คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ (Secretary works)

ของ

นางประจวบ ถวายทาน

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติงานในส่วนงานเลขานุการกอง รายละเอียด กระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขอบเขตงานทั้งหมด และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่าง ๆ ในการเป็นเลขานุการ งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการได้ด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการ ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นศูนย์รวมงานองค์กร เป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอกองค์กร

การที่จะเป็นเลขาที่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ข้าพเจ้าผู้รวบรวม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ หรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อย

ประจวบ ถวายทาน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
มิถุนายน 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ	2
1.4 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	2
1.5 คำนิยามศัพท์สำคัญ	3
บทที่ 2 การวิเคราะห์งาน	4
2.1 การแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	4
2.2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา	5
2.2.1 งานกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา	6
2.2.2 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	6
2.2.3 งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	7
2.2.4 งานพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา	7
2.2.5 งานสุขภาพและอนามัย	7
2.2.6 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	8
2.2.7 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	8
2.3 บทบาทความรับผิดชอบของ (นางประจวบ ถวายทาน)	10
2.3.1 ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก	10
2.3.2 จดการสั่งงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	11
2.3.3 ร่างและโต้ตอบหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก	11
2.3.4 โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์	13
2.3.5 ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม	12
2.3.6 นัดหมายการประชุม	13
2.3.7 เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ	13

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 หลักการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 15
3.1 แนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ 15
3.2 การทำหน้าที่เป็นเลขานุการที่ดี 16
3.3 คุณสมบัติของเลขานุการ 17
3.4 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง 17
3.5 มนุษย์สัมพันธ์และการปรับตัว 17
3.6 องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหาร 17

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 18
4.1 งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก 19
4.2 พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา 22
4.3 งานเสนอแฟ้ม 24
4.4 งานติดตามเรื่อง 24
4.5 การติดต่อประสานงาน 29
4.6 บันทึกนัดหมายลง 29

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน 31
5.1 ปัญหา อุปสรรค 31
5.2 แนวทางแก้ไข 31
5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน 32
5.4 สรุป 33
บรรณานุกรม 34
ประวัติผู้จัดทำคู่มือ **35**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา 6
ภาพที่ 3 โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป 9
ภาพที่ 4 Flow Chat งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก 20
ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างตารางนัดหมาย 21
ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างแบบบันทึกการนัดหมายทางโทรศัพท์ 21
ภาพที่ 5 Flow Chat พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา 23
ภาพที่ 6 Flow Chat งานเสนอแฟ้ม 25
ภาพที่ 6.1 ตัวอย่างหนังสือราชการเสนอผู้บริหาร 26
ภาพที่ 7 Flow Chat งานติดตามเรื่อง 28

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการการศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีคุณค่าให้กับสังคมไทย และเปิดการเรียนการสอน 11 คณะ 1 วิทยาลัย ประกอบด้วย 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 3) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 4) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 5) คณะบริหารธุรกิจ 6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 8) คณะศิลปกรรมศาสตร์ 9) คณะศิลปะศาสตร์ 10) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 11) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 12) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย และมีกองและสำนักในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 6 กอง และ 3 สำนัก คือ 1) กองกลาง 2) กองคลัง 3) กองนโยบายและแผน 4) กองบริหารงานบุคคล 5) กองประชาสัมพันธ์ และ 6) สำนักประกันคุณภาพการศึกษา 7) สำนักจัดการทรัพย์สิน 8) สำนักสหกิจศึกษา และ 9) กองพัฒนานักศึกษา

“กองพัฒนานักศึกษา” เดิมชื่อ กองบริการ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมาได้มี “พระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2532” โดยออกเป็นกฎกระทรวงตามมาตราที่ 6 และมาตราที่ 7 ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่คณะและวิทยาเขตในสังกัด เกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

ในปี พ.ศ. 2534 กองบริการได้ย้ายที่ทำงานจากเดิมที่ตึกสำนักงานอธิการบดี (เทเวศร์) 399 ถนนสามเสน เทเวศร์ ดุสิต กรุงเทพฯ มาอยู่ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สถานที่ตั้ง 39 หมู่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนา นักศึกษา และจัดบริการให้แก่นักศึกษา ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พร้อมทั้งประสานงานและส่งเสริมสนับสนุนด้านงานกิจการนักศึกษา หน่วยงานในสังกัดสถาบันฯ และหน่วยงานภายนอก

ต่อมาในปี 2550 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 5 หน่วยงาน โดย “กองพัฒนานักศึกษา” เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-ราชมงคล พ.ศ. 2548 ปัจจุบันมีบุคลากรประกอบด้วย ข้าราชการครู 1 คน ข้าราชการพลเรือน 12 คน พนักงานราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 19 คน และลูกจ้างชั่วคราว 14 คน รวม 47 คน แบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย (1) ฝ่ายกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา (2) ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา (3) ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ (4) ฝ่ายพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา (5) ฝ่ายสุขภาพและอนามัย (6) ฝ่ายทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการ ประสานงาน ดูแล อำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย งานบุคลากร งานแผนและงบประมาณ งานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานบริการอาคารสถานที่ และงานการเงิน

เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษา มีภาระงานค่อนข้างมาก จึงต้องมีความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการคอยประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้ภารกิจต่างๆ ของกองพัฒนานักศึกษา ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องได้อ่าน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการ ประสานงาน ดูแล อำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย งานบุคลากร งานแผนและงบประมาณ งานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานบริการอาคารสถานที่ และงานการเงิน

เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษา มีภาระงานค่อนข้างมาก จึงต้องมีความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการคอยประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้ภารกิจต่างๆ ของกองพัฒนานักศึกษา ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องได้อ่าน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่งานเลขานุการต้องทราบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้สนใจได้

1.2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลังในการนำเสนองานอย่างรอบคอบ และมีประสิทธิภาพ

1.2.3 เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงาน ส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับรู้และใช้เป็นแนวทางการเสนอเรื่องต่อผู้บริหาร

1.2.4 นัดหมายและประสานงานให้แก่ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ

1.3.1 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีความรู้ ความเข้าใจ มีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3.2 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการได้ทราบถึงบทบาทงานเลขานุการ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการ

1.3.3 สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการและประสานงานส่วนราชการทั้งภายในและภายนอก

1.4 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

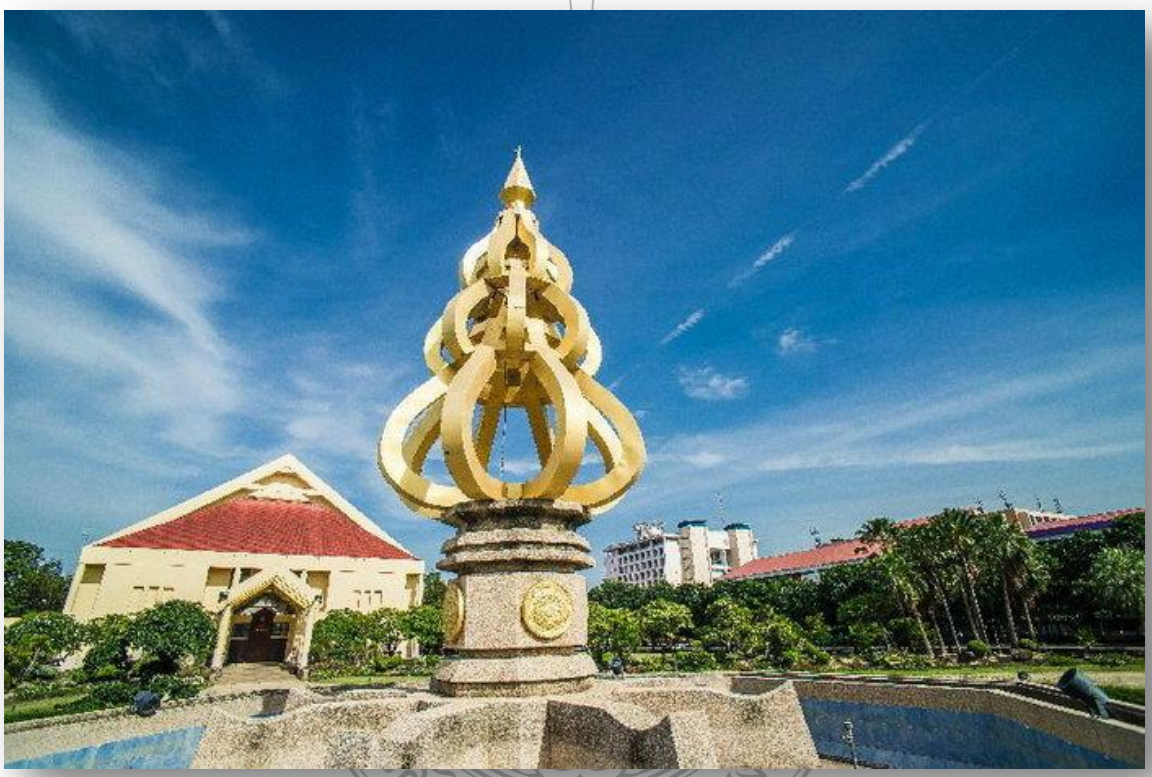
ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ ส่งมาทั้งภายในและภายนอกกองพัฒนานักศึกษา ให้สำเร็จ รวดเร็ว ทันเวลาและเกิดประโยชน์แก่ทางราชการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งผ่านกระบวนการกลั่นกรองเรื่องต่างๆ เพื่อเสนอผู้บริหาร ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดแต่ละบท ดังนี้

1.5 คำนิยามศัพท์สำคัญ

“กองพัฒนานักศึกษา” หมายถึง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้แก่คณะในสังกัดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด

“ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็วตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

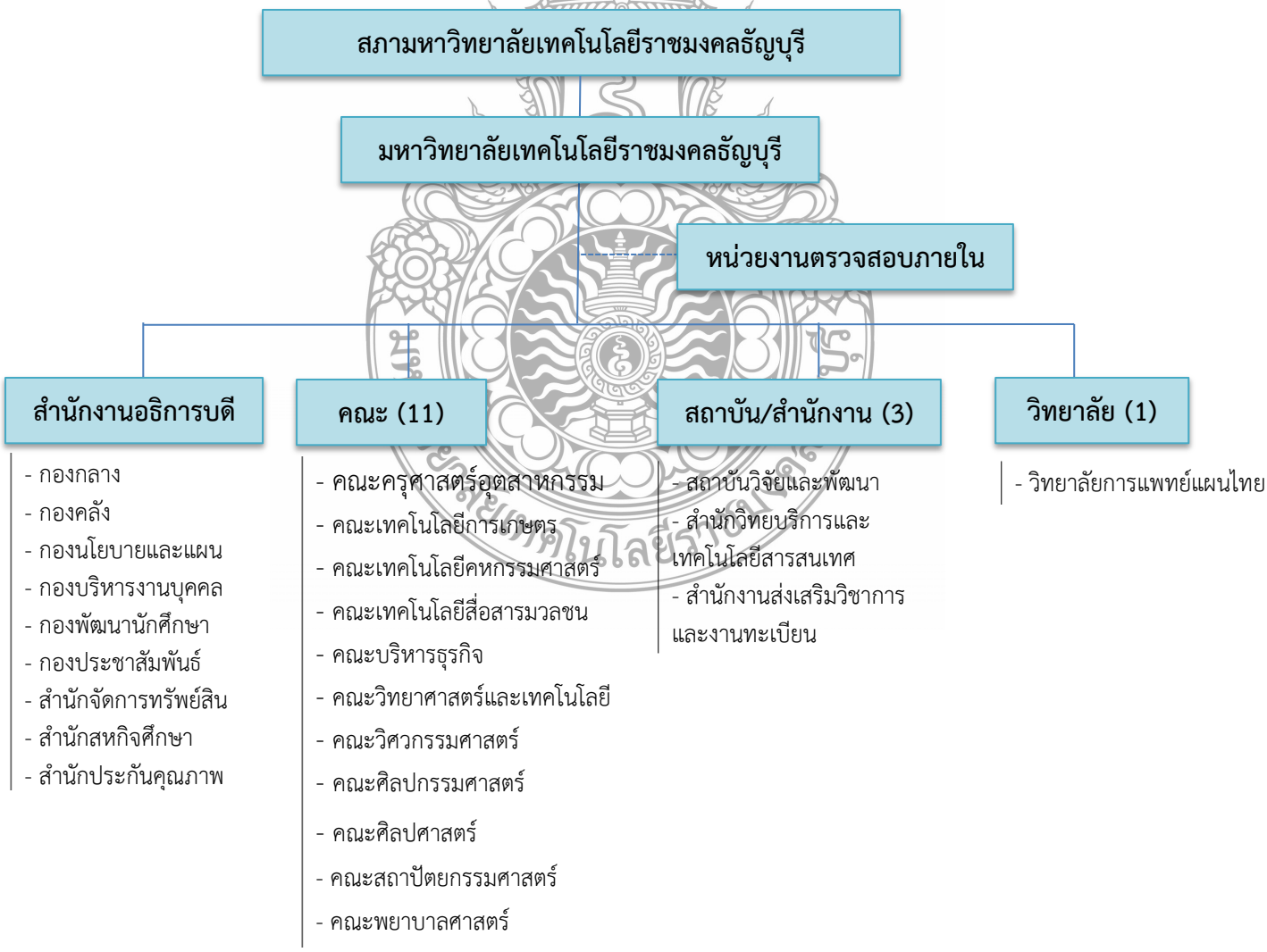


บทที่ 2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 การแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

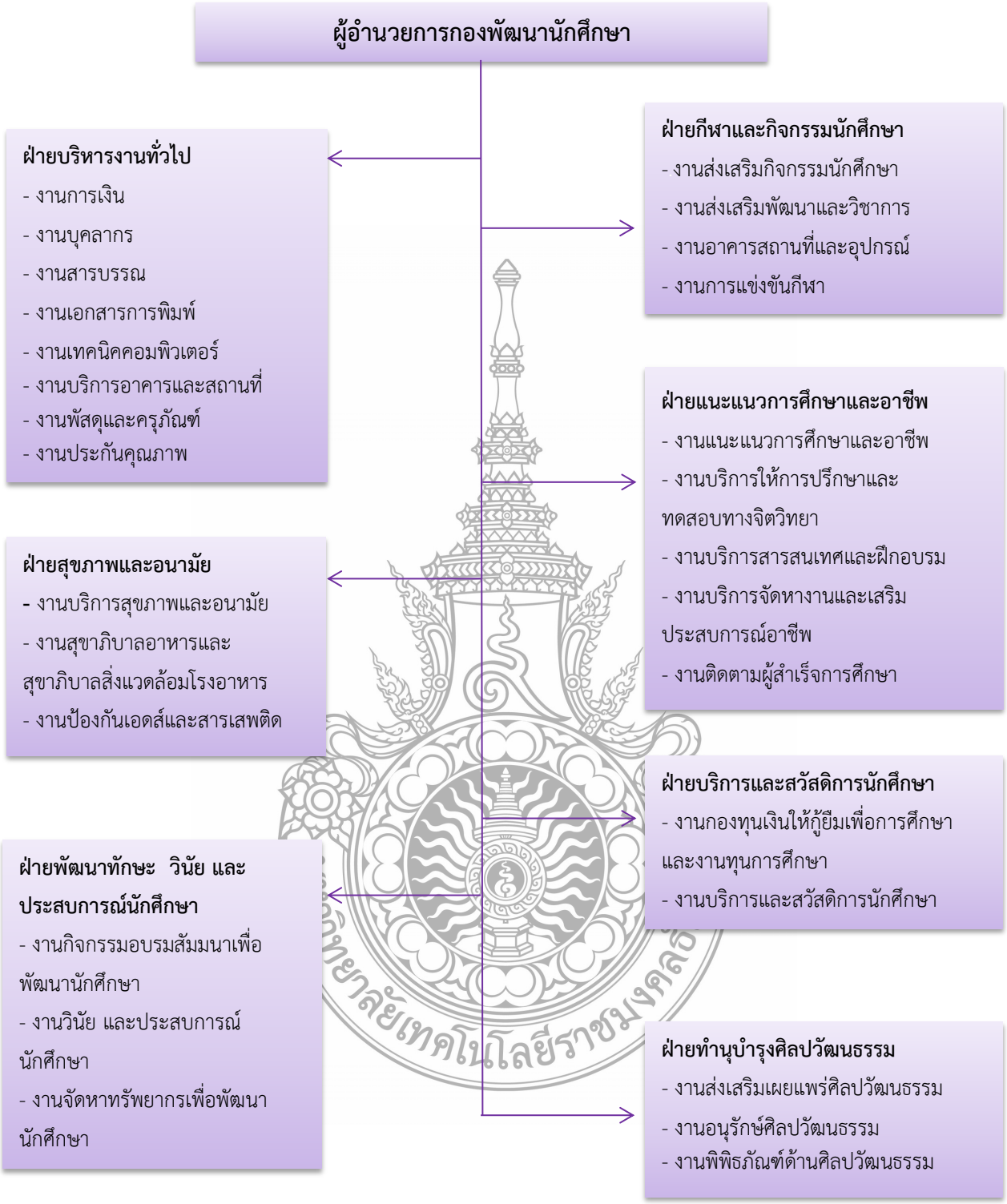
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการการศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีคุณค่าให้กับสังคมไทย และเปิดการเรียนการสอน 11 คณะ 1 วิทยาลัย ประกอบด้วย 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 3) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 4) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 5) คณะบริหารธุรกิจ 6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 8) คณะศิลปกรรมศาสตร์ 9) คณะศิลปศาสตร์ 10) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 11) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 12) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย และมีกองและสำนักในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 6 กอง และ 3 สำนัก คือ 1) กองกลาง 2) กองคลัง 3) กองนโยบายและแผน 4) กองบริหารงานบุคคล 5) กองประชาสัมพันธ์ และ 6) สำนักประกันคุณภาพการศึกษา 7) สำนักจัดการทรัพย์สิน 8) สำนักสหกิจศึกษา และ 9) กองพัฒนานักศึกษา

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา

2.2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา แบ่งส่วนงานออกเป็น 7 ฝ่าย

2.2.1 งานกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา

1) งานกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมกีฬา โดยจัดให้มีการบริการสำหรับสุขภาพและจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ให้กับนักศึกษาและบุคลากรได้ออกกำลังกาย เรียนรู้กฎกติกา เพื่อให้เกิดการพัฒนาได้ครบทุกด้านและนำมาซึ่งการศึกษาที่ดี มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่วิชาชีพ และพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต ดังนี้

2) งานกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีนโยบายส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาควบคู่กับงานด้านการเรียนการสอนในสายวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสบการณ์ต่อการสร้างงาน และเสริมสร้างสังคม รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม และการสร้างความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในอนาคต โดยส่งเสริมให้นักศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้สนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย เพื่อเป็นการฝึกให้นักศึกษาได้รู้จักการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ และเสียสละเพื่อส่วนร่วม ได้เข้าใจสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดโอกาสในการศึกษา ฯลฯ และเป็นการประสานความเข้าใจอันดีระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-ราชมงคลธัญบุรีกับชุมชน โดยการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การสร้างห้องสมุด อาคารเรียน หรือสนามเด็กเล่น พร้อมอุปกรณ์ ตลอดจนปรับปรุงซ่อมแซม อาคาร ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร เป็นการสร้างโอกาสให้แก่ชุมชนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

กองพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่ประสานงานให้มีการดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในทุกกิจกรรม โดยส่งเสริมให้มีการจัดการเลือกตั้งในสโมสรนักศึกษา คณะ องค์การนักศึกษา และสภานักศึกษา เพื่อส่งเสริมประชาธิปไตยให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) งานสภานักศึกษา/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้คำปรึกษา แนะนำบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินงานของสภานักศึกษา เป็นตัวแทนรักษาสิทธิ และผลประโยชน์ของนักศึกษา ควบคุมตรวจสอบการบริหารงาน และดำเนินงานขององค์การนักศึกษา เพื่อขออนุมัติมหาวิทยาลัยฯ

4) งานองค์การนักศึกษา/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้คำปรึกษา แนะนำประสานงานในการดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และชมรมด้านต่าง ๆ ทางวิชาการ ด้านพัฒนาสังคม และบำเพ็ญประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านกีฬา และด้านนันทนาการ โดยมีชมรมรองรับการดำเนินกิจกรรม เช่น ชมรมพุทธศาสตร์ ชมรมมุสลิม ชมรมคริสต์สัมพันธ์ ชมรมราชมงคลอาสาพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ และชมรมกีฬาต่าง ๆ นักศึกษาที่สนใจ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมชมรมได้ในวันเปิดโลกกิจกรรม ประมาณช่วงปลายเดือนมิถุนายนของทุกปี

2.2.2 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

1) กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2591 โดยได้เริ่มดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง

กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษา และระดับอุดมศึกษา ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง ช่วยแบ่งเบาภาระทางด้านการเงินของผู้ปกครอง และเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติโดยรวม โดยมุ่งหวังว่าผู้กู้ยืมจะสามารถเล่าเรียนได้จนสำเร็จตามหลักสูตร มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รวมถึงมีจิตสำนึกในการชำระหนี้คืน เพื่อสร้างโอกาสให้กับรุ่นน้องต่อไป

2.2.3 งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์วิจัย เพื่อการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ให้บริการปรึกษาแก่นักศึกษา จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศึกษา บริการสารสนเทศด้านการศึกษาและอาชีพ จัดปฐมนิเทศนักศึกษา บริการจัดหางาน และศึกษาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สำรวจภาวะ การมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต รวมทั้งประสานความสัมพันธ์ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การดำเนินงานของฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษา ให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน การประกอบอาชีพและการศึกษาต่อ

2) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข่าวสารข้อมูลด้านการศึกษาอาชีพ

3) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการเพื่อฝึกงาน และการมีงานทำ

4) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน

5) เพื่อสนองนโยบายการทำงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.2.4 งานพัฒนาทักษา วินัย และประสบการณ์นักศึกษา

งานส่งเสริมวินัย และพัฒนานักศึกษา ได้แก่ การเสริมสร้างวินัยนักศึกษา ให้อยู่ในระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย รับเรื่องราวร้องทุกข์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ แนะนำและป้องกันการกระทำความผิดต่อกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ ประสานงานกับคณะ/วิทยาเขต ในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ ในการสร้างคุณธรรม จริยธรรม และประสานงานกับหน่วยป้องกันและแก้ปัญหาการก่อความไม่สงบในมหาวิทยาลัยฯ กระทรวงศึกษาธิการ ตำรวจนครบาล ตำรวจท้องที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อยุติกรณีพิพาทในกรณีนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวข้องด้วย

2.2.5 งานสุขภาพและอนามัย

งานให้บริการด้านสุขภาพและอนามัยเป็นภารกิจที่กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้นักศึกษามีสุขภาพและอนามัยที่ดีปราศจากโรคภัยต่าง ๆ ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนของนักศึกษา เป็นบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีห้องพยาบาลให้บริการโดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีเตียงให้นอนพักรักษาอาการ การให้บริการแบ่งออกเป็น ดังนี้ การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยแพทย์ การจ่ายยาทำแผลทุกชนิด ตัดไหม การบริการฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่าง ๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการสุขภาพและอนามัยที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และ Network (IUM) ให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ให้บริการยาและเวชภัณฑ์สำหรับนักศึกษา และบุคลากรในการใช้กิจกรรมต่าง ๆ และให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน

2.2.6. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ภาระงาน

1) ร่าง พิมพ์ หนังสือโต้ตอบทางราชการ

2) ประชาสัมพันธ์และประสานงานหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

3) ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

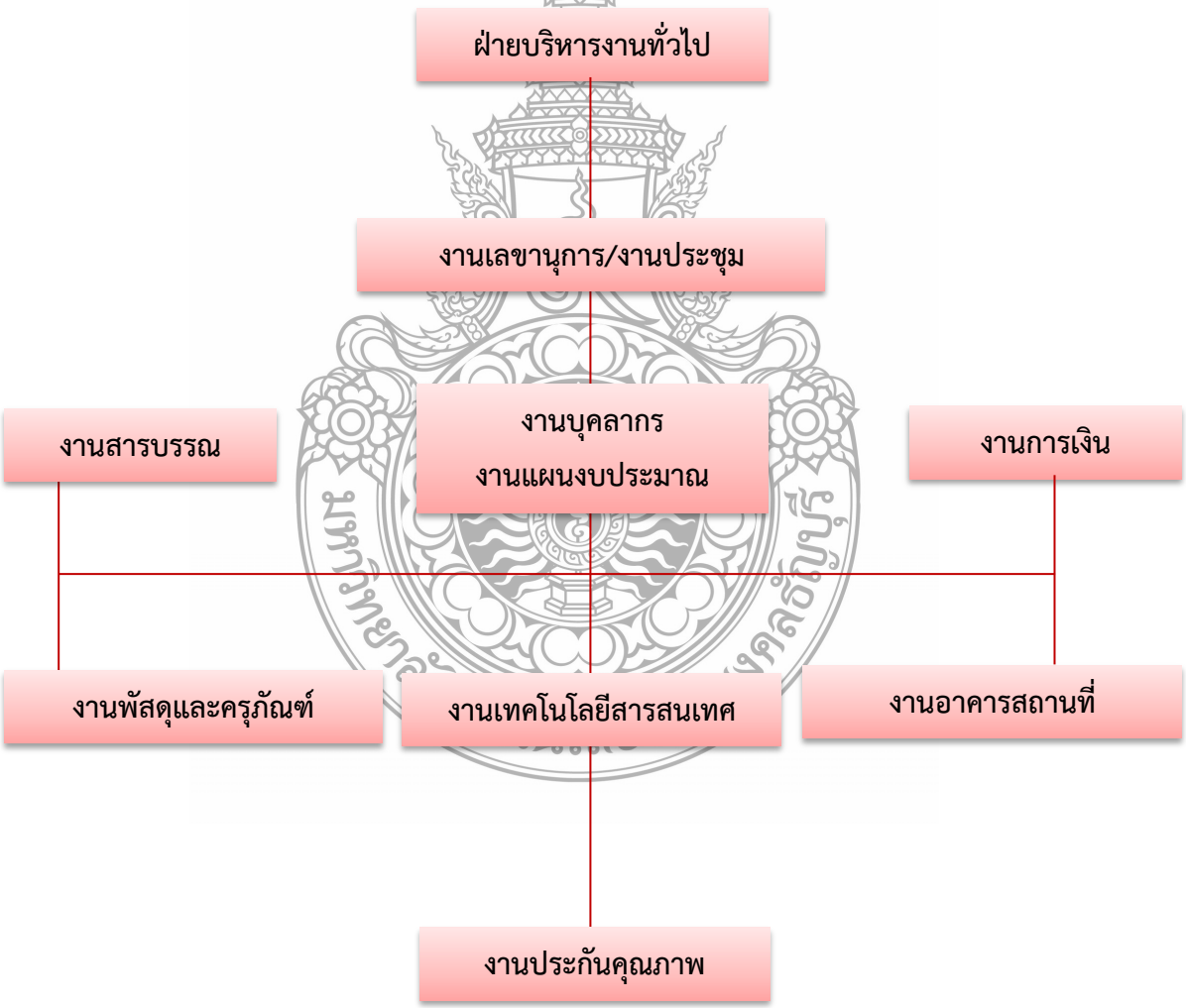
4) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5) จัดพิมพ์และเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6) ร่วมมือในการจัดทำแผนงานประจำปีของฝ่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2.2.7. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 3 โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการบริหารทั่วไป และงานประสานงานด้านบริการ เพื่อติดต่อประสานงานทุกฝ่ายในกองพัฒนานักศึกษา และระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยฯ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) งานสารบรรณ

ภาระงาน 1. จัดทำทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน
2. ดูแลระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
3. รับ-ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน
(หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ)
4. ออกเลขหนังสือ คำสั่งของหน่วยงาน
5. จัดส่งหนังสือราชการของหน่วยงาน
7. ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ
8. ดูแลการจองห้องประชุมภายนอกหน่วยงาน

2) งานบุคลากร

ภาระงาน 1. ควบคุมการลงเวลาปฏิบัติราชการของบุคลากรในหน่วยงาน
2. ควบคุมการลาทุกประเภทของบุคลากรในหน่วยงาน
3. ดูแลตรวจสอบการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของบุคลากรในหน่วยงาน
4. ดูแลการขอทำบัตรประกันสังคม บัตรรับรองสิทธิฯ
5. งานพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
6. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน
7. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี
8. จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร
9. จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร อาทิเช่น การลาศึกษาต่อ การเข้าร่วมอบรม สัมมนา โครงการต่าง ๆ เป็นต้น

3) งานแผนงบประมาณ

ภาระงาน 1. รวบรวมจัดทำคำของบประมาณรายได้และรายจ่ายประจำปี
2. จัดทำแผนยุทธศาสตร์กองพัฒนานักศึกษา
3. จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี
4. จัดทำรายงานตามรายไตรมาส และรายปี
5. จัดทำสรุปรายงานประจำปีกองพัฒนานักศึกษา

4) งานการเงิน

ภาระงาน 1. ควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายเงินในแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. จัดเก็บรายได้ของหน่วยงานจากผู้ประกอบการส่งกองคลัง เช่น รายได้จากผู้มารับบริการสถานการณ์กีฬา Fitness สระว่ายน้ำฯลฯ และจัดเก็บค่า สาธารณูปโภค บ้านพักส่งกองบริหารงานบุคคล
3. งานด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานการเงิน งบประมาณ ของหน่วยงาน
4. ควบคุมการตัดบัญชีของโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
5. ควบคุมดูแลการใช้เงินของหน่วยงาน

5) งานพัสดุและครุภัณฑ์

ภาระงาน 1. งานจัดซื้อวัสดุ ของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และโครงการต่าง ๆ

2. งานจัดจ้าง ซ่อมแซมวัสดุ-ครุภัณฑ์, อาคารต่าง ๆ และโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3. งานเบิก-จ่าย และงานบริการให้ยืมวัสดุ-ครุภัณฑ์ ของหน่วยงานฯ ให้ฝ่ายต่าง ๆ นักศึกษาและหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้งานต่างๆ

4. จัดทำบัญชีทะเบียนคุมวัสดุของหน่วยงานฯ

5. การกำหนดคุณลักษณะรายละเอียดสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ของหน่วยงาน (TOR)

6. งานสารสนเทศ

ภาระงาน 1. ดูแลระบบ Internet และซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ภายในหน่วยงาน

2. ดูแล Website และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ลง Website ของหน่วยงาน

3. ประสานงานข้อมูลทางด้านสารสนเทศของหน่วยงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

7. งานอาคารสถานที่

ภาระงาน 1. ซ่อมบำรุง ระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า-ประปา) เบื้องต้นของหน่วยงาน

2. บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ ที่มาใช้บริการ อาทิ เครื่องเสียง โปรเจ็คเตอร์ โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา

3. บริการ และดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในอาคารกิจการนักศึกษา

4. ดูแลการใช้ห้องประชุมภายในหน่วยงาน

8. งานประกันคุณภาพการศึกษา

ภาระงาน 1. การจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ

2. การรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

3. การจัดทำข้อมูลสนับสนุนการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี

4. การจัดทำความรู้ของหน่วยงาน (KM)

5. การจัดทำบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

6. การตั้งศูนย์ข้อมูล (DATA CENTER)

2.3 บทบาทความรับผิดชอบของ (นางประจวบ ถวายทาน)

อีกหนึ่งงานที่กองพัฒนานักศึกษาขาดไม่ได้เลย คือ งานเลขานุการ เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษามีภาระงานมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเลขานุการไว้คอยประสานงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก คอยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร กรองงานให้ผู้บังคับบัญชา ตามรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ดูแลรับผิดชอบการรับหนังสือเข้าและการส่งหนังสือออก

1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

2) พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

2) ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน

3) ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

4) พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 จดการสั่งงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

1) เตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่ง

2) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

3) กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด

4) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่

2.3.3 ร่างและโต้ตอบหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนรู้และสามารถอัดสำเนาเอกสารได้

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรูก่อนการร่างหนังสือ

- จากใครถึงใคร - ด้วยเรื่องอะไร - ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ - ที่ไหน - อย่างไร

2) ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย

3) กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการเท้าความเดิมก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ปะติดปะต่อกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเท้าความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า *(บางเรื่องอาจมี 2 ย่อหน้าก็ได้)* ดังนี้

- ย่อหน้าแรก เป็นการเท้าความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
- ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้
- ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4) การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช้ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

4) จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่น่าพอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

2.3.4. โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์

1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด

2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

2.3.5. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม หน้าที่ของเลขานุการจะต้องกระทำเพื่อดำเนินการประชุม มีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1) การเตรียมสถานที่

เลขานุการจะต้องเป็นผู้เตรียมสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชุม ห้องประชุมควรเป็นห้องใหญ่ เลขานุการจะต้องจัดให้มีโต๊ะประชุมและเก้าอี้ให้พอเพียง เพื่อกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องนั่ง ที่นั่งผู้เป็นประธาน รองประธาน ควรจัดให้อยู่หัวโต๊ะ เครื่องอุปกรณ์ในห้องประชุมควรมีให้ครบ เช่น โปรเจ็คเตอร์ โน้ตบุ๊ค กระดานไวท์บอร์ดพร้อมปากกา ฯลฯ

2) การจัดระเบียบวาระการประชุม

เลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดระเบียบวาระการประชุม ว่าในคราวประชุมหน้า จะต้องประชุมเรื่องอะไรกันบ้าง เลขานุการจะต้องรู้ข้อเท็จจริงของเรื่องโดยละเอียด เมื่อกรรมการไม่เข้าใจเรื่องใดในระเบียบวาระ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงข้อเท็จจริงนั้น โดยละเอียดและถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อให้กรรมการตัดสินใจได้ถูก การจัดระเบียบวาระเลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดว่า ควรจะนำเรื่องใดเสนอคณะกรรมการตามความสำคัญมากน้อยของเรื่องนั้น ๆ เลขานุการมักเสนอเรื่องด่วนเป็นอันดับแรก ต่อไปก็ลดหลั่นลงไปจนถึงเรื่องธรรมดา

3) การเชิญประชุม

เลขานุการจะต้องเป็นผู้ออกหนังสือแจ้งกำหนดการประชุมถึงคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีใจความว่า จะประชุมกันเรื่องอะไร ที่ไหน เมื่อใด

4) การดำเนินการประชุม เมื่อถึงวันประชุม เลขานุการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- จัดสมุดเซ็นชื่อสำหรับคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- จัดเตรียมหลักฐานเรื่องเดิมตามระเบียบวาระที่เสนอคณะกรรมการ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงโดยถูกต้อง เมื่อครบองค์ประชุมแล้ว ประธานเปิดการประชุม ต่อจากนั้นก็เป็นหน้าที่ของเลขานุการเสนอเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระ ในขณะนี้ก็จะมีการอภิปรายสนับสนุนหรือโต้แย้งกัน ซึ่งเลขานุการจะต้องจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

5) การจดรายงานการประชุม

การประชุมย่อมต้องมีปัญหาโต้แย้งกันบ้าง ฉะนั้นในการจดรายงานการประชุมจึงต้องจดเฉพาะแต่ข้อความหรือประเด็นที่สำคัญ ควรใช้เลขจดเพราะต้องการความรวดเร็วและแม่นยำ ที่สำคัญที่สุดในเรื่องหนึ่ง ๆ ตามระเบียบวาระ คือ มติจะต้องจดให้ชัดเจนว่ากรรมการลงมติอย่างใด ความมุ่งหมายในการจดรายงานการประชุม ก็เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันการปฏิบัติตามมติ หรือเพื่อยืนยันแจ้งผลการประชุมนั้นให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และสำหรับเป็นบรรทัดฐานที่เจ้าหน้าที่นั้น ๆ จะปฏิบัติงานต่อไปภายหน้า

6) สรุปรายงานการประชุม

หลังจากการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว เลขานุการมีหน้าที่รวบรวมมติของที่ประชุมเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ แล้วก็ทำรายงานการประชุมเพื่อเสนอคณะกรรมการในคราวประชุมต่อไปเพื่อให้รับรอง จะต้องทำรายงานการประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม

2.3.6 นัดหมายการประชุม

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา ที่ขอนัดหมายรวมถึงสถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3) การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น

4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

5) กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม และหาหนังสือหรือรับรองอาหารว่างและเครื่องดื่มในระหว่างรอ

2.3.7 เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้น เลขานุการ ควรจัดทำระบบเก็บเอกสารที่มี เพื่อความสะดวกและง่ายในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

1) เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

2) เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

3) เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่าง ๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้

4) เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

5) เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสำคัญต่าง ๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

6) เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

7) เอกสารสำคัญ หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปีขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

ในหน่วยงานราชการนั้น ไม่มีตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารโดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดก็ได้ทำหน้าที่เลขานุการของตน

อย่างไรก็ดี ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้นั้น ต้องขวนขวายหาความรู้ หรือศึกษางานเพื่อตามให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน หรือหน่วยราชการที่ตนสังกัด เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

จากการวิเคราะห์งานเลขานุการ จะเห็นได้ว่าการที่จะทำหน้าที่เลขานุการได้ดีนั้น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ว่าเป็นบุคคลที่ผู้บริหารไว้วางใจให้มาช่วยแบ่งเบาภารกิจ และการที่จะแบ่งเบาภารกิจได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นเลขานุการจึงเป็นเสมือนคู่คิดและร่วมทำงาน ร่วมรับผิดชอบในงานที่สำคัญๆ ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อให้ได้งานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการพัฒนาแก่องค์กร

บทที่ 3
แนวทางและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร หรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กรเป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหาร กับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กร ทำงานในขอบเขตหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด อย่างเต็มความสามารถ และประสบผลสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชามุ่งหวัง โดยแบ่งประเภทงาน ดังนี้

1. รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากโทรศัพท์ โทรสาร

2. การกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเตรียมคำกล่าวต่าง ๆ การจัดเก็บและรักษาเอกสารราชการ การดูแลความเรียบร้อยสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา

3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ ในการทำงานไม่ให้เกิดการติดขัด หรือเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ อาทิ การติดต่อทางโทรศัพท์ การกำหนดนัดหมาย การประชุม การประสานงานด้านข้อมูลกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก การติดตามงานการเตรียมการเดินทางไปราชการ

4. การต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน การตอบคำถามและการให้ข้อมูลต่าง ๆ

5. งานพัฒนาและปรับปรุงตนเอง เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ทันต่อเหตุการณ์สำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ

6. งานพิเศษอื่น ๆ การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ต้องคอยช่วยเหลืองานอื่นที่เห็นว่าสมควร เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานในการทำงานของผู้บริหาร รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารในการตัดสินใจในงาน

เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน องค์กรต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธเจริญ, 2538, หน้า 30) เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขวาของผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา และของทุกคนในหน่วยงานตามแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา, 2545, หน้า 3) เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์ และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโกหกที่คอยเลื่อนเช็ค เลื่อนกำหนดเวลา เป็นที่คอยรองรับทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอกเป็นเซฟที่คอยเก็บความลับต่าง ๆ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์, 2528, หน้า 171-173) นอกจากนี้ คูชาล (Kuchhal, 1982, p.10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุม และบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงการอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตำแหน่งเลขานุการเป็น

ตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขาดังที่ (ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์, 2530, หน้า 51-53) ได้กล่าวถึงบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่คือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร

2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วสำหรับผู้บริหาร

3. บทบาทในการประสานงานพบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่างเป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. คุณสมบัติของเลขานุการพบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ ที่จำเป็นมากที่สุด คือเลขานุการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการพูด เขียน การโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบฉลาด รอบรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความจัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาระงานมีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงานสู้งาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของงานในยุคปัจจุบัน เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาตนเอง ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยี ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการที่เป็นไปได้มากที่สุด คือระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องช่วยทำงานของผู้บริหาร ดังนั้นเลขานุการ จึงมีความสำคัญอย่างมาก ที่คอยสนับสนุนผู้บริหารอยู่เบื้องหลังในการบริหารงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ผู้บริหารทำงานในภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.2 การทำหน้าที่เป็นเลขานุการที่ดี

ผู้ที่จะทำหน้าที่เลขานุการให้ดีนั้นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาและจะอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ ไม่ใช่ทำไปเรื่อย ๆ ไม่ได้ ในการพัฒนาตนเองเรื่องแรก คือ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องที่สอง คือ เรื่องของความรับผิดชอบ ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายต้องเต็ม 100 % เรื่องของการทำงานต้องตรงตามที่นายคาดหวัง มีวิสัยทัศน์ รู้จักบริหารงาน บริหารคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และที่สำคัญต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ EQ ต่าง ๆ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เนื่องจากเราต้องติดต่อกับผู้คนมากมาย

การที่จะประสบกับความสำเร็จในหน้าที่เลขานุการได้นั้น เราจะต้องรักในงานที่เราทำ สนุกสนานกับงานที่ทำ เพราะว่าจะทำให้เกิดแรงขับ ทำให้เราทำงานนั้น ๆ ทำอย่างมีความสุข สนุกสนานจึงจะประสบความสำเร็จได้ มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จด้วยความเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กล้ารับผิดชอบและอีกอย่างหนึ่งคือ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ คิดนอกกรอบ เรายิ่งต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ความคิดก็ต้องเป็นความคิดเชิงบวก การสื่อสารอย่างมีระสิทธิภาพ เราสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ 2 ทางอยู่ตลอดเวลา เป็นคนที่มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก ปฏิบัติตัวตามกฎ ระเบียบ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับนายและองค์กรด้วย

3.3 คุณสมบัติของเลขานุการ

1. ความชำนาญในงานเลขาฯ ขั้นพื้นฐาน
2. ทักษะในการทำงาน
3. สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
4. มีวิจารณญาณ และความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์
5. ทำงานอย่างมีระบบ
6. มีวุฒิภาวะ เชาว์ปัญญา และไหวพริบ
7. การแสดงออกที่ดีทั้งการกระทำ และคำพูด
8. ทัศนคติที่ดี
9. สามารถทำงานเองได้โดยไม่ต้องควบคุม
10. กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3.4 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง อาจจะมีหลายทางตามความเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่การงานของแต่ละบุคคล สำหรับภาพพจน์ของเลขานุการ คือ ผู้ที่มีความสามารถสูง มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ รอบรู้งาน มีบุคลิกดี คล่องแคล่วว่องไว มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ดังนั้น ถ้าเราต้องการที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองจำเป็นต้องเพิ่มพูนสิ่งเหล่านั้น รวมทั้งปรับปรุงลักษณะส่วนตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อีกด้วย

3.5 มนุษย์สัมพันธ์และการปรับตัว

หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของเลขานุการ คือการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรและผู้มาติดต่อจากภายนอก การติดต่อสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นทั้งการพูด การเขียน และกริยาท่าทาง ที่ดีและเหมาะสม เป็นสิ่งเพื่อความสำเร็จในการทำงาน ผู้ที่มีคุณสมบัติดีจะต้องรู้จักการสังเกต รู้เขารู้เรา มีทัศนคติที่ดี ยอมรับความแตกต่างของบุคคล เข้าใจและให้อภัย มีน้ำใจช่วยเหลือ มีความยืดหยุ่น และอดทนต่อบุคคลประเภทต่าง ๆ

3.6 องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหาร

การแต่งกาย

เลขานุการผู้บริหารจะต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และถูกกาลเทศะโดยคำนึงว่าเลขานุการผู้บริหารจะต้องพบปะบุคคลทั้งภายในและภายนอกไม่ควรสวมกางเกงรองเท้าแตะ ไม่ควรนุ่งสั้น ควรแต่งกายรัดกุม คล่องตัว ทะมัดทะแมง แต่งกายให้พร้อมตั้งแต่ออกจากบ้าน การแต่งกายของเลขานุการควรตระหนักว่าเลขานุการเป็นเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจ การแต่งกายที่ดีต้องอาศัยเป็นคนช่างสังเกตมีความสนใจใส่ศึกษาเกี่ยวกับหลักการแต่งกายที่ดีโดยเฉพาะซึ่งขึ้นอยู่กับรูปร่างหน้าตา ท่าทาง อิริยาบถเป็นสำคัญ ตลอดจนเรื่องสีผิว

บทที่ 4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีโครงสร้างการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 ฝ่าย ดังนั้น งานต่าง ๆ จะถูกรวบรวมมาอยู่ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องต่าง ให้ถูกต้อง เพื่อไม่ได้เกิดข้อผิดพลาด ก่อนที่ส่งออกไปนอกหน่วยงาน หรือทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอน การปฏิบัติงานต้องผ่านการกลั่นกรองงานจากเลขานุการของกองพัฒนานักศึกษา มีดังนี้

1. งานสารบรรณได้รับเรื่องมาทั้ง paper และส่งมาทาง E-office สารบรรณต้องแยกเรื่องต่าง ๆ แล้วเสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

2. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป พิจารณาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งมาที่เลขานุการ เลขานุการต้องคัดแยกเรื่อง ในกรณีเรื่องเร่งด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้ผู้อำนวยการพิจารณา กรณีถ้าเป็นเรื่องการเงินต้องส่งให้เจ้าหน้าที่การเงิน เพราะต้องมาบันทึกบัญชีในสมุดบัญชีควบคุมเงินงบประมาณรายได้/รายจ่าย

3. เมื่อเจ้าหน้าที่การเงิน พิจารณาเรื่องเรียบร้อยแล้ว จะส่งกลับไปเลขานุการ เพื่อส่งต่อผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

4. กรณีผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาพิจารณาเรื่องเสร็จแล้ว จะส่งกลับมาที่เลขานุการเพื่อบันทึกเรื่องต่าง ๆ ลง excel เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้น กรณีเป็นเรื่องที่เชิญผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาประชุม เลขานุการต้องบันทึกเพื่อแจ้งให้ผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาทราบ แล้วนำส่งกลับไปยังหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

5. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป บันทึกรายละเอียดที่ ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาสั่งการ และส่งกลับไปที่งานสารบรรณ

6. งานสารบรรณ จำแนกเรื่องต่าง ๆ พร้อมส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

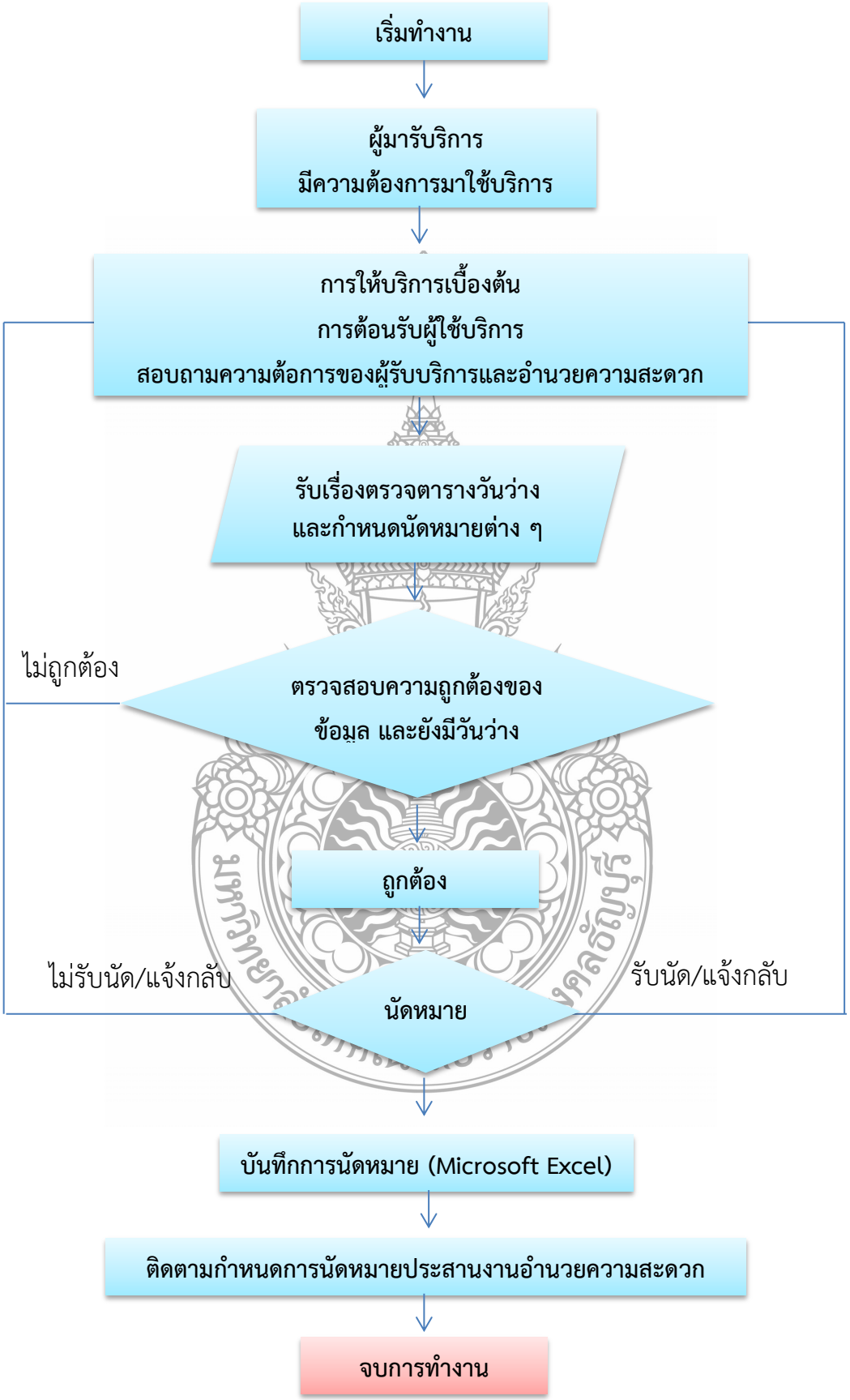
การปฏิบัติเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน 6 งานหลักๆ ดังนี้

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา
3. งานเสนอแฟ้มลงนาม
4. งานติดตามเรื่อง
5. งานประสานงาน
6. การบันทึกนัดหมาย

1. งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

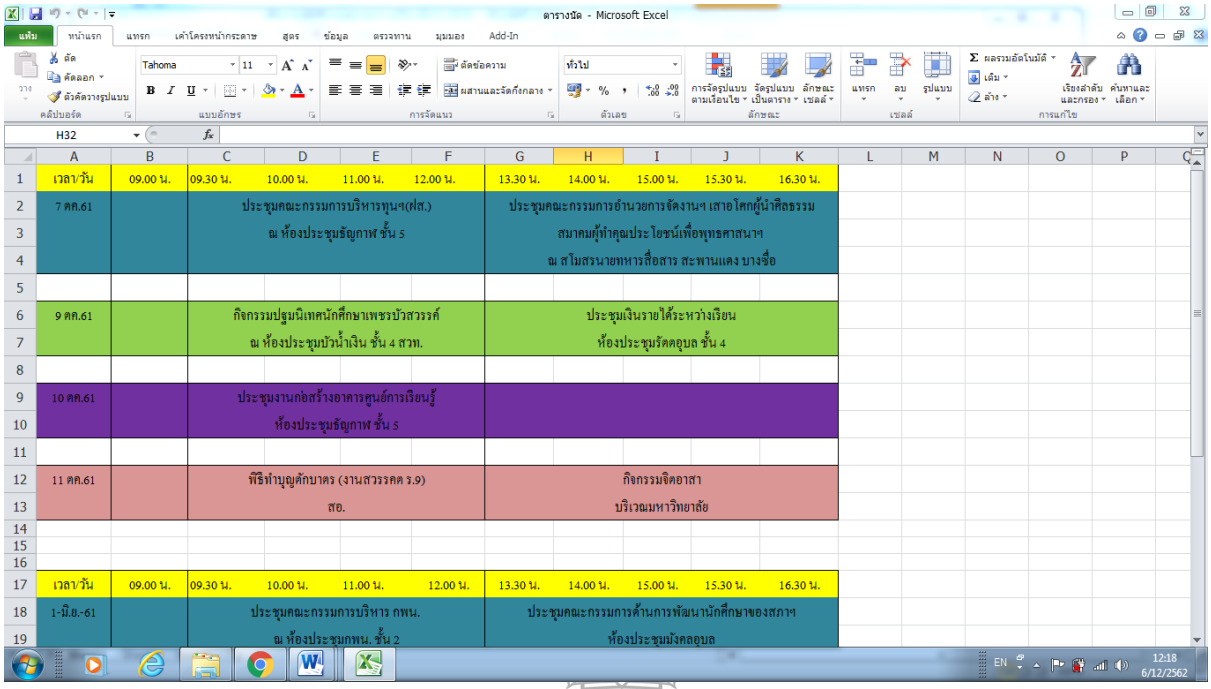
1. ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก ฯลฯ
2. การให้บริการเบื้องต้น โดยสอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ
3. รับเรื่อง/ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการนัด
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ถ้าถูกต้องลงนัดหมาย
5. แจ้งผู้บริหารทราบ ถ้ารับนัดแจ้งกลับ และถ้าไม่รับนัดแจ้งกลับเช่นกัน
6. บันทึกการนัดหมาย (Microsoft Excel)
7. ติดตามกำหนดการนัดหมาย ประสานงานและอำนวยความสะดวกในเรื่องนั้นๆ

Flow Chart งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4 งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

สำหรับเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.1-4.2



ตารางนัด - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	เวลา/วัน	09.00 น.	09.30 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.30 น.	14.00 น.	15.00 น.	15.30 น.	16.30 น.
2	7 ตค.61		ประชุมคณะกรรมการบริหารทุนฯ(ฝส.)				ประชุมคณะกรรมการอำนวยการจัดงานฯ เสาอโศกกู้น้ำศิลธรรม				
3			ณ ห้องประชุมธัญกาฬ ชั้น 5				สมาคมกู้น้ำคุณประโยชน์เพื่อพุทธศาสนาฯ				
4							ณ สโมสรนายทหารสื่อสาร สะพานแดง บางซื่อ				
5											
6	9 ตค.61		กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาเพชรบัวสวรรค์				ประชุมเงินรายได้ระหว่างเรียน				
7			ณ ห้องประชุมบัวน้ำเงิน ชั้น 4 สวท.				ห้องประชุมรัตตอุบล ชั้น 4				
8											
9	10 ตค.61		ประชุมงานก่อสร้างอาคารศูนย์การเรียนรู้								
10			ห้องประชุมธัญกาฬ ชั้น 5								
11											
12	11 ตค.61		พิธีทำบุญตักบาตร (งานสวรรคต ร.9)				กิจกรรมจิตอาสา				
13			สอ.				บริเวณมหาวิทยาลัย				
14											
15											
16											
17	เวลา/วัน	09.00 น.	09.30 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.30 น.	14.00 น.	15.00 น.	15.30 น.	16.30 น.
18	1-มิ.ย.-61		ประชุมคณะกรรมการบริหาร กพน.				ประชุมคณะกรรมการด้านการพัฒนานักศึกษาของสภาฯ				
19			ณ ห้องประชุมกพน. ชั้น 2				ห้องประชุมมังคลอุบล				

ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างตารางนัดหมาย

แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์		
ข้อความถึง		
จาก		
ที่อยู่		
โทรศัพท์		
..... ติดต่อกลับ ..... เรื่องด่วน ..... จะติดต่อกลับมาอีกครั้ง	..... มาขอพบ ..... ฝากข้อความไว้ ..... อื่น ๆ	
ข้อความ :		
ผู้รับเรื่อง	วันที่	เวลา

ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างการนัดหมายทางโทรศัพท์

2. พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับเอกสารนั้นๆ

2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

3. ในกรณีที่เอกสารนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา

5. กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Flow Chart งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง)
ลงทะเบียนรับทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง → ลงทะเบียนรับ	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
กลั่นกรองตรวจสอบเรื่องหรือประสานหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และเสนอเรื่องตามความเร่งด่วนของเรื่อง	หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ ตรวจสอบ	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
เลขานุการผู้บริหารสรุปย่อและบันทึกเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา	เลขานุการบันทึกเสนอผู้บริหาร	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้บริหารพิจารณาลงนามมีบัญชาสั่งการ ให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด	ผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตรวจสอบและบันทึกสั่งการลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำเรื่องส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันตามเวลาและความเร่งด่วนของเรื่อง	ตรวจสอบเรื่องก่อนส่งให้บริหารเหนือขึ้นไป/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้บริหาร/หน่วยงานสามารถดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายทันกำหนดเวลา	ผู้บริหาร/หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินการต่อไป	10 นาที	

ภาพที่ 5 งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

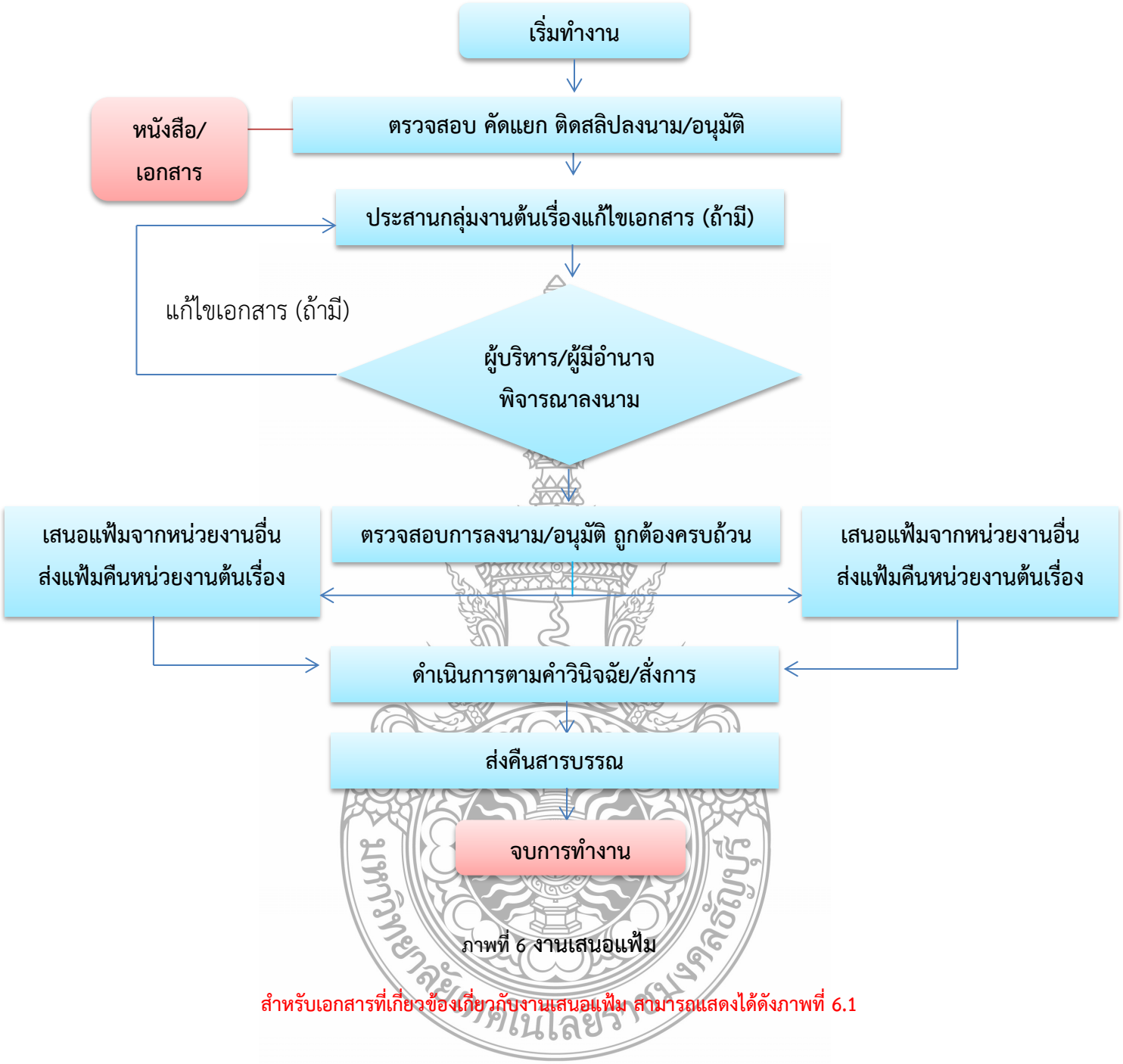
3. งานเสนอแฟ้ม

มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

นำแฟ้มเสนอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามสั่งการ ลงความเห็นหรือเกษียนหนังสือ เมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารจากงานรับ-ส่ง หนังสือของหน่วยงานแล้ว ต้องดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

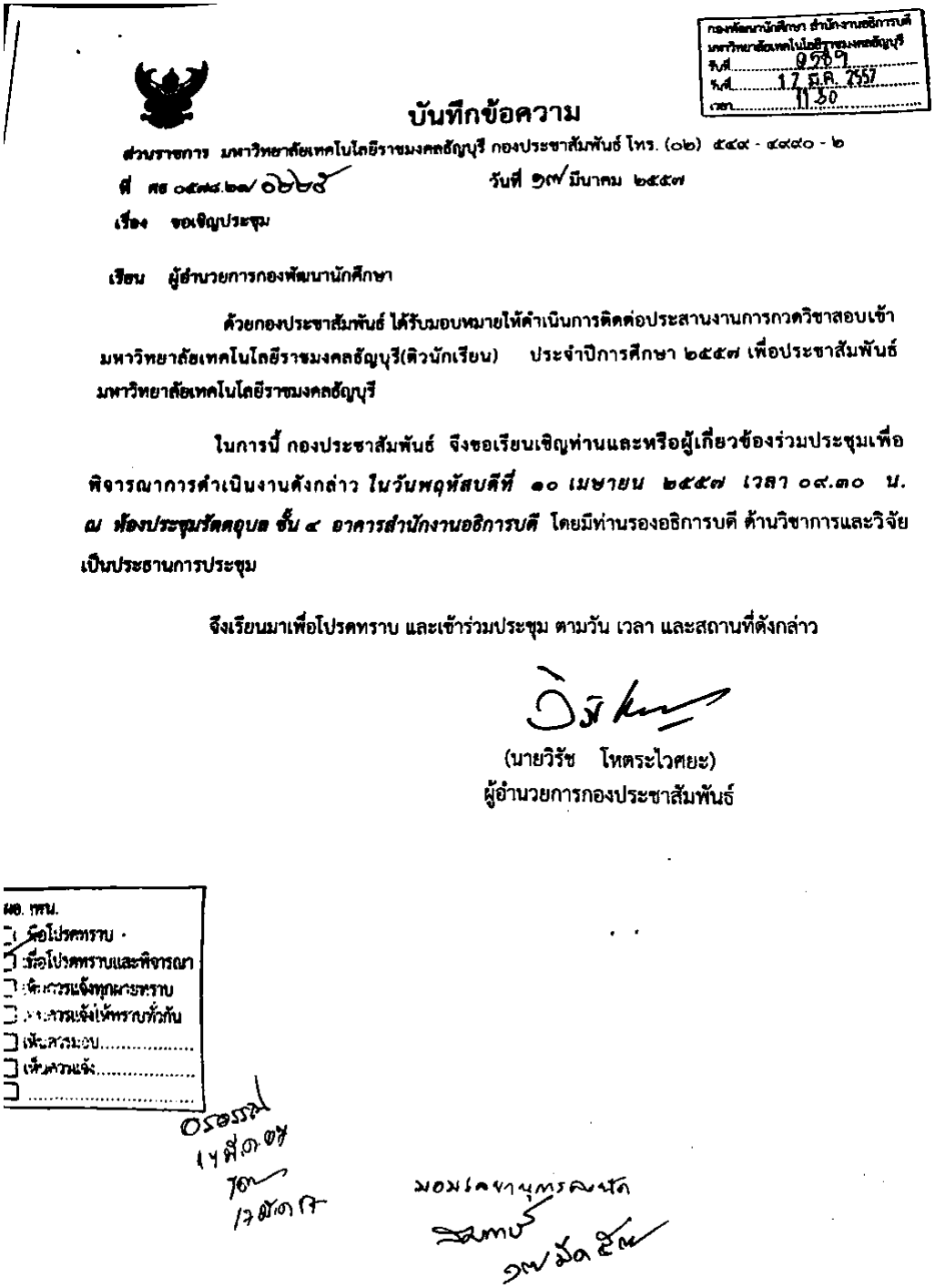
1. จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน
2. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสารโดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก
3. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม
4. ให้เกษียนหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ
5. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้อง การลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสาน

Flow Chart งานเสนอแฟ้ม



ภาพที่ 6 งานเสนอแฟ้ม

สำหรับเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานเสนอแฟ้ม สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 6.1



กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รับที่ 9567
วันที่ 17 มี.ค. 2557
เวลา 11.30

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองประชาสัมพันธ์ โทร. (๐๒) ๕๔๙ - ๔๙๙๐ - ๒
ที่ ศธ ๐๕๙๘.๒๗/๐๒๒๕ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๗
เรื่อง ขอเชิญประชุม

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ด้วยกองประชาสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดต่อประสานงานการกวดวิชาสอบเข้ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(ติวนักเรียน) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ เพื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการนี้ กองประชาสัมพันธ์ จึงขอเรียนเชิญท่านและหรือผู้เกี่ยวข้องร่วมประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินงานดังกล่าว *ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมรัตตอุบล ชั้น ๔ อาคารสำนักงานอธิการบดี* โดยมีท่านรองอธิการบดี ด้านวิชาการและวิจัย เป็นประธานการประชุม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมประชุม ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

(นายวิรัช โหตระไวศยะ)
ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์

ผอ. รอง.
☐ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
☐ ...
☐ ...
☐ เห็นควรมอบ.....
☐ เห็นควรแจ้ง.....
☐ .....

ภาพที่ 6.1 ตัวอย่างหนังสือทางราชการเสนอผู้บริหาร

4. งานติดตามเรื่อง

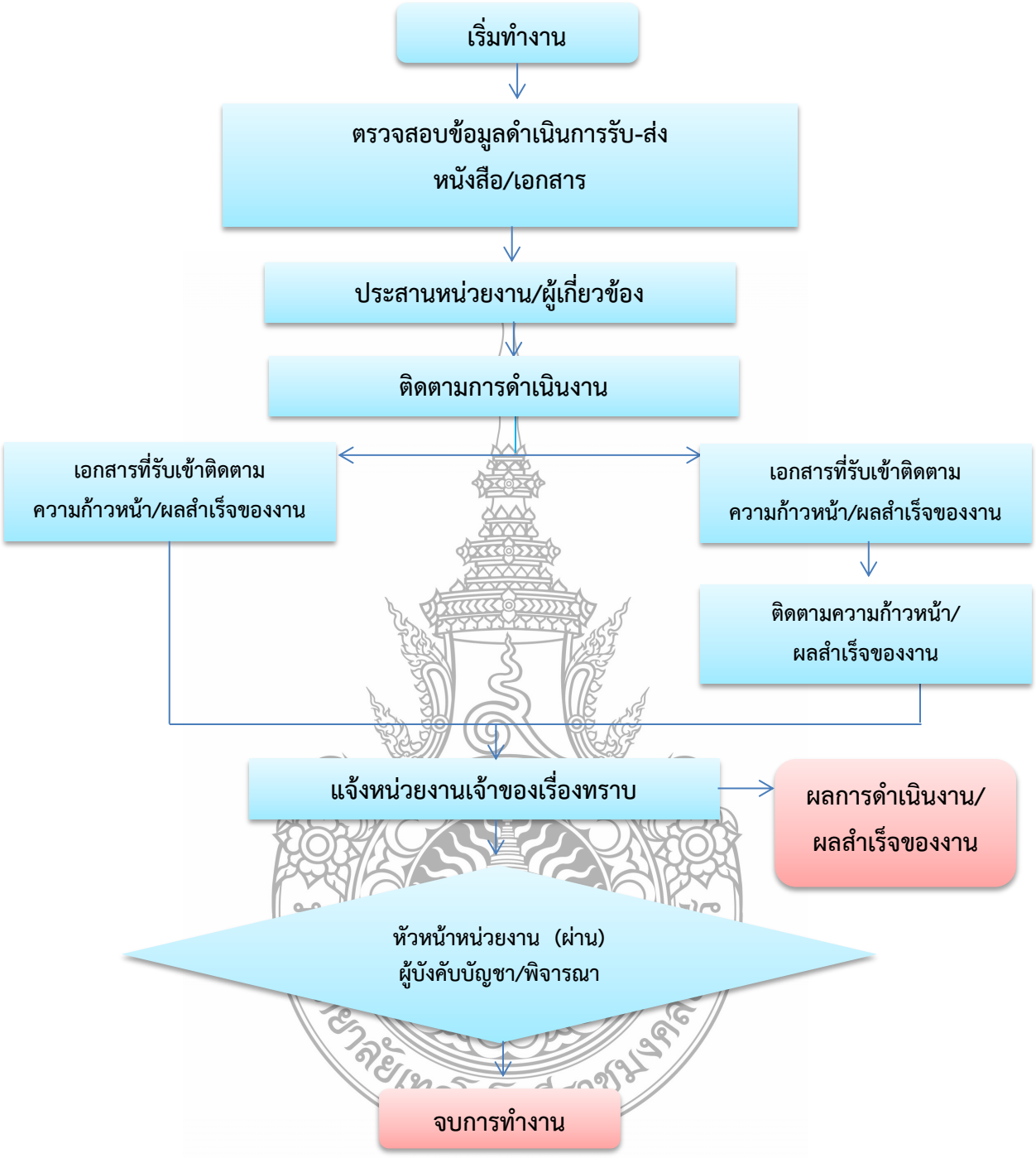
มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องที่งานสารบรรณของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติ ดังนี้

1. กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่อเดิมรับทราบ
2. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ
3. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์จากผู้มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์ให้รีบดำเนินประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันที โดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบ ติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ
4. รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Flow Chart งานติดตามเรื่อง



ภาพที่ 7 งานติดตามเรื่อง

5. การติดต่อประสานงาน

เลขานุการ จะมีการติดต่อประสานงานให้กับผู้บริหาร ทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ควรพูดด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม ถ่มตน ควรยกมือไหว้ผู้มาติดต่อ หรือต้องการพบผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นหน้าตาให้ผู้บริหาร เข้าทำนองที่ว่า ไปมาลาไหว้

6. บันทึกนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ – สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้ สะดวกขึ้นเช่น “วันพุธที่ 10 เวลา 10.00 น. หรือวันพฤหัสบดีที่ 11 เวลา 10.00 น. หรือวันพุธ พฤหัสบดี ช่วงเช้า หรือช่วงบ่ายก็ได้”

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ติดสินใสในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและธุระของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

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

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมโดยใช้วิธีการเขียนโน๊ตสั้นๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอพบได้ด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

บทที่ 5
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้บริหารที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้ใจผู้บริหาร รู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคลิกใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใด จึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.1 ปัญหา อุปสรรค

1) ผู้มาติดต่อผู้บริหาร ไม่นัดเวลาไว้ล่วงหน้า ทำให้การจัดคิวนัดพบ เป็นไปค่อนข้างลำบาก
2) งานเอกสารค่อนข้างเยอะ จึงเกิดความผิดพลาดบ้าง
3) ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้ล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
4) บุคลากรจากฝ่ายต่าง ๆ บางครั้งไม่ได้มาลงนัดกับเลขานุการ ทำให้งานซ้อนกัน
5) เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และองค์กร จะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ
6) บางครั้งผู้บริหารไปประชุมข้นอกสถานที่ ทำให้เอกสารที่เสนอเซ็นช้าไปอีก 1 วัน
7) เลขานุการต้องมีทักษะภาษาอังกฤษ ถ้ามีการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ หากเลขานุการไม่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเลยจะทำให้การดำเนินงานของผู้บริหารไม่มีราบรื่น
8) แบบฟอร์มการพิมพ์ จดหมายราชการทั้งภายในและภายนอก บางฝ่าย ถูก copy ต่อ ๆ มาเรื่อย ๆ ทำให้แบบฟอร์มไม่เป็นไปตามที่กำหนด
9) ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

5.2 แนวทางแก้ไข

1) ผู้มาติดต่อควรนัดล่วงหน้า เพื่อการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด
2) ฝ่ายต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา แต่ละส่วนงาน ควรตรวจทานความถูกต้อง ก่อนถึงมือเลขานุการ
3) ฝ่ายต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา ควรติดต่อกับเลขานุการก่อนที่จะรับนัดงานใดๆ
4) ควรใช้แบบฟอร์มตามระเบียบงานสารบรรณ
5) เลขานุการควรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์ ฯลฯ) เพราะจะทำให้งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว
6) ควรแต่งตั้งรักษาราชการแทนผู้บริหาร ในกรณีที่ผู้บริหารไปประชุมนอกสถานที่ เพราะงานในหน่วยงานจะได้ดำเนินไปด้วยความต่อเนื่อง

7) เลขานุการความมีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน เพื่องานจะได้ออกมาถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไข

8) เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงาน ซึ่งจะนำมาสู่ความเชื่อมั่น เวลามีผู้มาติดต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน

1) เลขานุการต้องศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของหน่วยงานอย่างลึกซึ้ง เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันท่วงที และต้องทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใดหรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุด คือ ***เลขานุการ***

2) ต้องเป็นผู้ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานและตนเอง

3) เลขานุการต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

4) เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหารและองค์กร

5) เลขานุการต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์ในด้านข่าวสาร ข้อมูล และรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำขึ้น

6) เลขานุการต้องพึงระลึกเสมอว่า เลขานุการ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรักษาความลับของเจ้านายให้ดีที่สุด และต้องรักษาภาพลักษณ์ของเจ้านาย

7) ทุกครั้งที่ผู้บริหารเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม ต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะในบางครั้งผู้บริหาร อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้

8) เลขานุการที่มุ่งหวังทำงานให้มีประสิทธิภาพ จะต้องจัดระบบการทำงานในแต่ละวันให้เหมาะสมกับลักษณะงานของตน เพื่อการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง

9) เลขานุการจำเป็นต้องวางแผนการทำงานเป็น วัน อาทิตย์ เดือน หรือ ปี แล้วแต่ความเหมาะสมของเรื่อง นอกจากจะวางแผนการทำงานของตนเอง เลขานุการมีหน้าที่จะต้องช่วยงานแผนในการทำงานอีกด้วย เช่น เรื่องการนัดหมาย การประชุม การเดินทาง

เลขานุการต้องมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เลขานุการมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การตอบสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) สูง มีมนุษย์สัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นเลขานุการที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเองในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่ายสะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จ

5.4 สรุป

ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บังคับบัญชาทั้งทางด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้รักษาความลับได้ดี ซื่อสัตย์ มีจิตบริการสูง มีมนุษย์สัมพันธ์ดี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา เลขานุการเป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถ เป็นตำแหน่งที่มีความเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าผู้ที่เป็นเลขานุการมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

กลยุทธในการทำงานเลขานุการให้ประสบความสำเร็จ นอกจากความเก่งและความรักในงานที่ทำ การมองเห็นคุณค่าของงาน คือ สิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะเวลาที่เราทำงานใด ๆ ไปแล้ว ผลสัมฤทธิ์ของงานจะบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าที่มาพร้อมกับความภาคภูมิใจด้วย ดังนั้น ถ้าเราทุกคนที่ทำงานเลขานุการเราจะทำแบบมืออาชีพ คือ จะทำงานอย่างฉลาด มิใช่ทำงานหนักขึ้น ซึ่งตรงกับคำว่า Work Smart ไม่ใช่ Work Hard

ทั้งหมดนี้คือสูตรสำเร็จของการเป็นเลขานุการที่ดี ได้แก่ ความน่าสนใจ คุณสมบัติ และหน้าที่ของเลขานุการ ซึ่งเมื่อเราได้พบแนวทางแห่งความสำเร็จ คุณก็สามารถจะนำไปใช้ได้โดยไม่ต้องรี่รอในตำแหน่งเลขานุการมืออาชีพ ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงานในปัจจุบัน ซึ่งทำให้งานราบรื่น มีระบบถูกต้อง ชัดเจน เพราะต้องใช้ทั้งความเป็นศาสตร์และศิลปควบคู่กันไปไม่ง่ายอย่างที่เราเข้าใจกันเลย สำหรับตำแหน่งเลขานุการที่ดี มีลักษณะที่โดดเด่น คือ

Look Right a Girl	คือ คล่องตัว คล่องแคล้ว ว่องไว กระตือรือร้น
Act Right a Lady	คือ บุคลิกภาพพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมือนหญิงสาวที่สวยงาม
Think Right a Man	คือ ความคิดการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเฉียบคม
Speak Right a Bird	คือ วาจาไพเราะอ่อนหวานมีเสน่ห์ ใครก็อยากเข้าใกล้
Work Right a Horse	คือ ทำงานหนัก อดทน ว่องไว เข้มแข็ง จะทำให้ประสบความสำเร็จได้โดยไม่ยากในการทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ดังนั้น การจะเป็นเลขานุการที่ดี และประสบความสำเร็จ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การพัฒนาตนเอง
2) การสร้างคุณค่าให้เพื่อนร่วมงานและองค์กร
3) การพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต สำนักงานเลขานุการกรม. 2556. **คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works**. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2561 จาก http://www.secret.dmh.go.th/news_p1/files...doc.pdf.

งานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. **“บทบาทและหน้าที่ของงานเลขานุการ.”** (สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2561). จาก www.Secratary.psu.ac.th/objecttive.html.

ณัจฉรา พุชชาคำ. **คุณภาพของเลขานุการ สร้างได้อย่างไร**. (สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2561). จาก http://natchara00088.blogspot.com/2013/.

ตรีเพ็ชร์ อ่าเมือง. 2556. **คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary**. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2561 จาก http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_20140303095254.pdf

บุศรินทร์ เทพยศ. 2550. **เทคนิคงานเขานุการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พงศ์ สุวรรณธาดา. 2545. **การเลขานุการ ระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : บริษัทพญาไทย การพิมพ์ จำกัด.

พิมพร ศะริจันทร์. **เลขานุการมืออาชีพ**. (สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2561). จาก http://leka-cosec.blogspot.com/2011/07/15-swot.html.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2554. **สรุปโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ Smart Secretary work: เลขานุการยุคใหม่กับบทบาทผู้ช่วยผู้บริหาร ภายใต้หัวข้อ Executive Secretary: สุดยอดเลขานุการระดับบริหาร**. วันที่ 30 เมษายน 2554 ณ ห้องปิ่นเกล้า ชั้น 3 โรงแรมเอสดีอเวนิว. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 256 จาก http://www.teacher.ssru.ac.th/suchakree_la/pluginfile.php/17/block_html/content/5.BFM4906-1-58.pdf.

วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต. 2557. **หน่วยที่1 เรื่องความรู้พื้นฐานเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ ในเอกสารประกอบการสอนครูสุกัญญา ลิ่มเจริญชาติ**. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2561 จาก http://www.phuketvc.ac.th/download/doc-57/thesis-57.doc

สมพงษ์ พุทธเจริญ. 2536. **การเลขานุการ 1**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์แม็ค จำกัด.

Kuchhal, M.C. (1982). **Secretarial Practice. 8th ed.** New Delhi : Vikas Publishing House PVT, Ltd., Long, Richard J. (1987). **New Office Information Technology : Human and Managerial Implications**. London : Makays of Chathan, Ltd.,

Lynch, Gloria J. (1986, June). **“A Study of the Characteristics of CPSs and the Duties, Responsibilities, and Skill of Entry-level Secretarial Positions as Perceived by CPSs, “Dissertation Abstracts International**. 47(12) : 4272-A.

Otto, Joseph Clair. (1988, December). **“The Identification of Essential Competencies for a Model Course in Microcomputer Business Application**,” Dissertation Abstracts International. 49(6) : 1353-A

ประวัติผู้จัดทำคู่มือ

ชื่อ สกุล	นางสาวประจวบ ถวายทาน
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม 2509
ที่อยู่ปัจจุบัน	41/168 หมู่ 1 ตำบลคลองเจ็ด
	อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงาน	กองพัฒนานักศึกษา
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2516 ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.)
	สาขาการจัดการทั่วไป
	สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์

WELCOME

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติงานในส่วนงานเลขานุการกอง รายละเอียด กระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขอบเขตงานทั้งหมด และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่าง ๆ ในการเป็นเลขานุการ งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการได้ด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการ ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นศูนย์รวมงานองค์กร เป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอกองค์กร

การที่จะเป็นเลขาที่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ข้าพเจ้าผู้รวบรวม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ หรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อย

ประจวบ ถวายทาน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
มิถุนายน 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ	2
1.4 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	2
1.5 คำนิยามศัพท์สำคัญ	3
บทที่ 2 การวิเคราะห์งาน	4
2.1 การแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	5
2.2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา	6
2.2.1 งานกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา	7
2.2.2 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	8
2.2.3 งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	8
2.2.4 งานพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา	8
2.2.5 งานสุขภาพและอนามัย	9
2.2.6 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	9
2.2.7 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	9-11
2.3 บทบาทความรับผิดชอบของ (นางประจวบ ถวายทาน)	12
2.3.1 ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก	12
2.3.2 จดการสั่งงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	12
2.3.3 ร่างและโต้ตอบหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก	12-13
2.3.4 โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์	14
2.3.5 ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม	14
2.3.6 นัดหมายการประชุม	15
2.3.7 เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 หลักการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
3.1 แนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ	17-18
3.2 การทำหน้าที่เป็นเลขานุการที่ดี	18-19
3.3 คุณสมบัติของเลขานุการ	19
3.4 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง	19
3.5 มนุษย์สัมพันธ์และการปรับตัว	19
3.6 องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหาร	20
3.7 แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	20
3.7.1 สรุปการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	20
1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	21
2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	21
3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา	22
4. การติดต่อทางโทรศัพท์	22
5. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์	22
6. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา ทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์	23-24
7. การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา	25
8. การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ	26
9. การต้อนรับผู้มาติดต่อ	26-27
10. การนัดหมาย	28
11. การให้ข้อมูลต่าง ๆ	29
12. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ	30
เทคนิคการตรวจแก้เอกสารการพิมพ์	30
การตรวจแก้ไขเอกสาร	31
เทคนิคการแบ่งคำ	31
การตรวจทานก่อนส่งออก	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร	32-33
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	34
1. งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก	35
Flow Chart งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก	36
ตัวอย่างตารางนัดหมาย	37
ตัวอย่างการนัดหมายทางโทรศัพท์	37
2. พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	38
Flow Chart งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	39
3. งานเสนอแฟ้ม	40
Flow Chart งานเสนอแฟ้ม	41
ตัวอย่างหนังสือทางราชการเสนอผู้บริหาร	42
4. งานติดตามเรื่อง	43
Flow Chart งานติดตามเรื่อง	44
5 การติดต่อประสานงาน	45
6 บันทึกนัดหมายลง	45-46
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน	47
5.1 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	47-48
5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน	49
5.3 ข้อสรุป	50
บรรณานุกรม	51
ประวัติผู้จัดทำคู่มือ	52

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา 6
ภาพที่ 3 โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป 10
ภาพที่ 4 Flow Chat งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก 36
ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างตารางนัดหมาย 37
ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างแบบบันทึกการนัดหมายทางโทรศัพท์ 37
ภาพที่ 5 Flow Chat พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา 39
ภาพที่ 6 Flow Chat งานเสนอแฟ้ม 41
ภาพที่ 6.1 ตัวอย่างหนังสือราชการเสนอผู้บริหาร 42
ภาพที่ 7 Flow Chat งานติดตามเรื่อง 44

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญ

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วย บุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่างๆ ที่ได้รับจัดสรรไว้ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก เสมียนธุรการ ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่ เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วๆ ไป ในสำนักงาน เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา จัดการงานต่างๆ ประสานนัดหมาย หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า – ออก ต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

“งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ราบรื่น

เลขานุการผู้บริหาร คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหาร ดังนั้น จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้นๆ ในทางปฏิบัติงานอาชีพ เลขานุการผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหารมีความรับผิดชอบในงานทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้ นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการผู้บริหาร จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวหน้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานฯ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารหรือผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้บริหาร สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ถึงเทคนิค และเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของเลขานุการผู้บริหาร รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร การบริหารเวลาให้ผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2544)

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการ ประสานงาน ดูแล อำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย งานบุคลากร งานแผนและงบประมาณ งานสารบรรณ งานสารสนเทศ งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานบริการอาคารสถานที่ และงานการเงิน

เนื่องจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภาระงานรับผิดชอบในหลายด้าน งานเลขานุการเป็นส่วนหนึ่งของงานสนับสนุนผู้บริหาร ซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนงานบริหาร รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารด้านการบริหารจัดการสำนักงานและการเลขานุการ โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการให้แก่ผู้บริหารของกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งต้องช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกแทนผู้บริหาร และมีส่วนช่วยผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ในฐานะที่เลขานุการทำงานเป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร วิเคราะห์งานเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ จะต้องศึกษาและกรองงานก่อนนำเสนอเพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้บริหาร ดังนั้นจะต้องทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นระบบและเกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด ผู้เขียนจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเลขานุการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ไม่เกิดความสับสน ทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นมืออาชีพ และ ได้งานที่มีคุณภาพ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่งานเลขานุการต้องทราบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้สนใจได้

1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ

1.3.1 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีความรู้ ความเข้าใจ มีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3.2 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการได้ทราบถึงบทบาทงานเลขานุการ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการ

1.3.3 สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการและประสานงานส่วนราชการทั้งภายในและภายนอก

1.4 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เริ่มตั้งแต่ผู้มารับบริการ รับเรื่องตรวจสอบ และติดตาม
2. การพิจารณากลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร ต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา
3. งานเสนอแฟ้มลงนาม โดยการตรวจสอบ คัดแยก ประสานหน่วยงานต้นเรื่อง ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ และส่งคืนหน่วยงานต้นเรื่อง

4. งานติดตามเรื่อง ต้องตรวจสอบข้อมูลการรับ-ส่ง หนังสือ ประสานหน่วยงาน ติดตาม และแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

5. งานประสานงาน

1.5 คำนิยามศัพท์สำคัญ

“มหาวิทยาลัย” หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

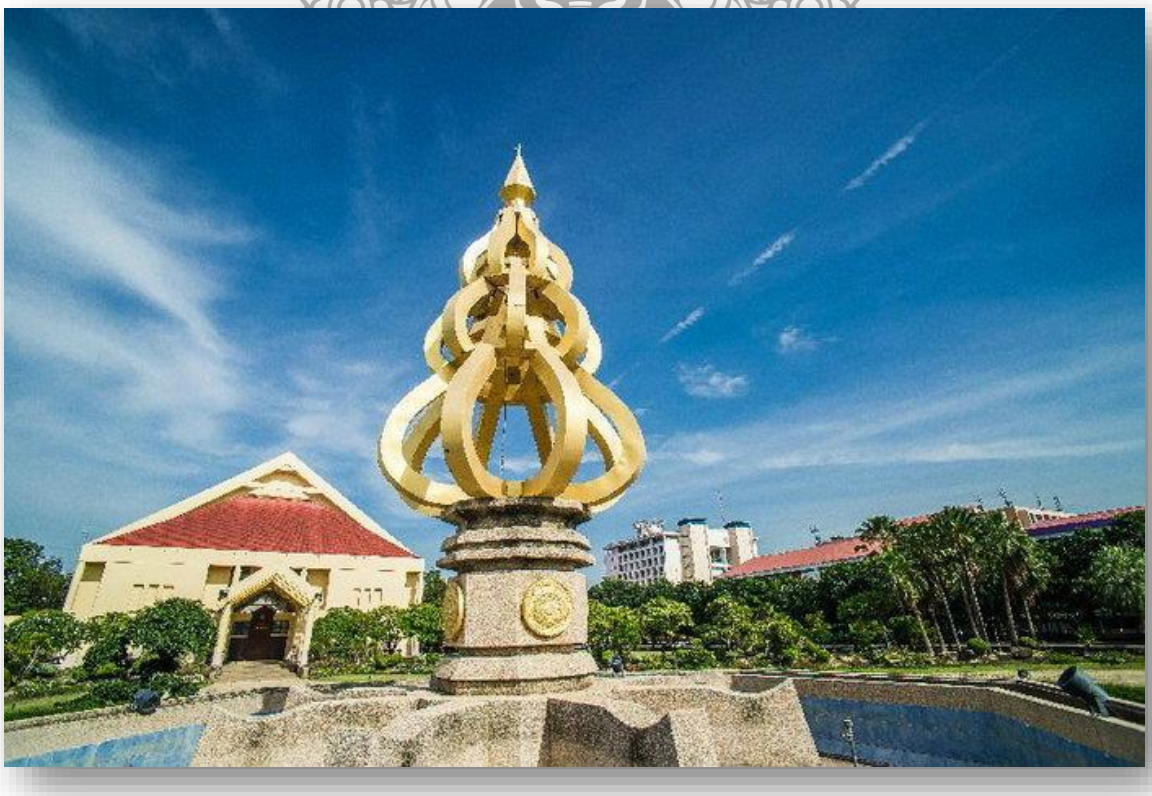
“กองพัฒนานักศึกษา” หมายถึง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้แก่คณะในสังกัดเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด

“ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย ตลอดจนช่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้แก่ผู้บริหารเป็นไปด้วยความราบรื่น

“การกลั่นกรอง” หมายถึง การตรวจเสนอพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน ครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุปจับประเด็นวิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วนและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา

“การนัดหมาย” หมายถึง การลงกำหนดการนัดหมายวันที่ เวลา และสถานที่ในการประชุมเมื่อมีหนังสือเชิญประชุมหรือการประสาน



บทที่ 2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการการศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีคุณค่าให้กับสังคมไทย และเปิดการเรียนการสอน 11 คณะ 1 วิทยาลัย ประกอบด้วย 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 3) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 4) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 5) คณะบริหารธุรกิจ 6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 8) คณะศิลปกรรมศาสตร์ 9) คณะศิลปะศาสตร์ 10) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 11) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 12) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย และมีกองและสำนักในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 6 กอง และ 3 สำนัก คือ 1) กองกลาง 2) กองคลัง 3) กองนโยบายและแผน 4) กองบริหารงานบุคคล 5) กองประชาสัมพันธ์ และ 6) สำนักประกันคุณภาพการศึกษา 7) สำนักจัดการทรัพย์สิน 8) สำนักสหกิจศึกษา และ 9) กองพัฒนานักศึกษา

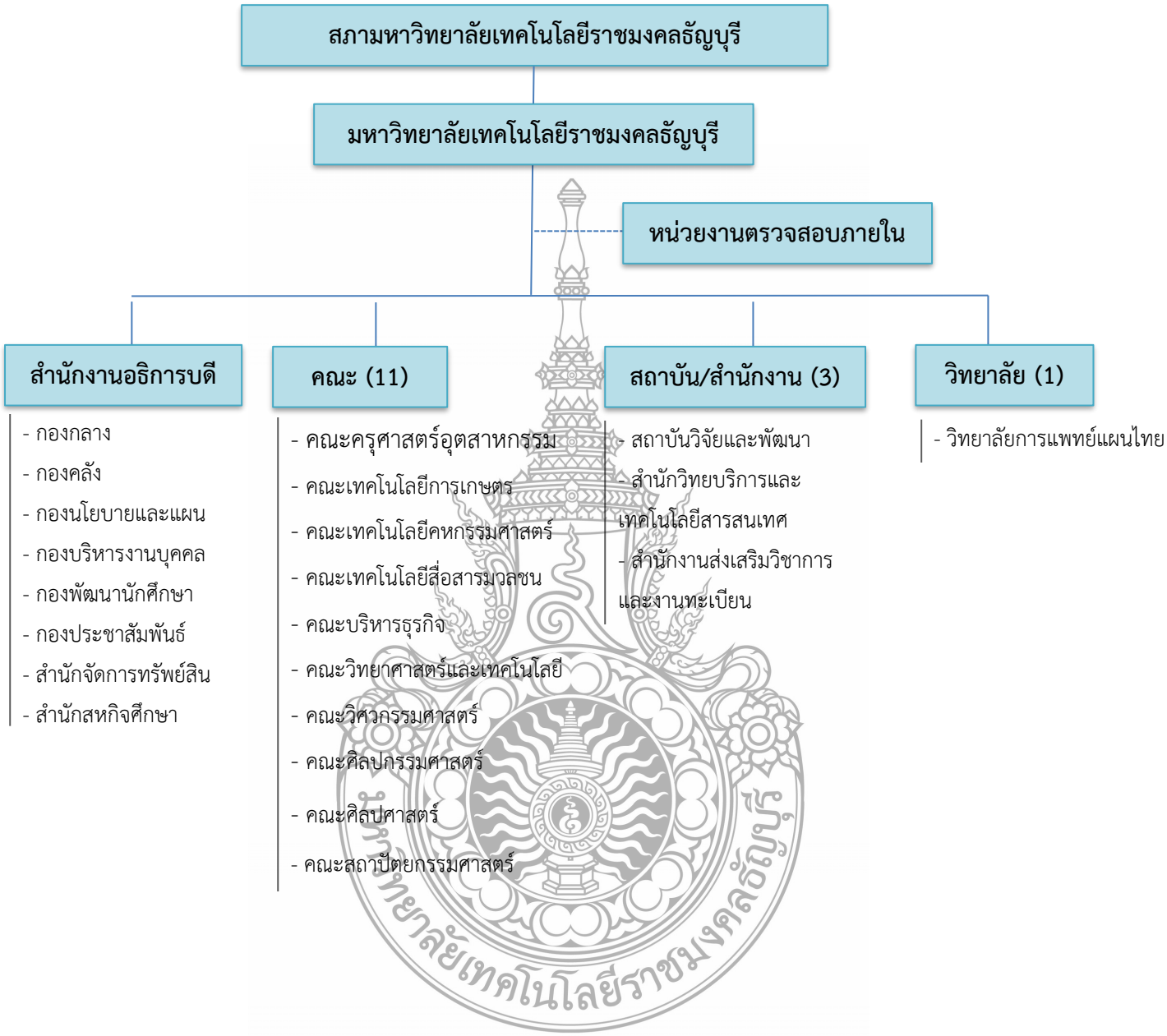
“กองพัฒนานักศึกษา” เดิมชื่อ กองบริการ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมาได้มี “พระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2532” โดยออกเป็นกฎกระทรวงตามมาตราที่ 6 และมาตราที่ 7 ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่คณะและวิทยาเขตในสังกัด เกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

ในปี พ.ศ. 2534 กองบริการได้ย้ายที่ทำงานจากเดิมที่ตึกสำนักงานอธิการบดี (เทเวศร์) 399 ถนนสามเสน เทเวศร์ ดุสิต กรุงเทพฯ มาอยู่ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สถานที่ตั้ง 39 หมู่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนา นักศึกษา และจัดบริการให้แก่นักศึกษา ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พร้อมทั้งประสานงานและส่งเสริมสนับสนุนด้านงานกิจการนักศึกษา หน่วยงานในสังกัดสถาบันฯ และหน่วยงานภายนอก

ต่อมาในปี 2550 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 5 หน่วยงาน โดย “กองพัฒนานักศึกษา” เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-ราชมงคล พ.ศ. 2548 ปัจจุบันมีบุคลากรประกอบด้วย ข้าราชการครู 1 คน ข้าราชการพลเรือน 12 คน พนักงานราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 19 คน และลูกจ้างชั่วคราว 14 คน รวม 47 คน แบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย (1) ฝ่ายกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา (2) ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา (3) ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ (4) ฝ่ายพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา (5) ฝ่ายสุขภาพและอนามัย (6) ฝ่ายทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

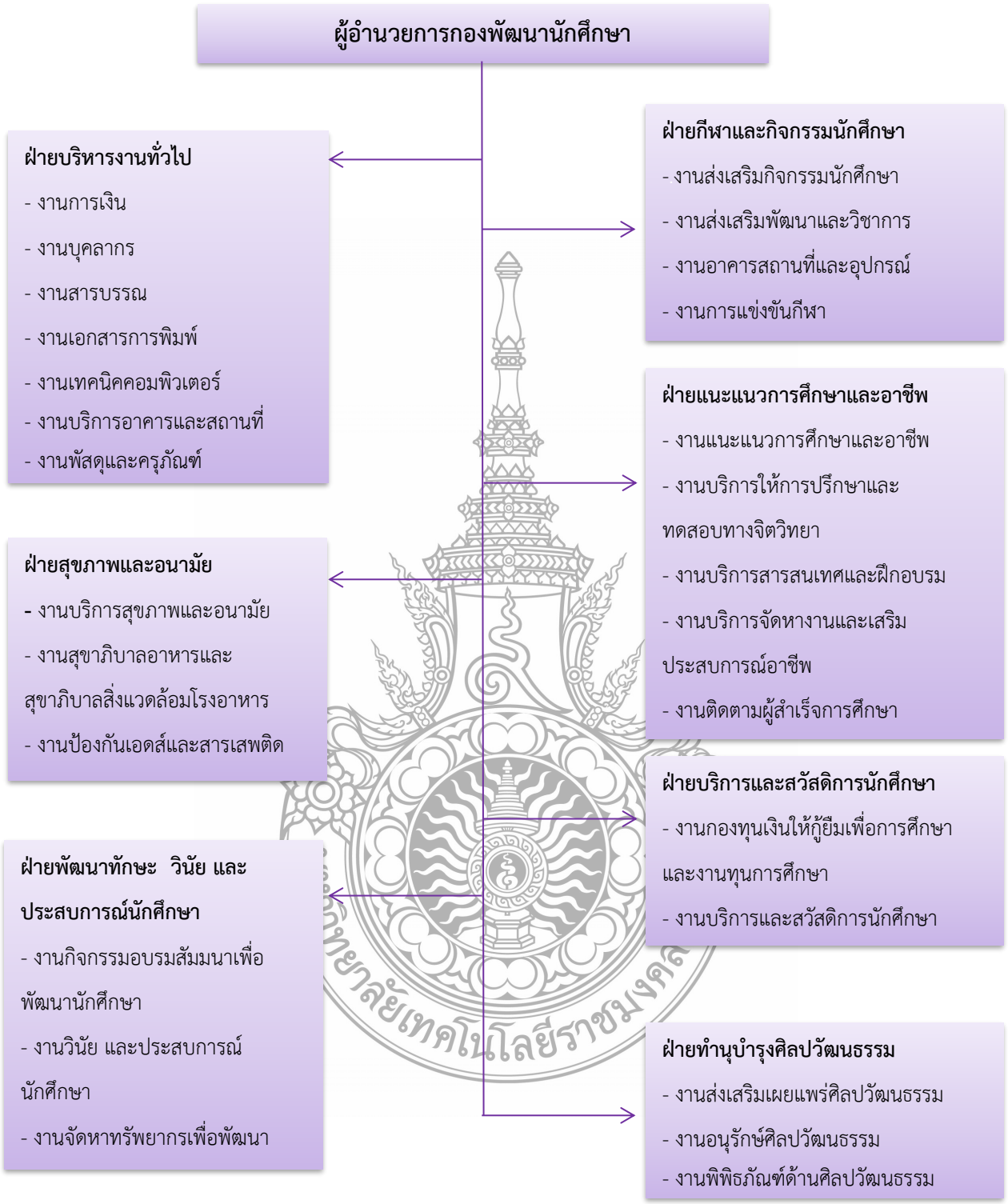
2.1 การแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานกองพัฒนานักศึกษา

2.2 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา แบ่งส่วนงานออกเป็น 7 ฝ่าย

2.2.1 ฝ่ายกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา

แบ่งออกเป็น 2 งาน ดังนี้

1) งานกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมกีฬา โดยจัดให้มีการบริการสำหรับสุขภาพและจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ให้กับนักศึกษาและบุคลากรได้ออกกำลังกาย เรียนรู้กฎกติกา เพื่อให้เกิดการพัฒนาได้ครบทุกด้านและนำมาซึ่งการศึกษาที่ดี มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่วิชาชีพ และพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต ดังนี้

2) งานกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีนโยบายส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาควบคู่กับงานด้านการเรียนการสอนในสายวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสบการณ์ต่อการสร้างงาน และเสริมสร้างสังคม รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม และการสร้างความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในอนาคต โดยส่งเสริมให้นักศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้สนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย เพื่อเป็นการฝึกให้นักศึกษาได้รู้จักการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ และเสียสละเพื่อส่วนร่วม ได้เข้าใจสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดโอกาสในการศึกษา ฯลฯ และเป็นการประสานความเข้าใจอันดีระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-ราชมงคลธัญบุรีกับชุมชน โดยการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การสร้างห้องสมุด อาคารเรียนหรือสนามเด็กเล่น พร้อมอุปกรณ์ ตลอดจนปรับปรุงซ่อมแซม อาคาร ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร เป็นการสร้างโอกาสให้แก่ชุมชนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

กองพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่ประสานงานให้มีการดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในทุกกิจกรรม โดยส่งเสริมให้มีการจัดการเลือกตั้งในสโมสรนักศึกษา คณะ องค์การนักศึกษา และสภานักศึกษา เพื่อส่งเสริมประชาธิปไตยให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) งานสภานักศึกษา/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้คำปรึกษา แนะนำบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินงานของสภานักศึกษา เป็นตัวแทนรักษาสิทธิ และผลประโยชน์ของนักศึกษา ควบคุมตรวจสอบการบริหารงาน และดำเนินงานขององค์การนักศึกษา เพื่อขออนุมัติมหาวิทยาลัยฯ

4) งานองค์การนักศึกษา/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้คำปรึกษา แนะนำประสานงานในการดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และชมรมด้านต่าง ๆ ทางวิชาการ ด้านพัฒนาสังคม และบำเพ็ญประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านกีฬา และด้านนันทนาการ โดยมีชมรมรองรับการดำเนินกิจกรรม เช่น ชมรมพุทธศาสตร์ ชมรมมุสลิม ชมรมคริสต์สัมพันธ์ ชมรมราชมงคลอาสาพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ และชมรมกีฬาต่าง ๆ นักศึกษาที่สนใจ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมชมรมได้ในวันเปิดโลกกิจกรรม ประมาณช่วงปลายเดือนมิถุนายนของทุกปี

2.2.2 ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา

1) กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2591 โดยได้เริ่มดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง

กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษา และระดับอุดมศึกษา ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง ช่วยแบ่งเบาภาระทางด้านการเงินของผู้ปกครอง และเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติโดยรวม โดยมุ่งหวังว่าผู้กู้ยืมจะสามารถเล่าเรียนได้จนสำเร็จตามหลักสูตร มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รวมถึงมีจิตสำนึกในการชำระหนี้คืน เพื่อสร้างโอกาสให้กับรุ่นน้องต่อไป

2.2.3 ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์วิจัย เพื่อการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ให้บริการปรึกษาแก่นักศึกษา จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศึกษา บริการสารสนเทศด้านการศึกษาและอาชีพ จัดปฐมนิเทศนักศึกษา บริการจัดหางาน และศึกษาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สำรวจภาวะ การมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต รวมทั้งประสานความสัมพันธ์ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การดำเนินงานของฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษา ให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน การประกอบอาชีพและการศึกษาต่อ

2) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข่าวสารข้อมูลด้านการศึกษาอาชีพ

3) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการเพื่อฝึกงาน และการมีงานทำ

4) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน

5) เพื่อสนองนโยบายการทำงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.2.4 ฝ่ายพัฒนาทักษา วินัย และประสบการณ์นักศึกษา

งานส่งเสริมวินัย และพัฒนานักศึกษา ได้แก่ การเสริมสร้างวินัยนักศึกษา ให้อยู่ในระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย รับเรื่องราวร้องทุกข์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ แนะนำและป้องกันการกระทำความผิดต่อกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ ประสานงานกับคณะ/วิทยาเขต ในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ ในการสร้างคุณธรรม จริยธรรม และประสานงานกับหน่วยป้องกันและแก้ปัญหาการก่อความไม่สงบในมหาวิทยาลัยฯ

กระทรวงศึกษาธิการ ตำรวจนครบาล ตำรวจท้องที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อยุติกรณีพิพาทในกรณีนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวข้องด้วย

2.2.5 ฝ่ายสุขภาพและอนามัย

งานให้บริการด้านสุขภาพและอนามัยเป็นภารกิจที่กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้นักศึกษามีสุขภาพและอนามัยที่ดีปราศจากโรคภัยต่าง ๆ ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนของนักศึกษา เป็นบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีห้องพยาบาลให้บริการโดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีเตียงให้นอนพักรักษาอาการ การให้บริการแบ่งออกเป็น ดังนี้ การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยแพทย์ การจ่ายยาทำแผลทุกชนิด ตัดไหม การบริการฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่าง ๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการสุขภาพและอนามัยที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และ Network (IUM) ให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ให้บริการยาและเวชภัณฑ์สำหรับนักศึกษา และบุคลากรในการใช้กิจกรรมต่าง ๆ และให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน

2.2.6. ฝ่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ภาระงาน

1) ร่าง พิมพ์ หนังสือโต้ตอบทางราชการ

2) ประชาสัมพันธ์และประสานงานหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

3) ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่มงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

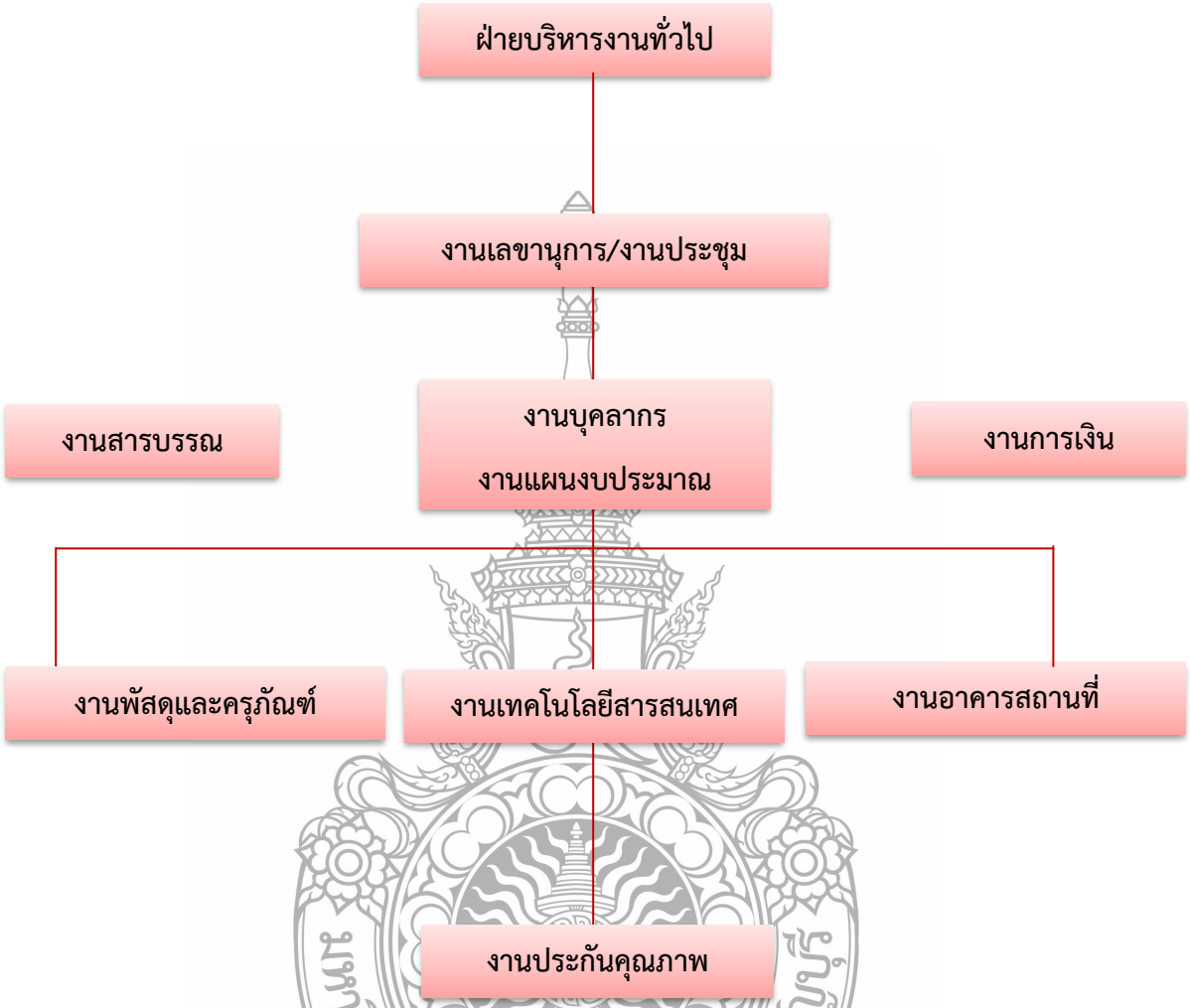
4) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5) จัดพิมพ์และเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6) ร่วมมือในการจัดทำแผนงานประจำปีของฝ่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2.2.7. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 3 โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการบริหารทั่วไป และงานประสานงานด้านบริการ เพื่อติดต่อประสานงานทุกฝ่ายในกองพัฒนานักศึกษา และระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยฯ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) งานสารบรรณ (น.ส.โชติรส เชื้อจันอัด และ น.ส.สุชาดา เหลือล้น)

ภาระงาน 1. จัดทำทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน

2. ดูแลระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3. รับ-ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน
(หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ)

4. ออกเลขคำสั่งของหน่วยงาน
5. จัดส่งหนังสือราชการของหน่วยงาน
7. ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ
8. ดูแลการจองห้องประชุมภายนอกหน่วยงาน

2) งานบุคลากร (น.ส.เบญจวรรณ พลอุทัย)

ภาระงาน 1. ควบคุมการลงเวลาปฏิบัติราชการของบุคลากรในหน่วยงาน
2. ควบคุมการลาทุกประเภทของบุคลากรในหน่วยงาน
3. ดูแลตรวจสอบการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของบุคลากรในหน่วยงาน
4. ดูแลการขอทำบัตรประกันสังคม บัตรรับรองสิทธิฯ
5. งานพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
6. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน
7. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี
8. จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร
9. จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร อาทิเช่น การลาศึกษาต่อ การเข้าร่วมอบรม สัมมนา โครงการต่าง ๆ เป็นต้น

3) งานแผนงบประมาณ (น.ส.เบญจวรรณ พลอุทัย)

ภาระงาน 1. รวบรวมจัดทำคำของบประมาณรายได้และรายจ่ายประจำปี
2. จัดทำแผนยุทธศาสตร์กองพัฒนานักศึกษา
3. จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี
4. จัดทำรายงานตามรายไตรมาส และรายปี
5. จัดทำสรุปรายงานประจำปีกองพัฒนานักศึกษา

4) งานการเงิน (นางประจวบ ถวายทาน)

ภาระงาน 1. ควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายเงินในแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. จัดเก็บรายได้ของหน่วยงานจากผู้ประกอบการส่งกองคลัง เช่น รายได้จากผู้มารับบริการสถานการณ์กีฬา Fitness สระว่ายน้ำ ฯลฯ และจัดเก็บค่า สาธารณูปโภค บ้านพักส่งกองบริหารงานบุคคล
3. งานด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานการเงิน งบประมาณ ของหน่วยงาน
4. ควบคุมการตัดบัญชีของโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
5. ควบคุมดูแลการใช้เงินของหน่วยงาน

5) งานพัสดุและครุภัณฑ์ (น.ส.สุกัญญา กลิ่นอุบล และ นายวัชรภัณฑ์ สุขดี)

ภาระงาน 1. งานจัดซื้อวัสดุ ของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และโครงการต่าง ๆ
2. งานจัดจ้าง ซ่อมแซมวัสดุ-ครุภัณฑ์, อาคารต่าง ๆ และโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3. งานเบิก-จ่าย และงานบริการให้ยืมวัสดุ-ครุภัณฑ์ ของหน่วยงานฯ ให้ฝ่ายต่าง ๆ นักศึกษาและหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้งานต่างๆ

4. จัดทำบัญชีทะเบียนคุมวัสดุของหน่วยงานฯ

5. การกำหนดคุณลักษณะรายละเอียดสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ของหน่วยงาน (TOR)

6. งานสารสนเทศ (นายเทียมเมฆ ไชยคง)

ภาระงาน 1. ดูแลระบบ Internet และซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ภายในหน่วยงาน

2. ดูแล Website และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ลง Website ของหน่วยงาน

3. ประสานงานข้อมูลทางด้านสารสนเทศของหน่วยงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

7. งานอาคารสถานที่ (นายเมษา คงเจริญ)

ภาระงาน 1. ซ่อมบำรุง ระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า-ประปา) เบื้องต้นของหน่วยงาน

2. บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ ที่มาใช้บริการ อาทิ เครื่องเสียง โปรเจ็คเตอร์ โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา

3. บริการ และดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในอาคารกิจการนักศึกษา

4. ดูแลการใช้ห้องประชุมภายในหน่วยงาน

8. งานประกันคุณภาพการศึกษา (นายเทียมเมฆ ไชยคง)

ภาระงาน 1. การจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ

2. การรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

3. การจัดทำข้อมูลสนับสนุนการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี

4. การจัดทำความรู้ของหน่วยงาน (KM)

5. การจัดทำบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

6. การตั้งศูนย์ข้อมูล (DATA CENTER)

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ (นางประจวบ ถวายทาน)

อีกหนึ่งงานที่มีความสำคัญมากของกองพัฒนานักศึกษา คือ งานเลขานุการ เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษา มีภาระงานมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเลขานุการไว้คอยประสานงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก คอยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร กรองงานให้ผู้บังคับบัญชาตามรายละเอียด ดังนี้

2.3.1 ดูแลรับผิดชอบการรับหนังสือเข้าและการส่งหนังสือออก

1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

2) พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

3) ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ

ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน

2) ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

3) พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 จดการสั่งงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

1) เตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่ง

2) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

3) กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด

4) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่

2.3.3 ร่างและโต้ตอบหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนรู้และสามารถอัดสำเนาเอกสารได้

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรูก่อนการร่างหนังสือ

- จากใครถึงใคร - ด้วยเรื่องอะไร - ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ - ที่ไหน - อย่างไร

2) ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย

3) กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการเท้าความเดิมก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ปะติดปะต่อกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเท้าความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า *(บางเรื่องอาจมี 2 ย่อหน้าก็ได้)* ดังนี้

- ย่อหน้าแรก เป็นการเท้าความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
- ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้
- ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4) การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช้ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

5) จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่น่าพอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

2.3.4. โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์

1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด

2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

2.3.5. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม หน้าที่ของเลขานุการจะต้องกระทำเพื่อดำเนินการประชุม มีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1) การเตรียมสถานที่

เลขานุการจะต้องเป็นผู้เตรียมสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชุม ห้องประชุมควรมีขนาดที่เหมาะสมหรือใกล้เคียงความจุของจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม เลขานุการจะต้องจัดให้มีโต๊ะประชุมและเก้าอี้ให้เพียงพอ เพื่อกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องนั่ง ที่นั่งผู้เป็นประธาน รองประธาน ควรจัดให้อยู่หัวโต๊ะ เครื่องอุปกรณ์ในห้องประชุมควรมีให้ครบ เช่น โปรเจ็คเตอร์ โน้ตบุ๊ค กระดานไวท์บอร์ดพร้อมปากกา ฯลฯ

2) การจัดระเบียบวาระการประชุม

เลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดระเบียบวาระการประชุม ว่าในคราวประชุมหน้า จะต้องประชุมเรื่องอะไรกันบ้าง เลขานุการจะต้องรู้ข้อเท็จจริงของเรื่องโดยละเอียด เมื่อกรรมการไม่เข้าใจเรื่องใดในระเบียบวาระ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงข้อเท็จจริงนั้น โดยละเอียดและถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อให้กรรมการตัดสินใจได้ถูก การจัดระเบียบวาระเลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดว่า ควรจะนำเรื่องใดเสนอคณะกรรมการตามความสำคัญมากน้อยของเรื่องนั้น ๆ เลขานุการมักเสนอเรื่องด่วนเป็นอันดับแรก ต่อไปก็ลดหลั่นลงไปจนถึงเรื่องธรรมดา

3) การเชิญประชุม

เลขานุการจะต้องเป็นผู้ออกหนังสือแจ้งกำหนดการประชุมถึงคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีใจความว่า จะประชุมกันเรื่องอะไร ที่ไหน เมื่อใด

4) การดำเนินการประชุม เมื่อถึงวันประชุม เลขานุการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- จัดสมุดเซ็นชื่อสำหรับคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

- จัดเตรียมหลักฐานเรื่องเดิมตามระเบียบวาระที่เสนอคณะกรรมการ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงโดยถูกต้อง เมื่อครบองค์ประชุมแล้ว ประธานเปิดการประชุม ต่อจากนั้นก็เป็นหน้าที่ของเลขานุการเสนอเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระ ในขณะนี้ก็จะมีการอภิปรายสนับสนุนหรือโต้แย้งกัน ซึ่งเลขานุการจะต้องจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

5) การจดรายงานการประชุม

การประชุมย่อมต้องมีปัญหาโต้แย้งกันบ้าง ฉะนั้นในการจดรายงานการประชุมจึงต้องจดเฉพาะแต่ข้อความหรือประเด็นที่สำคัญ ตามระเบียบวาระการประชุม คือ มติการประชุมจะต้องจดให้ชัดเจนว่ากรรมการลงมติอย่างใด ความมุ่งหมายในการจดรายงานการประชุม ก็เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันการปฏิบัติตามมติ หรือเพื่อยืนยันแจ้งผลการประชุมนั้นให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และสำหรับเป็นบรรทัดฐานที่เจ้าหน้าที่นั้น ๆ จะปฏิบัติงานต่อไปภายหน้า

6) สรุปรายงานการประชุม

หลังจากการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว เลขานุการจัดทำรายงานการประชุมตามมติที่ประชุมเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา เมื่อผู้บริหารพิจารณาเรียบร้อยแล้ว เลขานุการทำบันทึกเสนอคณะกรรมการเพื่อทราบ และรับรองการประชุม

2.3.6 นัดหมายการประชุม

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา ที่ขอนัดหมายรวมถึงสถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3) การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น

4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

5) กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม และหาหนังสือหรือรับรองอาหารว่างและเครื่องดื่มในระหว่างรอ

2.3.7 เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้น เลขานุการ ควรจัดทำระบบเก็บเอกสารที่มี เพื่อความสะดวกและง่ายในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

1) เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

2) เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

3) เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่าง ๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้

4) เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

5) เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสำคัญต่าง ๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

6) เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

7) เอกสารสำคัญ หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปีขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

ในหน่วยงานราชการนั้น ไม่มีตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารโดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดก็ได้ทำหน้าที่เลขานุการของตน

อย่างไรก็ดี ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้นั้น ต้องขวนขวายหาความรู้ หรือศึกษางานเพื่อตามให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน หรือหน่วยราชการที่ตนสังกัด เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

จากการวิเคราะห์งานเลขานุการ จะเห็นได้ว่าการที่จะทำหน้าที่เลขานุการได้ดีนั้น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ว่าเป็นบุคคลที่ผู้บริหารไว้วางใจให้มาช่วยแบ่งเบาภารกิจ และการที่จะแบ่งเบาภารกิจได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นเลขานุการจึงเป็นเสมือนคู่คิดและร่วมทำงาน ร่วมรับผิดชอบในงานที่สำคัญๆ ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อให้ได้งานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการพัฒนาแก่องค์กร

บทที่ 3
แนวทางและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร หรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กรเป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหาร กับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กร ทำงานในขอบเขตหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด อย่างเต็มความสามารถ และประสบผลสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชามุ่งหวัง โดยแบ่งประเภทงาน ดังนี้

1. รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากโทรศัพท์ โทรสาร

2. การกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเตรียมคำกล่าวต่าง ๆ การจัดเก็บและรักษาเอกสารราชการ การดูแลความเรียบร้อยสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา

3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ ในการทำงานไม่ให้เกิดการติดขัด หรือเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ อาทิ การติดต่อทางโทรศัพท์ การกำหนดนัดหมาย การประชุม การประสานงานด้านข้อมูลกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก การติดตามงานการเตรียมการเดินทางไปราชการ

4. การต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน การตอบคำถามและการให้ข้อมูลต่าง ๆ

5. งานพัฒนาและปรับปรุงตนเอง เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ทันต่อเหตุการณ์สำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ

6. งานพิเศษอื่น ๆ การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ต้องคอยช่วยเหลืองานอื่นที่เห็นว่าสมควร เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานในการทำงานของผู้บริหาร รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารในการตัดสินใจในงาน

เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน องค์กรต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธเจริญ, 2538, หน้า 30) เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขวาของผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา และของทุกคนในหน่วยงานตามแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา, 2545, หน้า 3) เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์ และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโกหกที่คอยเลื่อนเช็ค เลื่อนกำหนดเวลา เป็นที่คอยรองรับทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอกเป็นเซฟที่คอย

เก็บความลับต่าง ๆ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์, 2528, หน้า 171-173) นอกจากนี้ คูชาล (Kuchhal, 1982, p.10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุม และบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงการอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขาดังที่ (ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์, 2530, หน้า 51-53) ได้กล่าวถึงบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่คือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร

2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วสำหรับผู้บริหาร

3. บทบาทในการประสานงานพบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่างเป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. คุณสมบัติของเลขานุการพบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ ที่จำเป็นมากที่สุด คือเลขานุการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการพูด เขียน การโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบฉลาด รอบรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความจัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาระงานมีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงานสู้งาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของงานในยุคปัจจุบัน เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาตนเอง ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยี ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการที่เป็นไปได้มากที่สุด คือระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ดังนั้นเลขานุการ จึงมีความสำคัญอย่างมาก ที่คอยสนับสนุนผู้บริหารอยู่เบื้องหลังในการบริหารงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ผู้บริหารทำงานในภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.2 การทำหน้าที่เป็นเลขานุการที่ดี

ผู้ที่จะทำหน้าที่เลขานุการให้ดีนั้นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ในการพัฒนาตนเองเรื่องแรก คือ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องที่สอง คือ เรื่องของความรับผิดชอบ ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายต้องเต็ม 100 % เรื่องของการทำงานต้องตรงตามที่นายคาดหวัง มีวิสัยทัศน์ รู้จักบริหารงาน บริหารคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และที่สำคัญต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ EQ ต่าง ๆ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เนื่องจากเราต้องติดต่อกับผู้คนมากมาย

การที่จะประสบกับความสำเร็จในหน้าที่เลขานุการได้นั้น เราจะต้องรักในงานที่เราทำ สนุกสนานกับงานที่ทำ เพราะว่าจะทำให้เกิดแรงขับ ทำให้เราทำงานนั้น ๆ ทำอย่างมีความสุข สนุกสนานจึงจะประสบความสำเร็จได้ มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จด้วยความเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กล้ารับผิดชอบและอีกอย่างหนึ่งคือ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ คิดนอกกรอบ เรายิ่งต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ความคิดก็ต้องเป็นความคิดเชิงบวก การสื่อสารอย่างมีระสิทธิภาพ เราสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ 2 ทางอยู่ตลอดเวลา เป็นคนที่มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก ปฏิบัติตัวตามกฎ ระเบียบ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับนายและองค์กรด้วย

3.3 คุณสมบัติของเลขานุการ

1. ความชำนาญในงานเลขาฯ ขั้นพื้นฐาน
2. ทักษะในการทำงาน
3. สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
4. มีวิจารณญาณ และความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์
5. ทำงานอย่างมีระบบ
6. มีวุฒิภาวะ เชาว์ปัญญา และไหวพริบ
7. การแสดงออกที่ดีทั้งการกระทำ และคำพูด
8. ทัศนคติที่ดี
9. สามารถทำงานเองได้โดยไม่ต้องควบคุม
10. กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3.4 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง อาจจะมีหลายทางตามความเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่การงานของแต่ละบุคคล สำหรับภาพพจน์ของเลขานุการ คือ ผู้ที่มีความสามารถสูง มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ รอบรู้งาน มีบุคลิกดี คล่องแคล่วว่องไว มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ดังนั้น ถ้าเราต้องการที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองจำเป็นต้องเพิ่มพูนสิ่งเหล่านั้น รวมทั้งปรับปรุงลักษณะส่วนตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อีกด้วย

3.5 มนุษย์สัมพันธ์และการปรับตัว

หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของเลขานุการ คือการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรและผู้มาติดต่อจากภายนอก การติดต่อสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นทั้งการพูด การเขียน และกริยาท่าทาง ที่ดีและเหมาะสม เป็นสิ่งเพื่อความสำเร็จในการทำงาน ผู้ที่มีคุณสมบัติดีจะต้องรู้จักการสังเกต รู้เขารู้เรา มีทัศนคติที่ดี ยอมรับความแตกต่างของบุคคล เข้าใจและให้อภัย มีน้ำใจช่วยเหลือ มีความยืดหยุ่น และอดทนต่อบุคคลประเภทต่าง ๆ

3.6 องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหาร

การแต่งกาย

เลขานุการผู้บริหารจะต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และถูกกาลเทศะโดยคำนึงว่าเลขานุการผู้บริหารจะต้องพบปะบุคคลทั้งภายในและภายนอกไม่ควรสวมกางเกงรองเท้าแตะ ควรสวมใส่กระโปรงหรือกางเกงที่มีความยาวเหมาะสม ควรแต่งกายรัดกุม คล่องตัว ทะมัดทะแมง แต่งกายให้พร้อมตั้งแต่ออกจากบ้าน การแต่งกายของเลขานุการควรตระหนักว่าเลขานุการเป็นเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจ การแต่งกายที่ดีต้องอาศัยเป็นคนช่างสังเกตมีความสนใจใส่ศึกษาเกี่ยวกับหลักการแต่งกายที่ดีโดยเฉพาะซึ่งขึ้นอยู่กับรูปร่างหน้าตา ท่าทางอิริยาบถเป็นสำคัญ

3.7 แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของรา เช่น การมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชั้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจ ดังนี้ (ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง, 2556)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกัน ดังนี้

- การสั่งการสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

- ชอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่นได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้น และเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่งชิ้นที่สองสาม และต่อ ๆ ไป รวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มีระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวเนื่องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุมและบางท่านนิ่งๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีความแตกต่างกันปกติธรรมดากว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3-6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10-12 เดือน

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา สรุปได้ดังนี้

1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบดังนี้

1. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

2. ยืนรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันทีและกรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วยเช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใดเป็นต้น

5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้เช่นผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญเป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการ หรือ โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็น เรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่ จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เองไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบ และสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E–Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

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

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

4. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน 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 เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

2. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่เช่นกำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับ หรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ“ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อนแล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่นดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่กรณีผู้บังคับบัญชายินดีรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลยแต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุดหากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อ

เข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจเช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความการปฏิบัติธุระแทนการตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียดชื่อสถานที่ติดต่อเบอร์โทรศัพท์ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์ควรปฏิบัติดังนี้

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

8.2 การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

8.3 กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อ และตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวม ทั้งขอข้อมูล วัน เวลา หรือสถานที่ ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้หรือขอข้อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไปหรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

8.4 จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือ คำพูดที่สุภาพแล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกริยาที่นุ่มนวลไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุดเพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียด แล้วให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงาน ผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน

7. การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงานจดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหน และมี ประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธีหรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมซองจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมาย ส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ 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 คำขึ้นต้นของคำกล่าวจะต้องกล่าวว่าอย่างไรโดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้างโดยใครเป็นประธานในพิธีมีตำแหน่งและมียศศักดิ์ไล่เลี่ยกันไปตามลำดับเป็นต้นในส่วนของเนื้อหาก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้เป็นข้อมูลปัจจุบันบางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการเช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

2. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้วและตรวจสอบ ทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

9. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอัธยาศัยอันดีคือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริงมิใช่แสร้งทำควรกระทำด้วยกิริยาธรรมดา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

2. แสดงความเอาใจใส่คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ ใครสนใจตน”ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามึนตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

3. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันทีเมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)”เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึก

สบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความ ประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะ ที่ดีมีวาทศิลป์มีความอดทนรอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มีข้อควรปฏิบัติ 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. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ โดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจจะถามเป็นกรณีๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

7. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสมเช่นห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ว่างก็สามารถ

พูดจาขอตัวไป ทำงานที่ค้างไว้โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

10. การนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

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

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขอนามบัตรของผู้นั้น 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 สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันทีเนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิด ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

12. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องทำอยู่เสมอ 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 คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ กันการใช้สรรพนามการสะกดคำการันต์เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

5. จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้งการพิมพ์เอกสาร ใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่างเป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวน ภาษา ตัวสะกด การันต์รูปแบบของงานที่พิมพ์ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

การตรวจแก้ไขเอกสาร

1. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียด ก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม

2. ตรวจดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่

3. กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที

4. ตรวจความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ให้ถูกตามหลักภาษาไทย – 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 ให้ถือแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

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. ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำๆ กับบรรทัดก่อน ๆ

9. ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว

10. พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆหากมีข้อผิดพลาดหรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดีกระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมายควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มี และสีอย่างเดียวกัน

- ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน

- การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการภาษาไทยย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ

- เว้นระยะกั้นหน้า กั้นหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม - ตรวจดูความถูกต้องของวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน

- ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกันเอกสารสำคัญโดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวันจะมีหนังสือเสนอมาเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัวเลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บเป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing)

นอกจากการเก็บ เอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้า ได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่ง ๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสนเอกสารอาจสูญหายได้การจัดแฟ้มเอกสารจะเก็บในตู้เก็บเอกสารโดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อ เรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้ม จะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปีที่ยืมไว้จนกว่าผู้นั้นจะ

นำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา ว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นเรื่องได้ถูกต้อง การเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาก็จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียว และอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่วุ่นวายสับสนเนื่องจากการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่ควรจะคำนึงถึงปริมาณ ของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

บทที่ 4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีโครงสร้างการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 ฝ่าย ดังนั้น งานต่าง ๆ จะถูกรวบรวมมาอยู่ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องต่าง ๆ ให้ถูกต้อง เพื่อไม่ได้เกิดข้อผิดพลาด ก่อนที่ส่งออกไปนอกหน่วยงาน หรือทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอน การปฏิบัติงานต้องผ่านการกลั่นกรองงานจากเลขานุการของกองพัฒนานักศึกษา มีดังนี้

1. งานสารบรรณได้รับเรื่องมาจากสองทาง คือ 1.รูปแบบเอกสาร 2. รูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สารบรรณต้องแยกเรื่องต่าง ๆ แล้วเสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

2. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป พิจารณาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งมาที่เลขานุการ เลขานุการต้องคัดแยกเรื่อง ในกรณีเรื่องเร่งด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้ผู้อำนวยการพิจารณา กรณีถ้าเป็นเรื่องการเงินต้องส่งให้เจ้าหน้าที่การเงิน เพราะต้องมาบันทึกบัญชีในสมุดบัญชีควบคุมเงินงบประมาณรายได้/รายจ่าย

3. เมื่อเจ้าหน้าที่การเงิน พิจารณาเรื่องเรียบร้อยแล้ว จะส่งกลับไปเลขานุการ เพื่อส่งต่อผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

4. กรณีผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาพิจารณาเรื่องเสร็จแล้ว จะส่งกลับมาที่เลขานุการเพื่อบันทึกเรื่องต่าง ๆ ลง excel เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้น กรณีเป็นเรื่องที่เชิญผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาประชุม เลขานุการต้องบันทึกเพื่อแจ้งให้ผู้ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาทราบ แล้วนำส่งกลับไปยังหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

5. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป บันทึกรายละเอียดที่ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาสั่งการ และส่งกลับไปที่งานสารบรรณ

6. งานสารบรรณ จำแนกเรื่องต่าง ๆ พร้อมส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

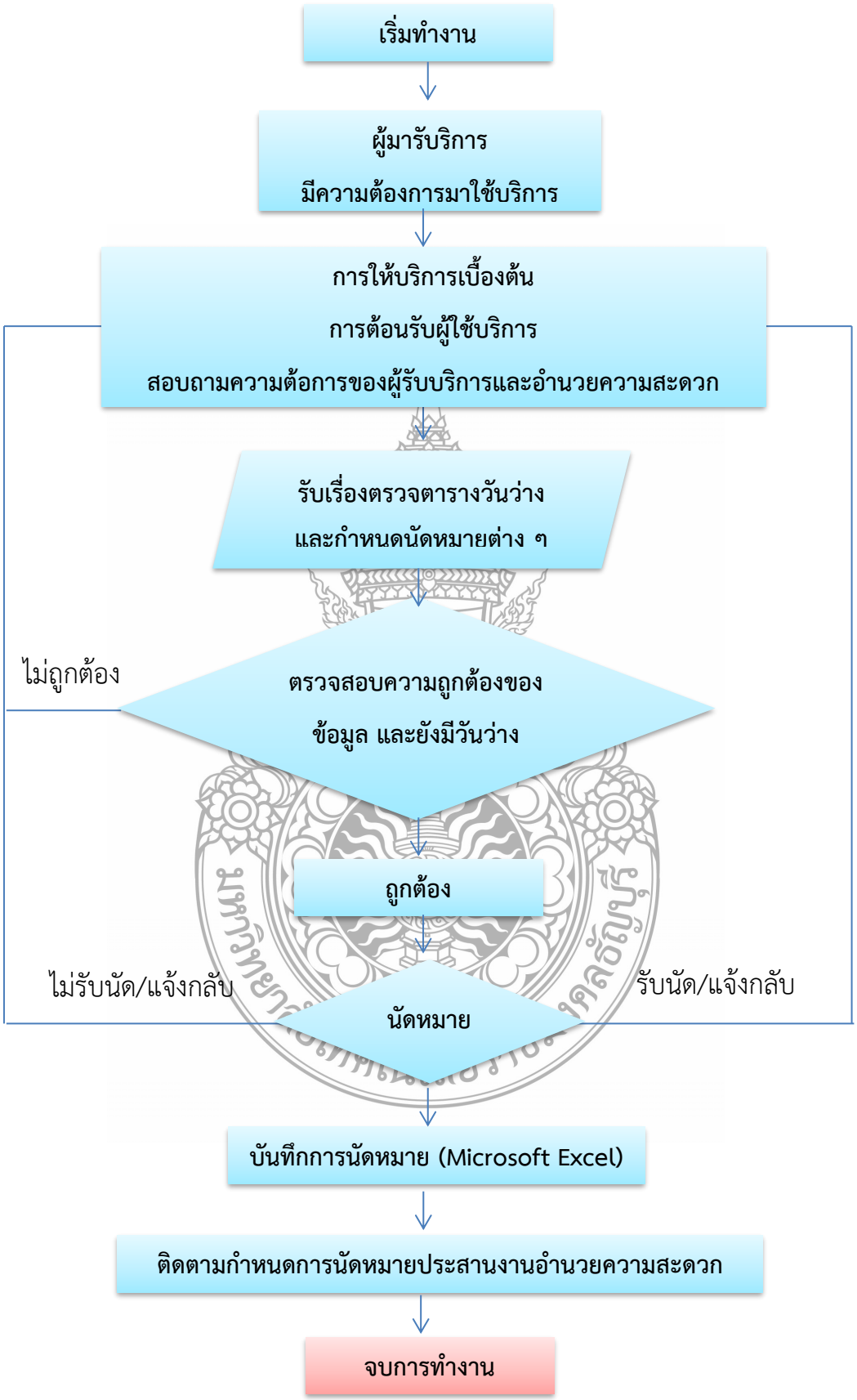
การปฏิบัติเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน 6 งานหลักๆ ดังนี้

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา
3. งานเสนอแฟ้มลงนาม
4. งานติดตามเรื่อง
5. งานประสานงาน
6. การบันทึกนัดหมาย

1. งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

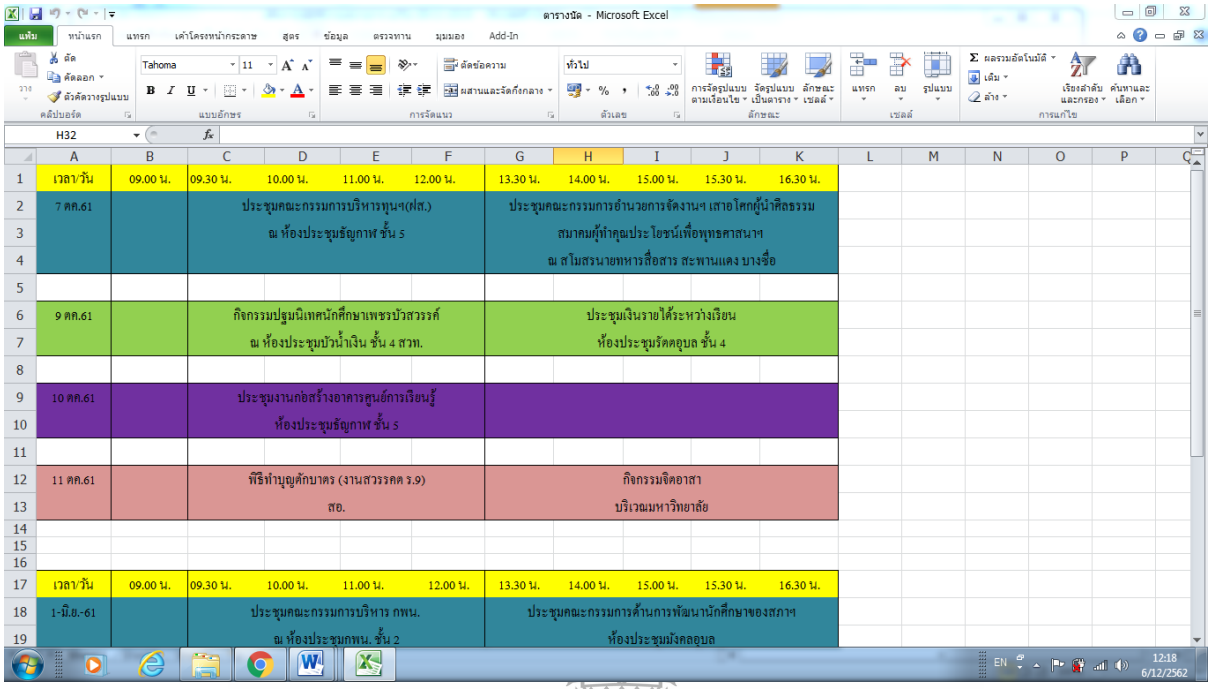
1. ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก ฯลฯ
2. การให้บริการเบื้องต้น โดยสอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ
3. รับเรื่อง/ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการนัด
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งต้องมีรายละเอียดของเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ตามความเร่งด่วนของเรื่อง ถ้าถูกต้องจึงลงนัดหมาย
5. แจ้งผู้บริหารทราบ ถ้ารับนัดแจ้งกลับ และถ้าไม่รับนัดแจ้งกลับเช่นกัน
6. บันทึกการนัดหมาย (Microsoft Excel)
7. ติดตามกำหนดการนัดหมาย ประสานงานและอำนวยความสะดวกในเรื่องนั้นๆ

Flow Chart งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4 งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

สำหรับเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.1-4.2



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างตารางนัดหมาย

	แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์
ข้อความถึง	
จาก	
ที่อยู่	
โทรศัพท์	
..... ติดต่อกลับ ..... เรื่องด่วน ..... จะติดต่อกลับมาอีกครั้ง	..... มาขอพบ ..... ฝากข้อความไว้ ..... อื่น ๆ
ข้อความ :	
ผู้รับเรื่อง	วันที่ เวลา

ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างการนัดหมายทางโทรศัพท์

2. พิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับเอกสารนั้นๆ

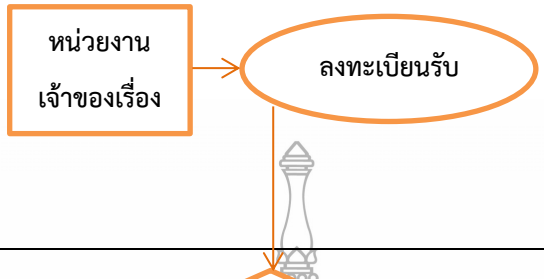
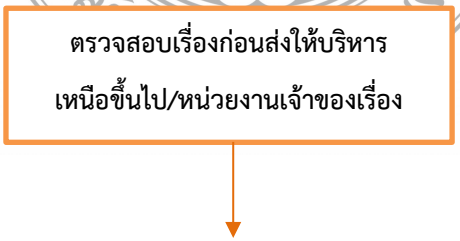
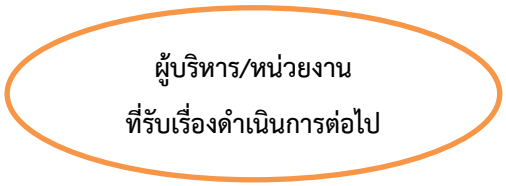
2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

3. ในกรณีที่เอกสารนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา

5. กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ

Flow Chart งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง)
ลงทะเบียนรับทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
กลั่นกรองตรวจสอบเรื่องหรือประสานหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และเสนอเรื่องตามความเร่งด่วนของเรื่อง		5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
เลขานุการผู้บริหารสรุปย่อและบันทึกเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา		2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้บริหารพิจารณาลงนามมีบัญชาสั่งการ ให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด		5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตรวจสอบและบันทึกสั่งการลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำเรื่องส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันตามเวลาและความเร่งด่วนของเรื่อง		2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้บริหาร/หน่วยงานสามารถดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายทันกำหนดเวลา		10 นาที	

ภาพที่ 5 งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

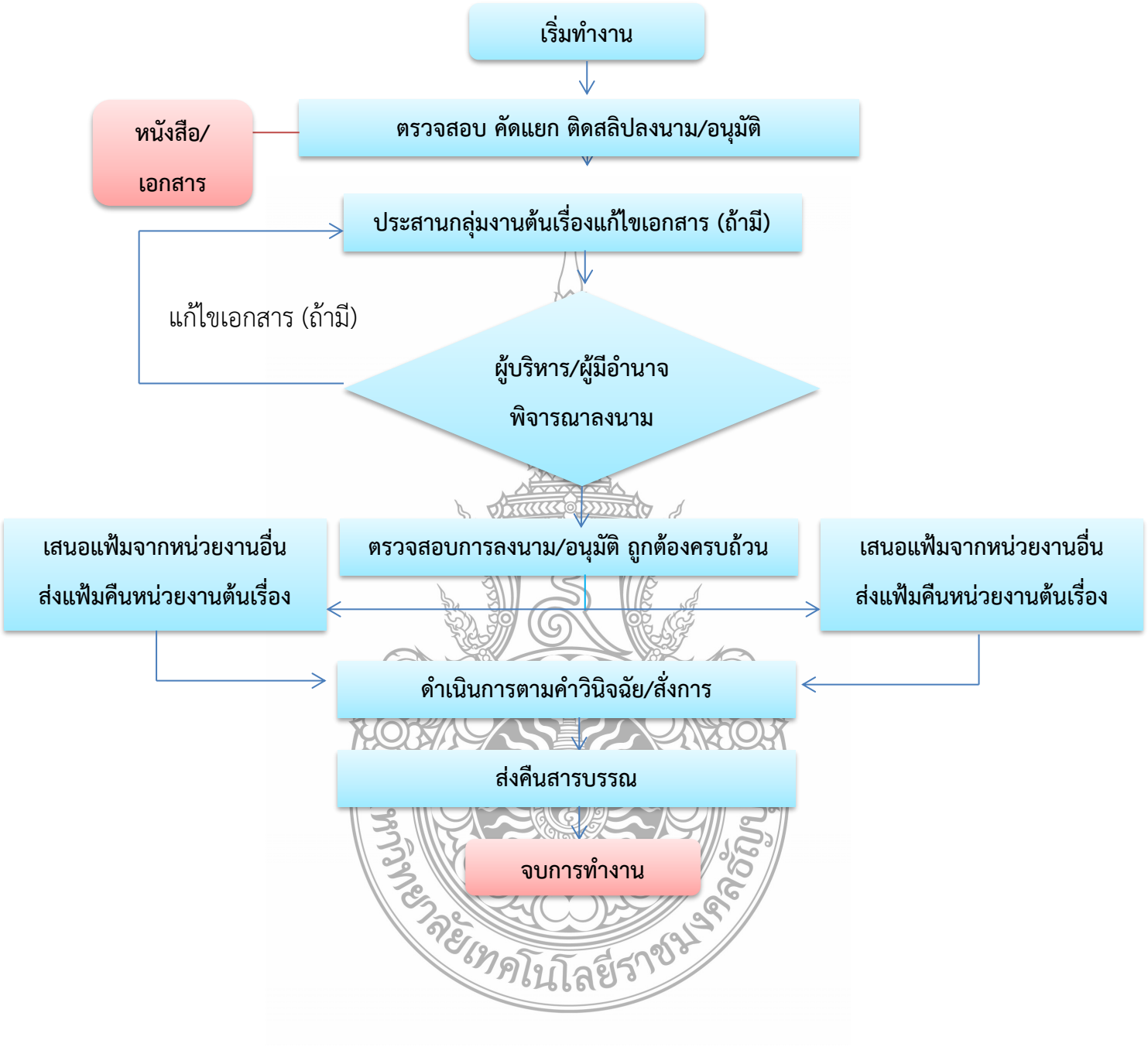
3. งานเสนอแฟ้ม

มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

นำแฟ้มเสนอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามสั่งการ ลงความเห็นหรือเกษียนหนังสือ เมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารจากงานรับ-ส่ง หนังสือของหน่วยงานแล้ว ต้องดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

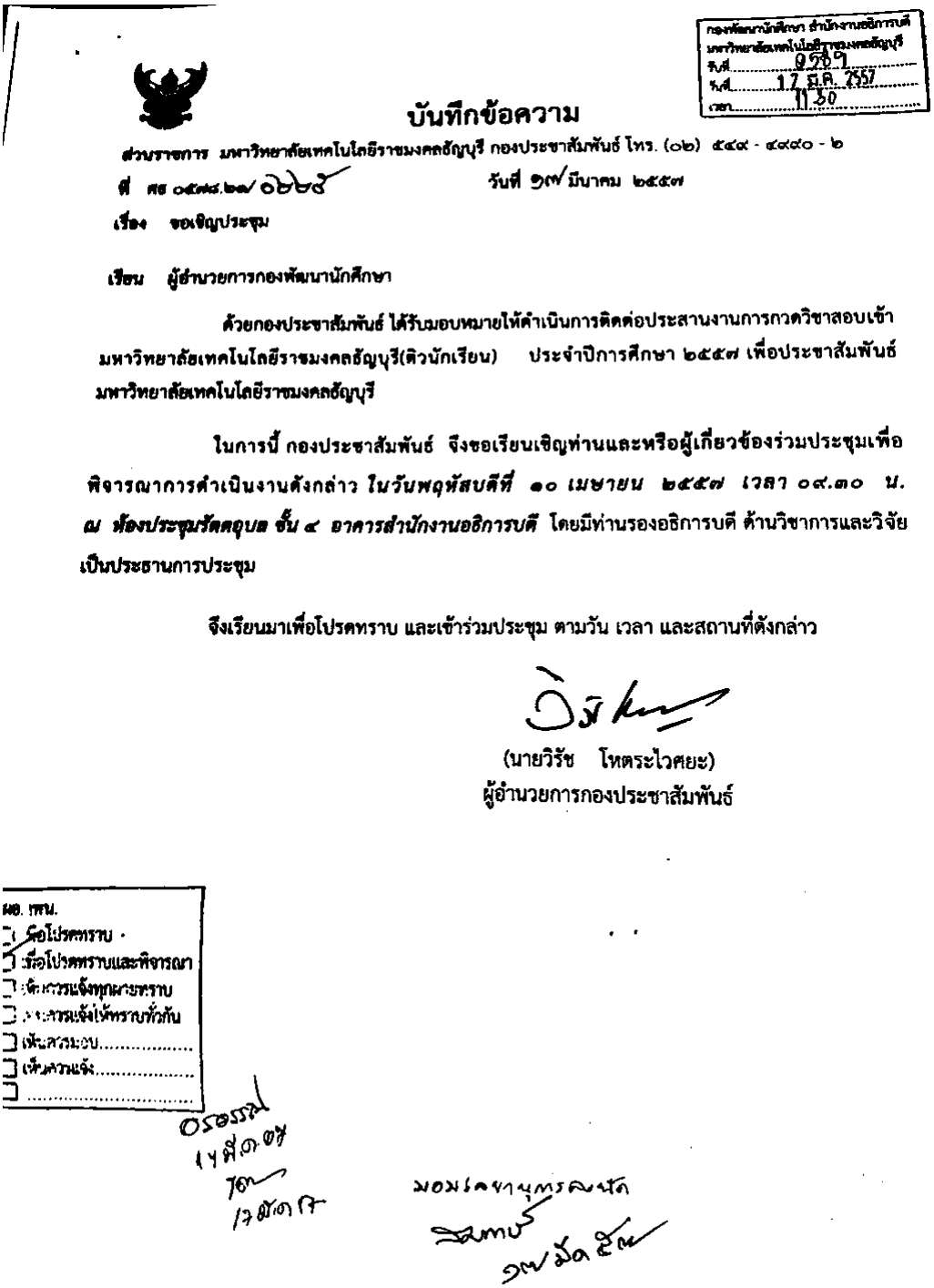
1. จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน
2. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสารโดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ
3. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม
4. ให้เกษียนหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ
5. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้อง การลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสาน

Flow Chart งานเสนอแฟ้ม



ภาพที่ 6 งานเสนอแฟ้ม

สำหรับเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานเสนอแฟ้ม สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 6.1



กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รับที่ 0287 วันที่ 17 มี.ค. 2557 เวลา 11.30

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองประชาสัมพันธ์ โทร. (๐๒) ๕๔๙ - ๔๙๔๐ - ๒

ที่ ศธ ๐๕๓๘.๒๗/๐๒๒๕ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญประชุม

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ด้วยกองประชาสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดต่อประสานงานการกวดวิชาสอบเข้ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(ติวนักเรียน) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ เพื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการนี้ กองประชาสัมพันธ์ จึงขอเรียนเชิญท่านและหรือผู้เกี่ยวข้องร่วมประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินงานดังกล่าว *ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมรัตตอุบล ชั้น ๔ อาคารสำนักงานอธิการบดี* โดยมีท่านรองอธิการบดี ด้านวิชาการและวิจัย เป็นประธานการประชุม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมประชุม ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

(นายวิรัช โหตระไวศยะ)
ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์

ผอ. เพื่อ.
☐ เรียนโปรดทราบ
☐ เรียนโปรดทราบและพิจารณา
☐ ...ควรแจ้งทุกฝ่ายทราบ
☐ ...ควรแจ้งให้ทราบทั่วกัน
☐ เห็นควรมอบ.....
☐ เห็นควรแจ้ง.....
☐ .....

ภาพที่ 6.1 ตัวอย่างหนังสือทางราชการเสนอผู้บริหาร

4. งานติดตามเรื่อง

มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องที่งานสารบรรณของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติ ดังนี้

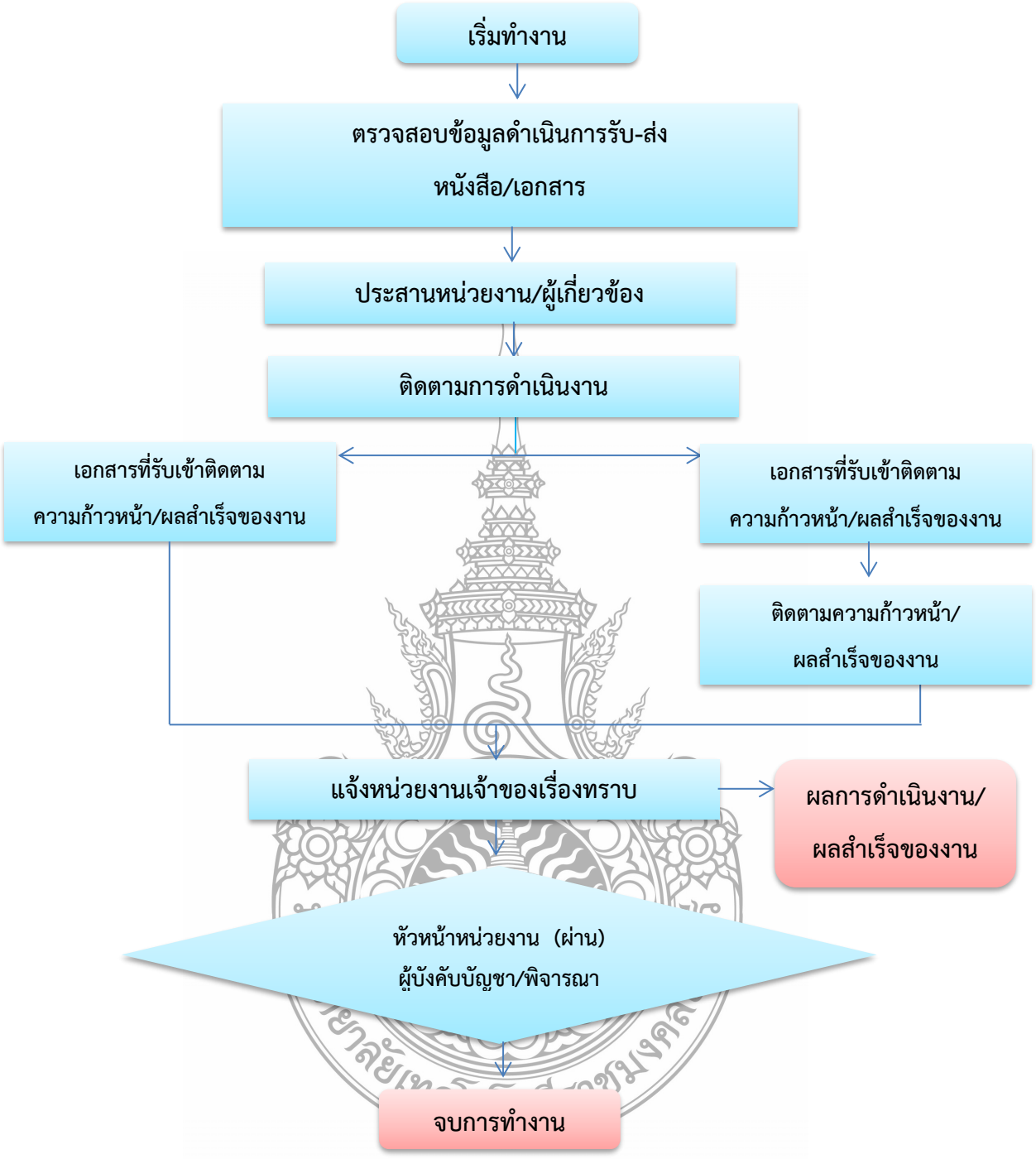
1. กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่อเดิมรับทราบ

2. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ

3. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์จากผู้มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์ให้รีบดำเนินประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันที โดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบ ติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ

4. รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

Flow Chart งานติดตามเรื่อง



ภาพที่ 7 งานติดตามเรื่อง

5. การติดต่อประสานงาน

เลขานุการ จะมีการติดต่อประสานงานให้กับผู้บริหาร ทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ควรพูดด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม ถ่มตน ควรยกมือไหว้ผู้มาติดต่อ หรือต้องการพบผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นหน้าตาให้ผู้บริหาร เข้าทำนองที่ว่า ไปมาลาไหว้

6. บันทึกนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ – สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลาที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้นเช่น “วันพุธที่ 10 เวลา 10.00 น. หรือวันพฤหัสบดีที่ 11 เวลา 10.00 น. หรือวันพุธ พฤหัสบดี ช่วงเช้า หรือช่วงบ่ายก็ได้”

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ติดสินใสในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและธุระของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

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

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมโดยใช้วิธีการเขียนโน๊ตสั้นๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอพบได้ด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

บทที่ 5
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้บริหาร โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้ใจผู้บริหาร รู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใด จึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา และอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1.ผู้มาติดต่อผู้บริหาร โดยไม่ได้นัดหมายเวลาไว้ล่วงหน้า ซึ่งผู้บริหารติดภารกิจ หรือติดประชุม ไม่สามารถเข้าพบได้	1.เลขานุการควรสอบถามข้อมูลว่าเรื่องที่มาพบมีความสำคัญเร่งด่วนแค่ไหน ถ้ามีความสำคัญเร่งด่วนมาก และผู้บริหารอยู่ภายในมหาวิทยาลัย เลขานุการจะติดต่อผู้บริหารและเรียนให้ผู้บริหารทราบ ถ้าผู้บริหารสะดวกให้พบ ก็แจ้งให้อยู่รอพบ แต่ถ้าผู้บริหารอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย เลขานุการก็แจ้งผู้มาติดต่อ ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ โดยสอบถามชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ และเรื่องที่ต้องการจะพบ พร้อมกับแจ้งว่าจะติดต่อกลับไปอีกครั้งเพื่อนัดวันเวลาเข้าพบต่อไป
2. งานเอกสารค่อนข้างหลากหลาย จึงเกิดความผิดพลาดบ้าง	2.ฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงานควรตรวจทานความถูกต้องก่อนส่งเลขานุการ จากนั้นเลขานุการต้องตรวจสอบเอกสารด้วยความรอบคอบ ถ้าเกิดความผิดพลาดแล้วไม่ควรที่จะเกิดข้อผิดพลาดซ้ำเรื่องเดิมอีก
3.ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ	3.เลขานุการต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เข้ากับงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และควรคิดนวัตกรรมบริหารแบบใหม่ๆ มาลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ช่วยลดภาระงานของผู้บริหาร

ปัญหา และอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
4.บุคลากรฝ่ายต่างๆ นัดกับผู้บริหารโดยตรง ไม่ผ่านเลขานุการ ทำให้งานซับซ้อน	4.ผู้บริหารควรแจ้งเลขานุการให้ทราบ และแจ้งกับผู้นัดให้มาติดต่อกับเลขานุการโดยตรง และเลขานุการควรพิจารณาเรื่องสำคัญลำดับก่อนและหลัง
5.เลขานุการเสนอเอกสารให้ผู้บริหารลงนามล่าช้า ทั้งที่เป็นเรื่องเร่งด่วน เนื่องจากในเอกสารไม่ได้ระบุชั้นความเร็ว	5.ต้องแจ้งฝ่ายต่างๆ โดยการแจ้งเวียนหนังสือให้ทราบหากฝ่ายใดต้องการความเร่งด่วน ต้องประทับตราชั้นความเร็วที่ด้านบนเอกสาร เพื่อเลขานุการจะได้เสนอผู้บริหารตามความเร่งด่วน
6.เลขานุการขาดทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	6.เลขานุการต้องศึกษาหาความรู้ทางด้านภาษา เมื่อมีชาวต่างชาติมาติดต่อ หรือโทรศัพท์จากชาวต่างชาติโทรมาติดต่อผู้บริหาร เลขานุการจะต้องสื่อสารได้ เพื่อการปฏิบัติงานจะได้ราบรื่น
7.รูปแบบการพิมพ์จดหมายราชการทั้งภายในและภายนอก บางฝ่าย Copy ต่อๆ มา ทำให้รูปแบบการพิมพ์ไม่ถูกต้องตามระเบียบทางราชการ	7.ควรยึดตามระเบียบทางราชการเป็นหลัก เมื่อมีการแก้ไข ควรตรวจทานความถูกต้องก่อนส่งลงนาม
8.ในการทำงาน บางครั้งเมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า	8.เลขานุการต้องศึกษาตลอดเวลา ต้องมีความรอบคอบรอบรู้ ต้องจัดลำดังความสำคัญเรื่องเร่งด่วน จัดทำ Time line การปฏิบัติงาน
9.ขาดทักษะในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับภาษาเขียน	9. ควรศึกษาและค้นคว้าข้อมูลต่างๆ และดูตัวอย่างภาษาหรือถ้อยคำที่เหมาะสมเพื่อนำมาร้อยเรียง พร้อมกับฝึกเขียนเป็นประจำ
10.บางครั้ง ผู้บริหารไปประชุมภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้การลงนามล่าช้า	10.ควรแต่งตั้งรักษาราชการแทน เพื่องานจะได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน

1) เลขานุการต้องศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของหน่วยงานอย่างลึกซึ้ง เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันท่วงที และต้องทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใดหรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุด คือ ***เลขานุการ***

2) ต้องเป็นผู้ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานและตนเอง

3) เลขานุการต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

4) เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหารและองค์กร

5) เลขานุการต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์ในด้านข่าวสาร ข้อมูล และรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำขึ้น

6) เลขานุการต้องพึงระลึกเสมอว่า เลขานุการ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรักษาความลับของเจ้านายให้ดีที่สุด และต้องรักษาภาพลักษณ์ของเจ้านาย

7) ทุกครั้งที่ผู้บริหารเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม ต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะในบางครั้งผู้บริหาร อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้

8) เลขานุการที่มุ่งหวังทำงานให้มีประสิทธิภาพ จะต้องจัดระบบการทำงานในแต่ละวันให้เหมาะสมกับลักษณะงานของตน เพื่อการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง

9) เลขานุการจำเป็นต้องวางแผนการทำงานเป็น วัน อาทิตย์ เดือน หรือ ปี แล้วแต่ความเหมาะสมของเรื่อง นอกจากจะวางแผนการทำงานของตนเอง เลขานุการมีหน้าที่จะต้องช่วยงานแผนในการทำงานอีกด้วย เช่น เรื่องการนัดหมาย การประชุม การเดินทาง

เลขานุการต้องมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เลขานุการมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือการตอบสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) สูง มีมนุษย์สัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นเลขานุการที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเองในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่าย สะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จ

5.4 สรุป

ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บังคับบัญชาทั้งทางด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้รักษาความลับได้ดี ซื่อสัตย์ มีจิตบริการสูง มีมนุษย์สัมพันธ์ดี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา เลขานุการเป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถ เป็นตำแหน่งที่มีความเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าผู้ที่เป็นเลขานุการมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

กลยุทธ์ในการทำงานเลขานุการให้ประสบความสำเร็จ นอกจากความเก่งและความรักในงานที่ทำ การมองเห็นคุณค่าของงาน คือ สิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะเวลาที่เราทำงานใด ๆ ไปแล้ว ผลสัมฤทธิ์ของงานจะบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าที่มาพร้อมกับความภาคภูมิใจด้วย ดังนั้น ถ้าเราทุกคนที่ทำงานเลขานุการเราจะทำแบบมืออาชีพ คือ จะทำงานอย่างชาญฉลาด มิใช่ทำงานหนักขึ้น ซึ่งตรงกับคำว่า Work Smart ไม่ใช่ Work Hard

ทั้งหมดนี้คือสูตรสำเร็จของการเป็นเลขานุการที่ดี ได้แก่ ความน่าสนใจ คุณสมบัติ และหน้าที่ของเลขานุการ ซึ่งเมื่อเราได้พบแนวทางแห่งความสำเร็จ คุณก็สามารถจะนำไปใช้ได้โดยไม่ต้องรอในตำแหน่งเลขานุการมืออาชีพ ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงานในปัจจุบัน ทำให้งานราบรื่น มีระบบถูกต้อง ชัดเจน เพราะต้องใช้ทั้งความเป็นศาสตร์และศิลปควบคู่กันไปไม่ง่ายอย่างที่เราเข้าใจกันเลย สำหรับตำแหน่งเลขานุการที่ดี มีลักษณะที่โดดเด่น คือ

Look Right a Girl	คือ คล่องตัว คล่องแคล้ว ว่องไว กระตือรือร้น
Act Right a Lady	คือ บุคลิกภาพพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมือนหญิงสาวที่สวยงาม
Think Right a Man	คือ ความคิดการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเฉียบคม
Speak Right a Bird	คือ วาจาไพเราะอ่อนหวานมีเสน่ห์ ใครก็อยากเข้าใกล้
Work Right a Horse	คือ ทำงานหนัก อดทน ว่องไว เข้มแข็ง จะทำให้ประสบความสำเร็จได้โดยไม่ยากในการทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ดังนั้น การจะเป็นเลขานุการที่ดี และประสบความสำเร็จ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การพัฒนาตนเอง
2) การสร้างคุณค่าให้เพื่อนร่วมงานและองค์กร
3) การพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต สำนักงานเลขานุการกรม. 2556. **คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works**. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2561 จาก http://www.secret.dmh.go.th/news_p1/files...doc.pdf.

งานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. **“บทบาทและหน้าที่ของงานเลขานุการ.”** (สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2561). จาก www.Secratary.psu.ac.th/objecttive.html.

ณัจฉรา พุชชาคำ. **คุณภาพของเลขานุการ สร้างได้อย่างไร**. (สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2561). จาก http://natchara00088.blogspot.com/2013/.

ตรีเพ็ชร์ อ่าเมือง. 2556. **คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary**. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2561 จาก http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_20140303095254.pdf

บุศรินทร์ เทพยศ. 2550. **เทคนิคงานเขานุการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พงศ์ สุวรรณธาดา. 2545. **การเลขานุการ ระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : บริษัทพญาไทย การพิมพ์ จำกัด.

พิมพร ศะริจันทร์. **เลขานุการมืออาชีพ**. (สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2561). จาก http://leka-cosec.blogspot.com/2011/07/15-swot.html.

ชลธิชา สายศิลา. 2560 คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2561).

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2554. **สรุปโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ Smart Secretary work: เลขานุการยุคใหม่กับบทบาทผู้ช่วยผู้บริหาร ภายใต้หัวข้อ Executive Secretary: สุดยอดเลขานุการระดับบริหาร**. วันที่ 30 เมษายน 2554 ณ ห้องปิ่นเกล้า ชั้น 3 โรงแรมเอสดีอเวนิว. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2561 จาก http://www.teacher.ssru.ac.th/suchakree_la/pluginfile.php/17/block_html/content/5.BFM4906-1-58.pdf.

วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต. 2557. **หน่วยที่1 เรื่องความรู้พื้นฐานเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ ในเอกสารประกอบการสอนครูสุกัญญา ลิ่มเจริญชาติ**. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2561 จาก http://www.phuketvc.ac.th/download/doc-57/thesis-57.doc

สมพงษ์ พุทธเจริญ. 2536. **การเลขานุการ 1**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์แม็ค จำกัด.

Kuchhal, M.C. (1982). **Secretarial Practice. 8th ed.** New Delhi : Vikas Publishing House PVT, Ltd.,

Long, Richard J. (1987). **New Office Information Technology : Human and Managerial Implications**. London : Makays of Chathan, Ltd.,

Lynch, Gloria J. (1986, June). **“A Study of the Characteristics of CPSs and the Duties, Responsibilities, and Skill of Entry-level Secretarial Positions as Perceived by CPSs, “Dissertation Abstracts International**. 47(12) : 4272-A.

Otto, Joseph Clair. (1988, December). **“The Identification of Essential Competencies for a Model Course in Microcomputer Business Application,”** Dissertation Abstracts International. 49(6) : 1353-A

ประวัติผู้จัดทำคู่มือ

ชื่อ สกุล	นางประจวบ ถวายทาน
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม 2509
ที่อยู่ปัจจุบัน	41/168 หมู่ 1 ตำบลคลองเจ็ด
	อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงาน	กองพัฒนานักศึกษา
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2516 ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.)
	สาขาการจัดการทั่วไป
	สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์