

โครงการจัดการความรู้

คู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567



ผู้จัดทำ นางปิยภาณี เอ็นท์เซ

เลขานุการ ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

การรวบรวมองค์ความรู้การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเป็นคู่มือของเลขานุการผู้บริหาร ฉบับปรับปรุง โดยรวบรวมประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้ปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันเหตุการณ์ เพื่อพร้อมรับมือได้จริงกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ทั้งยังเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารที่ดีได้

คณะผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่สนใจ และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารนำไปปรับใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

นางปิยภาณี เอ็นท์ซ

กุมภาพันธ์ 2567

สารบัญ

บทที่ 1	
บทนำ	1
ขอบเขตของคู่มือ	3
คณะผู้จัดทำคู่มือการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	5
คณะผู้จัดทำคู่มือ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	6
แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	6
บทที่ 2	
บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	7
ความเป็นมา	9
บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	9
บทที่ 3	
หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ	12
งานของเลขานุการ	12
คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ	12
เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร	13
บทที่ 4	
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14
ภาระงานหลักของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	19
กระบวนการจัดการนัดหมายของผู้บริหาร	19
บทที่ 5	
ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข พัฒนางาน	25
อ้างอิง	28

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญ

ด้วยสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปี 2566-2570 มีวิสัยทัศน์ (Vision) “Smart Office” ซึ่งหมายถึงการเป็นสำนักงานอัจฉริยะและสมรรถนะสูง มีพันธกิจ (Mission) เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ และสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์จำนวน 3 ยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนสำนักงานให้เป็น Smart Office ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 Smart System หมายถึงการพัฒนาโครงสร้างองค์กร ระบบและกลไกการบริหารที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 Smart People คือการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและยุทธศาสตร์ที่ 3 Smart Digital การพัฒนาสำนักงานอัจฉริยะและการเป็นศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย)

ดังนั้น เพื่อให้ได้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสำนักงาน ยุทธศาสตร์ ที่ 1 Smart System ในประเด็นที่ 2 คือการสร้างระบบและกลไกการบริหารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน โดยมีการนำระบบมาตรฐานในการบริหารงานมาใช้ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 และทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีมีคู่มือผู้ปฏิบัติงานและคู่มือผู้รับบริการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งเป็นส่วนงานหนึ่งภายใต้สำนักงานอธิการบดี มีวิสัยทัศน์คือ การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารในการปฏิบัติภารกิจ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในการติดต่อ ประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารได้ลุล่วง สำเร็จ บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้วิสัยทัศน์ของฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร ได้บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถปฏิบัติงานได้ไปในทิศทางเดียวกัน อันนำไปสู่สนับสนุนให้ภารกิจของผู้บริหารได้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายอย่างสูงสุด ดังนั้น จึงได้รวบรวมองค์ความรู้เลขานุการผู้บริหาร ที่กระจัดกระจายทั้งในตัวบุคคลและในเอกสารต่างๆ จัดทำเป็นคู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563

แต่ในปัจจุบัน จากสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น การกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของสำนักงานอธิการบดี เป้าหมายและนโยบาย ตลอดจนจนถึงการประสบสถานการณ์ของการแพร่ระบาดเชื้อโรคโควิด

ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนงานต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีดำเนินการให้สอดคล้องเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารก็เช่นกัน ที่ต้องปรับตัว เปลี่ยนแปลง การปฏิบัติหน้าที่เพื่อรับมือให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์นั้นๆ ผู้จัดทำจึงเห็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำคู่มือฉบับเดิมมาปรับปรุงเพิ่มข้อมูลความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสำนักงานยุทธศาสตร์ ที่ 1 Smart System ในประเด็นที่ 2 คือการสร้างระบบและกลไกการบริหารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน โดยมีการนำระบบมาตรฐานในการบริหารงานมาใช้ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 และทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีมีคู่มือผู้ปฏิบัติงานและคู่มือผู้รับบริการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรนั้นได้ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในอนาคต ได้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติที่กำหนดให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของส่วนงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารได้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว
2. เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต
4. เป็นแนวทางในการศึกษาการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของคู่มือ

1. ด้านงานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- เรื่องลับต่างๆ ต้องลงหลักฐานในทะเบียนเอกสารลับ เพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และแจกจ่ายเอกสารลับ ให้เป็นไปโดยถูกต้อง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใด
- ดำเนินการขออนุมัติจัดประชุม ขออนุมัติจัดเลี้ยงการประชุมและขออนุมัติเบิกค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี)
- ดำเนินการเบิกจ่ายในการจัดประชุม
- นัดหมายการประชุม หนังสือเชิญ
- จัดทำเล่มระเบียบวาระการประชุม
- สรุบบันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปรายละเอียดสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร

- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง
- จัดเลี้ยงงานประชุม ในกรณีที่ไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานใด

3. งานเลขานุการผู้บริหาร

3.1 งานเอกสาร

- พิมพ์ ร่าง โต้ตอบหนังสือเอกสาร
- สำเนาเอกสาร สแกนเอกสาร
- สรุปผลตารางติดตามตามแผนงบประมาณประจำปี
- จัดทำหนังสือขออนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ
- จัดทำหนังสือขออนุมัติงบประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ
- จัดทำขออนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ
- จัดทำหนังสือขออนุมัติลาพักผ่อน ลาป่วย และอื่นๆ
- จัดทำหนังสือขอรักษาการแทน กรณีที่ผู้บริหารเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ /ลาพักผ่อน / ลาป่วย

3.2 งานนัดหมาย / ประสานงาน

- ลงเวลานัดประชุม นัดพบ สมุดนัด และใน Google calendar
- ตอบรับและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
- ประสานงานหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานมอบหมายอื่นๆ

- รับรองแขก ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ
- จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

นิยาม

“เลขานุการ” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร หรือปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“ผู้ช่วยเลขานุการ” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการลงทะเบียน และประวัติของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร หรือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้ง / มอบอำนาจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร” คือ หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้ภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

“ขั้นตอนการปฏิบัติงาน” หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) เป็นขั้นตอนที่นำเอาวิธีการประมวลผลที่ได้จากการวิเคราะห์งานมาเขียนเป็นภาพผัง งานหรือสัญลักษณ์ เขียนคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนของวิธีการวิเคราะห์งาน เพิ่มเติมลงใน ภาพผังงาน หรือ “Flow chart”

“วิธีปฏิบัติงาน” หมายถึง กระบวนการหรือลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้เป็น มาตรฐานการทำงานแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ

“คู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” คือ คู่มือแนวปฏิบัติงานสำหรับภาคปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต

ผู้จัดทำคู่มือ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับปรับปรุง ปี 2567

นางปิยภาณี เฮ็นท์ซ

เลขานุการ ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ฉบับปรับปรุง ปี 2567

แผนการดำเนินการจัดทำ คู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับปรับปรุง													
ปีงบประมาณ 2566 -2567													
ลำดับ	กิจกรรม	มีค.66	เมษ.66	พค. 66	มีย.66	กค.66	สค.66	กย.66	ตค.66	พย.66	ธค.66	มค.67	กพ.67
plan	1. ส่งตัวแทนเข้า อบรมคณะกรรมการฯ ใน การจัดทำ KM รูปแบบ EdPEX	*											
	ประชุมคณะจัดทำคู่มือฯ ครั้งที่1/2566				*								
	1. รายงานผลการเข้าร่วมอบรม												
	2. ทารือหัวหน้าฝ่ายเลขานุการฯ <input type="checkbox"/>												
Do	3. ทบทวนหน้าที่ของคณะผู้จัดทำ												
	4. กำหนดแนวทางปรับปรุงคู่มือเลขานุการฯ												
	ประชุมคณะจัดทำคู่มือฯ ครั้งที่ 2/2566								*				
	1. พิจารณาแผนการดำเนินงาน KM												
Check	2. รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน												
	ประชุมคณะจัดทำคู่มือฯ ครั้งที่ 3 / 2566										*		
	1. รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน												
	2. รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี /												
Ac	3. คู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุง												
	4. เครื่องมือที่ใช้จัดการองค์ความรู้												
	ประชุมคณะจัดทำคู่มือฯ ครั้งที่ 4 / 2567											*	
	1. รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน												
	2. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน												
	ประชุมคณะจัดทำคู่มือฯ ครั้งที่ 5/2567												*
	1. รวบรวมข้อเสนอแนะ												
	2. เผยแพร่องค์ความรู้												

บทที่ 2

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2559 เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้มีการบริหารจัดการการศึกษาที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานควบคู่กับความรับผิดชอบต่อที่จะดำเนินการกิจอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ

การบริหารจัดการส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ ปฏิบัติภารกิจ ติดต่อประสานงานของผู้บริหาร จึงเกิดฝ่ายเลขานุการผู้บริหารขึ้นเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 4/2559 เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2559 ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร มีภาระหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานประสานงานกับผู้บริหาร ให้แก่ทุกหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “เลขานุการ” ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่าเลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ในความหมายของนักวิชาการ “เลขานุการเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะทุกส่วนของสำนักงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจขอเสนอแนะหรือขออนุญาตที่ได้รับมอบหมายได้ทันที” ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เลขานุการเป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

ในภาษาอังกฤษ “เลขานุการ” คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ดังนั้น Secretary จึงแปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรนั้นๆ งานเลขานุการจึงเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติต้องรอบคอบไว้เนื้อเชื่อใจได้ และเหมาะสมกับตำแหน่ง Secretary เป็นคำที่มีอักษร 9 ตัวและมีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้ ปรารมภ์ นพคุณ, 2540:2-3)

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่าสิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำและมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีสมรรถภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ สามารถลงมือทำงานได้ด้วยตนเอง และต้องไม่ต้องคอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียว

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบ ดัดแปลงและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากน้อยก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรมอาจทำให้การงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับวัยหนุ่มสาว คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง หรือต้องคิดว่าตัวเองยังเป็นผู้ในวัยหนุ่มสาวอยู่เสมอ เพราะงานนี้เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

“เลขานุการผู้บริหาร” เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร (อธิการบดี / รองอธิการบดี) โดยตรง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานงานและติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร และเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งยังทำภารกิจต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาตั้งนั้นในทางปฏิบัติแล้ว เลขานุการผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุกๆ เรื่องของหน่วยงาน / ส่วนงานที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่ง

การ ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารที่มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. งานเลขานุการผู้บริหาร

1.1 งานเอกสาร

- จัดทำหนังสือขออนุมัติการเดินทางไปปฏิบัติงาน/อบรม/เข้าร่วมโครงการ ภายในและภายนอกประเทศ
- ดำเนินการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆในการเดินทางไปปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา
- จัดทำหนังสือขออนุมัติลาพักผ่อน ลาป่วย และอื่นๆ
- จัดทำหนังสือขอรักษาการแทน กรณีที่ผู้บริหารเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ /ลาพักผ่อน / ลาป่วย
- จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประชุมของผู้บังคับบัญชา
- สำเนาเอกสาร สแกนเอกสาร
- พิมพ์ ร่าง โต้ตอบหนังสือเอกสาร

1.2 งานนัดหมาย / ประสานงาน

- ลงเวลานัดประชุม นัดพบ สมุดนัด และใน Google calendar
- ตอบรับและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
- ประสานงานหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก รับส่ง โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานมอบหมายอื่นๆ

- รับรองแขก ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- รายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารประจำปีส่งอธิการบดี
- จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ด้านงานเอกสารและงานธุรการ

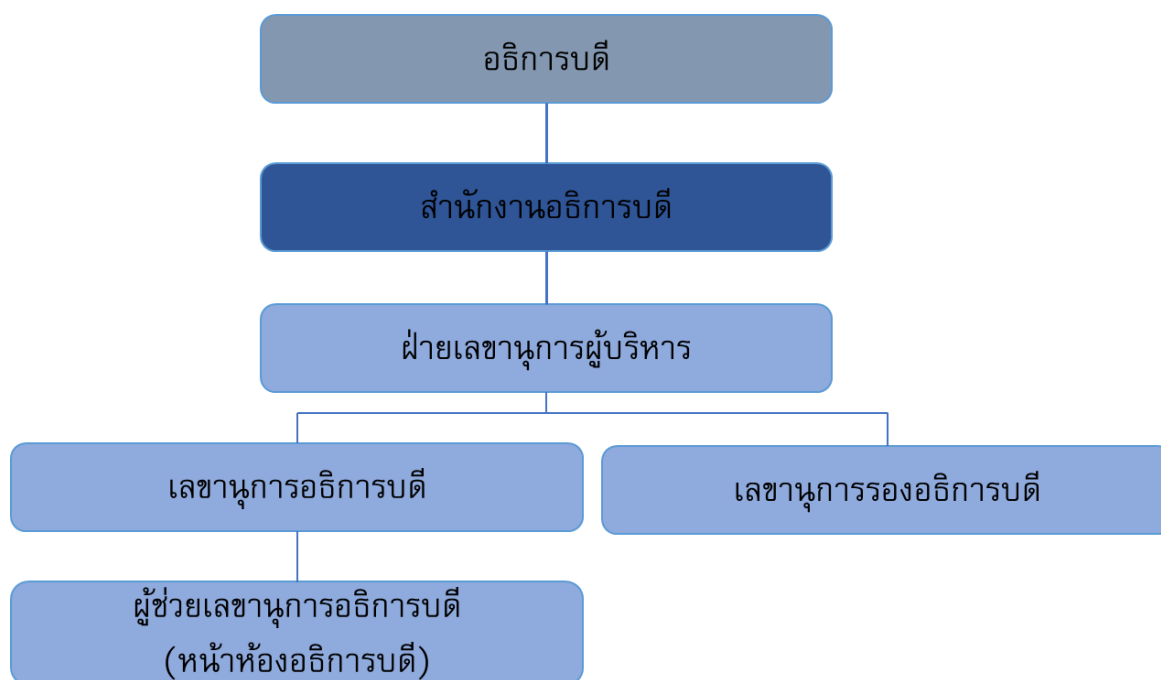
- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- เรื่องลับต่างๆ ต้องลงหลักฐานในทะเบียนเอกสารลับ เพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และแจกจ่ายเอกสารลับ ให้เป็นไปโดยถูกต้อง

- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงาน
- หรือบุคคลใด
- นัดหมายการประชุม
- สรุบบันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปลงสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

โครงสร้างของฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี



บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ

งานของเลขานุการ

งานของเลขานุการผู้บริหาร มีลักษณะงานเป็นงานที่ละเอียด ครอบคลุมกระบวนการทำงานในทุกๆ ด้าน ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ไหวพริบ ความคล่องตัว ความแม่นยำ เป็นผู้ได้รับความเชื่อถือ และสามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี มีความรับผิดชอบ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี รู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการผู้บริหารเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการผู้บริหารนั้น เสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ

1. บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ มีภาพพจน์ที่ดี รวมถึงการวางตัวและมีมารยาทที่เหมาะสม
2. มีความรู้งานของส่วนงานที่ทำอยู่ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้านจึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีความสามารถในการใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียน และการพูด
5. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่างๆ ได้
6. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
7. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
8. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

9. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มาติดต่อ
10. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร
11. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน รู้จักปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึกษาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
12. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้บริหารและองค์กร
13. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน มีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่
2. รู้จักกลั่นกรอง สามารถกลั่นกรองเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที
4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ๓
5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานได้สำเร็จทันเวลาที่กำหนด
6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
7. รอบคอบสอบทาน งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน
10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร

11. เสียสละ ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
12. รักงานเลขานุการ รักอาชีพ รักองค์กร

บทที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอน ซึ่งปฏิบัติงานสำคัญหลัก ๆ ดังนี้

1. การเสนอเพิ่มเอกสารลงนาม

1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารก่อนนำเสนอต้องใช้ความรอบคอบ ระมัดระวัง การตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็เอกสารชนิดใด ควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องดำเนินการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสะดวกในการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสาร จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานใด และเอกสารครบถ้วนหรือไม่ ความเป็นมาของเรื่องเดิมกับเรื่องที่น่าเสนอเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการหรือไม่

3. ตรวจสอบเอกสารแนบ เอกสารประกอบ สิ่งส่งมาด้วย รูปแบบการพิมพ์ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณหรือไม่

4. เนื้อหา มีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

5. วิธีการเสนอเรื่องตรงประเด็นหรือไม่ เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์กฎหมายที่ใช้อ้างอิงเรื่องหรือไม่

6. เรื่องได้ผ่านการตรวจสอบและลงนามตามขั้นตอนแล้วหรือไม่

7. ถ้าถูกต้องครบถ้วน จะดำเนินการสรุปประเด็นของเรื่องแยกเป็นข้อ บันทึกสั่งการในเรื่องเสนอผู้บริหารสั่งการ หรือเสนอตามสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

8. กรณีเรื่องที่เสนอมาไม่ถูกต้องครบถ้วน จะต้องประสานกับเจ้าของเรื่องให้มารับไปดำเนินการพร้อมส่งเรื่องกลับโดยลงนามรับกลับคืนทุกครั้ง

9. กรณีเอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น หนังสือเชิญประชุม กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ควรบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร

10. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่กระจายให้บุคคลอื่นทราบ

1.2 ขั้นตอนการดำเนินการ เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. ตรวจสอบว่า ผู้บริหารลงนามครบถ้วนหรือไม่
2. คัดแยกลำดับความเร่งด่วนของเรื่องเพื่อส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือส่งต่อไปตามสายงานที่รับผิดชอบตามลำดับ
3. กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนมาก ประสานแจ้งทางโทรศัพท์ไปก่อน แล้วรีบนำส่งเอกสารต้นฉบับตาม
4. กรณีเรื่องที่เป็นเรื่องสำคัญและมีการสั่งการ มอบหมาย จะถ่ายเอกสารแยกแฟ้มหรือใช้วิธีสแกนเก็บไว้ในรูปแบบ E – Document เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติต่อไป

มาตรฐานคุณภาพงาน

1. เรื่องที่เสนอ จะต้องเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน กฎ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง และมีข้อมูลที่ครบถ้วนนำเสนอผู้บริหารวินิจฉัย / สั่งการให้ส่วนงาน หน่วยงาน บุคคล ดำเนินการได้ทุกเรื่อง (ทั้งในเรื่องที่มีการกำหนดระยะเวลา / และเรื่องที่เสนอปกติ)
2. การติดตามเรื่องที่สำคัญ เช่น ข้อมูลข่าวสาร การเสนอวาระเข้าระเบียบประชุม การขออนุญาตและอื่นๆ มีดังนี้
 - ถ่ายสำเนาเรื่องนั้นๆ เข้าแฟ้มแยกไว้ต่างหาก
 - ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อติดตามสถานะของเรื่องเป็นระยะ ๆ โดยสำเนาเรื่องจัดเก็บเข้าแฟ้มไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารไว้ใช้ได้ทันทีเมื่อมีการติดตาม / ใช้ประกอบการประชุม

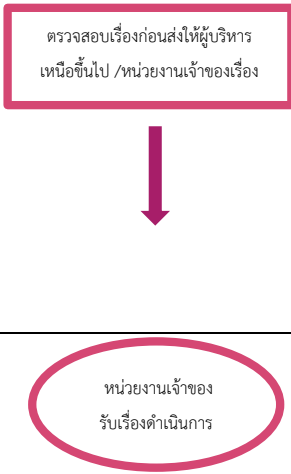

ข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงสำหรับเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

ข้อมูล เอกสารประกอบ ที่ควรมีและศึกษาไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการตรวจ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร ดังนี้

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559
2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินรายได้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
7. ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง กระทรวงการคลัง
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องสารบรรณ
9. พระราชกำหนด ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563.
10. ข้อมูล / ประกาศ / ระเบียบ ใหม่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
11. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของผู้บริหาร

1. Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
ลงทะเบียนรับทางระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ / จดบันทึกลงเล่มทะเบียน		2 นาที	ผู้ช่วยเลขานุการ / หน้าห้องผู้บริหาร / เลขานุการ	
กลั่นกรองตรวจสอบเรื่อง / ประสานหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และเสนอเรื่องตามความเร่งด่วนของเรื่อง		5 นาที	เลขานุการ	
เลขานุการผู้บริหารสรุปย่อและบันทึกคำสั่งการ / (เกษียนหนังสือ) เพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา		5 นาที	เลขานุการ	
ผู้บริหารพิจารณาลงนาม / สั่งการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด		5 นาที	เลขานุการ	

<p>ตรวจสอบและบันทึกคำสั่งการลงในทะเบียนก่อนนำเรื่องส่งคืนหน่วยงาน / เจ้าของเรื่อง ได้ทันตามเวลาและความเร่งด่วนของเรื่อง</p>		2 นาที	ผู้ช่วยเลขานุการ/ เลขานุการ	
<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องสามารถดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายทันกำหนด</p>		2 นาที	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง	

คำอธิบายขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร

1. ส่วนงานส่งเรื่องเสนอผู้บริหารโดยผ่านส่วนงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร
2. ผู้ช่วยเลขานุการ / เลขานุการรับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้น เช่น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เอกสารเรียนถึงผู้บริหารถูกต้องหรือไม่
3. ลงรับเรื่องด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ / สมุดลงทะเบียน / ลงรับในระบบกูเกิ้ลไดฟ์ ฯลฯ
4. แยกเรื่องตามความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสาร
5. กลับกรองตรวจสอบเรื่อง หากมีข้อผิดพลาด ส่งกลับเพื่อแก้ไข หรือประสานหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
6. สรุปย่อและบันทึกคำสั่งการ / (เกษียนหนังสือ) เพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา สำหรับผู้บริหารบางท่านไม่ต้องการให้เลขานุการบันทึกคำสั่งการลงในเอกสาร จึงควรเขียนข้อมูลสั้นๆ ในโน้ตน้อย / แนบเอกสารประกอบเพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณา (ในขั้นตอนนี้ ควรตกลงทำความเข้าใจกับผู้บริหารก่อนว่า จะให้เลขานุการทำแบบใด)
7. จัดเรื่องใส่แฟ้มเสนอตามความเร่งด่วน เรื่องความสำคัญฯ เช่น เรื่องพิจารณาควรใส่อยู่ลำดับแรกๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้มีเวลาพิจารณาเรื่องนั้นๆ
8. เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว ตรวจสอบและบันทึกคำสั่งการ ลงในทะเบียนก่อนนำเรื่องส่งคืนหน่วยงาน / เจ้าของเรื่อง ได้ทันตามเวลาและความเร่งด่วนของเรื่อง

2. Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร (อธิการบดี) เรื่องลับ/ร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
1. สารบรรณส่วนบริหารงานกลางรับเรื่อง	<pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Send[ส่งเอกสารไปยังส่วนบริหารงานกลาง] Send --> Next[] </pre>	2 นาที	สารบรรณส่วนบริหารงานกลาง	
2. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกลาง กลั่นกรอง	<pre> graph TD Director[ผู้อำนวยการส่วนบริหารงาน] --> Next[] </pre>	5 นาที	ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกลาง	
3. หน้าห้องอธิการบดีรับเรื่อง	<pre> graph TD Office[หน้าห้องอธิการบดี] --> Next[] </pre>	2 นาที	หน้าห้องอธิการบดี	
4. เสนอเลขานุการอธิการบดี	<pre> graph TD Sec[เลขานุการอธิการบดี] --> Next[] </pre>	5 นาที	เลขานุการอธิการบดี	
5. อธิการบดีพิจารณา /สั่งการ/มอบหมาย	<pre> graph TD Director[อธิการบดี] --> Next[] </pre>	30 นาที	อธิการบดี	
	<pre> graph TD End([จบ]) </pre>			

คำอธิบาย ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร เรื่องรับ เรื่องร้องเรียน


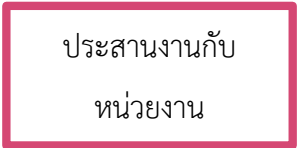
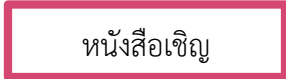

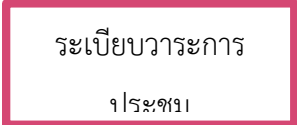

1. เจ้าของเรื่องส่งเรื่องไปยังส่วนบริหารงานกลาง
2. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกลางพิจารณาเรื่องและเก็ชียนเสนอแนะเพื่อโปรดพิจารณา
3. หน้าห้องอธิการบดี รับเรื่อง บันทึกลงทะเบียนลับ โดยระบุวัน เวลา ที่ชัดเจนของการรับหนังสือ
4. เลขานุการอธิการบดี พิจารณาเรื่อง และนำเสนออธิการบดี
5. หากมีคำสั่งหรือมอบหมาย ใส่ซอง ปิดผนึก ประทับตรา และรับนำส่งหน่วยงาน/บุคคล ทันที
6. เสร็จสิ้นกระบวนการ

2. งานด้านการประชุม

การจัดการประชุมที่ไม่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือบุคคลใด แต่เป็นการจัดการประชุมที่ผู้บริหารสั่งการ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ประสานงาน ติดต่อ ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อขออนัดวันประชุม รายงานผู้บริหารเพื่อกำหนดวัน-เวลาประชุม
2. จองห้องประชุม โดยเลือกสถานที่ตามความเหมาะสม จำนวนคน และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. จัดทำหนังสือเชิญ หรือแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบถึงรายละเอียดของการประชุม เช่น วัน เวลา สถานที่ ด้วยช่องทาง หนังสือเชิญ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชันไลน์ โทรศัพท์
4. ดำเนินการขออนุมัติการจัดประชุมและค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี)
 - 4.1 การจ่ายค่าเบี้ยประชุม ควรมีข้อมูล เลขบัญชี ธนาคารของกรรมการ/ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อใช้ในการโอน-จ่ายค่าเบี้ยประชุม ในกรณีที่กรรมการฯเข้าประชุมออนไลน์ โดยให้ปฏิบัติตามพระราชกำหนด ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563
 - 4.2 เมื่อประชุมเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี)
5. ในกรณีที่มีการประชุมแบบ Online ด้วย ประสานงานกับหน่วยงาน (สำนักคอมพิวเตอร์) เพื่อดำเนินการจัดตั้งห้องประชุมออนไลน์และเจ้าหน้าที่เพื่อติดตั้งอุปกรณ์การจัดประชุมออนไลน์
6. ดำเนินการขออนุมัติจัดเลี้ยง โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ประหยัด และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์การจ่าย และดำเนินการเบิกจ่ายทันทีเมื่อการประชุมเสร็จสิ้น
7. จัดเตรียมข้อมูล รายละเอียดของการประชุม วาระการประชุม จัดทำเล่มวาระการประชุม หรือนำส่งเป็นไฟล์ PDF ไปยังกรรมการ/ผู้เข้าประชุม ก่อนวันประชุม 3-5 วันทำการ

8. จัดทำรายงาน หรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
9. ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา /1 เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กำหนดวันประชุม			เลขานุการ	
ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง จองห้องประชุม ขอความอนุเคราะห์สำนัก คอม ขอความอนุเคราะห์จัดเลี้ยง		1 วัน	เลขานุการ	
จัดทำหนังสือเชิญ / นำส่ง		30 นาที	เลขานุการ	อิเล็กทรอนิกส์
ขออนุมัติจัดการประชุม และเบิกค่าเบี้ยประชุม ขออนุมัติยืมเงิน		3 ชั่วโมง	เลขานุการ	
ระเบียบวาระการประชุม		5 วัน	ส่วนงาน/ บุคคลที่ ได้รับ มอบหมาย	นำส่งผ่าน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์
ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าเบี้ย ประชุม แจ้งมติ/ผลการประชุม		1 วัน	เลขานุการ	

คำอธิบาย

1. ประสานงาน ติดต่อ ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อขออนัดวันประชุม รายงานผู้บริหารเพื่อกำหนดวัน-เวลาประชุม
2. จองห้องประชุม โดยเลือกสถานที่ตามความเหมาะสม จำนวนคน และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. จัดทำหนังสือเชิญ หรือแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบถึงรายละเอียดของการประชุม เช่น วัน เวลา
4. สถานที่ ด้วยช่องทาง หนังสือเชิญ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชันไลน์ โทรศัพท์
5. ดำเนินการขออนุมัติการจัดประชุมและค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี)
 - 5.1 การจ่ายค่าเบี้ยประชุม ควรมีข้อมูล เลขบัญชี ธนาคารของกรรมการ/ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อใช้ในการโอน-จ่ายค่าเบี้ยประชุม ในกรณีที่กรรมการฯเข้าประชุมออนไลน์ โดยให้ปฏิบัติตามพระราชกำหนด ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563
 - 5.2 เมื่อประชุมเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม (ถ้ามี)
6. ในกรณีที่มีการประชุมแบบ Online ด้วย ประสานงานกับหน่วยงาน (สำนักคอมพิวเตอร์) เพื่อดำเนินการจัดตั้งห้องประชุมออนไลน์และเจ้าหน้าที่เพื่อติดตั้งอุปกรณ์การจัดประชุมออนไลน์
7. ดำเนินการขออนุมัติจัดเลี้ยง โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ประหยัด และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์การจ่าย และดำเนินการเบิกจ่ายทันทีเมื่อการประชุมเสร็จสิ้น
8. จัดเตรียมข้อมูล รายละเอียดของการประชุม วาระการประชุม จัดทำเล่มวาระการประชุม หรือนำส่งเป็นไฟล์ PDF ไปยังกรรมการ/ผู้เข้าประชุม ก่อนวันประชุม 3-5 วันทำการ

3 งานเลขานุการผู้บริหาร

1.1 งานเอกสาร

ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น บันทึกข้อความขออนุมัติไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ งานประชุมวิชาการ เข้าร่วมการอบรม และสัมมนา มีขั้นตอนในการดำเนินการหลักๆ ดังนี้

1. เตรียมข้อมูลการไปปฏิบัติงาน และกำหนดการเดินทางไปปฏิบัติงานของผู้บริหาร
2. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุมัติเดินทาง เสนออธิการบดี พิจารณา/อนุมัติ โดยทำบันทึกข้อความขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานใน / ต่างประเทศ ตามแบบฟอร์ม (ดาวน์โหลดจากส่วนทรัพยากรบุคคล)
3. แนบเอกสารประกอบ เช่น หนังสือเชิญ / โครงการ / กำหนดการ
4. แนบเอกสารอนุมัติการใช้เงินงบประมาณของมหาวิทยาลัย (ในกรณีที่มีการเบิกจ่ายเงินมหาวิทยาลัย)

5. เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปปฏิบัติงานแล้ว จะต้องดำเนินการเสนอชื่อผู้รักษาการแทนในระหว่างที่ผู้บริหารไปปฏิบัติงานในหรือต่างประเทศ
6. ดำเนินการ การยืมเงินทตรงและและเบิกจ่ายคืนเงินทตรง เมื่อภารกิจเสร็จสิ้น
7. ประสานงานและติดต่อจองที่พัก ตามข้อมูลกำหนดการเดินทาง และแจ้งให้ผู้บริหารรับทราบ
8. จัดทำรายงานการเดินทางไป ประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อรายงานอธิการบดี / นายกสภามหาวิทยาลัย ต่อไป

1.2 งานนัดหมาย ต้อนรับ ติดต่o ประสานงาน

เลขานุการผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวก ในการรับเรื่องการนัดหมายทางหนังสือจากหน่วยงานหรือบุคคล ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการขอนัดหมายบุคคลตามที่ผู้บริหารสั่งการ จึงมีข้อปฏิบัติดังนี้

งานนัดหมาย

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้
2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย
3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลา เพื่อให้เขาเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 10 เวลา 11.00 น. หรือ วันอังคารที่ 11 เวลา 11.00 น.” หรือ “วันจันทร์ที่ 10 ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น
4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่
5. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บริหารกำลังติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง

เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรจะขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่จะเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บริหารพิจารณา

6. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และจุดประสงค์ของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

7. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลา หากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ.... ที่นัดไว้ใช่ไหมคะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่า... มาถึงแล้ว เป็นต้น

การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

8. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชาที่มีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อไป เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

9. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

งานต้อนรับผู้มาเยือน / ผู้มาติดต่อ

นอกจากสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน/ผู้มาติดต่อแล้ว ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กร เลขานุการผู้บริหารสามารถสร้างความประทับใจด้วยเทคนิคง่ายๆ ดังนี้

1. ควรต้อนรับผู้มาเยือน / ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเรียบร้อย
2. เอาใจใส่ เชิญไปยังจุดต้อนรับ ที่นั่ง จัดหาเครื่องดื่ม และสนทนาด้วยตามความเหมาะสม
3. ในกรณีที่มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว อาจมีการจัดเตรียมอาหารว่าง / เครื่องดื่มรับรอง ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องให้พร้อม

งานจัดการตารางนัดหมายของผู้บริหาร

1. บันทึกข้อมูลหนังสือรับลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ รับเรื่องทางโทรศัพท์
2. บันทึกเสนอรายละเอียด ชื่อ - สกุล เรื่องที่นัดหมายวันเวลา สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์
3. เมื่อผู้บริหารพิจารณารับนัด /รับเชิญ เลขานุการลงบันทึกตารางนัดหมาย
4. กรณีตอบปฏิเสธ ชัดข้อง ให้แจ้งหน่วยงาน / เจ้าของเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประสานทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
5. กรณีตอบรับ แจ้งยืนยันการรับนัดหมายกับหน่วยงาน / เจ้าของเรื่อง
6. ลงนัดหมายในระบบ Smart Office และ ปฏิทินการนัดหมาย Google Calendar
7. จัดเก็บข้อมูลการนัดหมายเข้าแฟ้ม เพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในครั้งต่อไป
8. ติดตามข้อมูลที่จำเป็น และยืนยันการนัดหมายก่อนถึงวันนัด

งานติดต่อ ประสานงาน ทางโทรศัพท์

นอกจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าแล้ว เลขานุการยังต้องรับบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับขององค์กร ดังนั้นการรับโทรศัพท์จึงจำเป็นอย่างยิ่งเช่นกันที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ และยังเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บริหารและองค์กร จึงมีข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ดังนี้

1. รับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง และไม่ควรปล่อยให้โทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง
2. รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง และยิ้ม แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าคุณก็ตาม หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า ฮัลโหล ให้ใช้คำว่า สวัสดีค่ะ / ครับ
3. ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนากันด้วย
4. พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน และไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา
5. ไม่แสดงวาทะโกรธเคือง หรือน้ำเสียงรำคาญเมื่อมีผู้โทรมาผิด หรือพูดจาวกวนไม่เข้าใจ ควรตัดบทด้วยความนุ่มนวล ใจเย็น และไม่ควรตัดสายทิ้งกระแทกโทรศัพท์
6. ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์
7. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ 2 นิ้วมือขึ้น
8. เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับสาย ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้โทรมารอนาน
9. หากผู้โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย

10. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้วควรจบบทสนทนาให้หน้าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ด้วยความยินดีค่ะ
11. ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากกริบบางสายของเขา
12. เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย

เมื่อต้องติดต่อประสานทางโทรศัพท์ (เป็นผู้โทรไป) มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. ควรพิจารณาเวลาการโทรศัพท์ เช่น ไม่ควรโทรนอกเวลาราชการ หรือพักเที่ยง
2. ใช้คำว่า ขอเรียนสาย
3. ใช้น้ำเสียงสุภาพ และกล่าวขอบคุณ / ขอบพระคุณ เมื่อจบการสนทนา

ในกรณีที่มีรับโทรศัพท์ของชาวต่างชาติ ซึ่งเลขานุการผู้บริหารควรมีทักษะเบื้องต้นในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และสามารถรับสาย ให้ข้อมูลเบื้องต้นด้วยภาษาอังกฤษง่ายๆ เช่น

1. ประโยคทักทาย การทักทาย และตามด้วยชื่อของมหาวิทยาลัย / ห้องปฏิบัติงานของผู้บริหาร
 - Good Morning, Srinakharinthagor University, May I help you?
 - Good Morning, Vice President for Finance and Assets Office, May I help you?
2. ประโยคสำหรับสอบถามชื่อผู้ติดต่อ
 - May I have your name, Please?
3. หากต้องการโอนสายไปยังผู้บริหาร ให้กล่าว
 - Just one moment, please.
4. ในกรณีที่ผู้บริหารไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้
 - I am sorry, she/he is not here right now, would you like to leave a message?
 - I am sorry, she / he is in the meeting room right now, would you like to leave a message?
5. ในกรณีฝากข้อความไว้
 - May I have your name and your phone number, please.
6. ในกรณีที่โทรผิด
 - I'm sorry you have the wrong number.
7. จบบทสนทนา

- Thank you for calling, Good Bye.
- Thank you, have a nice day.

1.3 งานมอบหมายอื่นๆ เช่น การติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมีบัญชาเร่งด่วนด้วยวาจา

1. รีบโทรประสานกับหน่วยเจ้าของเรื่องโดยเร็ว
2. รายงานผู้บริหารให้ทราบผลในทันที กรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ / ไปประชุม ให้รายงานทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางติดต่ออื่นๆ ให้ทราบโดยเร็ว

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้บริหารที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักผู้บริหาร รู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใด จึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่พอเพียง
3. ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง
4. ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น
5. ขาดความสามารถในการมองสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง
6. ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของเจ้านายหรือขององค์กรดีพอ
7. ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน
8. เข้ากับคนอื่นในทีมงานไม่ได้
9. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ
10. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

1. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
2. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
3. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหารและองค์กร จะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ

4. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

1. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนงาน / หน่วยงาน ไດก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของส่วนงาน / หน่วยงาน นั้น ๆ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น
2. ต้องเป็นผู้ที่ความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้
3. ทุกครั้งที่ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะในบางครั้งผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้
4. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

ตำแหน่ง “เลขานุการผู้บริหาร ” สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ ถ้าผู้ที่ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายในชีวิต มีความรักในงานและหน้าที่ และหมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร ทั้งอำนวยความสะดวกในด้านการบริหาร ภารกิจของผู้บริหาร ให้บรรลุเป้าหมาย งานธุรการ เอกสาร งานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และรวมถึงงานบริการ จึงนับว่า เลขานุการผู้บริหาร มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ รักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บังคับบัญชาและองค์กร

ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเอง ในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่าย สะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จ มี

อารมณ์แจ่มใสเบิกบาน เพราะงานที่ทำไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อและมีความสุขกับการทำงานส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี ด้วย และสิ่งสำคัญที่สุดของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรยึดไว้เป็นคติประจำใจว่า มีความรักในหน้าที่และองค์กร หากบุคคลใดก็ตามสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้นั้นก็จะประสบความสำเร็จในการเป็นเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างภาคภูมิใจ

อ้างอิง

เอกสาร โครงการคู่มือความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2566
<https://op.swu.ac.th/Portals/21/document->

บุศรินทร์ เทพยศ. เทคนิคงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2550

อุษณีย์ ตูลาบดี, 2545 : 85

การเลขานุการ, อ.สุภาภรณ์ เลอเลิศวิชย์

ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและพนักงานบริษัทที่ต้องการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ, ปารีชาต ปาร์คเกอร์ :
สำนักพิมพ์ เอ็ดดูเคชั่น ไมนด์ ไลน์ มัลติมีเดีย เดือนปีที่พิมพ์ : --/2008