PM5
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างระบบการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไปสำหรับพนักงานสายสนับสนุน
3. เพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้านงานบริหารงานทั่วไปสำหรับพนักงานสายสนับสนุน

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ด้านวิชาการ เพิ่มองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน หน่วยงานระดับคณะฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. ด้านนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ สามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จากการวิจัยเผยแพร่ และนำไปใช้งาน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน หน่วยงานระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการกระบวนการ ตามหลัก PM5 มาใช้ร่วมในการวิเคราะห์

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ใช้พื้นที่ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

#### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2564

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ
2. งานบริหารงานทั่วไป หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณประจำคณะมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
3. พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
4. มาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM5 หมายถึง แนวคิดของการจัดการกระบวนการการระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### บทบาทด้านงานบริหารงานทั่วไป

#### งานธุรการและงานสารบรรณ

1. ควบคุม ดูแล จัดทำทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ ทั้งภายในและภายนอก
2. ตรวจสอบ ติดตาม และเสนอหนังสือตามสายบังคับบัญชา พร้อมดำเนินการจนสิ้นสุดตามสั่งการหรือตามกระบวนการงาน
3. ทำสำเนาเอกสารพร้อมแจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง
4. ควบคุม ดูแล จัดทำทะเบียน คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ
5. จัดพิมพ์คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ
6. จัดพิมพ์หนังสือโต้ – ตอบ ของคณะฯ รวมถึงของเลขที่หนังสือจากระบบ MIS
7. จัดพิมพ์คำสั่งคณะฯ รวมถึงการจัดขอเลขที่คำสั่งจากระบบ MIS
8. ร่าง จัดพิมพ์และตรวจทานหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หนังสือสั่งการ และหนังสือประชาสัมพันธ์ ในส่วนงานธุรการ สารบรรณ และงานที่ไม่มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงติดต่อ ประสานขอเลขที่หนังสือจากระบบ MIS
9. คัดแยก วิเคราะห์เอกสาร หนังสือทางราชการ
10. คัดแยกเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ
11. เก็บรักษาเอกสารหลังดำเนินการเสนอ และจัดเก็บเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ
12. จัดเก็บรักษา , สืบค้นเอกสาร / หนังสือราชการ ให้เป็นระบบ ใช้งานง่าย และสวยงาม
13. สำรอง และจัดพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ-สารบรรณ
14. ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
15. ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ และข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวอบรมสัมมนา วารสาร จุลสาร
16. ประยุกต์ และจัดพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนในการให้บริการ และนำส่งงานโสตทัศนศึกษาผลิตสำเนา
17. รับ- ส่ง จดหมาย จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ แก่บุคลากรในสังกัดคณะ
18. ปิดประกาศ ข่าว สาสน์ประชาสัมพันธ์ และจัดเก็บเมื่อครบกำหนดตามระยะเวลา
19. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

#### ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลัก PM5

- PM1 คือ กำหนดกระบวนการ  
PM2 คือ จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญจากกระบวนการ  
PM3 คือ ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนด  
PM4 คือ มีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ  
PM5 คือ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้าง

### ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1. การปฏิบัติงานตามหลัก PM5
2. โครงสร้างระบบการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน ฯ หน่วยงานคณะฯ ภายใต้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ  
ภายใต้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี