คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ

จัดทำโดย

สำนักบริหาร มหาวิทยาลัยเนชั่น

คำนำ

การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการสามารถช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเพราะขอบข่ายการปฏิบัติงานเลขานุการถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและสนับสนุนต่อพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ไม่ว่าจะเป็นด้านการประสานกับหน่วยงานภายนอก การอำนวยความสะดวกในการจัดประชุมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกและภายใน ดังนั้นบุคคลที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน พร้อมกับการมีระบบการวางแผน ขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นสำนักบริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานเลขานุการ ซึ่งเลขานุการนี้จะมีอยู่ประจำทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะงานสำนักบริหาร ในการนี้สำนักบริหารจึงได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยกำหนดเป็นประเด็น แนวปฏิบัติที่ดีในกระบวนการสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (Best Practice) โดยใช้งานเลขานุการเป็นแนวทาง เพราะงานเลขานุการ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและสนับสนุนต่อพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต โดยมีหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “ศาสตร์และศิลป์ของการเป็นเลขานุการ” และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว สำนักบริหารได้จัดทำคู่มือเลขานุการผู้บริหารขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้บริหาร (อธิการบดี/คณบดี) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ คือ 1) งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก 2) งานเสนอแฟ้มลงนาม 3) งานติดตามเรื่อง 4) งานประสานงาน 5) งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน 6) การใช้ Google Calendar โดยอ้างอิงจาก : นางชลธิชา สายศิลา . คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารคณะสถิติประยุกต์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. พ.ศ. 2560. เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้จัดทำหวังว่าคู่มือฉบับนี้ คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจงานด้านงานเลขานุการผู้บริหารและหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักบริหาร มหาวิทยาลัยเนชั่น

ส่วนที่1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน**เลขานุการผู้บริหาร**

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วย บุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก เสมียนธุรการ เสมียนพิมพ์ดีด ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา จัดการงานต่าง ๆ ประสานนัดหมาย หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า - ออก ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด “งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีราบรื่น เลขานุการผู้บริหารก็คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหารตลอดจนการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน หรือพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้น ๆ

เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการ จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้สำนักบริหารจึงได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยกำหนดเป็นประเด็น แนวปฏิบัติที่ดีในกระบวนการสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (Best Practice) โดยใช้งานเลขานุการเป็นแนวทาง เพราะงานเลขานุการ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและสนับสนุนต่อพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต โดยมีหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “ศาสตร์และศิลป์ของการเป็นเลขานุการ” และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวสำนักบริหารจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารหรือผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้บริหาร สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ถึงเทคนิค และเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของเลขานุการผู้บริหาร รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร การบริหารเวลาให้ผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาท หน้าที่ของตนเอง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเนชั่น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว
2. เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเนชั่นเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต
4. เป็นแนวทางนำไปสู่การลดเวลาการศึกษา การปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

มหาวิทยาลัยเนชั่นมีผู้บริหาร คือ อธิการบดี คณบดี รองคณดี ฝ่ายต่างๆ ผู้อำนวยการสำนักบริหาร ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ เลขานุการ อธิการบดี เลขานุการคณะวิชา เลขานุการสำนัก ในที่นี้ผู้จัดทำฯ จะจัดทำ คู่มือการ ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามงานหลักของเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย 6 งานหลัก คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง
4. งานประสานงาน
5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน
6. การใช้ Google Calendar สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.5 นิยามศัพท์

"มหาวิทยาลัย" หมายถึง มหาวิทยาลัยเนชั่น

"คณะ" หมายถึง คณะวิชาที่มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเนชั่น

"อธิการบดี" หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยเนชั่น

"คณบดี" หมายถึง บุคคลที่ได้ถูกดำเนินการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง คณบดี ในแต่ละคณะวิชาที่มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเนชั่น

"รองคณบดี" หมายถึง บุคคลที่ได้ถูกดำเนินการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง รองคณบดี ในแต่ละคณะวิชา ที่มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเนชั่น

"เลขานุการคณะ" หมายถึง เลขานุการสำนักอธิการบดี เลขานุการในแต่ละคณะวิชาที่มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเนชั่น

“Social Media” จึงหมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และโครงสร้างการบริหารจัดการ

1. ประวัติและความเป็นมาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเนชั่น เดิมมีชื่อเรียกว่า “มหาวิทยาลัยโยนก” ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้เปิดการเรียนการสอน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 ดาเนินการเริ่มแรกโดยมูลนิธิโยนก และเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2549 ได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนประเภทจากสานักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จาก “วิทยาลัยโยนก” เป็น “มหาวิทยาลัยโยนก”

วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 กระทรวงศึกษาธิการ โดยคาแนะนาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา อนุญาตให้ มหาวิทยาลัยโยนก เปลี่ยนชื่อเป็น **“มหาวิทยาลัยเนชั่น”**

มหาวิทยาลัยเนชั่นเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้แก่สังคมด้วยกระบวนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นนักคิด ใฝ่รู้ ทั้งในด้านวิชาการ และการประยุกต์ใช้กับกิจกรรม ฝึกให้นักศึกษามีประสบการณ์จริงสามารถนาความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงามตามธรรมชาติ บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในรูปแบบของ **“อุทยานการศึกษา”** มีการจัดการเรียนการสอนที่นักศึกษามีความใกล้ชิดกับคณาจารย์ อีกทั้งยังมีสิ่งอานวยความสะดวกด้านต่าง ๆ อาทิ ห้องสมุด หอพักนักศึกษาชาย หอพักนักศึกษาหญิง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการสื่อสาร มหาวิทยาลัยเนชั่นตั้งอยู่ ณ เลขที่ 444 ถนนวชิราวุธดาเนิน ตาบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลาปาง

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์

ปรัชญา “ปัญญาเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต” (Wisdom Enriches Life)

มหาวิทยาลัยเชื่อมั่นว่าคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอยู่กับ “ปัญญา ความรู้ และความเอื้ออาทรที่มีต่อกันระหว่างมวลมนุษยชาติ”

วิสัยทัศน์ (Vision) “มหาวิทยาลัยเนชั่น ผลิตบัณฑิตคุณภาพ สร้างสรรค์สังคม สู่ประชาคมอาเซียน”

พันธกิจ (Mission)

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ รอบรู้ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ
2. ผลิตผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ และงานวิชาการ พัฒนาท้องถิ่น
3. เสริมสร้างศักยภาพชุมชน ถ่ายโอนความรู้และการบริการวิชาการสู่สังคม
4. สนับสนุนการถ่ายทอด-อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. บริหารจัดการองค์กรให้เข้มแข็ง และเติบโตอย่างมีคุณภาพ

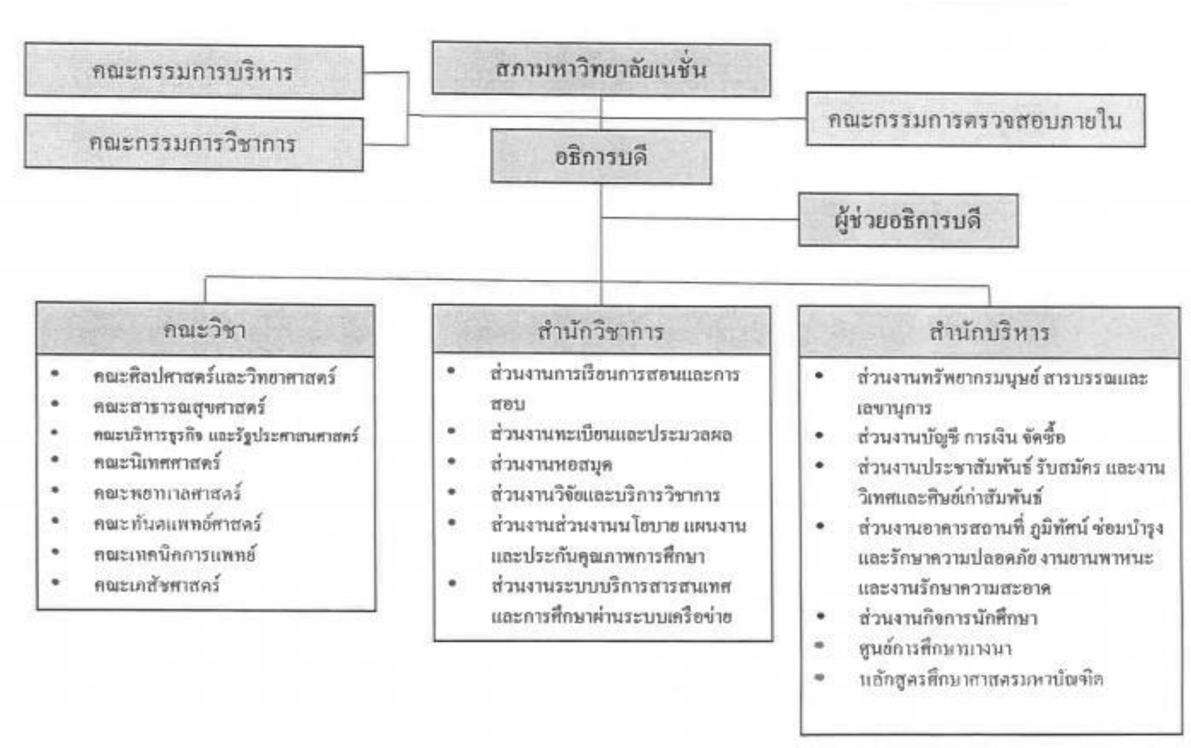
วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรอบรู้ด้านวิชาการ ชำนาญการในวิชาชีพ ใฝ่เรียนรู้และมีคุณธรรม
2. เพื่อสนับสนุนการผลิตงานวิชาการ งานวิจัย งานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ พัฒนาท้องถิ่น
3. เพื่อการบริการวิชาการ เสริมสร้างศักยภาพและคุณภาพชีวิตของชุมชน ภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการและการเรียนรู้ร่วมกัน
4. เพื่อสนับสนุนการถ่ายทอด การอนุรักษ์ ทานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงคู่สังคมไทย
5. เพื่อพัฒนาและบริหารจัดการองค์กรให้มีความเข้มแข็ง คู่สังคมไทย และรองรับการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เอกลักษณ์-อัตลักษณ์

มหาวิทยาลัยเนชั่นเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างบัณฑิตคุณภาพ “จัดการศึกษาอย่างมืออาชีพ สร้างคนยุคใหม่รับใช้สังคม” โดยมุ่งมั่นสร้างและพัฒนาบัณฑิตให้เป็นผู้มีทักษะ 3 ด้านประกอบด้วย Professional skill Life skill และ Creative skill

4. โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเนชั่น



คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยเนชั่น

1. ศ.(วุฒิคุณ)ดร.นพ.พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ นายกสภามหาวิทยาลัย
2. ดร.แสงศรี จิยะจันทน์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
3. รศ.ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
4. รศ.พรชัย เทพปัญญา กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
5. คุณจีราวรรณ บุญเพิ่ม กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
6. คุณนุจจรินทร์ ลภัณฑกุล กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
7. คุณวราพรรณ ตันเปาว์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
8. คุณดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
9. รศ.ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกุล กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
10. ศ.ดร.อานาจ วงษ์บัณฑิต กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
11. ศาสตราจารย์เกียรติคุณเสนาะ ติเยาว์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
12. ผศ.ดร.กฤษฎา ตันเปาว์ กรรมการสภามหาวิทยาลัย/อธิการบดี
13. อาจารย์รุ่งรัตน์ ธนบดีธาดา เลขานุการสภามหาวิทยาลัย

สำนักบริหารมี ภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้มีส่วนงานทรัพยากรมนุษย์ สารบรรณและเลขานุการ ส่วนงานบัญชี การเงิน จัดซื้อ ส่วนงานประชาสัมพันธ์ รับสมัคร และงานวิเทศและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ส่วนงานอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ ซ่อมบำรุง และรักษาความปลอดภัย งานยานพาหนะและงานรักษาความสะอาด ส่วนงานกิจการนักศึกษา ศูนย์การศึกษาบางนา

สำนักบริหาร มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ดังนี้

ส่วนงานทรัพยากรมนุษย์ สารบรรณ และเลขานุการ มีหัวหน่างานเปนผู่รับผิดชอบ งานทรัพยากรมนุษย มีภาระหนาที่ดังนี้

งานสรรหาคัดเลือก

(1)การสรรหาบุคลากรจากภายนอก โดยใช่วิธีการสรรหาตางๆ เชน การโฆษณาทาง หนังสือพิมพ อินเตอรเน็ต วิทยุ สำนักงานจัดหางาน งานนัดพบแรงงาน และประสานความรวมมือกับสถาบันการศึกษา

(2) การสรรหาบุคลากรภายในองคกร โดยจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการโยกย่าย สับเปลี่ยน เลื่อนขั้นตำแหนง งานการคัดเลือกบุคลากร มีหน่าที่ทดสอบเพื่อคัดเลือกบุคลากรโดยการสัมภาษณ การ ทำแบบทดสอบเพื่อวัดความรู่ ทัศนคติ และการทดสอบภาคปฏิบัติตามตำแหนงงานที่บรรจุ

(1) การทำสัญญาจางงาน

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานชวงการทดลองงาน

(3) การแตงตั้งบุคลากร

(4) การปรับเปลี่ยนโอนยาย เลื่อนขั้นตำแหนง

(5) การปฐมนิเทศบุคลากรใหม

(6) การจัดทำคูมือบุคลากร

งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย มีหนาที่ดังนี้

(1) การจัดฝกอบรมภายในมหาวิทยาลัย

(2) การจัดฝกอบรมภายนอกมหาวิทยาลัย

(3) การจัดกิจกรรมสันทนาการใหกับบุคลากร

(4) การประชุม สัมมนาของบุคลากร

(5) การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติการให่ทุนศึกษาแกบุคลากร

งานคาจาง เงินเดือน มีหนาที่ดังนี้

(1) การตรวจสอบการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน การลา การมาทำงานสาย และการ ขาดงาน
(2) การตรวจสอบอัตราคาตอบแทนอาจารยพิเศษ

(3) การบริหารคาจาง เงินเดือน คาลวงเวลา

(4) การกำหนดคาจางเริ่มตนใหกับบุคลากร

(5) การปรับโครงสรางคาจาง เงินเดือน

(6) การปรับคาจางประจำป และปรับตำแหนงงาน 1

งานประเมินผลการปฏิบัติงาน มีหนาที่ดังนี้

(1) พัฒนาเทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงาน
(2) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(3) ประสานงานกับหนวยงานในการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาปฏิบัติ ใหสัมฤทธิ์ผล

งานประกันสังคม มีหนาที่ดังนี้

(1) ประสานงานกับสถานพยาบาลและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพื่อการ ประกันสังคมใหกับบุคลากร

(2) เผยแพรขอมูลขาวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมใหบุคลากรทราบ

งานเครื่องราชอิสริยาภรณ มีหนาที่พิจารณาคุณสมบัติที่เหมาะสมของบุคลากร เพื่อ ประสานงานในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ

งานขอบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีหนาที่ดังนี้

(1) รวบรวมข่อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแจ่งให่ บุคลากรทราบโดยทั่วกัน

(2) การจัดตั้งคณะกรรมการยกรางขอบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานเพื่อเสนอผูบริหารมหาวิทยาลัย

งานจัดทำงบประมาณเงินเดือนบุคลากรประจำป และงบประมาณสนับสนุนการพัฒนา บุคลากรประจำปของมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

งานวางแผนอัตรากำลังคน มีหนาที่ประสานงานกับคณะวิชา/สำนักในการจัดทำแผน อัตรากำลังคนเพื่อเสนอผูบริหารมหาวิทยาลัย

งานสวัสดิการบุคลากร มีหนาที่จัดสวัสดิการดานตางๆ แกบุคลากร

งานธุรการ มีหนาที่ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณของสวนงาน

(2) รับผิดชอบงานบัญชีและการเงินของสวนงาน

(3) รับผิดชอบงานดูแลและบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ และอาคารสถานที่ของสวนงาน

(4) รับผิดชอบงานบุคคลของสวนงาน

(5) จัดทำงบประมาณประจำปของสวนงาน

(6) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปของสวนงาน

งานอื่นๆ ตามที่ไดรับมอบหมาย งานสารบรรณ มีหนาที่ดังนี่

(1) รับผิดชอบงานสารบรรณของสวนงานและระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย

(2) ติดตอประสานงานกับหนวยงานทั้งภายนอกและภายในตามคำสั่งผูบังคับบัญชา

(3) เก็บรวบรวมขอบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของมหาวิทยาลัย พรอมทั้ง แจงใหบุคลากรและหนวยงานภายในที่เกี่ยวของรับทราบโดยทั่วกัน

(4) จัดอาหารวางและเครื่องดื่มรับรองคณะกรรมการ และอำนวยความสะดวกใน การจัดประชุมตางๆ ของมหาวิทยาลัย

(5) ดูแลและอำนวยความสะดวกเรื่องอาหารและการจัดเลี้ยงรับรองคณะกรรมการ คณะผูตรวจเยี่ยม คณะผูตรวจสอบ คณะผูประเมิน และแขกของมหาวิทยาลัยเนื่องในโอกาสตางๆ

งานเลขานุการ มีหนาที่ดังนี้

(1) รับผิดชอบอำนวยความสะดวกแกอธิการบดี รองอธิการบดี และผูชวยอธิการบดี ที่เปนผูบังคับบัญชา

(2) ตอนรับและดูแลผูมาติดตอกับอธิการบดี ผูชวยอธิการบดี และผูชวยอธิการบดีที่ เปนผูบังคับบัญชา

(3) ดูแลตารางการนัดหมายและประสานงานการนัดหมายตางๆ ของอธิการบดี ผูชวยอธิการบดี และผูชวยอธิการบดี ที่เปนผูบังคับบัญชา

(4) รับผิดชอบจัดการประชุมที่ไมอยูในหนาที่ของหนวยงานหรือบุคคลใด ตามที่คำสั่ง ผูบังคับบัญชา โดยจัดการนัดหมายการประชุม สรุปบันทึกการประชุม จัดเก็บรายงานการประชุมอกสารประกอบการ ประชุม และติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

(5) ดูแลรับผิดชอบจัดเก็บเอกสารสำคัญของอธิการบดี ผูชวยอธิการบดี และผูชวย อธิการบดีที่เปนผูบังคับบัญชา

(6) ศึกษาคนควาหาขอมูลและใหขอมูลเบื้องตนเพื่อประกอบการตัดสินใจแกผูบริหาร ตามคำสั่งของผูบังคับบัญชา

(7) ตรวจสอบความถูกตองของประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และเอกสารอื่นๆ กอนและ หลังผูบังคับบัญชาพิจารณาสั่งการและลงนาม

(8) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ไดรับมอบหมาย

สวนงานบัญชี การเงิน จัดซื้อ

(1) ศึกษา วิเคราะห และจัดทำรายงาน ที่มีผลกระทบในดานโครงสรางทางการเงิน

(2) วิเคราะห วางระบบ กำหนดนโยบายแผนงาน และแนวทางปฏิบัติทางการเงิน

(3) รวบรวมประมาณการกระแสเงินสด วิเคราะหตนทุนทางการเงิน โครงสรางของเงินทุน หนี้สินประเภทตางๆ เพื่อนำขอมูลจากฝายที่เกี่ยวของมาใชในการวางแผน

(4) รวบรวม จัดทำ และเปนศูนยขอมูลดาน การเงินและงบประมาณ

(5) บริหารติดตามการบัญชี และประเมินผลงบประมาณ

(6) การประเมินรายงานทางการเงิน ประเมินจากผูลงทุนและมุมมองของนักวิเคราะห

(7) วิเคราะห เสนอแนะ และใหคำปรึกษา เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติตลอดจนแนวทางแกไขปญหาเรื่องยุทธศาสตรทางการเงิน

(8) กำหนดกรอบ นโยบาย และกำหนดการลงทุนสำหรับทรัพยสินและรายไดของมหาวิทยาลัย

(9) กำกับ ดูแล ติดตาม และตรวจสอบการจัดซื้อจัดจางพัสดุและครุภัณฑที่เกี่ยวเนื่องกับการจัดการศึกษา ซึ่งผานการพิจารณากลั่นกรองจากคณะอนุกรรมการครุภัณฑ อุปกรณ และพัสดุทางวิทยาศาสตร โดยใหเปนไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(10) พิจารณาอนุมัติและกำกับดูแลการจัดหาผลประโยชนจากทรัพยสินและรายได ใหเปนไปตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย

(11) ประเมินการจัดหาผลประโยชนจากทรัพยสินและรายได

(12) รับผิดชอบงานดานการรับชำระคาลงทะเบียนนิสิต คาธรรมเนียมตางๆ และรายไดอื่นๆ การนำสงธนาคาร และการตรวจสอบยอดการรับชำระจาก Bank Statement

(13) รับผิดชอบงานดานลูกหนี้ สรุปยอดคางชำระ จัดทำหนังสือทวงหนี้ และตรวจสอบประวัติ การเงินของนิสิตที่ขอลาออก หรือสำเร็จการศึกษา

(14) สรุปยอดนิสิตที่ลงทะเบียนในแตละภาคการศึกษา

(15) รับผิดชอบดานเงินกูยืมของมหาวิทยาลัย

(16) จัดทำรายงานดานรายได ลูกหนี้ และการรับชำระใหผูบริหารมหาวิทยาลัย

(17) รับผิดชอบงานดานการเบิกจายเงินสดยอยและเงินทดรองจาย

(18) รับผิดชอบการจัดทำและนำสงภาษีใหสรรพากร

(19) รับผิดชอบดานการชำระเงินกูยืมของมหาวิทยาลัย

(20) จัดทำรายงานดานการจายใหผูบริหารมหาวิทยาลัย

(21) รับผิดชอบตรวจสอบและบันทึกบัญชีรายได ลูกหนี้ และการรับชำระ

(22) รับผิดชอบตรวจสอบและบันทึกบัญชีเงินสดยอย ทั้งการเบิกและการเบิกชดเชย

(23) รับผิดชอบตรวจสอบและบันทึกบัญชีเงินทดรองจาย ทั้งการยืม การเบิก และการเคลียรเงินทดรองจาย

(24) รับผิดชอบตรวจสอบและบันทึกบัญชีเงินกูยืม และการขำระเงินกูยืม

(25) รับผิดชอบตรวจสอบและบันทึกบัญชีเจาหนี้/คาใชจายคางจาย

(26) รับผิดชอบจัดทำงบการเงินรายเดือน เพื่อแสดงฐานะทางการเงินของมหาวิทยาลัยใน ปจจุบันเสนอผูบริหาร

(27) รับผิดชอบดานการปดบัญชี โดยจัดทำงบการเงินประจำปของมหาวิทยาลัยตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง “แบบการจัดทำบัญชีงบดุล” และงบการเปลี่ยนแปลงการเงินของกองทุนประเภทตางๆ ประจำป ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และแบบรายงานผลของผูสอบบัญชี พ.ศ. 2542 เพื่อเสนอผูบริหาร และเสนอ สภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ พรอมทั้งนำเสนองบการเงินใหแกสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามลำดับ

(28) จัดทำงบประมาณคาใชจายเพื่อการบริหารประจำป และงบประมาณคาใชจายเกี่ยวกับการประชุม/การประสานงานกับหนวยงานภายนอกสำหรับผูบริหารเพื่อการพัฒนาการบริหารงานของหนวยงาน ประจำปของมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

(29) ดูแล ติดตามผลการใชงบประมาณดานตางๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอใหคณะกรรมการบริหารพิจารณา

งานธุรการ มีหนาที่ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณของสวนงาน

(2) รับผิดชอบงานบัญชีและการเงินของสวนงาน

(3) รับผิดชอบงานดูแลและบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ และอาคารสถานที่ของสวนงาน

(4) รับผิดชอบงานบุคคลของสวนงาน

(5) จัดทำงบประมาณประจำปของสวนงาน

(6) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปของสวนงาน งานอื่นๆ ตามที่ไดรับมอบหมาย

งานพัสดุและจัดซื้อ มีภาระหนาที่ดังนี้

(1) ดำเนินการดานจัดซื้อจัดจางใหเปนไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(2) จัดทำทะเบียนควบคุมพัสดุ ครุภัณฑ และสิ่งกอสราง

(3) จัดหาเครื่องมือและอุปกรณที่ใชในการจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงคุณภาพ และความคุมคาเปนหลัก

สวนงานประชาสัมพันธ รับสมัคร และงานวิเทศ และงานศิษยเกาสัมพันธ มีหัวหนางานเปน ผูรับผิดชอบ ประกอบดวยสวนงานตางๆ ดังนี้ งานประชาสัมพันธ มีหนาที่ดังนี้

(1) วางแผนโฆษณาและประชาสัมพันธ ประจำปและประจำภาคการศึกษา

(2) จัดทำ ติดตอ สื่อโฆษณาทุกชนิด และสื่ออิเล็กทรอนิกส

(3) จัดทำสื่อการตลาด วัสดุ อุปกรณในการประชาสัมพันธทั้งภายในและภายนอก

(4) ประชาสัมพันธกิจกรรมตางๆ ของมหาวิทยาลัย คณะ สวนงาน และหนวยงาน ตางๆ ทั้งภายในและภายนอก

(5) สรุปแฟมกิจกรรมดานประชาสัมพันธ

งานรับสมัคร มีหนาที่ดังนี้

(1) วางแผนแนะแนวและรับสมัครประจำปรวมกับคณะและสาขาวิชา

(2) ดำเนินการแนะแนวและสัมมนา จัดทำเอกสาร สรุปและติดตามผลการแนะแนว และสัมมนา

(3) ประสานงานสำนักงานตางๆ ในการดำเนินการรับสมัคร

(4) ดำเนินการรับสมัคร จัดทำเอกสาร สรุปผลและติดตามผลการรับสมัคร

(5) ดำเนินการสอบ ประกาศผลสอบสำหรับนิสิตใหมทุกระดับ

(6) ประสานงานกับหนวยงานภายนอกในการรับสมัครนิสิตจากสวนกลาง

งานธุรการ มีหนาที่ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณของสวนงาน

(2) รับผิดชอบงานบัญชีและการเงินของสวนงาน

(3) รับผิดชอบงานดูแลและบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ และอาคารสถานที่ของสวนงาน

(4) รับผิดชอบงานบุคคลของสวนงาน

(5) จัดทำงบประมาณประจำปของสวนงาน

(6) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปของสวนงาน

(7) งานอื่นๆ ตามที่ไดรับมอบหมาย

งานวิเทศสัมพันธ มีหนาที่ดังนี้

(1) ดำเนินการและประสานงานติดตอกับสถาบันการศึกษาตางประเทศตามโครงการ ความรวมมือตางๆ ในการพัฒนามหาวิทยาลัย

(2) เผยแพรขอมูลขาวสารดานตางประเทศที่ไดรับจากสถาบันการศึกษาตางประเทศ หรือจากมหาวิทยาลัย

(3) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับโครงการวิจัยทุนตางประเทศ ทุนการศึกษาจาก ตางประเทศ และทุนแลกเปลี่ยนนักวิจัย

งานศิษยเกาสัมพันธ มีหนาที่ดังนี้

(1) เปนศูนยกลางประสานงานกับศิษยเกาในการกอตั้งสมาคมนิสิตเกา

(2) สงเสริมกิจกรรมของศิษยเกาในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

(3) ประสานงานศิษยเกาในการสรางชื่อเสียงที่ดีกับมหาวิทยาลัย

(4) จัดทำทะเบียนศิษยเกาใหเปนปจจุบัน

สวนงานอาคารสถานที่ ภูมิทัศน ซอมบำรุง และงานรักษาความปลอดภัย มีหัวหนางานเปน ผูรับผิดชอบ มีภาระหนาที่ดังนี้ 13.4.1 งานสาธารณูปการ มีหนาที่ดังนี้

(1) บำรุงรักษาอาคารและระบบสาธารณูปโภคใหอยูในสภาพที่ใชงานไดดี

(2) ดำเนินการเรื่องการกำจัดขยะและจัดระบบบำบัดน้ำเสีย

(3) ดูแลการใชอาคารตางๆ

(4) ดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคารให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ และ ควบคุมดูแลพนักงานทำความสะอาดประจำอาคารต่างๆ

งานอาคารและบริเวณ มีหนาที่ดังนี้

(1) จัดทำบัญชีคุมอาคารสถานที่ตางๆ ใหเปนปจจุบัน

(2) ตรวจสอบและรายงานการใชครุภัณฑและอาคารสถานที่ประจำปใหตรงกับขอมูล

ทางบัญชี

(3) คำนวณคาเสื่อมราคาครุภัณฑและอาคารสถานที่ประจำป

งานภูมิทัศน มีหัวหนางานเปนผูรับผิดชอบ มีภาระหนาที่ดังนี้ งานปรับปรุงภูมิทัศน

(1) ดูแลสวน สนาม ตนไม้ และสิ่งแวดลอมภายในมหาวิทยาลัยใหสวยงามอยูเสมอ

(2) ดูแลบริเวณรอบอาคารใหสะอาดเรียบรอยอยูเสมอ

งานซอมบำรุง มีภาระหนาที่ดังนี้

(1) บำรุงรักษาซอมแซมครุภัณฑติดอาคารและอาคารสถานที่ตางๆ ให้อยูในสภาพ พร้อมใชงานไดดี
(2) บำรุงรักษาซอมแซมเครื่องมือ อุปกรณ ครุภัณฑทางวิทยาศาสตร ครุภัณฑ การศึกษาและระบบสารสนเทศใหอยูในสภาพพรอมใชงานได้ดี
(3) บำรุงรักษาซอมแซมระบบสาธารณูปโภคตางๆ ใหอยูในสภาพใชการไดดี
(4) บำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใชของมหาวิทยาลัย

งานยานพาหนะ มีหัวหนางานเปนผูรับผิดชอบ มีภาระหนาที่ดังนี้

(1) รับเรื่องการขอใชยานพาหนะของมหาวิทยาลัยจากหนวยงานตางๆ

(2) จัดเตรียมและควบคุมดูแลการใชยานพาหนะตามที่ไดรับอนุมัติ

(3) ตรวจสอบ บำรุงรักษา และซอมบำรุงยานพาหนะให้พร้อมใช้สำหรับการ ให้บริการสนับสนุนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของหนวยงานตางๆ

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนรถยนต ภาษีรถยนต และประกันภัยรถยนต

(5) รับผิดชอบการเบิกจายน้ำมันเชื้อเพลิงและน้ำมันหลอลื่นสำหรับรถยนตในการ ปฏิบัติงาน

งานรักษาความปลอดภัย มีหัวหนางานเปนผูรับผิดชอบ มีหนาที่ดังนี้ งานรักษาความปลอดภัย มีหนาที่ดังนี้

(1) ควบคุมดูแลการรักษาความปลอดภัยและทรัพยสินภายในบริหารมหาวิทยาลัย

(2) ดูแลความสงบเรียบรอยบริเวณหอพัก ดูแลความสะอาดเรียบรอยในบริเวณที่ รับผิดชอบ

(3) ให้การต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวก ควบคุมการผานเข้า – ออกของ บุคลากร นิสิต และบุคคลที่มาติดตอประสานงาน

งานธุรการ มีหนาที่ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณของสวนงาน

(2) รับผิดชอบงานบัญชีและการเงินของสวนงาน

(3) รับผิดชอบงานดูแลและบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ และอาคารสถานที่ของสวนงาน

(4) รับผิดชอบงานบุคคลของสวนงาน

(5) จัดทำงบประมาณประจำปของสวนงาน

(6) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปของสวนงาน

งานอื่นๆ ตามที่ไดรับมอบหมาย

สวนงานกิจการนิสิต

(1) สงเสริมใหมีกิจกรรมกีฬาและนันทนาการเพื่อสุขภาพ

(2) สงเสริมใหมีกิจกรรมกีฬาเพื่อความเปนเลิศ

(3) สงเสริมกิจกรรมที่เปนประโยชนตอสุขภาพพลานามัยใหแกนิสิต

(4) ประสานความรวมมือกับหนวยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมดานกีฬา

(5) จัดทำงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬาประจำป พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบการใช จายงบประมาณเพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา โดยผานความเห็นชอบจาก คณะอนุกรรมการกิจการนิสิต

(6) ควบคุมดูแลรับผิดชอบบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินให้กู้ยืมที่ผูกกับรายไดในอนาคต (กรอ.) ให้เปนไปตามนโยบายของคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และพระราชบัญญัติกองทุนเงินใหกูยืมเพื่อการศึกษา

(7) จัดเตรียมแบบคำกู้ ประกาศ และการประชาสัมพันธการรับสมัครใหนิสิตทราบ

(8) ติดตอประสานกับสำนักงานบริหารโครงการปฏิรูประบบการเงินเพื่อการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการเรื่องการกูยืมเงินของนิสิตใหเปนไปดวยความเรียบรอย

(9) สนับสนุนและสงเสริมการจัดกิจกรรมของนิสิตทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

(10) สงเสริมใหมีกิจกรรมดานนิสิตสัมพันธ ดานการบำเพ็ญประโยชน และกิจกรรมการพัฒนานิสิตในดานตางๆ

(11) ประสานความรวมมือในการจัดกิจกรรมนิสิตกับหนวยงานตางๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

(12) จัดทำแฟมประวัติขอมูลการเขารวมกิจกรรมของนิสิต

(13) ประสานกับหนวยงานภายนอกในการขอรับงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมนิสิตตางๆ

(14) จัดทำรายงานผลการดำเนินกิจกรรมพัฒนานิสิตประจำปเพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารรับทราบ โดยผานการพิจารณาและใหความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการกิจการนิสิต

(15) จัดทำงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมพัฒนานิสิตประจำป พรอมทั้งติดตามตรวจสอบการใช จายงบประมาณเพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา โดยผานความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการกิจการนิสิต

(16) รางระเบียบและขอบังคับที่เกี่ยวของกับวินัยนิสิตเพื่อใหนิสิตถือปฏิบัติ

(17) กำหนดมาตรการใหนิสิตประพฤติปฏิบัติตนตามขอบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัยและวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมและประเทศชาติ

(18) สอบสวนขอเท็จจริงกรณีนิสิตประพฤติไมเหมาะสมและผิดวินัยนิสิต

(19) ประสานความรวมมือกับหนวยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการติดตามตรวจสอบ และควบคุมความประพฤติของนิสิต

(20) จัดโครงการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและปลูกฝงจริยธรรมใหแกนิสิต

(21) ดูแลนิสิตใหเปนสมาชิกที่ดีของสังคม

(22) พัฒนานิสิตใหเปนผูมีวินัยในตนเอง

(23) จัดบริการรักษาพยาบาล สุขภาพอนามัย และสิ่งแวดลอมแกนิสิต

(24) จัดทำประกันสุขภาพใหแกนิสิต

(25) ประสานงานกับกรมรักษาดินแดนในการเขาศึกษาวิชาทหาร

(26) จัดสรรทุนการศึกษาทั้งที่เปนทุนของมหาวิทยาลัยและทุนการศึกษาจากหนวยงาน ภายนอกใหแกนิสิต

(27) จัดบริการขอผอนผันการเขารับการคัดเลือกเปนทหารกองประจำการแกนิสิต

(28) ใหคำปรึกษาแนะนำนิสิตที่มีปญหาทั้งดานสวนตัวและดานการเรียน

(29) ดำเนินการฝกอบรมทักษะการสมัครงานใหนิสิต

(30) ใหบริการเรื่องการแนะแนวอาชีพและการศึกษาตอ

(31) จัดทำแผนและงบประมาณดำเนินการกิจกรรมสงเสริมการพัฒนา อนุรักษ และสืบสานศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา โดยผานความ เห็นชอบจากคณะอนุกรรมการกิจการนิสิต

(32) จัดกิจกรรมสงเสริมการพัฒนา อนุรักษ และสืบสานศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทยให้คงอยูตลอดไป

(33) จัดกิจกรรมรวมอนุรักษประเพณีอันดีงามในวันสำคัญตางๆ

(34) จัดกิจกรรมเพื่อสงเสริม พัฒนา และเผยแพรความรูเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม อาทิ การ ฝกสอนและการจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลปไทย การแสดงและการละเลนพื้นบ้าน การจัดพิธีไหว้ครูและนาฏศิลปไทย การจัดสัมมนาทางวัฒนธรรม

(35) จัดหาและรวบรวมเครื่องดนตรีไทยชุดตางๆ เพื่อเปนศูนยรวมเครื่องดนตรีไทย รวมทั้งนำไปใชประโยชนในการจัดนิทรรศการและการบรรเลงประกอบการแสดง

(36) จัดหาชุดแสดงและอุปกรณการแสดงใหบริการใหเชาหรือยืมตามสมควร

(37) จัดทำโครงการและดำเนินงานตามกิจกรรมประจำป รวมทั้งประเมินผลการจัดกิจกรรมและประเมินผลโครงการ

(38) ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรมเพื่อจัดทำเอกสารและเผยแพรในโอกาสตางๆ

(39) สงเสริมและแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมระหวางสถาบันและหรือระหวางประเทศ

(40) ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

(41) วิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทยต่างๆ เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการ เผยแพร่

(42) ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทยเพื่อจัดทำเอกสารหรือหนังสือเผยแพร่ในโอกาสต่างๆ

(43) ให้ความร่วมมือดำเนินงานตามโครงการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

(44) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของศูนย์วัฒนธรรม เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาอนุมัติ โดยผ่านการพิจารณากลั่นกรองจากคณะอนุกรรมการกิจการนิสิตและ คณะกรรมการศูนย์วัฒนธรรมตามลำดับ

(45) ร่างระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับหอพักนิสิต

(46) จัดบริการที่พักและจัดเตรียมความพร้อมของหอพักเพื่อให้บริการแก่นิสิต

(47) ดำเนินการรับสมัครและคัดเลือกนิสิตที่ต้องการเข้าอยู่หอพักของมหาวิทยาลัย

(48) ดูแลความเป็นอยู่ของนิสิตในหอพักให้เอื้อต่อการพักอาศัยเพื่อการศึกษา

(49) ดูแลความประพฤติของนิสิตในหอพักให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(50) ดูแล ปรับปรุง และซ่อมแซมหอพักและภูมิทัศน์โดยรอบให้น่าอยู่เสมอ

(51) รับผิดชอบงานดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมสาธารณูปโภคและสารสนเทศของหอพัก

(52) รับผิดชอบงานบัญชีและการเงินของส่วนงาน

(53) รับผิดชอบงานดูแลและบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ของส่วนงาน

(54) รับผิดชอบงานบุคคลของส่วนงาน

(55) จัดทำงบประมาณประจำปีของส่วนงาน

(56) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของส่วนงาน

(57) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรง จึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้นหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร จึงมีขอบเขตหน้าที่เป็นไปตามลักษณะงานของผู้บริหาร โดยมีบทบาทสำคัญ ๆ ได้แก่

1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร
2. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้บริหาร
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของคณะ

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการผู้บริหาร ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอจำแนกงานในหน้าที่หลัก ๆ ของเลขานุการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานประจำ (Routine Operation)2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) 3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (PrivateLiaison) 4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต, 2557)

1) งานประจำ(Routine Operation)

- รับคำสั่งงานของผู้บริหาร

- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมาย การประชุมต่าง ๆ (ปัจจุบันได้ลงทะเบียนการใช้ Google Calendar มาใช้ในงานเลขานุการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รับผิดชอบดูแล รับหนังสือเข้า-ออก

- จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

- พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

- ดูแลตรวจสอบความถูกต้อง และรูปแบบหนังสือราชการ จากกลุ่มงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร และลงนามในหนังสือพร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหาร พิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานธุรการ

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการจัดเตรียม สรุป เรียงลำดับความสำคัญและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

- เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาง่าย

- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร ส่ง E-Mail และโปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ ฯลฯ

- ดำเนินการส่งรายชื่อ /ชำระค่าลงทะเบียน

- ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ

- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร

- เตรียมข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารกรณีหน่วยงานภายในหรือภายนอกเชิญประชุมสัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด–ปิดงานหากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

- ปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารไม่อยู่อย่างเต็มความสามารถ

- เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารให้พร้อม และดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร

- คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารทำอยู่หรือเกี่ยวข้องอยู่ เตือนกำหนดการ – การนัดหมาย

- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)

- เตือนความจำ เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ

- เตรียมการเดินทางให้เช่น จองตั๋วเดินทาง ติดต่อยานพาหนะ จองที่พักและเอกสารที่เกี่ยวกับกับการเดินทาง จัดทำกำหนดการเดินทาง

- ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารร้องขอ เช่น ติดต่อธนาคาร ติดต่อบริษัทประกัน ชำระภาษี ฯลฯ

- ธุรกิจและผลประโยชน์อื่น ๆ

- ดูแลทุกข์สุขของผู้บริหารตามสมควร

4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ก. สร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร

- การต้อนรับผู้มาติดต่อ
- การให้ข้อมูลข่าวสาร
- การรับโทรศัพท์

ข. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้นาย

- ไม่นินทานายลับหลัง
- ความสะอาด ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา
- การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อกับนาย
- การไม่ละเมิดกฎระเบียบที่นายกำหนดขึ้น
- ทันต่อเหตุการณ์ มีข้อมูลที่จำเป็น ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับนายเสมอ
- เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของนาย ยอมรับผิดแทนนาย

ค. สร้างภาพพจน์ให้แก่ตนเอง

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- พัฒนาปรับปรุงงาน หาวิธีทำงานที่ใหม่และดี
- มีมารยาทดี สุภาพ และมีจิตใจดี
- ยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้งานจะหนักและเลยเวลางานปกติ
- ยินดีที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่
- ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บริหาร
- พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดูดี การแต่งกายและวางตัวถูกกาลเทศะ
- ไม่แสดงอำนาจ ถ้าผู้บริหารใหญ่ก็อย่าใหญ่ตามนาย

ส่วนที่ 3
แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอน
รวมทั้งการนำ Social Media มาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

3.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร (คณบดี)

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ.2554 ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสารจัดการประชุมเตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญ แก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและทำการนัดหมาย ภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

การกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ(กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม, 2556)

แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่างในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเรา เช่นการมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้ (ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง, 2556)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการรายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะ

และประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกันดังนี้

-การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

-ชอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่นได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิหากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่งชิ้นที่สองสามและต่อ ๆ ไปรวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวเนื่องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุมและบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดา กว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 - 6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10 - 12 เดือน

1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบดังนี้

1. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

2. ยืนรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วยเช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใดเป็นต้น

5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบถึงคำ สั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่นผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญเป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E–Mail) โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆเช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1.อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เองไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นหรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำ กัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E–Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์คือกระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

4. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคนไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

5. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ
2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย
6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม หรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ ขณะโทรศัพท์
8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีหางเสียง

6. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา ทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

2. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี”บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่เช่นกำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ“ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่าน

ว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อนแล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่นดิฉัน (ผม) ชื่อ......รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ)แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่กรณีผู้บังคับบัญชายินดีรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลยแต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุดหากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่..........” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วยเช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ........” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไรเช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้นนอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจเช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความการปฏิบัติธุระแทนการตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียดชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อยการต่อโทรศัพท์ ควรปฏิบัติดังนี้

8.1 มีสมาธิในการกดหมายเลขโทรศัพท์เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่า“สวัสดี”พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเองเช่น “สวัสดีค่ะ” (ครับ).....ดิฉัน (ผม) ระบุชื่อ.....จาก.........(ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

8.2 การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

8.3 กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวม ทั้งขอข้อมูล วัน เวลา หรือสถานที่ ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้หรือขอข้อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไปหรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

8.4 จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือ คำพูดที่สุภาพแล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกริยาที่นุ่มนวลไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุดเพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียด แล้วให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน

7. การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมายเช่นกำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมซองจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า“ลับ”ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเองแต่ถ้าผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

8. การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวและสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราวหรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เตรียมศึกษาหารายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเตรียมคำกล่าวหรือสุนทรพจน์นั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้น ของคำกล่าวจะต้องกล่าวว่าอย่างไรโดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้างโดยใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่งและมียศศักดิ์ไล่เลี่ยกันไปตามลำดับเป็นต้นในส่วนของเนื้อหาก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้เป็นข้อมูลปัจจุบันบางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการเช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

2.คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้วและตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

9. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริงมิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิริยาธรรมดา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

2.แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า“มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน”ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามึนตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

3. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำ

สุภาพเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)”เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทนรอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ

2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่ายรำคาญให้ปรากฏ

3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้ที่มาติดต่อแต่เรายังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จหากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

4. กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

5.ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไมตรีอันดี

6. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ โดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจจะถามเป็นกรณี ๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

7. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสมเช่นห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชาหากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

10. การนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้นเช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่12 เวลา 11.00 น. หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขอนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและธุระของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดีเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ...............ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ(ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ...........มาถึงแล้ว” เป็นต้น

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้น ๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

11. การให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่างซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้และขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอหนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิด ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

12. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือคือ

- จากใครถึงใคร(Who)
- ด้วยเรื่องอะไร(What)
- ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้(Why)
- ที่ไหน(Where)
- เมื่อไร (When)
- อย่างไร(How)

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่นหนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

3.1 ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

3.2 ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช้ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆกันการใช้สรรพนาม การสะกด คำการันต์ เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้อง

5. จะต้องจดจำ แบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้งการพิมพ์เอกสารใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่าง เป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับ

จริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวนภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

การตรวจแก้ไขเอกสาร

1. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียด ก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม
2. ตรวจดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่
3. กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที
4. ตรวจความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ ให้ถูกตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ
5. ตรวจเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Marks) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพิมพ์จดหมายธุรกิจต่างประเทศ
6. ตรวจดูตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
7. ตรวจดูรูปแบบของเอกสาร ว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
8. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
9. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
10. ก่อนสั่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
11. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณา

เทคนิคการแบ่งคำ

การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานขั้นผลิต หรือจดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจริงๆ ผู้พิมพ์ควรจะวางรูปแบบให้พอ เหมาะเพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้น ๆ ให้ถือแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อย่อ ชื่อคน ไม่ควรแบ่งเพราะถือว่าเป็นส่วนเดียวกัน
2. จำนวน หรือตัวเลข ไม่ควรแบ่งให้อยู่คนละบรรทัด
3. คำย่อ คำสั้น ๆ ไม่ควรแบ่ง
4. คำพยางค์เดียว จะไม่แบ่งเป็นอันขาด
5. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ตอนท้ายของบรรทัด
6. ไม่ควรแบ่งคำให้หลงเหลือเป็นคำสุดท้ายของย่อหน้า หรือหน้ากระดาษที่พิมพ์
7. การพิมพ์จดหมายสั้น ๆ ไม่ควรมีมากกว่า 2 ย่อหน้า
8. ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำ ๆ กับบรรทัดก่อน ๆ

9. ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว

10. พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆหากมีข้อผิดพลาดหรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดี กระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมาย ควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มีคุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน
- ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน
- การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์ โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการภาษาไทยย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ
- เว้นระยะกั้นหน้า กั้นหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม
- ตรวจดูความถูกต้องของวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน
- ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกันเอกสารสำคัญ โดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวันจะมีหนังสือเสนอมาเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัวเลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บ เป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numberic Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ ยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่ง ๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ การจัดแฟ้มเอกสารจะเก็บในตู้เก็บเอกสารโดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อ เรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้มจะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปี ที่ยืมไว้ จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือ

ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา ว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้ม ว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นเรื่องได้ถูกต้องการเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาก็จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียว และอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่วุ่นวายสับสนเนื่องจากการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่ควรจะคำนึงถึง ปริมาณของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

วิธีการเรียงเอกสาร

1. การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น

- การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญได้แก่เอกสารประเภท จดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้นกระทัดรัด และมีความหมายชัดเจน
- เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษร ตาม ชื่อคน หรือชื่อกิจการ
- เรียงตามภูมิศาสตร์ เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้อง ควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขต การติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศตามลำดับ ก็จะทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลข ตามลำดับการได้มาของเอกสาร เหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เช็คธนาคาร ใบกำกับสินค้า บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลขอาจใช้เป็น 1,2,3,4,5....โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

3. การเรียงตามวันที่ เรียงลำดับเอกสารตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมา

ระบบการจำแนกเอกสาร

1. จำแนกเอกสารตามหัวเรื่อง
2. จำแนกเอกสารตามชื่อบุคคล
3. จำแนกเอกสารตามที่ตั้งหน่วยงาน
4. จำแนกเอกสารตามเลขรหัส

การจำแนกหมวดแฟ้มต่าง ๆ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จำแนกเป็น 10 หมวด ดังนี้คือ

1. การเงินงบประมาณ

2. คำสั่ง ระเบียบ มติ ค.ร.ม. คู่มือ

3. โต้ตอบทั่วไป

4. บริหารงานทั่วไป

5. บริหารบุคคล

6. เบ็ดเตล็ด

7. ประชุม

8. ทุน ฝึกอบรม ดูงาน

9. พัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง

10. รายงาน และสถิติต่างๆ

การจำแนกหมวดแฟ้มทั้ง 10 หมวด ให้เป็นมาตรฐาน ทุกหน่วยงานมีผลดีทำให้

1. การให้รหัสสามารถทำได้ง่ายกว่า

2. ผู้ทำหน้าที่การจัดเก็บเอกสารสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การจำแนกตามชื่อบุคคล หากเป็นชาวต่างประเทศเรียงนามสกุล ชื่อต้น และชื่อกลาง ตามลำดับ หากเป็นชื่อคนไทยให้เรียงชื่อต้น และชื่อสกุล โดยนำคำนำหน้าชื่อวงเล็บไว้ข้างท้าย

การจำแนกตามชื่อหน่วยงาน ในกรณีที่หน่วยงานมีสาขาซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่ต่างกันกระจายออกไปตามที่ต่าง ๆ เมืองต่าง ๆ

การจำแนกตามเลขรหัส โดยใช้เลขรหัสแทนเรื่อง เป็นระบบที่ค่อนข้างยาก ต้องมีการทำคู่มือประกอบ

เทคนิคคำแนะนำในการเก็บเอกสาร

1. การจำแนกเอกสารตามเรื่องหรือหน่วยงาน ต้องเขียนป้ายชื่อหน้าลิ้นชักในลิ้นชักให้จัดเรียงหมวดแฟ้ม หมวดแฟ้มย่อย ชื่อแฟ้ม และแฟ้มยืม เรียงจากซ้ายไปขวา

2. ในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรตามชื่อเรื่อง ให้จัดเก็บ 1 เรื่องใน 1 แฟ้ม ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน

3. อย่าเก็บเอกสารที่ยังไม่เจาะรูเข้าแฟ้ม

4. อย่าเก็บหนังสือในแฟ้ม ควรเก็บหนังสือในตู้ และเขียนแทรกไว้ในแฟ้มว่า เก็บหนังสือไว้ที่ไหน

5. ให้เว้นช่องว่างหลังลิ้นชักประมาณ 5 นิ้ว

6. หากมีการยืมแฟ้มไปต้องใส่ “แฟ้มยืม” แทน แฟ้มยืมจะทำกี่แฟ้มก็ได้และไม่จำเป็นต้องมีทะเบียนยืม

7. มีการย้ายเอกสารเก่าไปเก็บที่อื่นปีละครั้ง

การจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่สำคัญ หากเลขานุการทำงานโดยไม่มีวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมจะทำให้เอกสารมากองรวมสะสมทุกวัน ก่อให้เกิดการหมักหมม ซ้ำซ้อนของเอกสาร เวลาจะใช้งานก็หาด้วยความยุ่งยากวุ่นวาย ค้นพบบ้างไม่พบบ้าง เอกสารบางเรื่องมีความสำคัญมากต่อองค์กร ถ้าทำเอกสารหายเลขานุการจะถูกตำหนิที่ไม่เอาใจใส่ ฉะนั้นเลขานุการจะต้องมีความรอบคอบ ละเอียดถี่ถ้วน มีระบบการจัดเก็บที่ดี ถูกต้องไม่หลงลืม เมื่อจะหยิบใช้ก็สามารถจะค้นหาได้ทันท่วงที ไม่ใช้เวลานานจนเกินไป และเอกสารอยู่ในสภาพที่ดีด้วยการทำลายเอกสาร ในระยะเวลาที่ผ่านไป เอกสารบางชิ้นไม่จำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาเลขานุการจะต้องกลั่นกรองพิจารณาดูความเหมาะสมที่ควรจะเก็บรักษาต่อ หรือทำลายโดยวิธีการเผาหรือขาย และจะต้องทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่ทำลายไว้ด้วย เอกสาร แต่ละชิ้นบางอย่างจะมีอายุการใช้งานในเวลา 1 หรือ 2 ปี เลขานุการจะต้องเลือกดู ถ้าหากไม่มีการทำลายก็จะทำให้ไม่มีที่เก็บเอกสาร

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการหรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในส่วนคณะจะมีลักษณะพิเศษกล่าวคือจะมีการเปลี่ยนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของผู้บริหารและจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรกต้องใช้บุคลิกภาพ **ความสนใจ** คือต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุปนิสัยใจคอตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ **ความจดจำ**เป็นการบันทึกข้อมูลในสมองเพื่อนำมา**ปรับตัวเอง**ให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชามิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเราเพราะต้องทำงานร่วมกันต่อไป ในส่วนของการทำงานผู้บริหารจะแบ่งงานให้แต่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงานและจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและประสานงานกันอันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้ในอนาคต(ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง, 2556)

3.2 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ

ตามประกาศการรับสมัครงานของหน่วยงานภาคเอกชนในตำแหน่งเลขานุการตามหน้าหนังสือพิมพ์ทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ จะพบว่ามีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ หรืออื่น ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กรและระดับผู้บริหาร
2. มีความรู้ในงานขององค์กรที่ทำงานอยู่
3. สามารถใช้ชวเลขได้ และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาต่างประเทศเช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น

หรือจีนเป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียน และการพูด

4.ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่วทุกด้าน

5. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายใต้สภาพกดดันสูงได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6.สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้

7. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

8. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร

9. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร

10.มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ

11.มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

12. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

ในส่วนภาครัฐหรือภาคราชการนั้นตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชาดังนั้นจึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ไม่มีประวัติเสื่อมเสียและมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดไว้

3.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คือ พฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมาย ศีลธรรมหรือจารีตประเพณี วัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคมจากจรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ

ในการปฏิบัติงาน

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่นซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม
2. ต้องปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา รับคำสั่งและรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาของตนไม่ข้ามสายการบังคับบัญชาหากไม่มีความจำเป็น
3. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร
4. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างมีสติ

ปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล

5. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่นโดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร
6. ห้ามใช้ชื่อขององค์กร หรือตำแหน่งในองค์กร ในการเรี่ยไรเงินเป็นการส่วนตัวไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใด
7. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
8. ห้ามกระทำการที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิดความเป็นปฏิปักษ์ หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจ
9. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงามไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม
10. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ขององค์กร หรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้
11. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท
12. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ

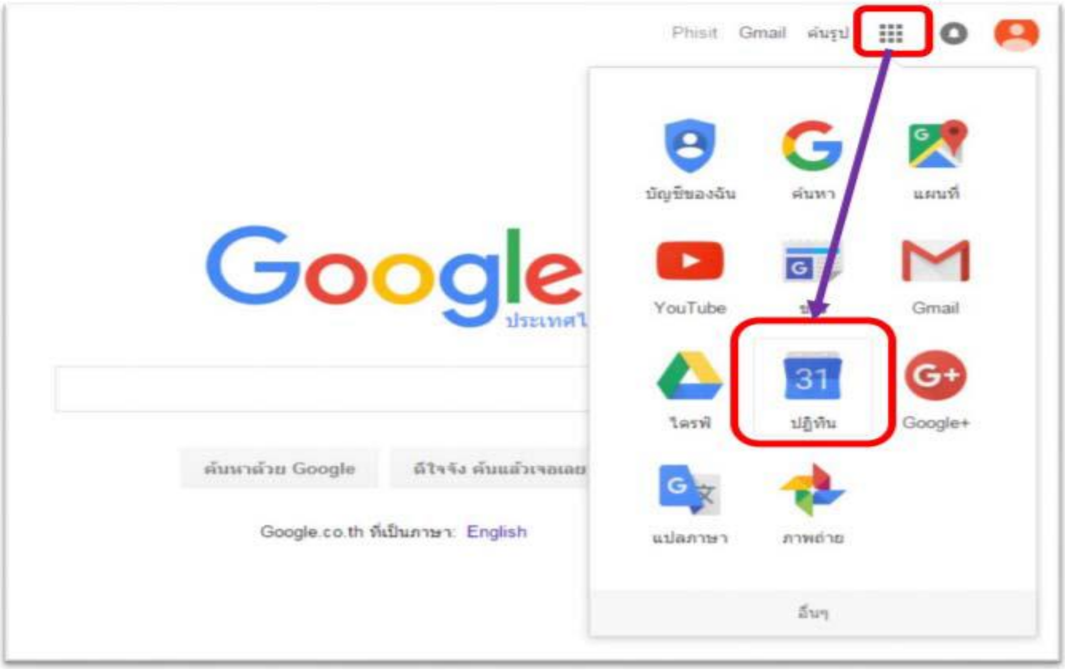
3.4 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (การใช้ Google Calendar**)**

ในยุคปัจจุบันนี้ คงจะหลีกเลี่ยงหรือหนีคาว่า Social Media ไปไม่ได้ เพราะไม่ว่าจะไปที่ไหน ก็จะพบเห็นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งหลาย ๆ คนก็อาจจะยังสงสัยว่า “Social Media” คือ อะไรกันแน่ วันนี้จะมารู้จักความหมายของคาว่า **“Social”** หมายถึง สังคม ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงสังคมออนไลน์ ซึ่งมีขนาดใหม่มากในปัจจุบันคาว่า **“Media”** หมายถึง สื่อ ซึ่งก็คือ เนื้อหา เรื่องราวบทความ วีดีโอ เพลง รูปภาพ เป็นต้นดังนั้นคาว่า **Social Media** จึงหมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พูดง่ายๆ ก็คือเว็บไซต์ที่บุคคลบนโลกนี้ สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้นั่นเองพื้นฐานการเกิด Social Media ก็มาจากความต้องการของมนุษย์หรือคนเราที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน จากเดิมที่มีเว็บในยุค1.0 ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบกันได้ แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค 2.0 ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า web application ซึ่งก็คือเว็บไซต์มีแอพลิเคชั่นหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านหน้าเว็บ Social Media คือ สื่อยุคใหม่ที่กาลังเข้ามามีบทบาทสาคัญในทุกวงการทั้งชีวิตประจำวันและการดาเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสื่อที่นิยมใช้สื่อสารการตลาด เพื่อการโปรโมทและทำกิจกรรมการตลาดออนไลน์ในหลาย ๆ รูปแบบ แต่สำหรับการนำ social media มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ

ภายในธุรกิจยังเป็นสิ่งมีข้อจากัดและอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องห้ามอยู่ หลายองค์กรในภาครัฐและเอกชนก็ไม่อนุญาต ให้พนักงานใช้ social media ในการทำงาน บางหน่วยงานก็บล็อกเว็บไซต์ประเภท social network ต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเล่นในเวลาทำงาน เช่น facebook, you tube, bit torrent ฯลฯ ด้วยเหตุผลหลัก ๆ ทางด้าน productivity ในการทำงานความปลอดภัย การแย่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ บางทีมีการแซวกันเล่น ๆ ว่าหน้าที่ของหัวหน้าที่เพิ่มขึ้นมาอย่างหนึ่งก็คือ เข้าไปตรวจดูในเฟซบุคเพื่อที่จะจับผิดลูกน้องว่ามีใครออนไลน์อยู่บ้างในเวลาทางานแต่บางองค์กรก็ให้ความสำคัญกับการใช้ social media เป็นอย่างมาก มีการสนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเรื่อง social media ขององค์กรเลยทีเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ส่วนการนา socialmedia มาประยุกต์ใช้ในการทางานภายในอย่างเป็นกิจลักษณะนั้น ก็เห็นจะมีแต่องค์กรชั้นนาเท่านั้นที่มีการออกนโยบายที่เกี่ยวข้องและมีระบบการควบคุมดูแลเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ social network ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางองค์กรก็พยายามจะหาวิธีการนำ social media มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ก็ยังไม่มีไอเดียว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างไรนั้น ขอยกตัวอย่างมาคร่าว อาทิ ในส่วนการเรียนการสอนคือ การนำความสามารถของ Google Calendar มาใช้ในการจัดตารางเวลานัดหมาย ระหว่างอาจารย์กับนิสิต หรือระหว่างสมาชิกในแต่ละกลุ่ม ในการนัดหมายทำงานไม่ว่าจะโครงงานรายงานต่าง ๆ ซึ่งความสามารถของ Google Calendar จะอนุญาตให้เจ้าของปฏิทินสามารถระบุ "เวลาว่างรับนัด" ในปฏิทินและแชร์เฉพาะช่วงเวลาว่างนี้แก่คนอื่น ๆ ได้(โดยที่ไม่ต้องแชร์ปฏิทินทั้งหมด) การแชร์เวลาว่างสามารถแชร์เป็น URL เพื่อแสดงปฏิทินเวลาว่างได้เช่น ในสถานการณ์ที่อาจารย์ส่ง URL ปฏิทินของอาจารย์ให้นิสิตทั้งชั้นดูว่าว่างตอนไหนบ้างจากนั้น ให้นิสิตจองเวลาเข้ามานัดพบหรือส่งงานสำหรับนิสิตก็แชร์ปฏิทินของตนให้ เพื่อนในกลุ่มทราบเวลาว่างของตนหรือเวลานัดหมายเพื่อทางานของกลุ่มตามที่ได้กำหนดตกลงกันไว้ เป็นต้น GoogleCalendar ยังสามารถแจ้งเตือนกิจกรรมผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ทราบอีกด้วยซึ่งจะทำให้เราไม่พลาดกิจกรรม ๆที่สำคัญอีก และที่สำคัญช่วยให้จัดสรรตารางเวลาให้เหมาะสมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างลงตัวด้านงานเลขานุการของผู้บริหารได้นำการใช้ Google Calendar หรือ Google มาประยุกต์ใช้ใน การจองห้องประชุม จัดตารางเวลานัดหมาย–รับนัด เชิญประชุม งานพิธีการต่าง ๆใช้ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เพื่อช่วยแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในที่นี้ได้นำขั้นตอนการสร้าง **Google Calendar** มาเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้กับงานต่อไป

3.6 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google Calendar ในงานเลขานุการผู้บริหาร

การเข้า Google Calendar สามารถเข้าได้โดยการคลิก คำว่า ปฏิทินที่ มุมขวา ตามภาพ



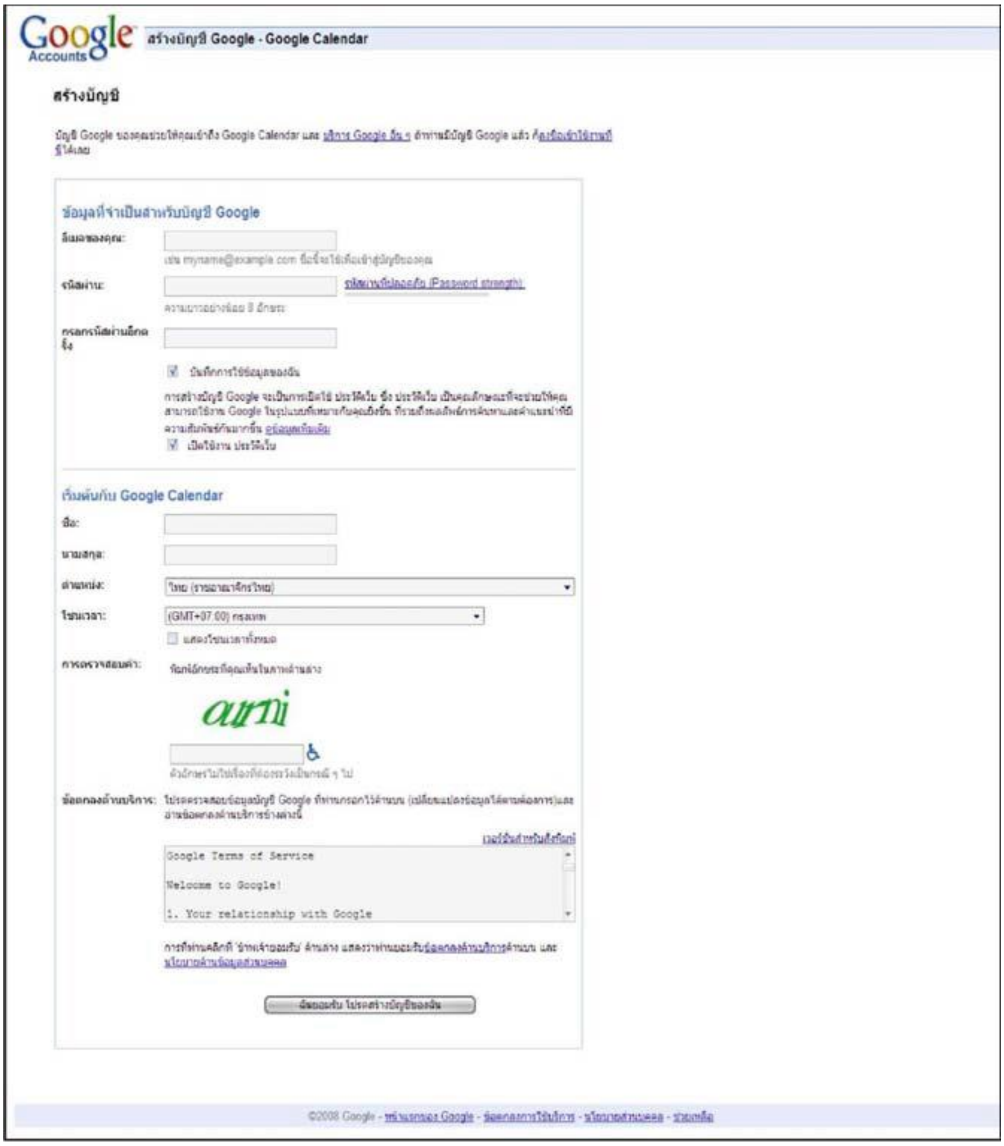
รูปที่ 1 การเข้าใช้ Google Calendar

การสมัครสมาชิก สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถสมัครสมาชิก Google Calendar

รูปที่ 2 ลงทะเบียนเข้าใช้ Google Calendar

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก (ดังภาพประกอบข้างล่างนี้)

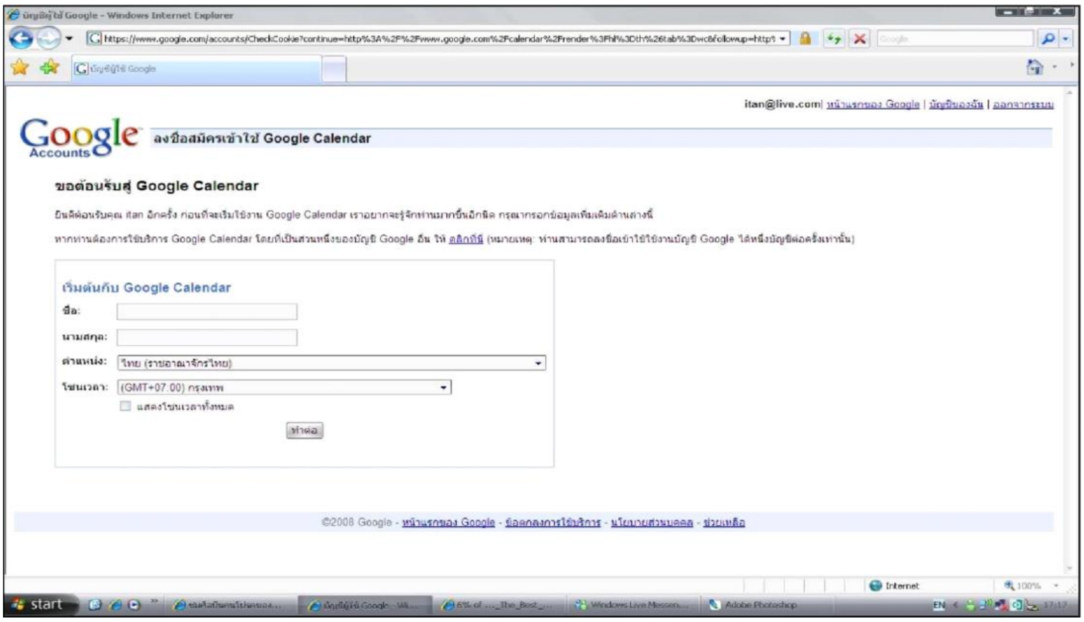
1. ใส่ E–Mail Address ของคุณ
2. กำหนดรหัสผ่าน
3. ใส่รหัสผ่านที่กำหนดอีกครั้ง
4. ใส่ชื่อ
5. ใส่นามสกุล
6. เลือกประเทศ โดยปกติทาง Web จะตั้งไว้ที่ประเทศไทยอยู่แล้ว
7. เลือกเวลา
8. ใส่ตัวอักษรที่ขึ้นอยู่ในภาพ
9. กด ฉันยอมรับ สร้างบัญชีของฉัน



รูปที่ 3 ขั้นตอนการสมัครสมาชิก

หลังจากที่สมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าต่างแบบนี้ (แบบข้างล่างนี้) ให้เรากรอกข้อมูลตามช่องต่อไปนี้

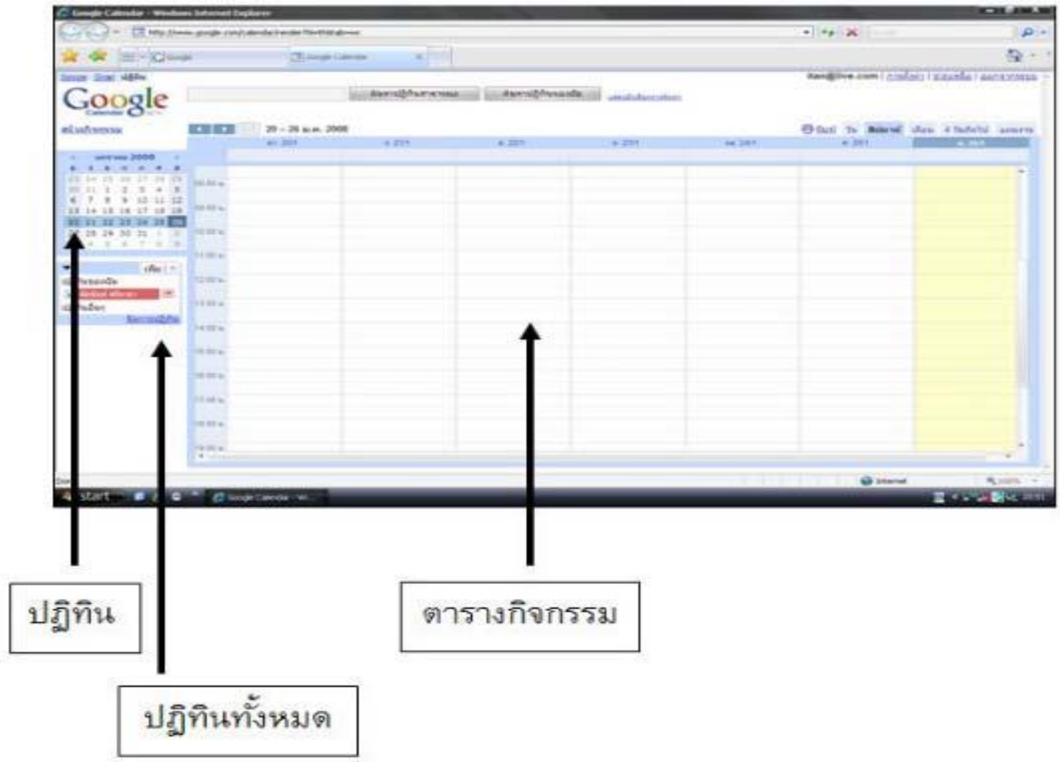
1. ชื่อ ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก
2. นามสกุล ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก
3. ตำแหน่ง เลือกประเทศที่เราอาศัยอยู่
4. โซนเวลา เลือกเวลาที่ตรงกับเวลาของประเทศเราจากนั้นคลิกที่ปุ่ม **ทำต่อ**



รูปที่ 4 สมัครสมาชิกแล้ว

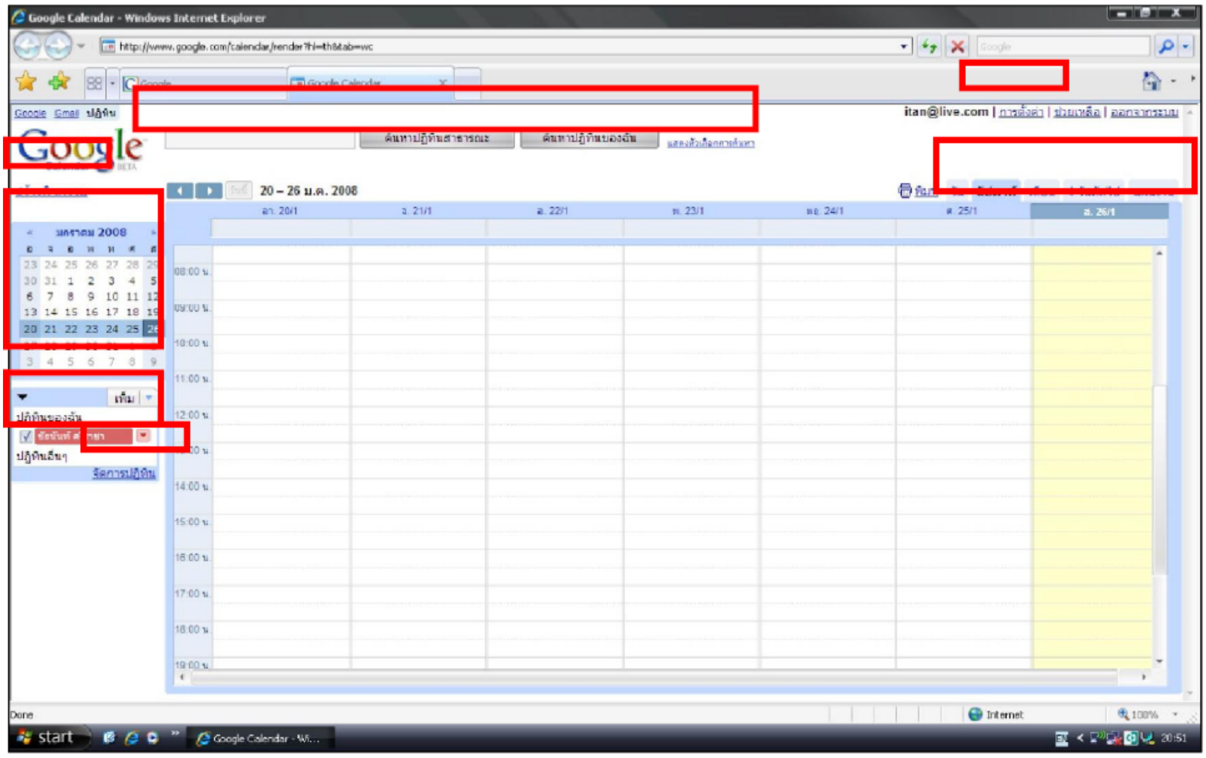
ส่วนประกอบของ Google Calendar

ในหน้าหลัก จะพบกับส่วนต่าง ๆ หลัก ๆ ของ Google Calendar ดังนี้



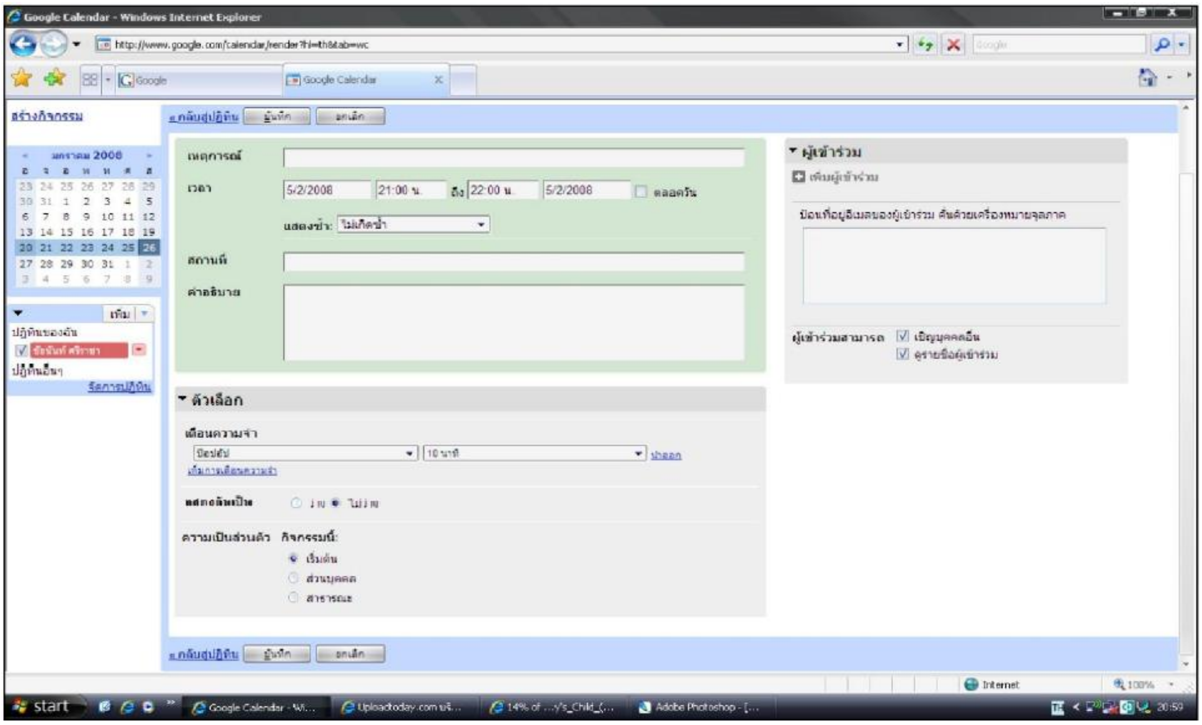
รูปที่ 5 ส่วนประกอบ Google Calendar

ส่วนประกอบต่าง ๆ ของ Google Calendar



รูปที่ 6 หน้าหลัก ๆ ของ Google Calendar

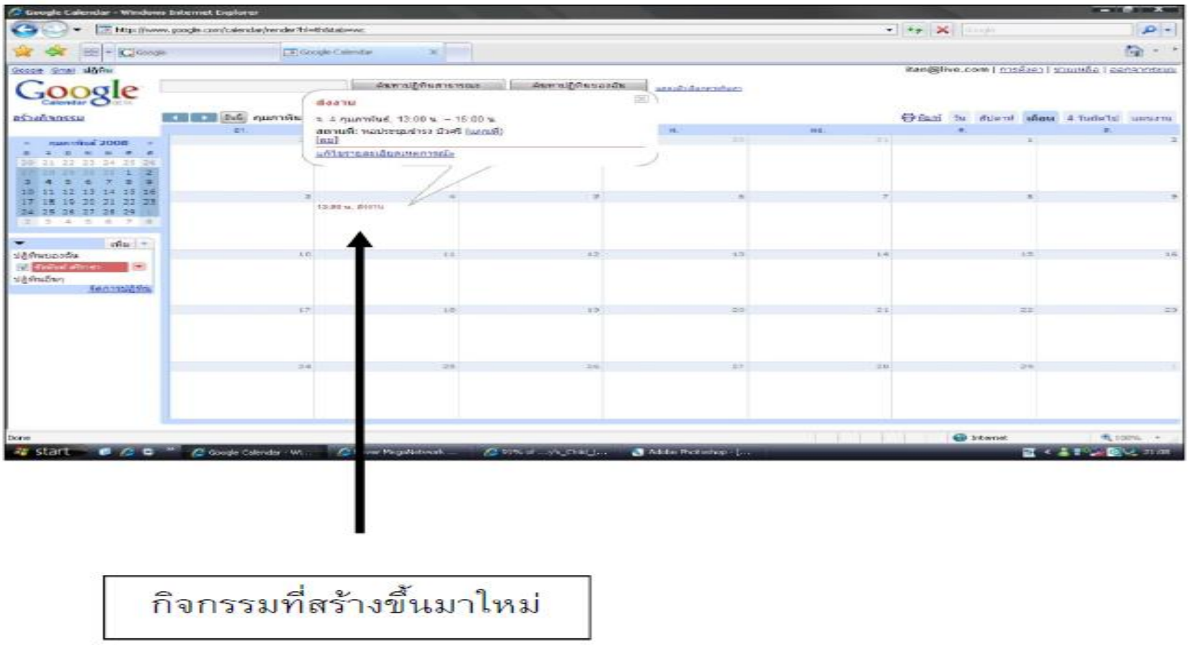
1. ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ค้นหารายการเหตุการณ์ตามที่เปิดให้ท่านสามารถดูข้อมูลได้
2. ค้นหาปฏิทินของฉัน ค้นหารายการเหตุการณ์ของปฏิทินของท่านเอง
3. การตั้งค่า เพื่อเข้าไปตั้งรูปแบบของปฏิทิน
4. สร้างกิจกรรม เพื่อสร้างกำหนดการ
5. ปฏิทิน แสดงตัวเลือกวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน
6. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกันสามารถเลือก check ที่ box ด้านหน้า เมื่อต้องการให้แสดงเหตุการณ์ของปฏิทินนั้น ๆ ทำให้สามารถดูปฏิทินหลาย ๆ อันในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งช่วยให้สามารถทราบได้ว่าเหตุการณ์ใดที่ทับซ้อนกันอยู่หรือไม่ ทำให้ง่ายในการทำกำหนดการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสมารถตั้งสีของปฏิทินได้เพื่อให้ง่ายในการดูข้อมูลต่าง ๆ
7. จัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไปเพิ่มหรือลบรายการปฏิทิน
8. วัน สัปดาห์ เดือน สี่วันถัดไป แผนงาน คือ ตัวเลือกส่วนแสดงเหตุการณ์ต่าง ๆสามารถเลือกดูตาม วัน สัปดาห์ เดือน แบบกำหนดเอง หรือ ดูเป็นรายการได้



รูปที่ 7 กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ตามข้างล่างนี้

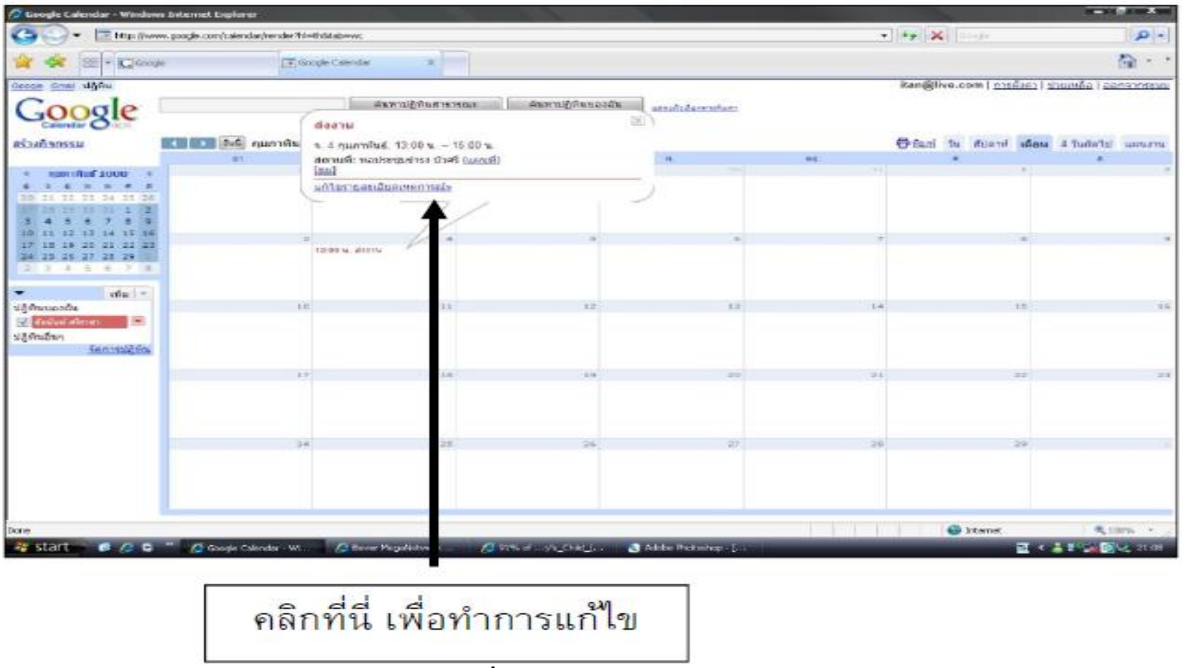
จากนั้นให้ทำการกรอกข้อมูลตามช่องต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ดังนี้

1. เหตุการณ์ ให้ใส่ชื่อของกิจกรรมที่เราจะสร้าง
2. เวลา เวลาของกิจกรรม
3. สถานที่ ใส่ชื่อสถานที่ของกิจกรรม
4. คำอธิบาย ใส่รายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรม
5. ตัวเลือก สามารถปรับได้ตามความต้องการของเรา
6. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ถ้าต้องการให้คนรู้กิจกรรมก็ใส่ E-Mail ลงไปในช่องนี้แล้ว Google calendar จะส่ง E-Mail ไปบอกหลังจากใส่ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก



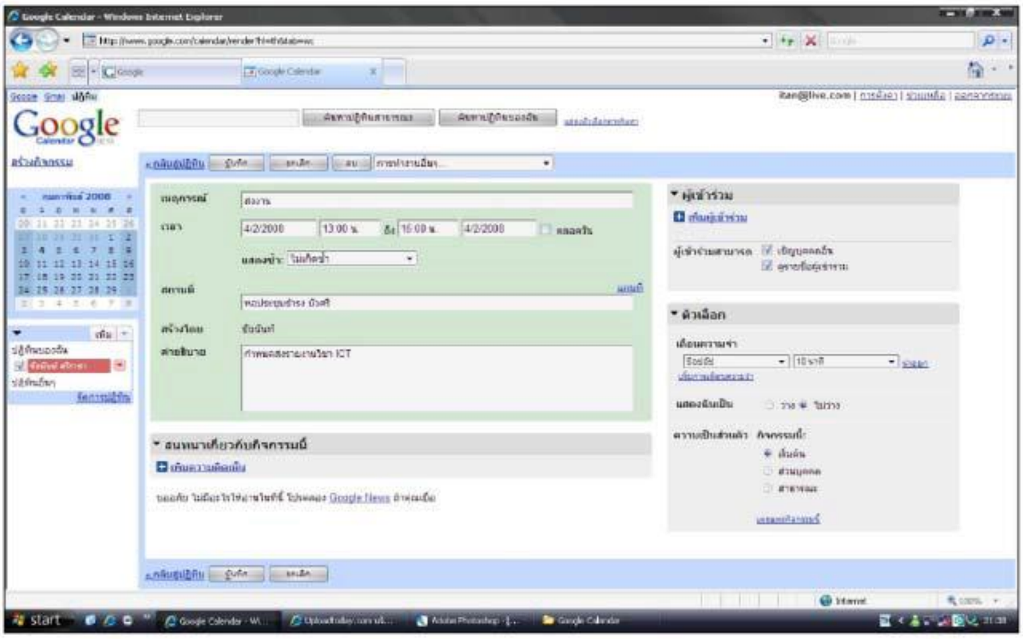
รูปที่ 8 กิจกรรมที่สร้างมาใหม่

สามารถคลิกดูรายละเอียดของกิจกรรมที่เราสร้างได้ โดยไปคลิกที่กิจกรรมนั้น ๆ ที่ปรากฏอยู่ในตาราง **การแก้ไขกิจกรรม** การแก้ไขกิจกรรมนั้น สามารถแก้ไขได้ โดยการคลิกที่กิจกรรมนั้น ๆ ที่เราต้องการแก้ไขจะปรากฏดังรูป



รูปที่ 9 การแก้ไขกิจกรรม

คลิกที่ **แก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์** เพื่อทำการแก้ไขกิจกรรมหลังจากคลิกที่ **แก้ไขรายละเอียด**เหตุการณ์ เพื่อทำการแก้ไขกิจกรรมแล้ว จะปรากฏดังภาพ โดยรูปแบบจะเหมือนกับการเพิ่มปฏิทิน เพียงแต่การแก้ไขนั้นจะมีข้อมูลต่าง ๆ ที่เราใส่ไปแล้วให้ทำการแก้ไข

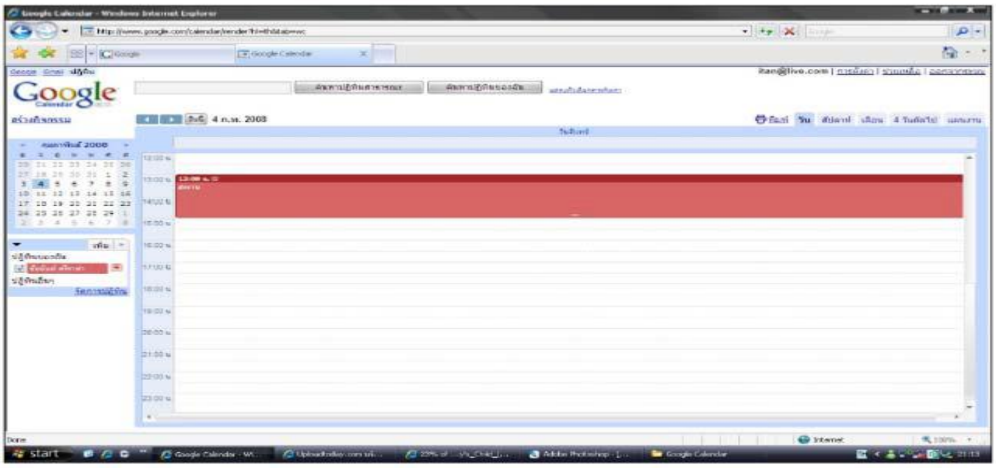


รูปที่ 10 แก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์

รูปแบบของปฏิทิน

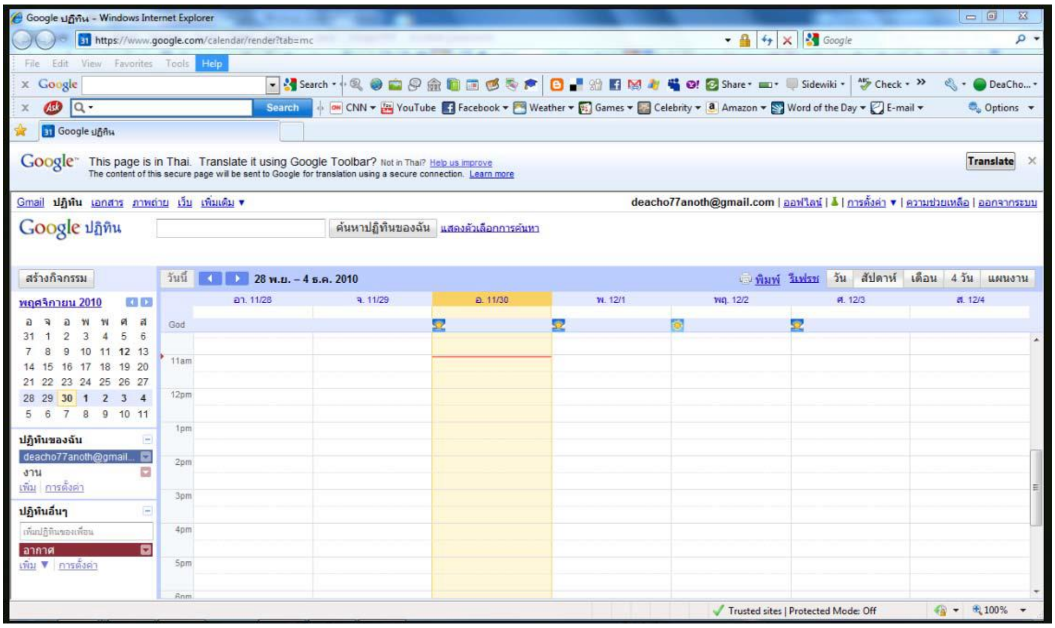
สามารถเลือกรูปแบบ ของปฏิทินได้ โดยการคลิกที่มุมบนขวาของหน้าต่าง โดยมีให้เลือกทั้งหมด 5 รูปแบบดังนี้

- **แบบรายวัน** สามารถดูรายละเอียดของกิจกรรมในวันนั้น ๆ ได้โดยรูปแบบนี้จะแสดงแบบช่วงเวลา



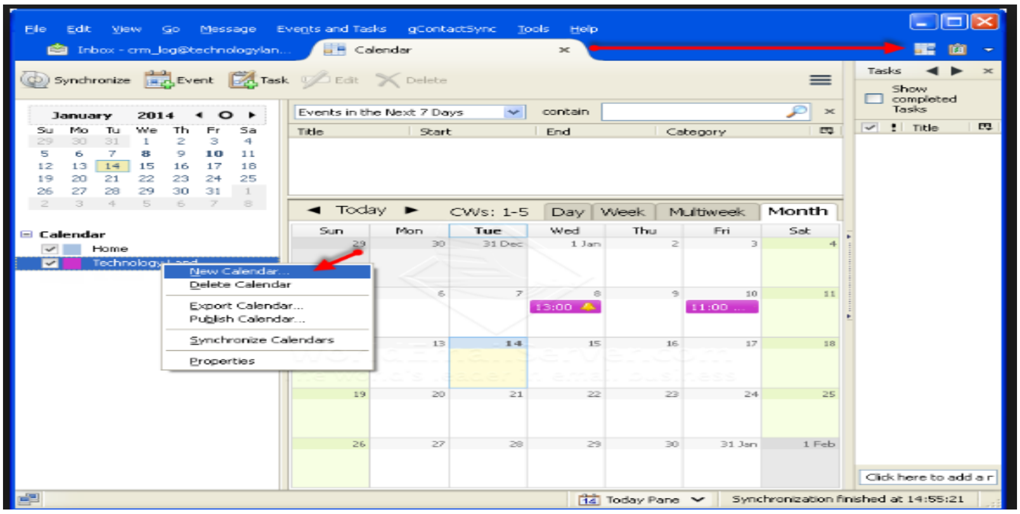
รูปที่ 11 แบบรายวัน

- **แบบรายสัปดาห์** ในรูแปบรายสัปดาห์นี้ จะแสดงว่า ในหนึ่งสัปดาห์มีกิจกรรมอะไรบ้าง ในวันไหนบ้าง และจะแสดงเป็นรายเวลาอีกด้วย



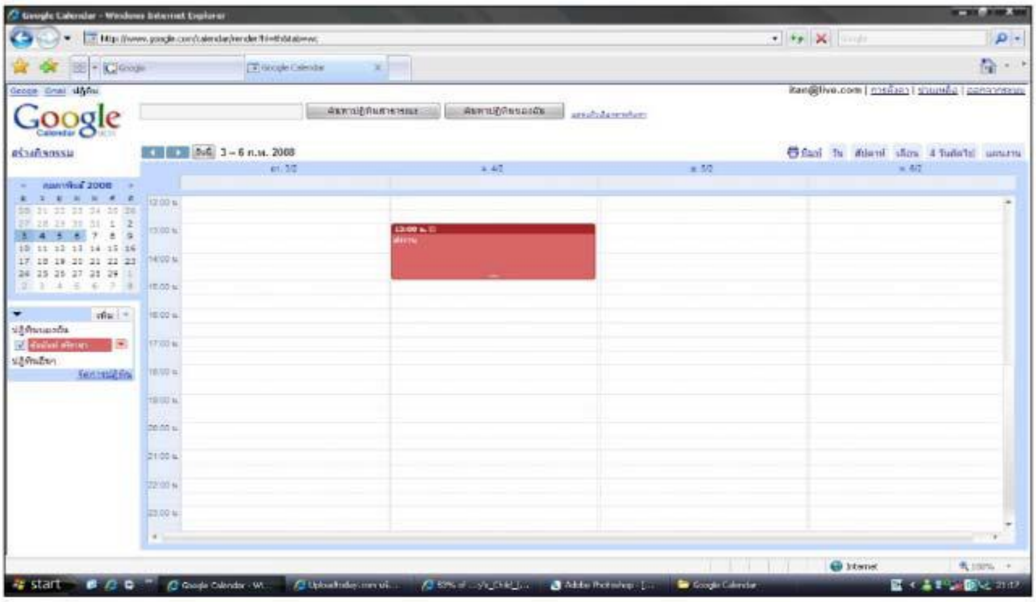
รูปที่ 12 แบบรายสัปดาห์

- **แบบรายเดือน** ในรูปแบบนี้จะแสดงตารางกิจกรรมเป็นรายเดือนตั้งแต่วันแรกของเดือนจนถึงวันสุดท้ายของเดือน แต่จะบอกแค่ว่ามีกิจกรรมอะไร เวลาเท่าไหร่ แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดของกิจกรรม



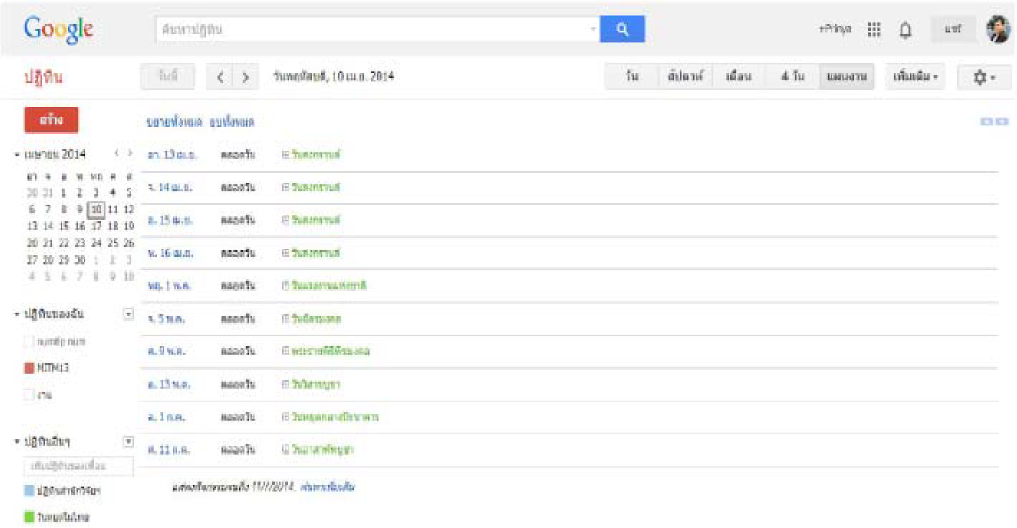
รูปที่ 13 แบบรายเดือน

- **แบบสี่วันถัดไป**ในรูปแบบนี้ จะคล้ายกับรูปแบบรายสัปดาห์ แต่รูปแบบนี้จะแสดงแค่สี่วันถัดไป จากถัดจากวันนี้



รูปที่ 14 แบบสี่วันถัดไป

- **แบบแผนงาน** ในรูปแบบนี้ จะแสดงกิจกรรมทุกอย่าง โดยจะแสดงกิจกรรมทั้งหมดของเดือน และมีคำอธิบายรายละเอียดของกิจกรรม แต่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตารางเหมือนรูปแบบก่อนหน้านี้



รูปที่ 15 แบบแผนงาน

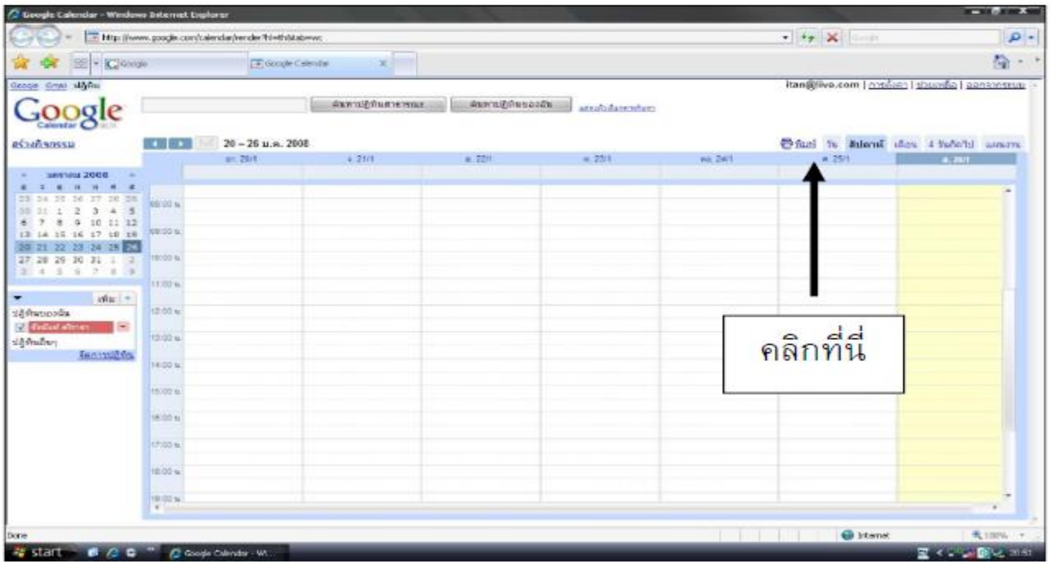
การเพิ่มปฏิทิน ถ้าต้องการสร้างปฏิทินเพิ่มเพื่อนำไปใช้ในงานเฉพาะ สามารถสร้างปฏิทินเพิ่มได้โดยการคลิกที่คำว่า **เพิ่ม** ตรงด้านซ้ายของหน้าต่าง

1. สร้างปฏิทินใหม่ สร้างปฏิทินของเราขึ้นมาใหม่
2. เพิ่มปฏิทินสาธารณะเพิ่มปฏิทินที่เป็นสาธารณะต่าง ๆ เช่น ปฏิทินแสดงวันพระของประเทศไทยทั้งหมด

3. เพิ่มปฏิทินของเพื่อน โดยการใส่ E-Mail ของคนที่เราต้องการใช้ปฏิทินร่วมกันเพิ่มด้วย URL สามารถเพิ่มได้ด้วยการใส่ที่อยู่ของปฏิทินนั้น ๆ นำเข้าปฏิทิน สามารถนำเข้าไฟล์ปฏิทินจากโปรแกรมอื่น ๆ ได้

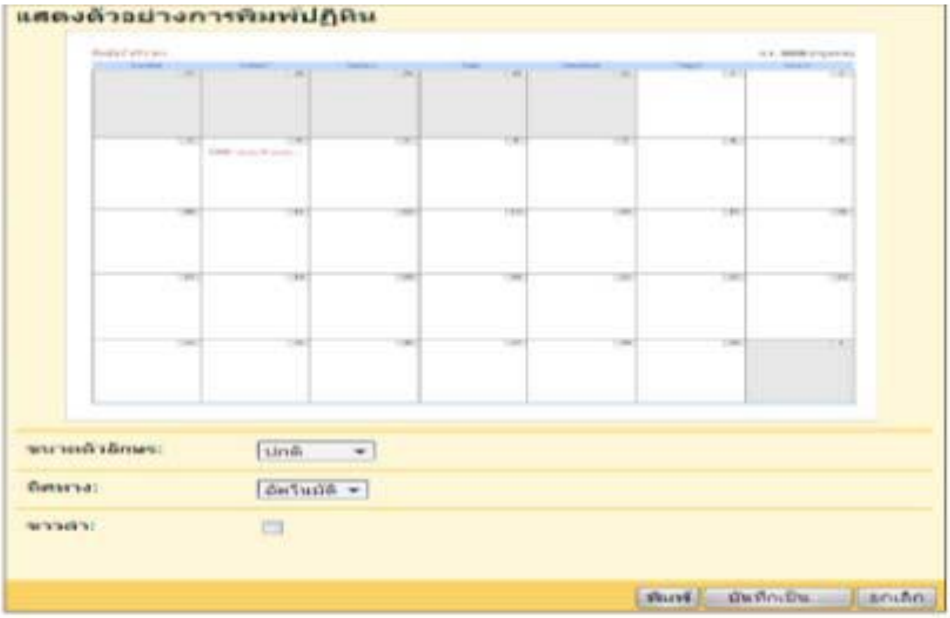
การสั่งพิมพ์

เราสามารถสั่งพิมพ์ปฏิทินของเราได้โดยไปคลิกที่ **พิมพ์** ซึ่งอยู่ตรงมุมบนขวาข้าง ๆแถบที่ใช้เลือกรูแปแบบของปฏิทิน



รูปที่ 16 การสั่งพิมพ์

หลังจากที่คลิกที่คำว่า **พิมพ์** แล้ว จะปรากฏหน้าต่างแบบนี้



รูปที่ 17 การตั้งค่ารูปแบบการพิมพ์

การตั้งค่ารูปแบบการพิมพ์ปฏิทินสามารถทำได้ดังนี้

1. **ขนาดตัวอักษร** สามารถเปลี่ยนขนาดตัวอักษรในปฏิทินให้มีขนาดใหญ่ขึ้นได้ที่ตรงนี้

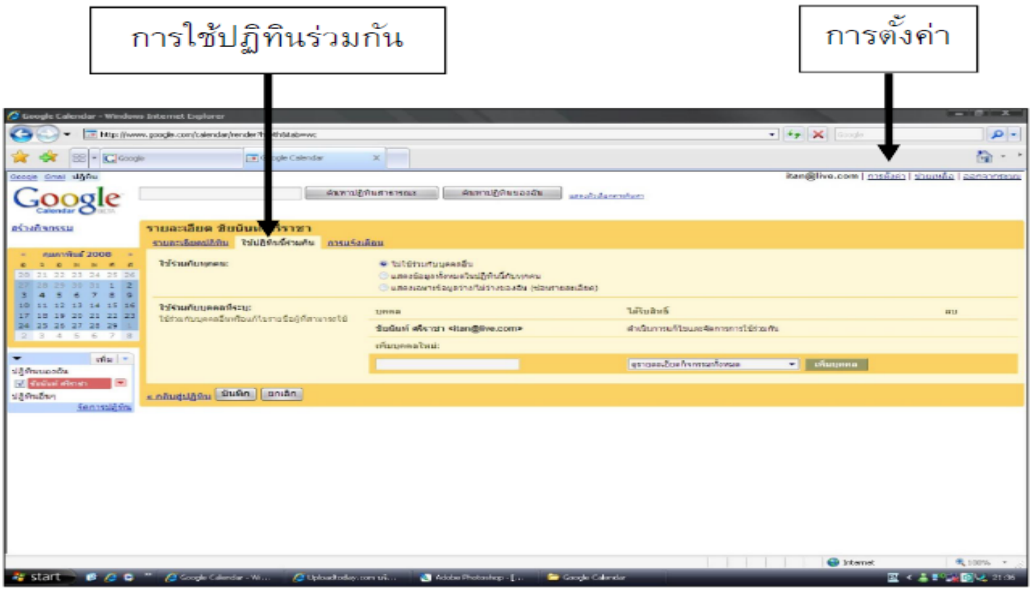
2. **ทิศทาง** สามารถปรับทิศทางของปฏิทินได้ โดยมีรูปแบบให้เลือก คือ แนวนอน และแนวตั้ง

3. ขาวดำ สามารถเลือก ให้พิมพ์เป็นขาวดำได้ หลังจากตั้งค่าต่าง ๆ เรียบร้อยแล้วคลิกที่ **พิมพ์** ทางด้านล่าง

เพื่อสั่งพิมพ์

การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น

การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่นก็สามารถไปคลิกที่ การตั้งค่าตรงมุมขวาของหน้าต่างแล้วจากนั้นไปคลิกที่ส่วน ใช้ปฏิทินร่วมกัน แล้วจะปรากฏตามภาพ



รูปที่ 18 การตั้งค่า/การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น

ตั้งค่าที่หน้า การใช้ปฏิทินร่วมกัน ให้ตั้งค่าการใช้ปฏิทินร่วมกัน ดังนี้ การใช้ปฏิทินร่วมกันมี 2 ทางเลือก คือ

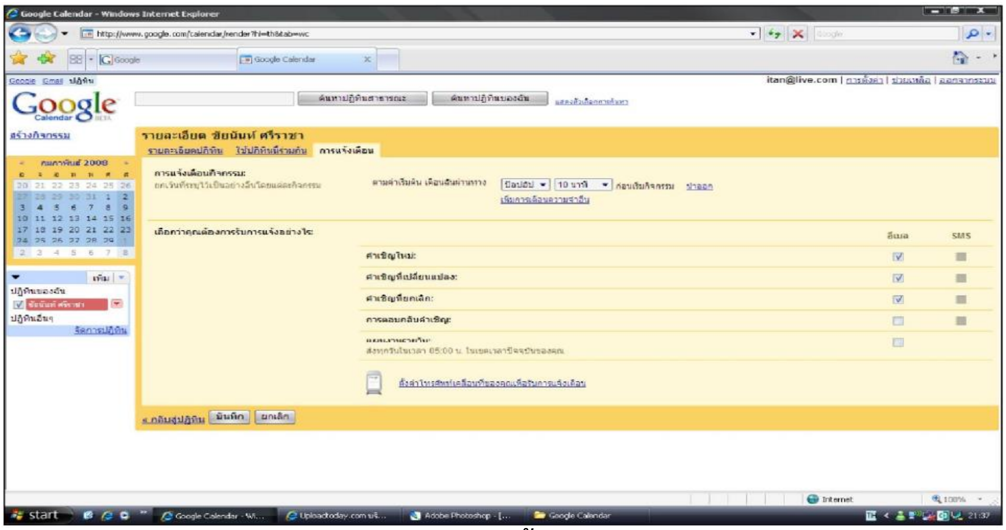
* ไม่ใช้ร่วมกับบุคคลอื่น เลือกเมื่อไม่ต้องการให้มีการใช้ปฏิทิน ร่วมกับผู้อื่นเลย

* แสดงข้อมูลทั้งหมดในปฏิทินนี้กับทุกคนเลือกเมื่อต้องการ ให้มีการใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น

* **แสดงเฉพาะข้อมูลว่าง/ไม่ว่างของฉัน (ซ่อนรายละเอียด)** เลือกเมื่อต้องการให้ผู้อื่นใช้ปฏิทินร่วมกันได้ แต่ไม่แสดงรายละเอียดจะเห็นแค่สถานะว่าว่างหรือไม่ว่างเท่านั้น **ใช้ร่วมกับบุคคลที่ระบุ** หากต้องการระบุว่าต้องการให้ผู้ใดใช้ปฏิทินร่วมได้ก็ระบุที่อยู่ E-Mail และเลือกระดับการเข้าถึงข้อมูลได้ และเราสามารถเพิ่มบุคคลที่เราใช้ร่วมกันได้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกการตั้งค่า

การตั้งค่าเตือน

การตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-u แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดการตั้งค่าดังนี้



รูปที่ 19 การตั้งค่าเตือน

* การแจ้งเตือนกิจกรรมเตือนก่อนเกิดเหตุการณ์สามารถกำหนดได้ว่าให้เตือนก่อนกี่นาที

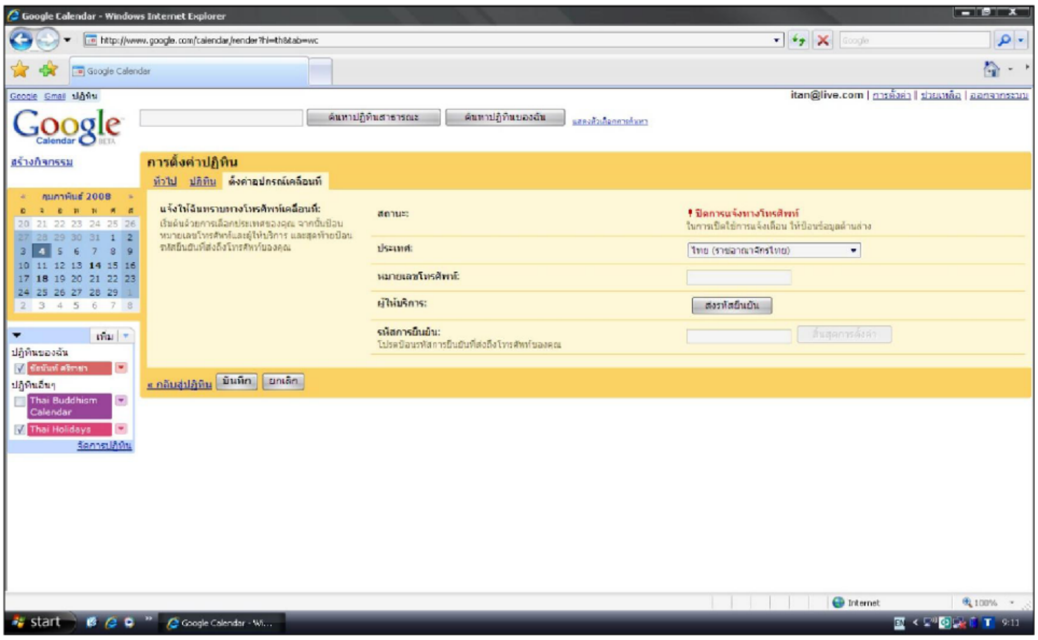
* คำเชิญใหม่ เตือนเมื่อได้รับการเชิญใหม่

* คำเชิญเปลี่ยนแปลง เตือนเมื่อการเชิญมีการเปลี่ยนแปลง

* การตอบกลับคำเชิญ เตือนเมื่อการเชิญมีการตอบกลับ

* แผนงานรายวัน ส่งข้อความเตือนว่ามีเหตุการณ์นัดหมายอะไรบ้าง ในหนึ่งวัน ทางอีเมล์ โดยจะส่งให้ทุกวันเวลา 5.00 ตามโซนเวลา

การตั้งค่าการเตือนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่



รูปที่ 20 การตั้งค่าการเตือนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

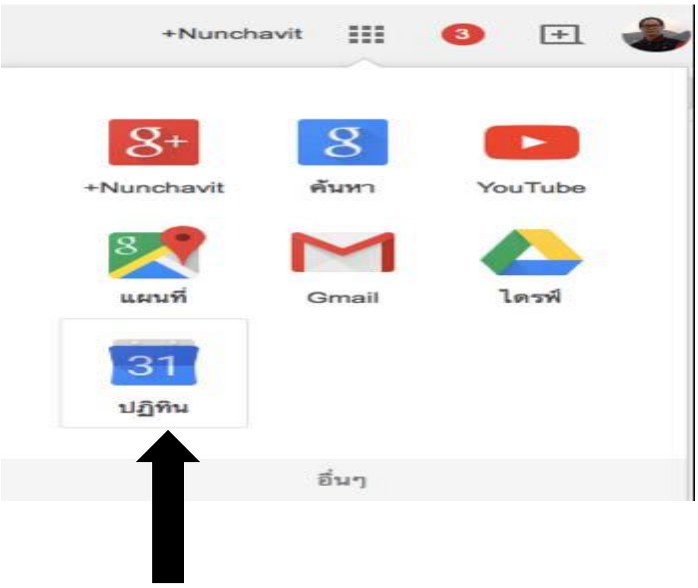
- เลือกประเทศ
- หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านระบุ **รหัสยืนยัน** ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่า หากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งสถานะอีกครั้ง

- ขั้นตอนการในการจองห้องประชุม

สำหรับขั้นตอนการในการจองห้องประชุมขององค์กรโดยใช้ Google calendar

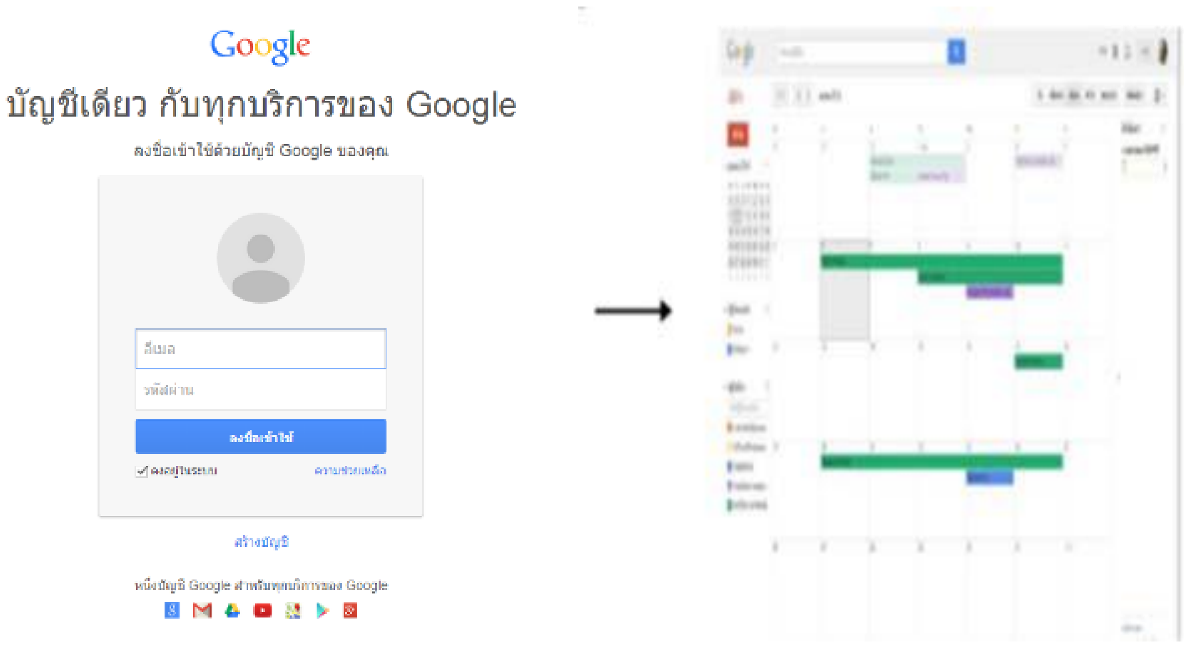
วิธีการใช้งาน



คลิกที่รูป

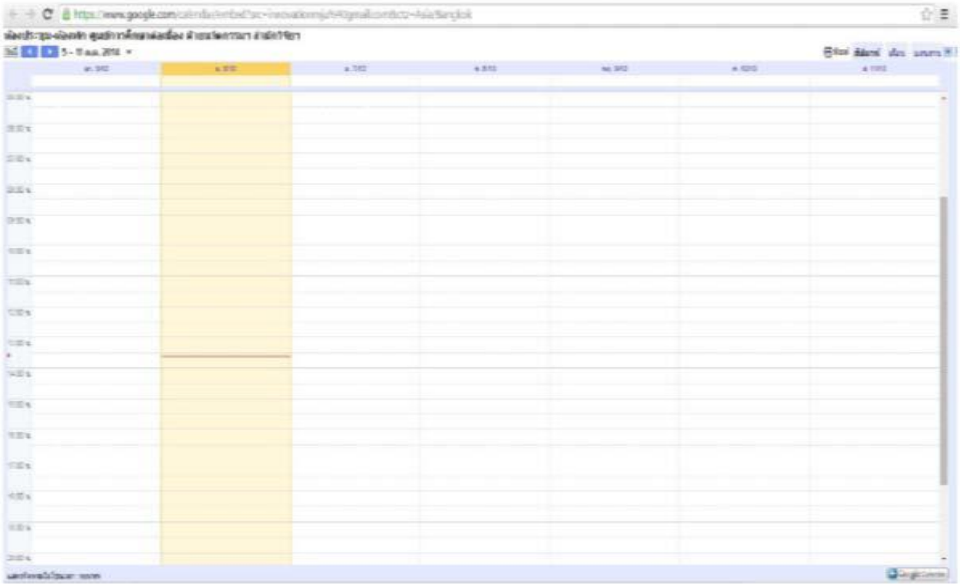
รูปที่ 22 คลิกที่รูปปฏิทิน

1. ตรวจสอบการใช้ห้องประชุมคลิกที่รูปปฏิทินด้านบน
2. Login เข้าสู่ระบบ Google calendar



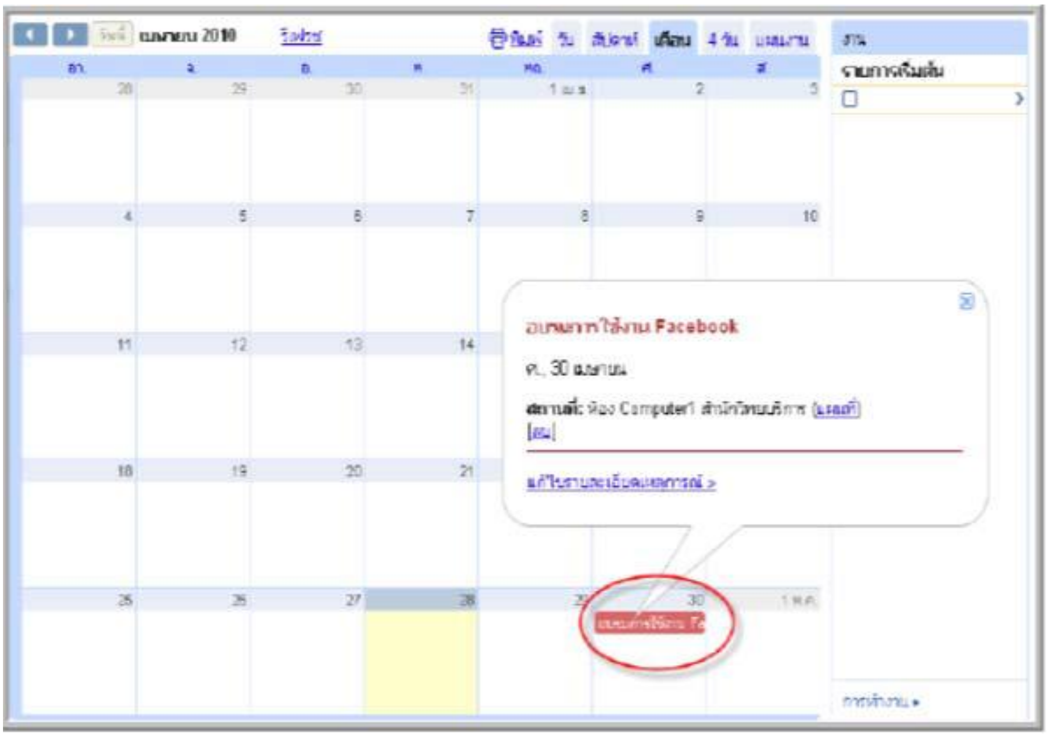
รูปที่ 23 ลงชื่อเข้าใช้

3. คลิกไปหน้ากิจกรรม ตรวจสอบสถานะว่าว่างหรือไม่ว่าง สำหรับจะจองห้องประชุม

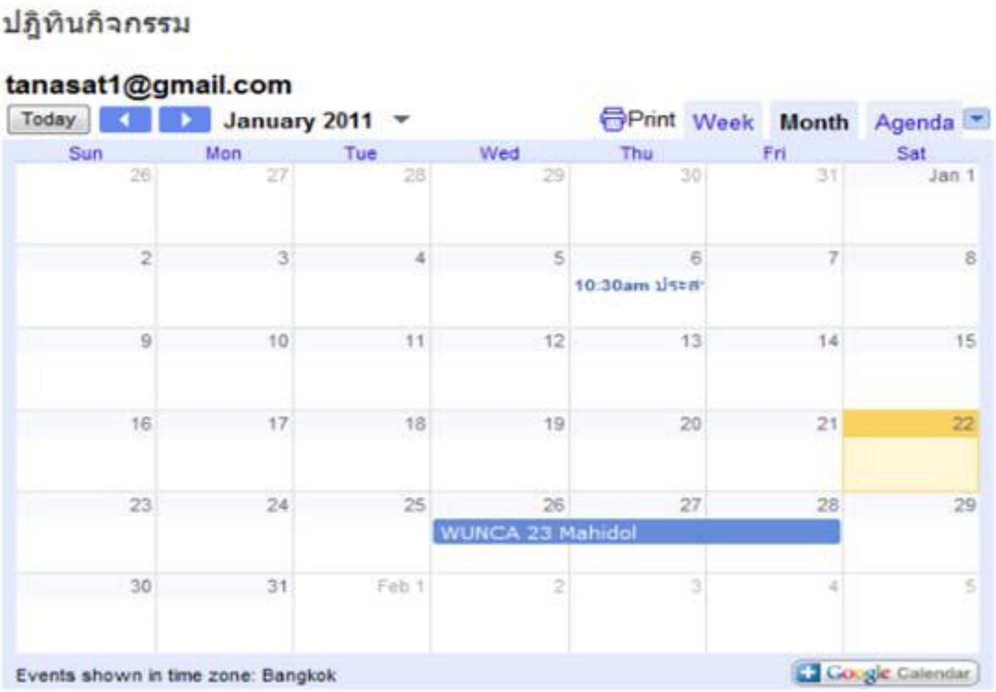


รูปที่ 24 ตรวจสอบสถานะว่าง/ไม่ว่าง

4. ป้อนข้อมูลการใช้งานห้องประชุม



รูปที่ 26 ป้อนข้อมูลการใช้งานห้องประชุม



รูปที่ 27 ปฏิทินกิจกรรม

ประโยชน์การใช้งานการจองห้องประชุมแบบผ่าน Google calendar

1. ผู้ร่วมประชุมสามารถสรุป วัน เวลา สถานที่ ที่แน่นอนในการจัดประชุม โดยระบบจะมีการแจ้งเตือน ทั้ง SMS และ E-mail
2. ผู้อื่นที่ต้องการจองห้องประชุมสามารถรู้ระยะเวลา และสถานที่ในการจอง โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาการจองห้องประชุมซ้อนกัน
3. สาหรับการจองห้องประชุมโดยระบบของ **Google calendar** แล้วสามารถรู้ได้ว่าในระยะเวลาที่ต้องการทำการจัดประชุม ผู้ใดลาราชการ ลากิจ ลาป่วยหรือสามารถมาประชุมในระยะเวลาที่กำหนดได้บ้าง
4. ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการติดต่อเพื่อจองห้องประชุมหลังจากที่ได้นำการใช้ Google Calendar มาประยุกต์ใช้ในการจองห้องประชุม และใช้สำหรับการจัดตารางเวลานัดหมาย – รับนัด เชิญประชุม งานพิธีการต่าง ๆ ใช้ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เพื่อช่วยแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผู้บริหารไม่ผิดนัดในกิจกรรมสำคัญ ๆ

ส่วนที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนงาน/ขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงาน)

ในบทนี้จะนำเสนอ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 ส่วนคือ

1. การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (คณบดี)
2. การนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (การใช้Google Calendar) รายละเอียดมีดังนี้

การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

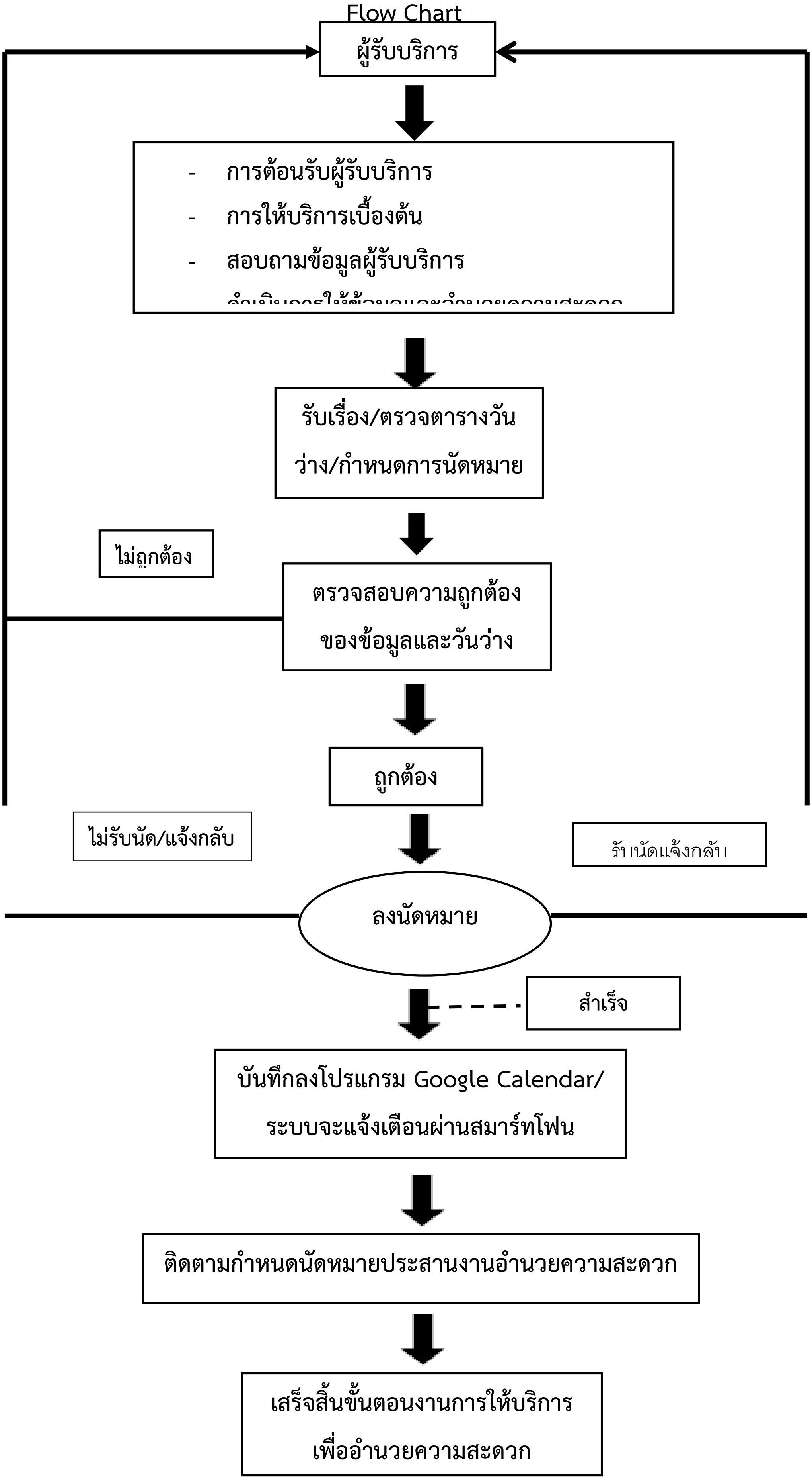
การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ ดังนี้คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง
4. งานประสานงาน
5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน
6. การใช้ Google Calendar

ขั้นตอนการให้บริการงานเลขานุการ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

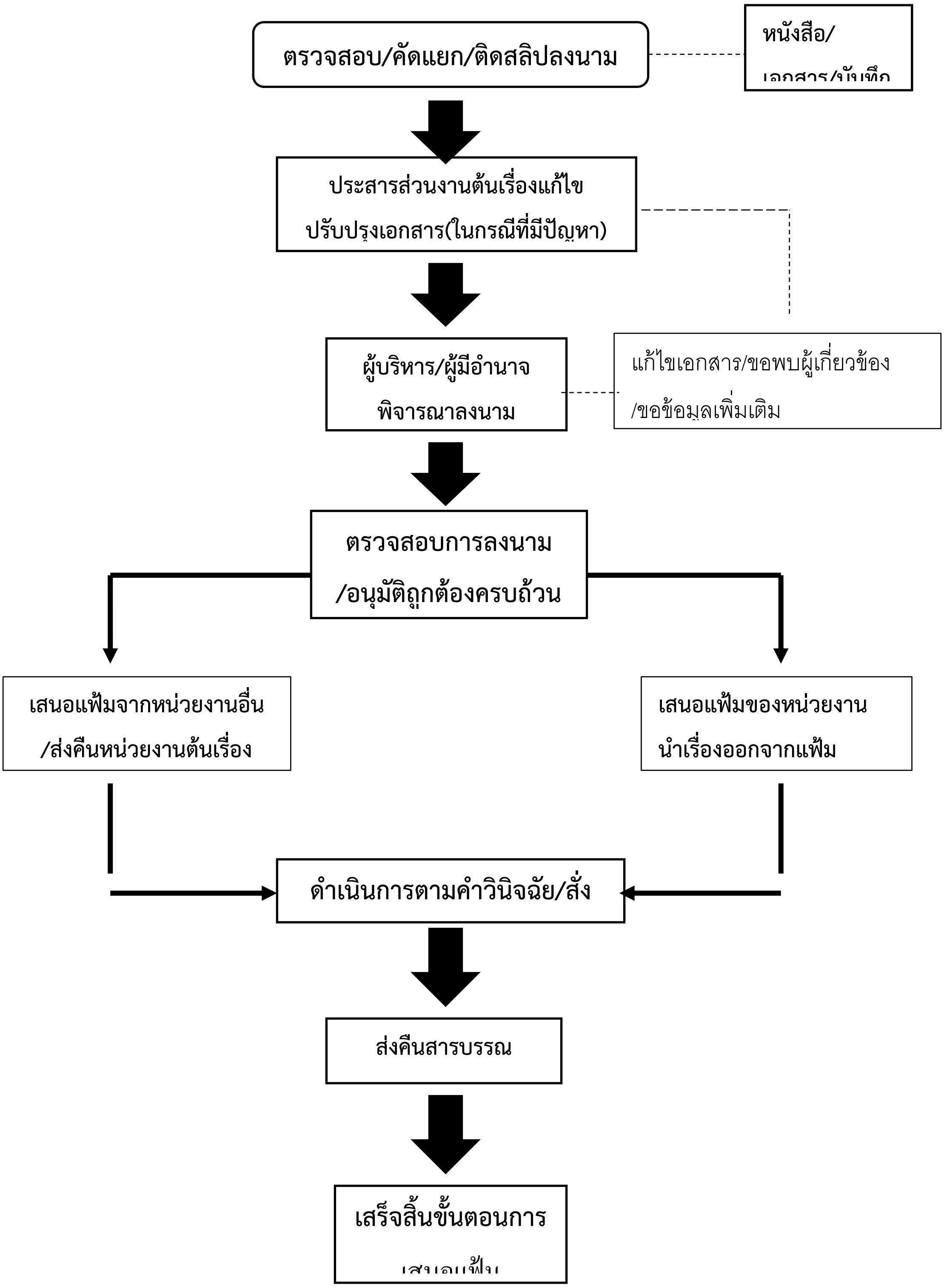
Flow Chart



ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	**งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก** - ผู้มารับบริการมีความต้องการมาใช้บริการ -การให้บริการเบื้องต้น -รับเรื่อง /ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการนัดหมาย -ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล -แจ้งผู้บริหารทราบ -บันทึกลงโปรแกรม Google Calendar -โปรแกรม Google Calendar จะแจ้งเตือน โดยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ -คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย	1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail โปรแกรม Line อื่นๆ เป็นต้น 2. การให้บริการเบื้องต้นสอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ 3.รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่างสำหรับกำหนดการนัดหมาย 4. ตรวจความถูกต้องของข้อมูลเพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป 5. ลงบันทึกใน Google Calendar เพื่อจะได้แจ้งเตือนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6. คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย/เพื่อประสานอำนวยความสะดวก 7. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก”	เลขานุการ	10-15 นาที

2. งานเสนอแฟ้ม

Flow Chart

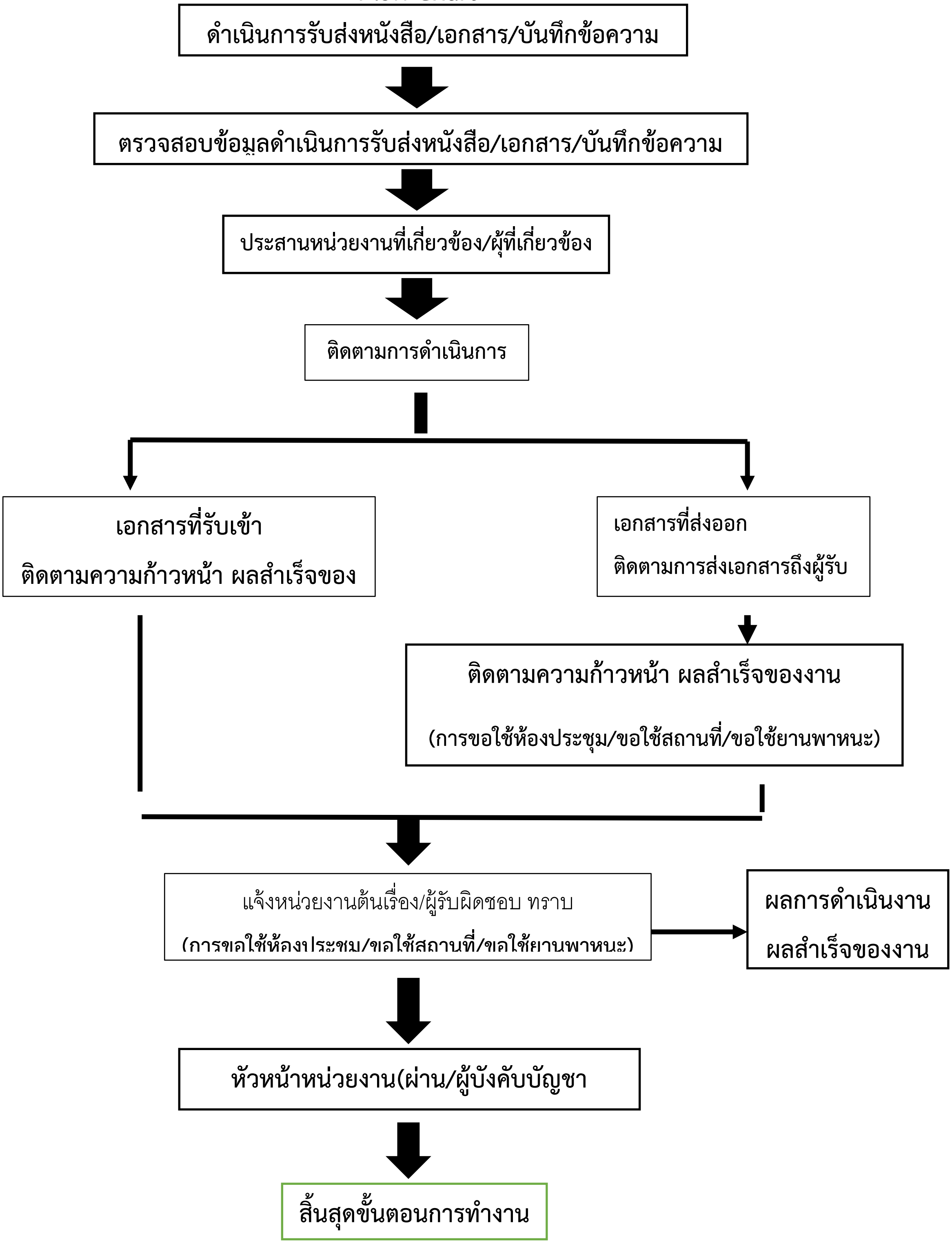


ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
2	**งานเสนอแฟ้ม** -จัดลำดับความเร่งด่วนของเอกสาร -ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร -ตรวจสอบความเรียบร้อย ติดสลิป ลงนาม -เมื่อแฟ้มออกจากห้องผู้บริหาร กรณีมีแฟ้มหน่วยงานภายนอก ประสานให้มารับแฟ้มคืน -ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ -บันทึกการเข้าร่วมประชุม/การนัดหมายลงในโปรแกรม Google Calendar	-งานเสนอแฟ้ม นำแฟ้มเสนอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามสั่งการ ลงความเห็นหรือเกษียนหนังสือ เมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารจากงานรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานแล้ว ต้องดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติดังนี้ 1. จัดลำ ดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน 2. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสาร โดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก 3. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม 4. ให้เกษียนหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ 5. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้องการลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วนก่อนนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของแฟ้มมารับแฟ้มคืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร	เลขานุการ ผู้บริหาร	5-15 นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสารที่รับเข้ามา) (5-20 นาที)

		6. ส่งกลับคืนไปยังงานสารบรรณเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป 7. สิ้นสุดการดำเนินงาน “เสนอแฟ้ม”	ธุรการ	

3.งานติดตามเรื่อง

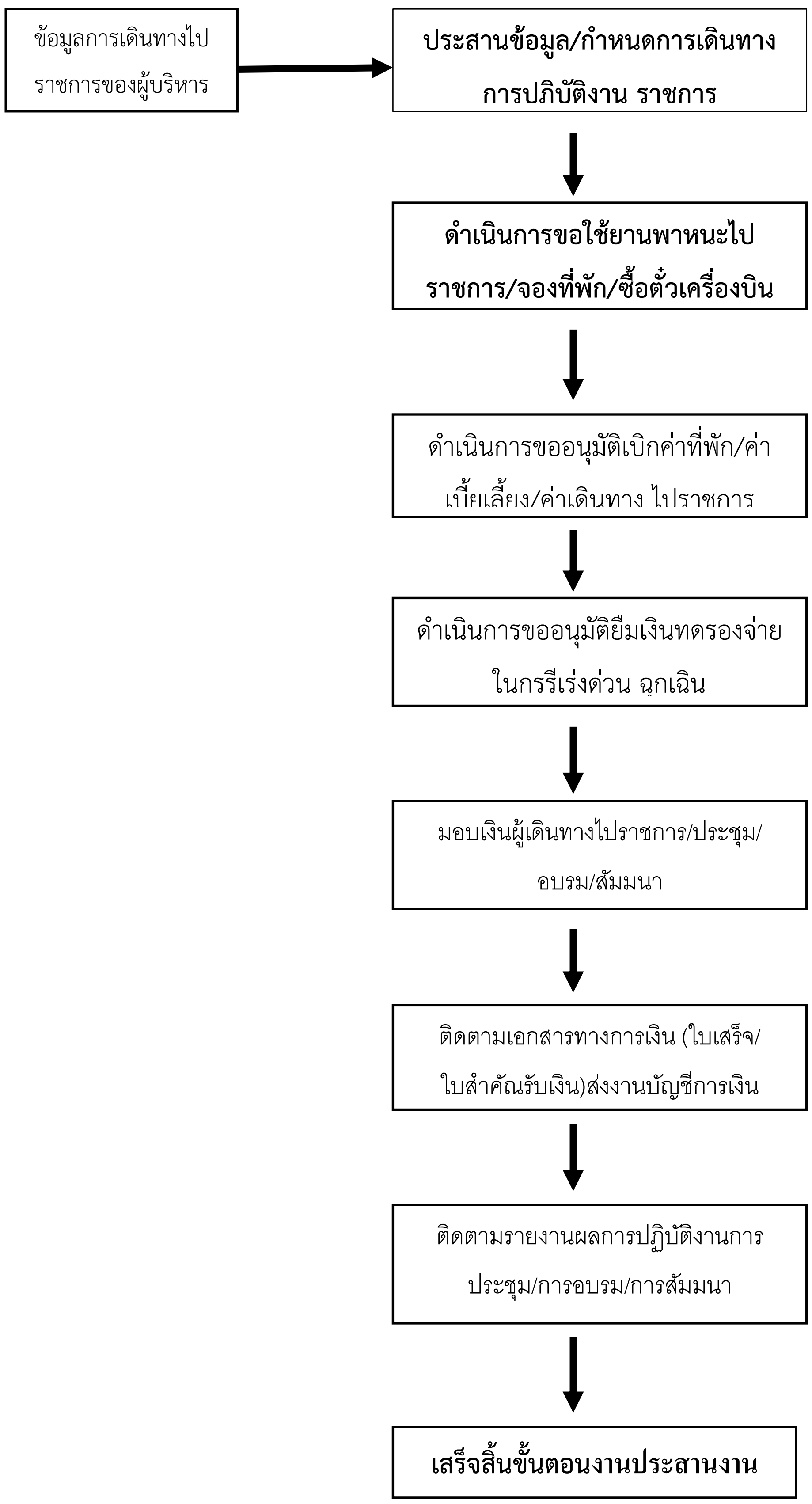
Flow Chart



ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
3	**งานติดตามเรื่อง** -ตรวจสอบข้อมูล ในการดำเนินการรับ –ส่งหนังสือ/เอกสาร -ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -ติดตามการดำเนินงาน -งานรับเข้า-ออกต้องติดตามความก้าวหน้า ผลสำเร็จของงาน -กรณีมีการประสานงานโดยตรงและทาง โทรศัพท์ ต้องรีบดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องทันที ให้แล้วเสร็จ -แจ้งหัวหน้างานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา	3. ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องที่งานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติดังนี้ 1. กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ 2. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลของการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ 3. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์จากผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรง เมื่อได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์ให้รีบดำเนินประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันที โดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบ ติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ 4.รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ 5.สิ้นสุดการดำเนินงาน“ติดตามเรื่อง”	เลขานุการ	5 -10นาที

4. งานประสานงาน

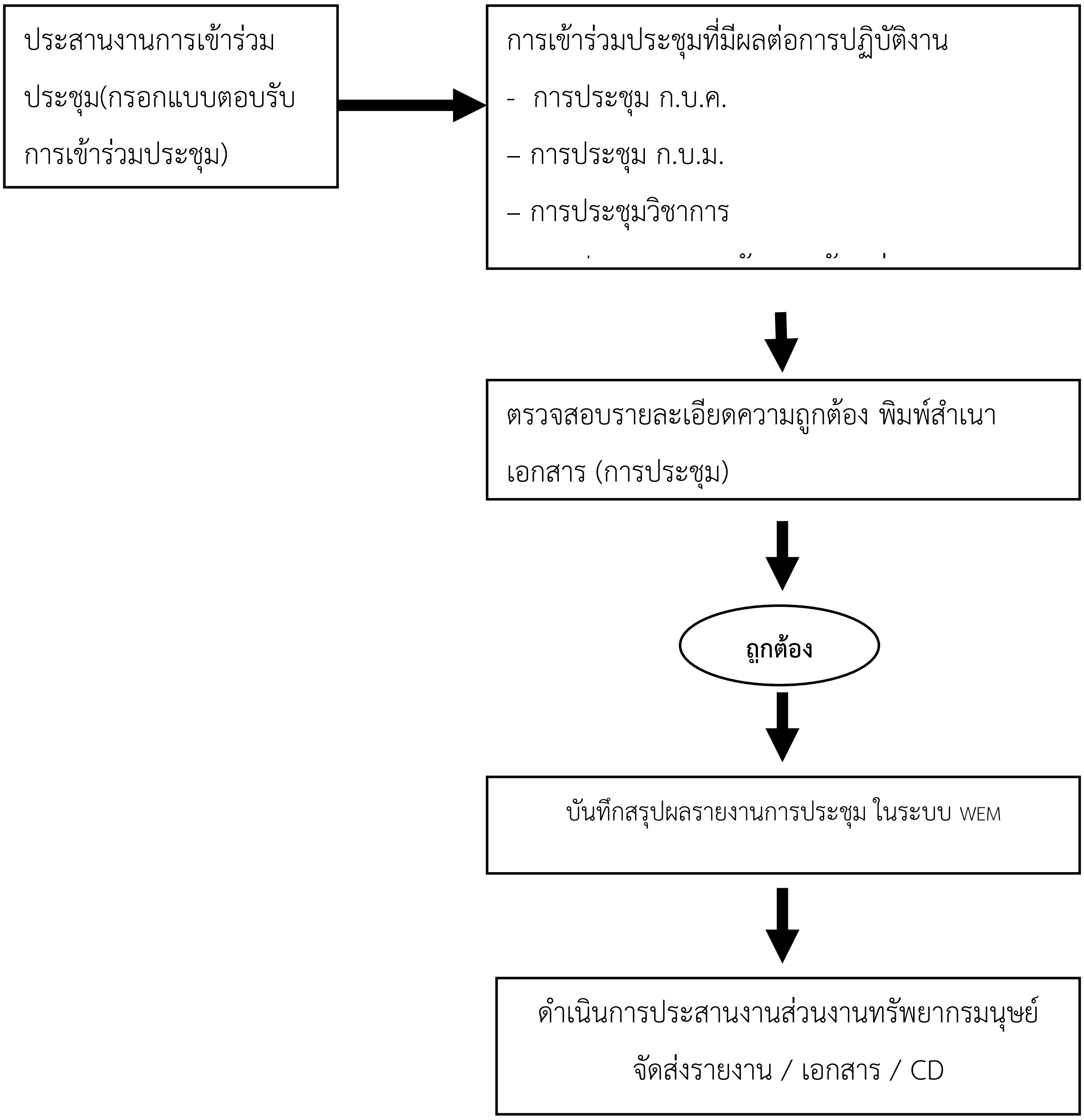
Flow Chart



ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างถึง
4	**งานประสานงาน** -เตรียมข้อมูลกำหนดการเดินทาง -ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก/ซื้อตั๋วเครื่องบิน -ขออนุมัติเดินทางไปราชการ -ยืมเงินทดรองไปราชการประชุม/อบรม/สัมมนา -จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการ -การเบิก จ่ายเงินค่าเดินทางไปราชการ -การส่งคืนเงินยืมทดรองรองราชการ -หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา	**4.งานประสานงาน** ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คณบดี)และผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการ เช่น งานประชุมวิชาการ เข้ารับการอบรม และสัมมนาฯลฯ ให้ปฏิบัติดังนี้ 1.ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร(คณบดี) และผู้ร่วมเดินทางไปราชการ 2.ประสานงานฝ่ายยานพาหนะเพื่อขอใช้รถยนต์ของคณะ/สถาบันเพื่อเดินทางไปราชการ/ซื้อตั๋วเครื่องบิน 3. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนผู้บังคับบัญชาพิจารณา/อนุมัติ 4. ดำเนินการ การยืมเงินทดรองราชการและคืนเงินทดรองราชการ 5. ประสานงานและติดต่อจองที่พักตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการและแจ้งให้ผู้เดินทางไปราชการรับทราบ 6. จัดทำรายงานการเดินทางไปประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของการเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป 7.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป 8. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งาน	เลขานุการ	1 วัน	บันทึก/ใบยืม-ส่งคืนเงินทดรอง

5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

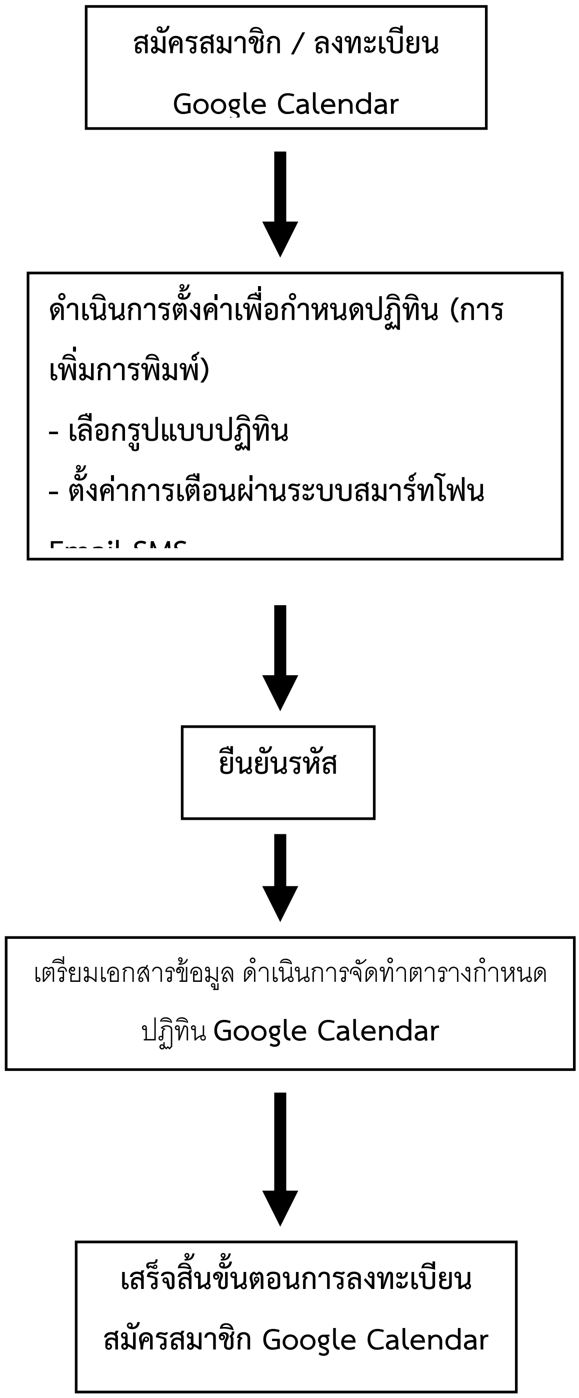
Flow Chart



ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างถึง
5	การรวบผลงานการปฏิบัติงาน รวบรายละเอียด/ สำ เนาเอกสารผลงานการปฏิบัติงานเพื่อ -เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ (ก.บ.ค.) - เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (ก.บ.ม.) - เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการวิชาการ -เข้าร่วมสัมมนาผู้บริหารประจำปี/ อบรม/สัมมนา กับหน่วยงานภายนอก -การประชุมอื่นๆ	งานรวบรวมผลงานการปฏิบัติงาน 1. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน (แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน (แต่ละรอบการประเมิน) 2. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานในการเข้าร่วมประชุม ก.บ.ค. 3. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานในการเข้าร่วมประชุม ก.บ.ม. 4. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานในการเข้าร่วมประชุม กรรมการประจำ คณะฯ 5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานในการเข้าร่วมสัมมนาผู้บริหารประจำปี 6. ดำเนินการรวบรวมรายละเอียด (การเข้าร่วมประชุม/ส่งตัวแทน) ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งข้อมูลพร้อม เอกสารให้กลุ่มงานแผนและพัฒนา เพื่อสรุปให้คะแนน 7. ผ่านหัวหน้าหน่วยงาน (เลขานุการคณะ)/เสนอผู้บังคับบัญชา(คณบดี) 8. คณบดี/พิจารณาลงนาม 9. ส่งงานสารบรรณ/บริหารทรัพยากรบุคคล 10. สิ้นสุดการดำเนินงาน “งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน”	เลขานุการ	1 วัน	**บันทึกเชิญเข้าร่วมประชุม** -การเข้าร่วมการประชุมคณะกรรม การบริหารคณะ (ก.บ.ค.) -การเข้าร่วมการประชุม (ก.บ.ม..) - การประชุมคณะกรรมการวิชาการ -การเข้าร่วมสัมมนาผู้บริหาร

6. ขั้นตอนการลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google Calendar

Flow Chart



ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างถึง
6	**การนำ GoogleCalendar มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร** การลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google calendar -เตรียมเอกสาร/ข้อมูล -คลิกลงทะเบียนใช้ Google calendar -เลือกการตั้งค่าปฏิทิน -เลือกรูปแบบปฏิทิน -กำหนดการตั้งค่าเตือนแจ้งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ -กดปุ่มส่งรหัสยืนยัน -ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งเตือนสถานะอีกครั้ง	**- การใช้ Google Calendar** 1. เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก Google calendar 2. คลิกช่องลงทะเบียนเข้าใช้ กรอกข้อมูลรายละเอียด ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก Google calendar 3. หน้าต่างต่อไปก็จะพบส่วนต่างๆการใช้ Google Calendar หลัก ๆ ของGoogle calendar ก็จะให้ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ปฏิทินของฉัน การตั้งค่า ตั้งรูปแบบปฏิทิน สร้างกิจกรรมปฏิทินแสดงตัวเลือกวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน 4. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน 5. รูปแบบปฏิทินมีทั้งหมดด้วยกันรูปแบบ ปฏิทินวัน สัปดาห์ เดือน สี่วันถัดไป แผนงาน การจัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไป เพิ่ม/ลบรายการ 6.การตั้งค่าการตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-up แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ 7. กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่าน แจ้งลงทะเบียน - รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับระบุแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่าหากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งสถานะอีกครั้ง 8. สิ้นสุดการดำเนินงาน การลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google calendar	เลขานุการ	25-30 นาที	