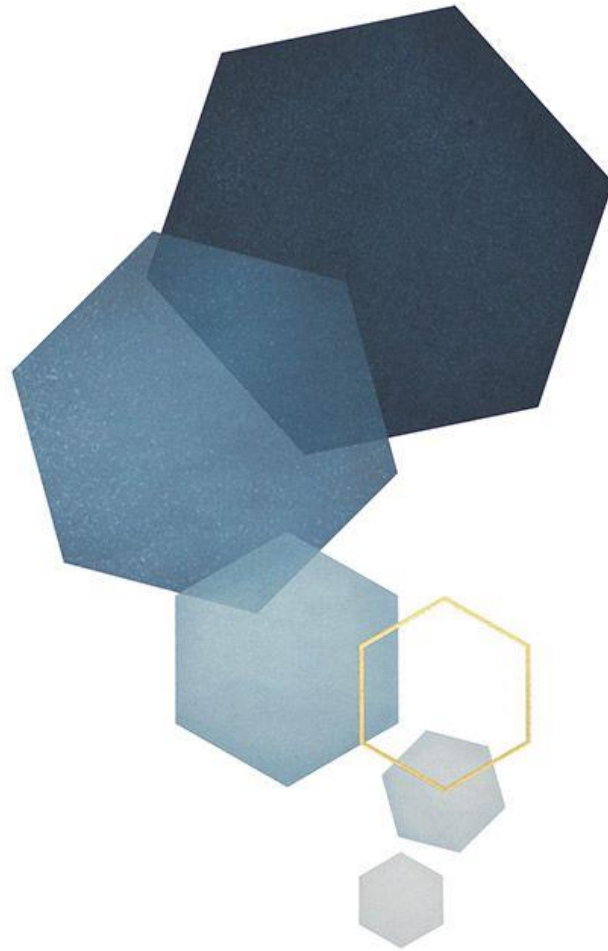


โครงการจัดการความรู้
คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



กุมภาพันธ์ 2563

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Office of The President, Srinakharinwirot University

บทที่ 1	3
บทนำ.....	3
วัตถุประสงค์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของคู่มือ.....	4
นิยาม	5
คณะผู้จัดทำคู่มือการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	6
คณะผู้จัดทำคู่มือ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	6
แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	7
บทที่ 2.....	8
บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	8
ความเป็นมา.....	8
Secretary	8
บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	9
โครงสร้างของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	11
บทที่ 3.....	12
หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ	12
งานของเลขานุการ	12
คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ	12
เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร	13
บทที่ 4.....	14
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14
การเสนอเพิ่มเอกสารลงนาม	14
ขั้นตอนการดำเนินการ เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้.....	15
มาตรฐานคุณภาพงาน.....	15
ข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงสำหรับเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา.....	15
Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร	16

Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร (อธิการบดี)	17
ขั้นตอนการเสนอเอกสารอธิการบดี (เรื่องลับ/ร้องเรียน)	18
งานด้านการประชุม.....	19
งานเลขานุการผู้บริหาร	20
งานนัดหมาย / ประสานงาน	20
การจัดการงานตารางนัดหมายของผู้บริหาร	21
งานมอบหมายอื่นๆ เช่น การติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมีบัญชาเร่งด่วนด้วยวาจา	21
บทที่ 5	22
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน.....	22
สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่	22
ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	22
ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน	23
สรุป	24
อ้างอิง.....	25

บทที่ 1 บทนำ

ด้วยแผนปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปิงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ให้สำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางของการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีพันธกิจ (Mission) 2 พันธกิจ คือเป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน โดยทั้ง 2 พันธกิจจะเน้นการ “บริการ” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอธิการบดี การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง ฉะนั้น “ความรู้” หรือ “องค์ความรู้” ที่ผูกติดกับบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญ เป็นฐานความรู้ที่ช่วยสนับสนุนให้สำนักงานอธิการบดี มี “บริการ” ที่มีสมรรถนะสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence) ทั้งนี้การจัดการความรู้ มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปิงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563

ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มีวิสัยทัศน์คือ การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารในการปฏิบัติภารกิจ นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงการบริการ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารได้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการผู้บริหารจึงต้องมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารประสบความสำเร็จ นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายสูงสุด

ฝ่ายเลขานุการผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญของการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรนั้น ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิสัยปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในอนาคต ได้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติที่กำหนดให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเข้าใจในหน้าที่และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ให้การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารได้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายและสะดวก รวดเร็ว
2. เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต
4. เป็นแนวทางในการศึกษาการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของคู่มือ

งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- เรื่องลับต่างๆ ต้องลงหลักฐานในทะเบียนเอกสารลับ เพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บ รักษา และแจกจ่ายเอกสารลับ ให้เป็นไปโดยถูกต้อง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอกเชิญ ประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

- บันทึกการประชุมจัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

งานเลขานุการผู้บริหาร

- งานเอกสาร
- สำเนาเอกสาร
- พิมพ์ ร่าง โต้ตอบหนังสือเอกสาร
- พิมพ์รายงานประจำสัปดาห์
- สรุปผลตารางติดตามตามแผนงบประมาณประจำปี
- จัดทำหนังสือไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ
- จัดทำหนังสือขอรักษาการแทน กรณีผู้บริหารงานไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่
- ยื่นเอกสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
- งานนัดหมาย / ประสานงาน
- ลงเวลานัดประชุม นัดพบ สมุดนัด และใน Google calendar
- จองรถเดินทางไปราชการ
- ตอบรับและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
- ประสานงานหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- งานมอบหมายอื่นๆ
- รับรองแขกอาคันตุกะ
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน
- และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

นิยาม

“เลขานุการ” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร หรือปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“ผู้ช่วยเลขานุการ” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการลงทะเบียน และประวัติของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร หรือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้ง / มอบอำนาจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร” คือ หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้ภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

“คู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ คู่มือแนวปฏิบัติงานสำหรับภาคปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะผู้จัดทำคู่มือการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เพื่อให้การจัดการความรู้ ฝ่ายเลขานุการผู้บริหารดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งคณะผู้จัดทำคู่มือเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีผู้บริหารเป็นที่ปรึกษา ดังรายชื่อต่อไปนี้

อธิการบดี	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กร	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต	ที่ปรึกษา

คณะผู้จัดทำคู่มือ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. นายอดิสร แสงชื่อ	หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร
2. นายกฤติน จงควดี	เลขานุการอธิการบดี
3. นางปิยภาณี เอ็นท์ซ	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
4. นางดารณี ชมศิริ	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา
5. นางบุษผชาติ ตริทศ	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร
6. นางสาวบุศรา สราคำ	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม
7. นางสาวสิริพัฒน์ ชลศิริ	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม
8. นางนุสรมา ม่วงคง	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
9. นางสาวรุจิรา วงศ์วุฒิกษร	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล
10. นางสาววิพัฒน์ โยทัยเคลื่อน	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนา องค์กร
11. นางสาวกิริติกัญช ชาติวงศ์	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย
12. นางสาวไรวินท์ ลีวัฒนานุกพงศ์	เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต
13. นางสาวชลธิชา อ้วนละมัย	ผู้ช่วยเลขานุการอธิการบดี
14. นางสาวจตุพร เกิดบ้านบ่อ	ผู้ช่วยเลขานุการอธิการบดี
15. นางสาวมนิศา สุขศรีสังข์	ผู้ช่วยเลขานุการอธิการบดี
16. นางสาวศิริกานดา วงศ์รัตตกาญจน์	ผู้ช่วยเลขานุการอธิการบดี

แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลำดับ	กิจกรรม	ปี 2560 - 2561											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
Plan	ฝ่ายเลขานุการส่งรายชื่อตัวแทน หน่วยงานเป็นกรรมการจัดการความรู้		*										
	ประชุมคณะผู้จัดทำคู่มือฯ ครั้งที่ 1 / 2563 -หารือหัวหน้าฝ่ายเลขานุการฯ - ทบทวนหน้าที่ของคณะผู้จัดทำ - กำหนดแนวทางหรือโครงการการ จัดการความรู้		*										
Do	ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2 / 2563 - พิจารณาแผนการดำเนินงาน KM - รายงานความคืบหน้าการ ดำเนินงาน - ประชุมหารือคณะผู้จัดทำ ในการ จัดทำ KM						*						
	ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 3 / 2563 - รายงานความคืบหน้าการ ดำเนินงาน - รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี / คู่มือการ ปฏิบัติงาน - เครื่องมือที่ใช้จัดการองค์ความรู้								*				
Check	ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4 / 2560 - รายงานความคืบหน้าการ ดำเนินงาน - สรุปรายงานผลการดำเนินงาน											*	
Act	ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 5 / 2560 - แจงการรายงานผลที่ประชุม สำนักงานอธิการบดี - รวบรวมข้อเสนอแนะ - เผยแพร่องค์ความรู้												*
	ส่งรายงานการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษา												*

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2559 เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้มีการบริหารจัดการการศึกษาที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานควบคู่กับความรับผิดชอบต่อที่จะดำเนินภารกิจอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ

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

คำว่า “เลขานุการ” ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกันหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว แต่ในภาษาอังกฤษ “เลขานุการ” คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือ ผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชา งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบ เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

Secretary

S (Sense) การมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่าสิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำและมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E (Efficiency) การมีสมรรถภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C (Courage) ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R (Responsibility) ความรับผิดชอบ สามารถลงมือทำงานได้ด้วยตนเอง และต้องไม่ต้องคอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียว

E (Energy) พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับผลการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T (Technique) การรู้จักตัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบตัดแปลงและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A (Active) เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากน้อยก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R (Rich) ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรม อาจทำให้การทำงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y (Youth) ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไป ต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

“เลขานุการผู้บริหาร” เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร (อธิการบดี / รองอธิการบดี) โดยตรง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานงานและติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร และเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งยังทำภารกิจต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้ว เลขานุการผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะต่างๆ เรื่องของหน่วยงาน / ส่วนงานที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ด้านงานเอกสารและงานธุรการ

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

2. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใด
- นัดหมายการประชุม
- สรุบบันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปรายละเอียดสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง
3. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่หลักๆ ดังนี้

3.1 งานเอกสาร

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

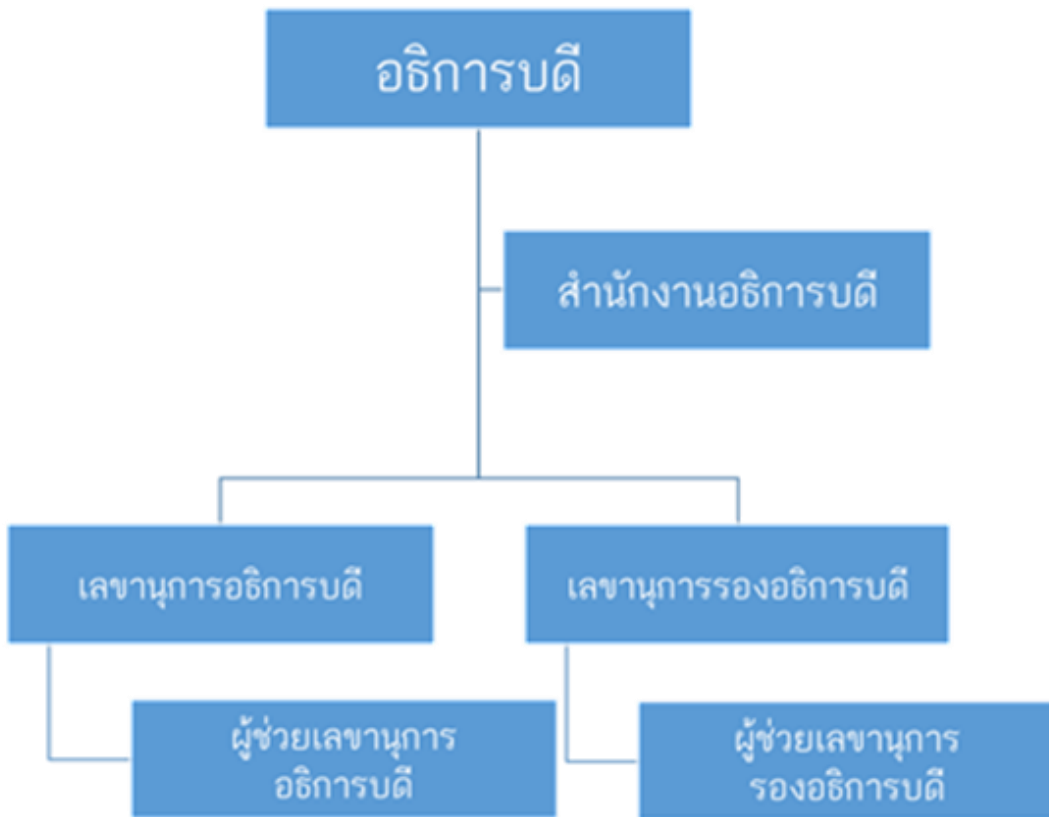
3.2 งานนัดหมาย / ประสานงาน

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

3.3 งานมอบหมายอื่นๆ

- รับรองแขก ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- รายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารประจำปีส่งอธิการบดี
- จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



แผนผัง : โครงสร้างของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ

งานของเลขานุการ

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

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการผู้บริหาร เบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการผู้บริหารนั้น เสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ

1. บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ มีภาพพจน์ที่ดี รวมถึงการมีมารยาทที่เหมาะสม
2. มีความรู้งานของหน่วยงานที่ทำอยู่ 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. มีความริเริ่ม สร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน รู้จักปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซักหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
12. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้บริหารและองค์กร
13. เป็นผู้ที่ใช้เวลาให้แก่การทำงาน มีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ
2. รู้จักถ่วงถ่วง สามารถถ่วงถ่วงเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที
4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ
5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานได้สำเร็จทันเวลาที่กำหนด
6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
7. รอบคอบสอบถาม งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน
10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
11. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขาฯ ที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
12. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

บทที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอน ซึ่งปฏิบัติงานสำคัญหลัก ๆ ดังนี้

การเสนอเพิ่มเอกสารลงนาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร โดยมีการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารก่อนนำเสนอต้องใช้ความรอบคอบ ระมัดระวัง การตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นเอกสารชนิดใด ควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องดำเนินการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสะดวกในการสืบค้นต่อไป
2. การตรวจสอบเอกสาร จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานใด และเอกสารครบถ้วนหรือไม่ ความเป็นมาของเรื่องเดิมกับเรื่องที่น่าเสนอเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการหรือไม่
3. ตรวจสอบเอกสารแนบ เอกสารประกอบ สิ่งที่ส่งมาด้วย รูปแบบการพิมพ์ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณหรือไม่
4. เนื้อหา มีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป
5. วิธีการเสนอเรื่องตรงประเด็นหรือไม่ เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์กฎหมายที่ใช้ อ้างอิงเรื่องหรือไม่
6. ถ้าถูกต้องครบถ้วน จะดำเนินการสรุปประเด็นของเรื่องแยกเป็นข้อ บันทึกสั่งการในเรื่องเสนอผู้บริหารสั่งการ หรือเสนอต่อไปตามสายงานที่รับผิดชอบต่อไป
7. กรณีเรื่องที่เสนอมาไม่ถูกต้องครบถ้วน จะต้องประสานกับเจ้าของเรื่องให้มารับไปดำเนินการพร้อมส่งเรื่องกลับโดยลงนามรับกลับคืนทุกครั้ง
8. กรณีเอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น หนังสือเชิญประชุม กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ควรบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร
9. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ

ขั้นตอนการดำเนินการ เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

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

มาตรฐานคุณภาพงาน

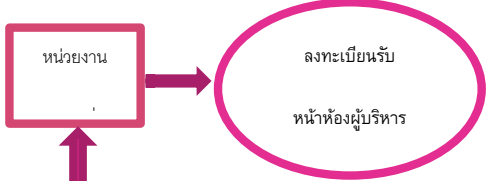
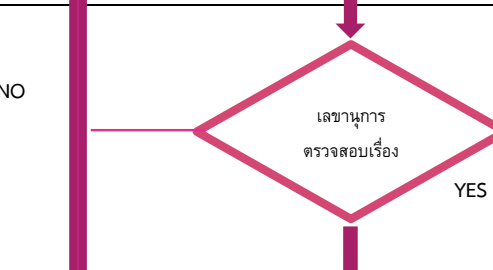


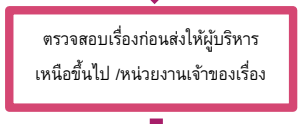
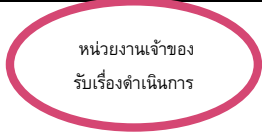
1. เรื่องที่เสนอ จะต้องเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน กฎ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง และมีข้อมูลที่ครบถ้วนนำเสนอผู้บริหารวินิจฉัย / สั่งการให้หน่วยงาน / บุคคล ดำเนินการได้ทุกเรื่อง (ทั้งในเรื่องที่มีการกำหนดระยะเวลา / และเรื่องที่ไม่เสนอปกติ)
2. การติดตามเรื่องที่สำคัญ เช่น ข้อมูลข่าวสาร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

ข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงสำหรับเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

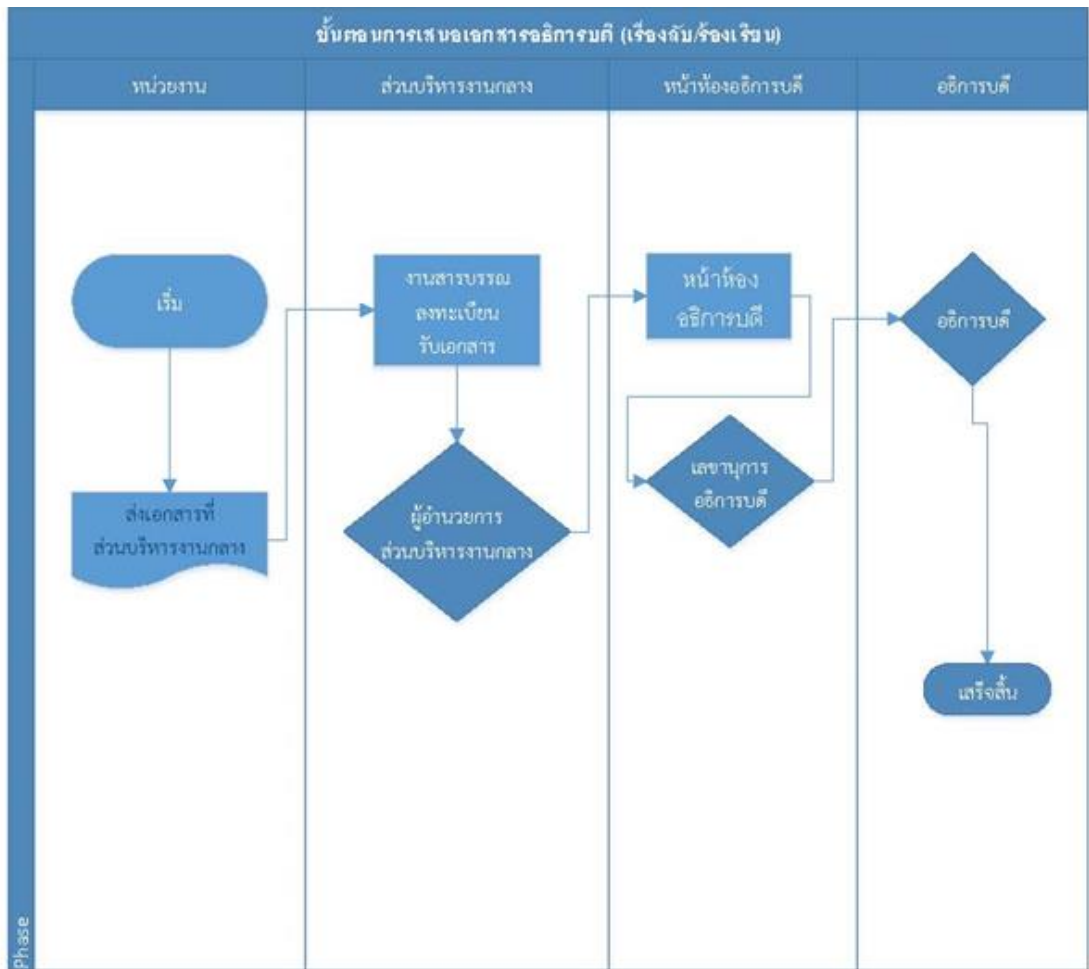
ข้อมูล เอกสารประกอบ ที่ควรมีและศึกษาไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการตรวจ กลั่นกรองหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร ดังนี้

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

Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
ลงทะเบียนรับทางระบบ สารบรรณประจำห้อง ผู้บริหาร / จัดบันทึกลง เล่มทะเบียน		2 นาที	ผู้ช่วยเลขานุการ / หน้าห้องผู้บริหาร / เลขานุการ	
กลับกรองตรวจสอบเรื่อง / ประสานหน่วยงานเพื่อขอ ข้อมูลเพิ่มเติม และเสนอ เรื่องตามความเร่งด่วนของ เรื่อง		5 นาที	เลขานุการ	
เลขานุการผู้บริหารสรุปย่อ และบันทึกคำสั่งการ / (เขียนหนังสือ) เพื่อ นำเสนอผู้บริหารพิจารณา		5 นาที	เลขานุการ	
ผู้บริหารพิจารณาลงนาม / สั่งการ ให้หน่วยงาน สามารถดำเนินการได้ทัน ตามกำหนด		5 นาที	เลขานุการ	
ตรวจสอบและบันทึกคำสั่ง การลงในทะเบียนก่อนนำ เรื่องส่งคืนหน่วยงาน / เจ้าของเรื่อง ได้ทันตาม เวลาและความเร่งด่วนของ เรื่อง		2 นาที	ผู้ช่วยเลขานุการ/ เลขานุการผู้	
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สามารถดำเนินการตามที่ ได้รับมอบหมายทันกำหนด		2 นาที	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง	

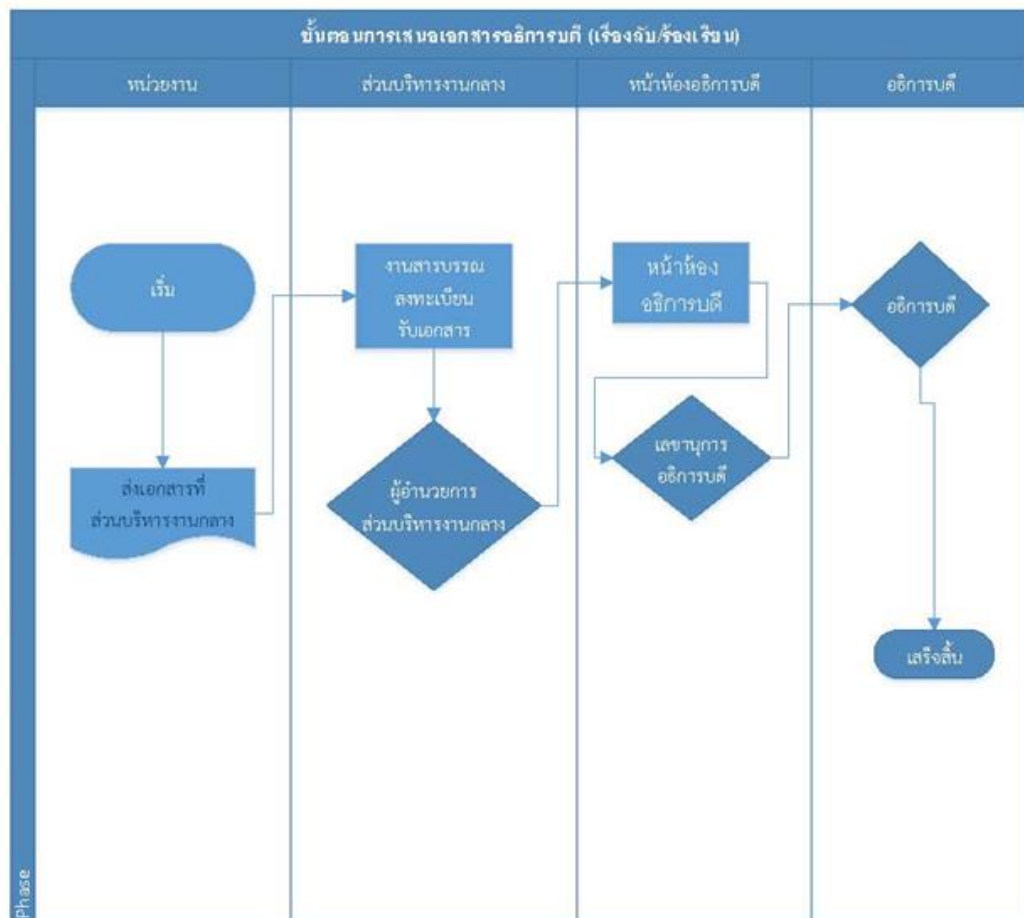
Work Flow ขั้นตอนการเสนอเอกสารผู้บริหาร (อธิการบดี)



คำอธิบาย

1. หน่วยงาน/ส่วนงาน (ทั้งภายในและภายนอก) ส่งเอกสารมาที่ส่วนบริหารงานกลาง (งานสารบรรณ) เพื่อลงทะเบียนรับเอกสาร
2. งานสารบรรณ ตรวจสอบเอกสาร และหาข้อมูลเพิ่มเติม เสนอร้องอธิการบดีฝ่ายบริหาร ยกเว้น
 - เรื่องที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน / วิชาการ ส่งไปที่รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 - เรื่องที่เกี่ยวกับนิสิต ส่งไปที่รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต
 - เรื่องที่เกี่ยวกับบุคลากร ฯลฯ ส่งไปที่รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล
3. งานสารบรรณ / รองอธิการบดีที่เกี่ยวข้องเฉพาะ (ฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
4. ลงทะเบียนหนังสือส่งเอกสารที่หน้าห้องอธิการบดี
5. หน้าห้องอธิการบดีลงทะเบียนหนังสือรับ
6. เลขานุการอธิการบดี ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร
 - ถ้ามีผิด/แก้ไข ส่งคืน
 - ถูกต้อง/ครบถ้วน ไม่มีแก้ไข เสนออธิการบดีเพื่อลงนาม

ขั้นตอนการเสนอเอกสารอธิการบดี (เรื่องลับ/ร้องเรียน)



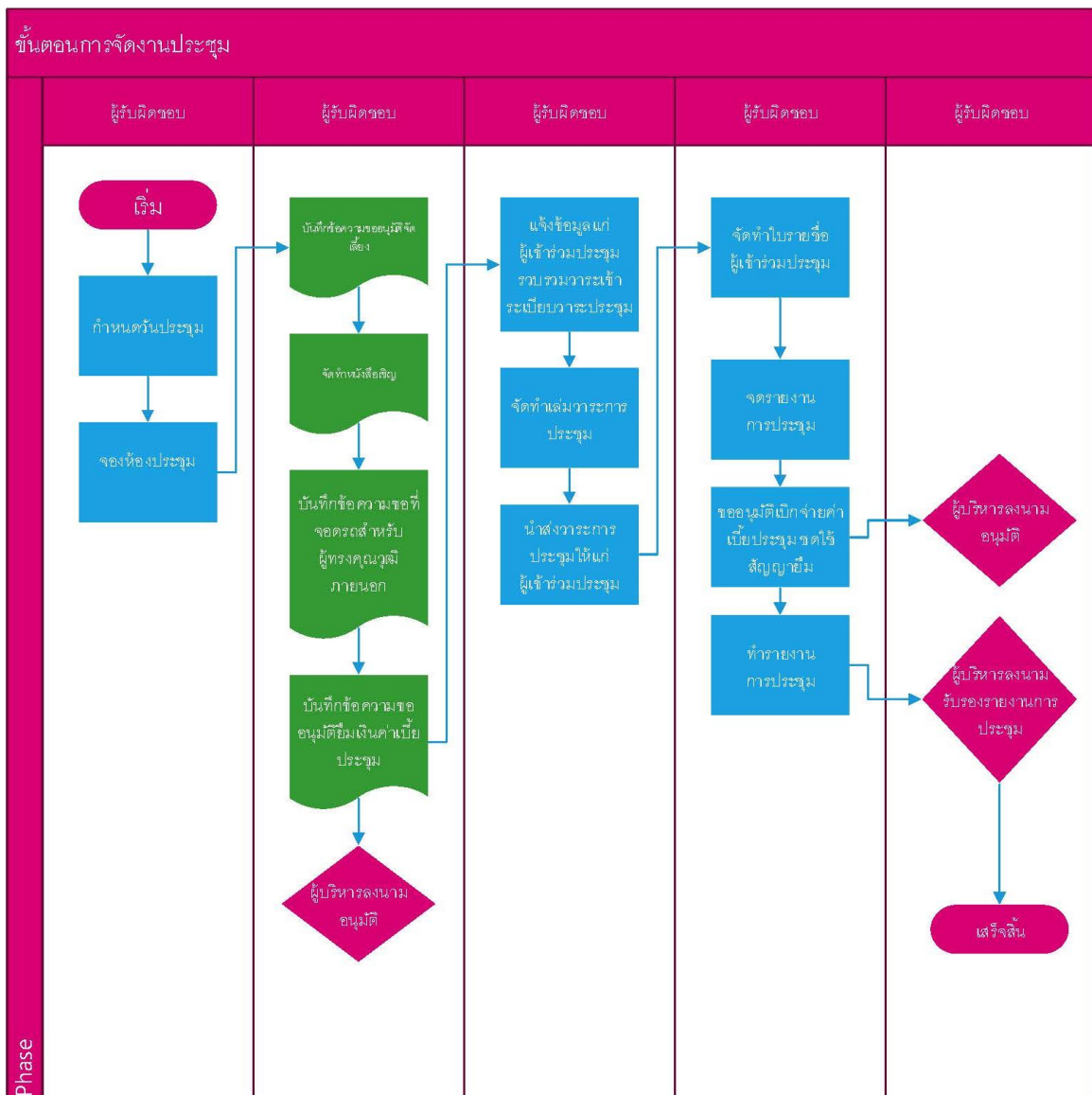
คำอธิบาย

1. หน่วยงาน/ส่วนงาน (ทั้งภายในภายนอก) ส่งเอกสารมาที่ส่วนบริหารงานกลาง (งานสารบรรณ) เพื่อลงทะเบียนรับเอกสาร
2. งานสารบรรณ ส่งเอกสาร “ลับ/ร้องเรียน” ให้กับผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกลาง (นายทะเบียนหนังสือลับ)
3. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกลาง (นายทะเบียนหนังสือลับ) ลงทะเบียนหนังสือรับส่งหน้าห้องอธิการบดี
4. หน้าห้องอธิการบดีลงทะเบียนหนังสือรับเสนอเลขานุการอธิการบดี
5. เลขานุการอธิการบดี เสนออธิการบดี

งานด้านการประชุม

การจัดการประชุมที่ไม่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือบุคคลใด แต่เป็นการประชุมที่ผู้บริหารสั่งการ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ประสานงาน ติดต่อ ผู้เข้าร่วมประชุม โดยแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบถึงรายละเอียดของการประชุม เช่น วัน เวลา สถานที่ ด้วยช่องทาง หนังสือเชิญ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชัน ไลน์ โทรศัพท์
2. จัดเตรียมข้อมูล รายละเอียด ของการประชุม วาระการประชุม
3. บันทึกการประชุม
4. จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
5. ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
6. จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง



งานเลขานุการผู้บริหาร

งานเอกสาร

ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น หนังสือการไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศ งานประชุมวิชาการ เข้ารับการอบรม และสัมมนา มีขั้นตอนในการดำเนินการหลักๆ ดังนี้

1. เตรียมข้อมูลการไปปฏิบัติงาน และกำหนดการเดินทางไปปฏิบัติงานของผู้บริหาร
2. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุมัติเดินทาง เสนออธิการบดี พิจารณา/อนุมัติ โดยทำบันทึกข้อความขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานใน / ต่างประเทศ ตามแบบฟอร์ม (ดาวโหลด-ส่วนทรัพยากรบุคคล)
3. แนบเอกสารประกอบ เช่น หนังสือเชิญ / โครงการ / กำหนดการ
4. แนบเอกสารอนุมัติการใช้เงินของมหาวิทยาลัย (ในกรณีที่มีการเบิกจ่ายเงินมหาวิทยาลัย)
5. เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปปฏิบัติงานแล้ว จะต้องดำเนินการเสนอชื่อผู้รักษาการแทนในระหว่างที่ผู้บริหารไปปฏิบัติงานในหรือต่างประเทศ
6. ดำเนินการ การยืมเงินสำรองและคืนเงินสำรอง เมื่อเสร็จสิ้น
7. ประสานงานและติดต่อจองที่พัก ตามข้อมูลกำหนดการเดินทาง และแจ้งให้ผู้บริหารรับทราบ
8. จัดทำรายงานการเดินทางไป ประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อรายงานอธิการบดี ต่อไป

งานนัดหมาย / ประสานงาน

เลขานุการผู้บริหาร ต้องอำนวยความสะดวก รับเรื่องการนัดหมายทางหนังสือ หน่วยงาน หรือบุคคล ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการขอนัดหมายบุคคล ตามที่ผู้บริหารสั่งการ จึงมีข้อปฏิบัติดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้
2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลาที่
3. ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย
4. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการนัดหมาย 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
5. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่
6. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้ที่จะเข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทาง

โทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

7. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง
8. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลา หากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของ
ผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ.... ที่นัดไว้ใช่ไหมคะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ(ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ... มาถึงแล้ว เป็นต้น
9. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วย
10. วาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้
11. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
12. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

การจัดการงานตารางนัดหมายของผู้บริหาร

1. บันทึกข้อมูลหนังสือรับลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ รับเรื่องทางโทรศัพท์
2. บันทึกเสนอรายละเอียด ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมายวันเวลา สถานที่ติดต่อ หมายเลข โทรศัพท์
3. ผู้บริหารพิจารณารับนัด/รับเชิญ/ส่งการเลขานุการลงบันทึกตารางนัดหมาย
4. กรณีตอบปฏิเสธ แจ้งขัดข้อง หน่วยงาน / เจ้าของเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประสานทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
5. กรณีตอบรับ แจ้งยืนยันการรับนัดหมายกับหน่วยงาน / เจ้าของเรื่อง
6. ลงนัดหมายในระบบ Smart Office และ ปฏิทินการนัดหมาย
7. จัดเก็บข้อมูลการนัดหมายเข้าแฟ้มเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในครั้งต่อไป
8. ติดตามข้อมูลที่จำเป็น และยืนยันการนัดหมายก่อนถึงวันนัด

งานมอบหมายอื่นๆ เช่น การติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมีบัญชาเร่งด่วนด้วยวาจา

1. รีบโทรศัพท์ หรือประสานกับหน่วยเจ้าของเรื่องโดยเร็ว
2. รายงานผู้บริหารให้ทราบในทันที กรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ / ไปประชุมจะรายงานทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ทราบ

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. เข้ากับคนอื่นในที่งานไม่ได้
9. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ
10. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

1. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
2. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางดานการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
3. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหารและองค์กร จะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ
4. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

1. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนงาน / หน่วยงาน ใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษา รายละเอียดของส่วนงาน / หน่วยงาน นั้น ๆ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น
2. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้
3. ทุกครั้งที่ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะ ในบางครั้งผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้
4. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

ตำแหน่ง “เลขานุการผู้บริหาร ” สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ ถ้าผู้ที่ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายในชีวิต มีความรักในงานและหน้าที่ และหมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนา ศักยภาพการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีหน้าที่ ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร ทั้งอำนวยความสะดวกในด้านการบริหาร ภารกิจของผู้บริหารให้บรรลุ เป้าหมาย งานธุรการ เอกสาร งานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และรวมถึงงานบริการ จึงนับว่า เลขานุการผู้บริหาร มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารให้ดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ รักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเอง ในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่าย สะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จ มีอารมณ์ แจ่มใสเบิกบาน เพราะงานที่ทำไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อและมีความสุขกับการทำงานส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดีด้วย หากบุคคลใดก็ตามสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้นั้นก็จะประสบความสำเร็จในการเป็น เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างภาคภูมิใจ

อ้างอิง

- 1) บุศรินทร์ เทพยศ. เทคนิคงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2550
- 2) อุษณีย์ ตูลาบดี(2545).เลขานุการมืออาชีพ.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงค์
- 3) เอกสารประกอบการอบรม โครงการพัฒนาเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พฤษภาคม 2560)
- 4) <http://www.thairath.co.th/content/edu/161070> สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561
- 5) เอกสารประกอบการเรียน วิชา การเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ (2203 - 2105) สืบค้น เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2563