



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

รหัสเอกสาร : C05

แก้ไขครั้งที่ 2

วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม

หน้าที่ : 1 จาก 6

คู่มือ การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure)

ชื่องาน งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

นางสาวจันทกานต์ ปลั่งกลาง
นางสาวเสาวนีย์ กริ่งครบุรี
ผู้จัดทำ

ผู้บังคับบัญชาระดับต้น

นางนงเยาว์ สุคำภา
ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

รหัสเอกสาร : C05

แก้ไขครั้งที่ 2

วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม

หน้าที่ : 2 จาก 6

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. ระบบติดตามประเมินผล	5
8. เอกสารอ้างอิง	5
9. แบบฟอร์มที่ใช้	6
10. ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	6
ภาคผนวก	6



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

รหัสเอกสาร : C05

แก้ไขครั้งที่ 2

วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม

หน้าที่ : 3 จาก 6

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้ตามมาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- 1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถพัฒนาการทำงาน ให้เป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่เพื่อขอรับ บริการที่ตรงตามความต้องการ

หมายเหตุ : ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement) หรือ มาตรฐานงาน เป็นผลลัพธ์ที่คาดหวัง อาทิ

- มาตรฐานระยะเวลา เช่น ความรวดเร็ว ความทันเวลา เป็นต้น
- มาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมรายละเอียดการปฏิบัติงานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร ตั้งแต่ การรวบรวมข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร การสรุปส่งหน่วยงานและการจัดเก็บเอกสารบันทึกการใช้งาน โทรศัพท์/โทรสาร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสรุปการใช้งาน โทรศัพท์/โทรสารและให้หน่วยงานใช้อ้างอิงและสืบค้นต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 หัวหน้าสำนักงาน	หมายถึง	หัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.2 พนักงานธุรการ	หมายถึง	พนักงานธุรการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.3 สำนักงาน	หมายถึง	สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.4 แบบบันทึกรายละเอียด การใช้งาน โทรศัพท์/โทรสาร	หมายถึง	แบบบันทึกรายละเอียดโดยประกอบไปด้วย วันที่/เวลา ที่ใช้งาน ชื่อ-นามสกุล (ผู้ใช้งาน) หมายเลขปลายทาง และผู้ติดต่อ/หน่วยงานที่ ติดต่อกับ
3.5 ข้อมูล	หมายถึง	รายละเอียดข้อมูลในการใช้งานโทรศัพท์ และโทรสาร เช่น วัน-เวลาที่ใช้งาน ชื่อ-นามสกุล (ผู้ใช้งาน) และหมายเลขที่ติดต่อกับ



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

รหัสเอกสาร : C05

แก้ไขครั้งที่ 2

วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม


หน้าที่ : 4 จาก 6

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	พิจารณาถ้อยแถลง ตรวจสอบ สั่งการ เอกสารที่ต้องการส่งออก ทั้งภายในและภายนอก
พนักงานธุรการ	จัดทำสรุปการใช้งานโทรศัพท์และโทรสารเพื่อส่งศูนย์คอมพิวเตอร์ ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน
เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	รับหนังสือสรุปการใช้งานโทรศัพท์และโทรสาร

5. ผังกระบวนการการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และจัดทำสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร	รวบรวมข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์และโทรสารจากแบบบันทึกการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร และจัดทำสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร	สามารถรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกรอบเวลา	พนักงานธุรการ (งานบริหารทั่วไป)	10 นาที	1) ข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร 2) แบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
2	หัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพิจารณา	จัดข้อมูลสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารเพื่อเสนอหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพิจารณา/ลงนาม	1) สามารถเสนอเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกรอบเวลา 2) เอกสารที่เสนอหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้รับการพิจารณา สั่งการ และทันตามกรอบเวลา	- หัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย - พนักงานธุรการ (งานบริหารทั่วไป)	5 นาที (ภายในวันที่เสนอเอกสาร)	- เอกสารเรื่องขอส่งแบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
3	Scan เอกสารลงระบบ B-Office และสำเนาเก็บไว้อ้างอิง	scan เอกสารและบันทึกในระบบ B-Office	สามารถ scan เอกสารลงระบบ B-Office ได้ถูกต้อง และสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน	พนักงานธุรการ (งานบริหารทั่วไป)	5 นาที (วันที่ที่ได้รับ การสั่งการจากหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย)	- เอกสารเรื่องขอส่งแบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
4	ส่งเอกสารถึงผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บเอกสารบันทึกการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร	1) ส่งต้นฉบับบันทึกข้อความและสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารถึงผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยส่งทางงานไปรษณีย์ (ส่วนสารบรรณและนิติการ) 2) จัดเก็บสำเนารับบันทึกข้อความและสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารเข้าแฟ้มสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร	1) เอกสารได้รับการจัดส่งไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา 2) จัดเก็บเอกสารได้ถูกต้องและครบถ้วน	พนักงานธุรการ (งานบริหารทั่วไป)	5 นาที ให้ทันรอบส่งเอกสารช่วงเช้า (10.00 น.) และรอบบ่าย (14.30 น.)	- เอกสารเรื่องขอส่งแบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร

 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย	
	รหัสเอกสาร : C05	แก้ไขครั้งที่ 2
	วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม	หน้าที่ : 5 จาก 6

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
1. ตรวจสอบการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร และรวบรวมผลการใช้งานโทรศัพท์สำนักงาน	- พนักงานธุรการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
2. จัดทำสรุปผลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	- พนักงานธุรการจัดทำเอกสารสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร ประจำเดือนของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
3. เสนอหัวหน้าสำนักงานพิจารณาขออนุมัติ	- พนักงานธุรการนำเอกสารเสนอหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาขออนุมัติ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หากหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเห็นควรแก้ไข พนักงานธุรการจึงนำเอกสารกลับไปแก้ไขแล้วเสนอหัวหน้าสำนักงานอีกครั้ง หากหัวหน้าสำนักงานลงนามแล้วให้ดำเนินการขั้นตอนต่อไป
4. บันทึกรายละเอียดเอกสารลงระบบงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร และสำเนาเก็บเข้าแฟ้มหนังสือส่ง	- พนักงานธุรการดำเนินการ scan เอกสาร แล้วบันทึกในระบบงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office) จากนั้นให้นำต้นเรื่องสำเนาเก็บเข้าแฟ้มเอกสารส่งออก
5. นำเอกสารส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเก็บสำเนาเอกสารเข้าแฟ้ม	- พนักงานธุรการนำส่งบันทึกข้อความเรื่อง ขอส่งแบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพร้อมแนบสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร ไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์พิจารณา (ส่งเอกสารไม่เกินวันที่ 5 ของทุกเดือน) โดยส่งทางงานไปรษณีย์ (ส่วนสารบรรณและนิติการ) - พนักงานธุรการจัดเก็บสำเนาทันทีข้อความและสำเนาสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร เข้าแฟ้มสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

7. ระบบติดตามประเมินผล

- 7.1 ติดตามการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะทำงานตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน (Internal Auditor) และหรือติดตามการดำเนินงานผ่านการประชุมสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 7.2 ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ โดยหน่วยตรวจสอบภายใน
- 7.3 หน่วยงานกำหนดขึ้นเองตามบริบท เช่น ประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวม เป็นต้น

8. เอกสารอ้างอิง

- 8.1 รายละเอียดข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
- 8.2 แบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
- 8.3 ระบบงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office)

 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย	
	รหัสเอกสาร : C05	แก้ไขครั้งที่ 2
	วันที่บังคับใช้ : วันที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม	หน้าที่ : 6 จาก 6

9. แบบฟอร์มที่ใช้

- 9.1 แบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร
- 9.2 ระบบงานทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office)

10. ปัญหา/ ความเสี่ยง /ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1.	ตรวจสอบการใช้งานโทรศัพท์และรวบรวมผลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารสำนักงาน	- ข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน สภามหาวิทยาลัยผิดพลาด และหรือไม่ครบถ้วน	- พนักงานธุรการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสารให้ครบถ้วน ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
2.	จัดทำสรุปผลการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย	- เกิดข้อผิดพลาดในการพิมพ์เอกสารสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร	- พนักงานธุรการตรวจทานการพิมพ์ให้ละเอียด - ตรวจทานการจัดรูปแบบเอกสารขนาดตัวหนังสือ รูปแบบตัวหนังสือ การเว้นวรรคให้ถูกต้อง
3.	นำเอกสารส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ส่งเอกสารกลับไปยังหน่วยงานต้นเรื่องแล้ว แต่หน่วยงานต้นเรื่องไม่ได้รับเอกสาร	- ติดต่อประสานงานกับส่วนสารบรรณและนิติการเพื่อขอดูลายมือชื่อที่ลงรับเอกสารในใบรับ-ส่งหนังสือที่แนบกับเอกสาร

ภาคผนวก

- ก. แบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์
(ค้นได้ที่ : <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1PRrmATN0ZNjdgyUwjNjWYvV1YC7172o>)
- ข. ระบบลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office)
(ค้นได้ที่ : <https://drive.google.com/drive/folders/0B6FdBdjXdmoRQlpQZ2NtUHJORTA>)

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
แบบบันทึกสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร

แบบบันทึกสรุปการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร

แบบบันทึกรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์/โทรสาร

หมายเลข : 4386/4030

ผู้รับผิดชอบ.....

หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ประจำเดือน ปี พ.ศ.

วันที่	เวลา	ระยะเวลา	ชื่อ-นามสกุล (ผู้ใช้งาน)	ใช้ในเรื่อง		หมายเลขปลายทาง	หน่วยงานที่ติดต่อ	หมายเหตุ
				งาน	ส่วนตัว			


.....
(นางนงเยาว์ สุคำภา)
หัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ภาคผนวก 2
ระบบลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office)


ระบบลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร (B-Office)

SUT E-OFFICE


3779 น.ส.เสาวณี ศรีนครินทร์




SUT Back Office
สำหรับผู้ใช้ระบบ SUT Back Office
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี




อาจารย์บุคคลทั่วไป
ระบบการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารของหน่วยงานราชการ
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี




SUT E-Booking
สำหรับลงทะเบียนประชุมออนไลน์
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี




DOCUMENT ARCHIVE SYSTEM




SUT E-Meeting
สำหรับประชุมออนไลน์
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี




E-SIGNATURE



ลงทะเบียนอบรมศูนย์คอมพิวเตอร์



ส่วนสารบรรณและนิติการ



ลงทะเบียนอบรม สถานส่งเสริมและพัฒนา ระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหาร

สารบรรณ

น.ส.เสาวณี ศรีนครินทร์ Logout

ทะเบียน-นิติการ | Userinfo | Change Password | Logout

ทะเบียน-นิติการ | [22]ทะเบียน | [99]คืนเอกสาร

14:10 P.M.

Save [F6] (Send Now)

ลงทะเบียน-เกษียณเอกสาร **ติดตามเอกสาร-เกษียณ**

From Position: [F8]
Click here to change position

From:
Click here to change name

หน่วยงาน:

โทร:

Email From (หน่วยงาน):

Attachments: No file chosen

ชื่อ:

กำหนดส่งเอกสาร:

หมายเลขบัญชี:

To Position: [F8]
Click here to change position

To:
Click here to change name

หน่วยงาน:

โทร:

Email To (หน่วยงาน):

ระบบสาร | ประมวลเอกสาร:

Export To Excel

Email To:
Click ส่งอีเมลตัว

Email ที่ส่งไม่ได้

ทะเบียน-นิติการ | คืนทะเบียน-นิติการ

น.ส.เสาวณี ศรีนครินทร์ Logout

ทะเบียน-นิติการ | Userinfo | Change Password | Logout

ทะเบียน-นิติการ | [22]ทะเบียน | [99]คืนเอกสาร

1:50:05 P.M.

Save [F6] (Send Now)

ลงทะเบียน-เกษียณเอกสาร **ติดตามเอกสาร-เกษียณ**

เลขทะเบียนหนังสือ: วันที่:
ที่: ลงวันที่:

สำนักงานมหาวิทยาลัย (ตาม)
[ประวัติ-การลงทะเบียน] [ประวัติ Staff-เกษียณ]

From Position: [F8]
Click here to change position

From:

หน่วยงาน:

โทร:

Email From (หน่วยงาน):

Attachments: No file chosen

ชื่อ:

กำหนดส่งเอกสาร:

หมายเลขบัญชี:

To Position: [F8]
Click here to change position

To:
Click here to change name

หน่วยงาน:

โทร:

Email To (หน่วยงาน):

ระบบสาร | ประมวลเอกสาร:

Export To Excel

Email To:
Click ส่งอีเมลตัว

Email ที่ส่งไม่ได้