



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

นางสาวมะลิ ไพศาลธรรม

งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมการปฏิบัติงานในส่วนงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี รายละเอียดกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ขอบเขตงานทั้งหมดโดยนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง ประสบการณ์ทำงานของผู้เขียนการแก้ปัญหา เพื่อจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้

ทำยนี้ผู้เขียนขอขอบคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการฝึกฝนเรียนรู้การปรับปรุงการทำงานจนเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยดีตลอดมา ซึ่งผู้เขียนรู้สึกเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนหวังว่า คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารเล่มนี้จะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

มะลิ ไพศาลธรรม
ผู้เขียน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ขอบเขตของคู่มือ	๒
คำจำกัดความเบื้องต้น / นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ	
โครงสร้างการบริหารจัดการ	๔
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	๑๓
ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน	๒๘
บทที่ ๔ เทคนิคการปฏิบัติงาน	
กิจกรรม / แผนการปฏิบัติงาน	๓๐
เทคนิคการปฏิบัติงาน	๓๐
การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	๓๒
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	
ปัญหา / อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	๓๓
แนวทางการแก้ไขปัญหา	๓๔
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๓๗
บรรณานุกรม	๓๘
ประวัติผู้เขียน	๓๙

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานที่สำคัญๆ เช่น การวางแผน การดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้ช่วยงานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่างๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างมาก ที่จะทำให้งานผู้บริหารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้

เนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการต้องทำหน้าที่แบ่งเบาภาระหน้าที่ต่างๆ ของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาในการบริหารงานได้อย่างเต็มที่ เลขานุการยังต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับและแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ในขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่และเลขานุการต้องมีความสามารถปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องรับคำสั่ง ทั้งนี้รวมถึงการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรมี คือ มีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับบุคลากรทุกๆ ฝ่าย ดังนั้นหากองค์กรใดไม่มีเลขานุการองค์กรนั้นก็จะเป็นงานด้วยความยากลำบากและไม่ราบรื่น

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไปทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานอย่างมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกสามารถเข้าใจกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว
๒. เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคตได้
๔. เป็นแนวทางนำไปสู่การลดเวลาการศึกษา การปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการ

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลัก ๆ ดังนี้

๑. การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยก จัดลำดับความเร่งด่วน ความสำคัญของเรื่อง พิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร สรุปย่อเรื่อง เสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ
๒. การติดตามประสานงานจัดทำตารางนัดหมาย ยืนยันการนัดหมาย ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก รวบรวมติดตามข้อมูล เอกสารประกอบการประชุมให้ผู้บริหาร
๓. การเดินทางไปราชการของผู้บริหาร

คำจำกัดความเบื้องต้น / นิยามศัพท์เฉพาะ

หนังสือ หมายความว่า หนังสือราชการ

หนังสือราชการ หมายความว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

หน่วยงาน หมายความว่า หน่วยงานระดับคณะ สำนัก กอง สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การเดินทางไปราชการ หมายความว่า การเดินทางเพื่อไปปฏิบัติภารกิจของผู้บริหาร

การนัดหมาย หมายความว่า การจัดเตรียมการเพื่อปฏิบัติภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดการเวลาของผู้บริหาร

ภารกิจ หมายความว่า สิ่งที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามหน้าที่

เลขานุการ หมายความว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ประจำในตำแหน่งเลขานุการของอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี

“เลขานุการ” เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขา สนธิ กับ อนุการ ดังนั้น เลขา+อนุการ รวมเป็นเลขานุการ

“เลขา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษร การเขียน

“อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริงแล้ว เลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่ กว้างขวางต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความฉลาด รอบครอบ มีปฏิญาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาบดี ๒๕๓๖)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ สรุปคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้ โดยที่ไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินในในขอบเขต แห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือผู้รู้ความลับ เป็นผู้ที่มีความไว้วางใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการ จึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบไว้ใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

Google Calendar คือ บริการปฏิทินแบบออนไลน์ของ Google ซึ่งทำให้สามารถเก็บข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ รวมไว้ในที่เดียวกันได้ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมายและกำหนดเวลาเหตุการณ์ต่างๆ สามารถส่งข้อความเชิญ สามารถใช้ปฏิทินร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ได้ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการผู้บริหารให้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

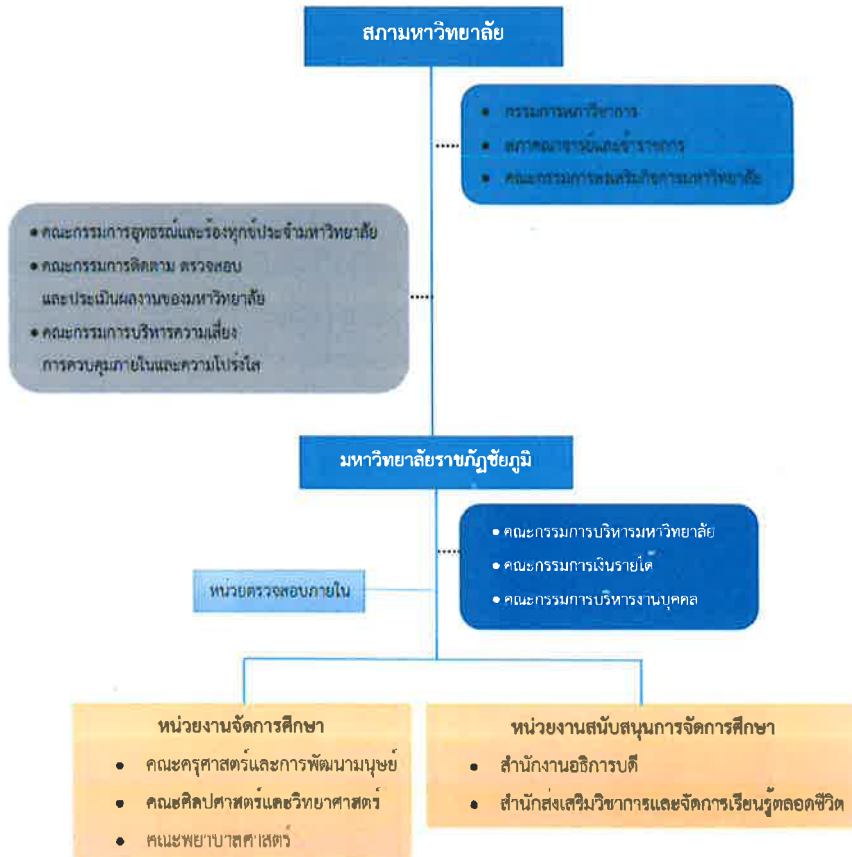
บทที่ ๒

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

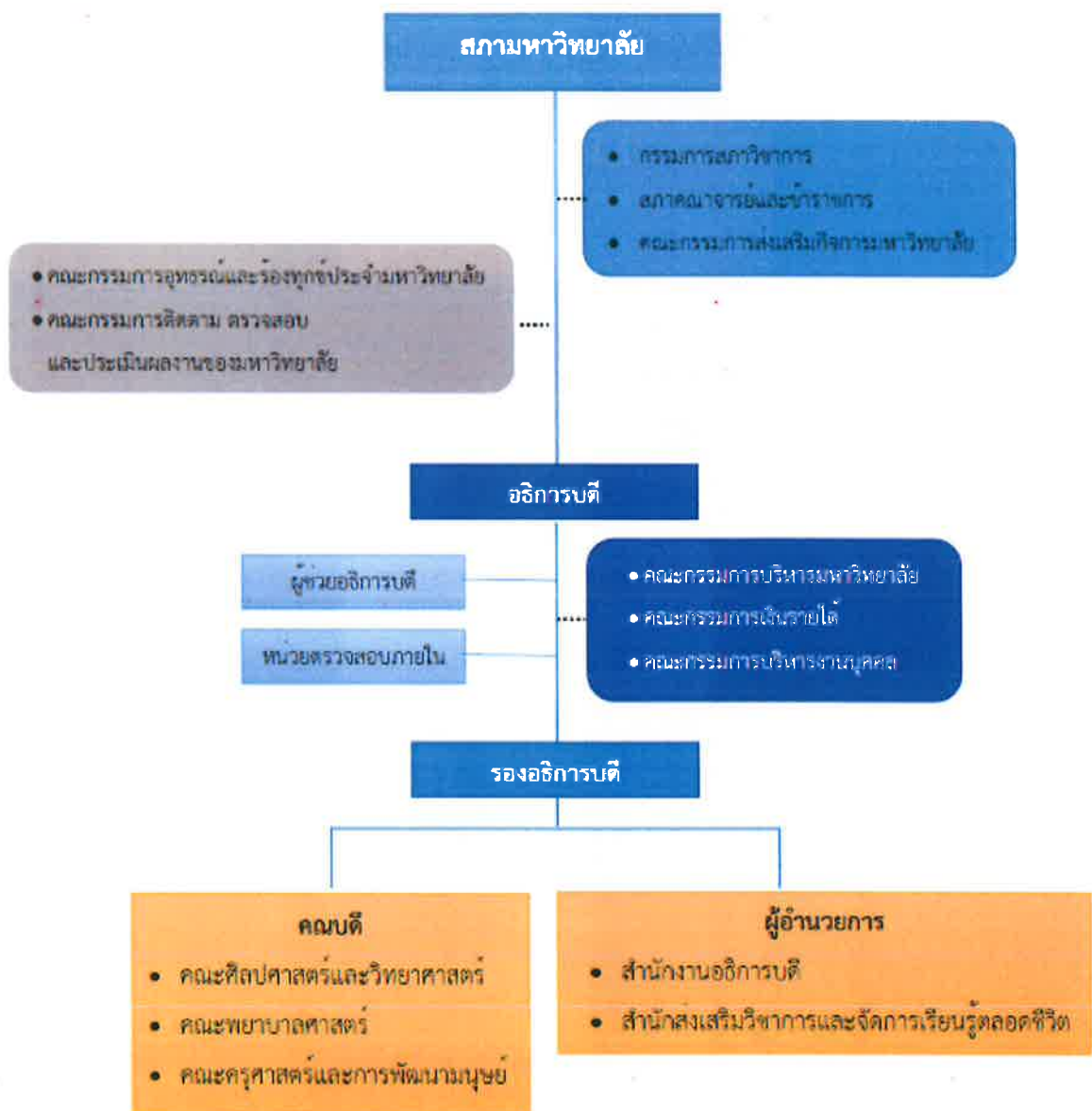
โครงการสร้างการบริหารจัดการ

งานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานระดับงาน สังกัด กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตามประกาศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การเปลี่ยนประเภทตำแหน่ง การเปลี่ยนชื่อตำแหน่ง การย้าย การตัดโอนตำแหน่ง และการไปช่วยราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ ๘๖๐/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๗ เรื่อง การเปลี่ยนประเภทตำแหน่ง การเปลี่ยนชื่อตำแหน่ง การย้าย และการตัดโอนตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และการมอบหมายให้พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทวิชาชีวะเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ประเภททั่วไป และพนักงานราชการ ปฏิบัติงานตามโครงสร้างขอบข่ายภารกิจและกรอบอัตรากำลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ ๑๒๙๑/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีขอบข่ายภารกิจในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง งานลงรับ-ส่ง หนังสือราชการ งานร่างได้-ตอบ หนังสือราชการ งานออกเลขหนังสือราชการ งานจัดเก็บ/บันทึกหนังสือสั่งการ งานแจ้งเวียนหนังสือภายใน งานเลขานุการผู้บริหาร งานไปรษณีย์ งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ งานสถานีวิทยุ งานจดหมายข่าว และวารสาร งานประชุมคณะกรรมการ ก.บ. งานประชุมคณะกรรมการ ค.ส.อ. งานประชุมบุคลากรในสังกัดกองงานรับรองผู้ทรงคุณวุฒิและการประชุม และงานข้อมูลและสารสนเทศของกอง

๑. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



๒. โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)



๓. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)



ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

๑. งานลงรับ-ส่ง หนังสือราชการ
๒. งานร่างโต้-ตอบ หนังสือราชการ
๓. งานออกเลขหนังสือราชการ
๔. งานจัดเก็บ/บันทึกหนังสือสั่งการ
๕. งานแจ้งเวียนหนังสือภายใน
๖. งานเลขานุการผู้บริหาร
๗. งานไปรษณีย์
๘. งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
๙. งานสถานีวิทยุ
๑๐. งานจดหมายข่าว และวารสาร
๑๑. งานประชุมคณะกรรมการ ก.บ.
๑๒. งานประชุมคณะกรรมการ ค.ส.อ.
๑๓. งานประชุมบุคลากรในสังกัดกอง
๑๔. งานรับรองผู้ทรงคุณวุฒิและการประชุม
๑๕. งานข้อมูลและสารสนเทศของกอง
๑๖. การประสานงานเพื่อดำเนินงานของกอง
 - งานประชาสัมพันธ์
 - งานบริหารทรัพยากรบุคคล
 - งานอาคารและสถานที่
 - งานการเงินและบัญชี
 - งานพัสดุ
 - งานแผนและงบประมาณ
 - งานโสตทัศนูปกรณ์
 - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๓ ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ นางสาวมะลิ ไพศาลธรรม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้

- ๑) ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการอธิการบดี

๒) การกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
 ๓) ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อราชการกับผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย

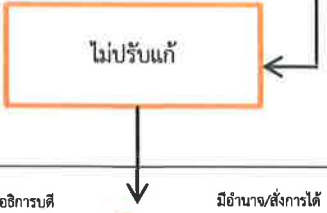


๔) จัดทำปฏิทินงาน/การนัดหมายของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย และจัดทำสื่อบทบาทผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย

๕) จัดทำหนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการของผู้บริหาร/ขออนุมัติงบประมาณ/อนุมัติการเบิกจ่ายของผู้บริหารและเอกสารราชการต่างๆ

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกงานการกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ /ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อราชการกับผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย /การนัดหมายของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย และจัดทำหนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการของผู้บริหาร มาเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมี Flow Chart ดังนี้



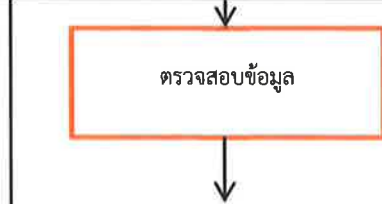



งานการกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	หลักฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับหนังสือจากธุรการ/ หน่วยงาน	๒ นาที	๑. ลงนามรับเพิ่มจากงานธุรการ/ เจ้าของเรื่อง	ทะเบียนรับ งานธุรการ/เจ้าของ เรื่อง	งานธุรการ/ เจ้าของเรื่อง
๒	คัดแยกหนังสือตามความสำคัญ และเร่งด่วน	๒ นาที	๑. ลำดับความสำคัญและความ เร่งด่วน ๒. แยกเพิ่ม เรียง ลำดับจาก ความสำคัญเร่งด่วน เร่งด่วนแต่ไม่ สำคัญ สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน	ป้ายแสดงความ เร่งด่วน	เลขานุการ
๓	รับหนังสือราชการ - ทะเบียนคุม Excel - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	๑. ประทับตรารับหนังสือ ๒. ลงรับหนังสือด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ประกอบด้วย เลขรับ วันที่รับ เวลาจัดทำเรื่อง เจ้าของเรื่อง ชื่อเรื่อง	๑. ไฟล์ทะเบียน คุมเพิ่มเข้า- ออก Excel	เลขานุการ
๔	เลขานุการกลั่นกรอง	๕ นาที	๑. ตรวจสอบคำถูกผิด รูปแบบการ จัดทำเอกสาร ๒. ความสมบูรณ์ของเอกสาร เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง การลงนามจาก ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น	๑. ไฟล์ทะเบียน คุมเพิ่มเข้า- ออก Excel	เลขานุการ
๕	Signต้อง ปรับแก้	๕ นาที	๑. ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องก่อน นำเสนอ ๒. ส่งเรื่องกลับไปยังงานธุรการ/ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	ไม่มี	เลขานุการ

๖		-	๑. นำแฟ้มเสนอห้องผู้บริหาร	ไม่มี	เลขานุการ
๗	<p>ไม่มีอำนาจ/เสนออธิการบดี มีอำนาจ/ส่งการได้</p> 	๑๕ นาที	๑. ผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพิ่มเอกสาร และในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	๑. ไฟล์ทะเบียนคุมเพิ่มเข้า-ออก Excel ๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	อธิการบดี
๘		๕ นาที	๑. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้องการลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ๒. บันทึกคำสั่งการในทะเบียนคุมเพิ่มเข้า-ออก Excel ๓. ส่งกลับคืนไปยังงานธุรการ/หน่วยงาน เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	Print out ทะเบียนคุม	เลขานุการ
รวมระยะเวลาดำเนินการ		๔๔ นาที			

ต้อนรับ อำนาจความสะดวก และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อราชการกับผู้บริหารที่ได้รับ

มอบหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	หลักฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. ผู้มาติดต่อทั้งภายใน-ภายนอก มหาวิทยาลัย ทั้ง โดยตรง ทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โปรแกรมไลน์ แอปพลิเคชัน ๒. กรณีผู้บริหารติดภารกิจ/ไม่สะดวก เข้าพบ ให้เสนอนัดวันให้เข้าพบ	๑. เอกสาร ๒. ข้อมูลการโทร	ผู้มารับบริการ
๒		๕ นาที	๑. ขอทราบนามและชื่อขององค์กรของผู้มา ติดต่อ ขอทราบชื่อบุคคล หน่วยงาน และจุดประสงค์ ๒. จัดเตรียมห้องรับรอง ๓. ดูแลอาหารว่าง	ไม่มี	เลขานุการ
๓		๕ นาที	๑. ตรวจสอบตารางนัดหมาย ๒. ประสานผู้เกี่ยวข้อง ๓. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลกับอธิการบดี/รองอธิการบดี	ตารางนัดหมาย	เลขานุการ
๔		๑๐ นาที	๑. นำเรียนรายละเอียดเบื้องต้น ๒. ชี้แจงสรุปประเด็นการเข้าพบ	เอกสาร	เลขานุการ
๕		๕ นาที	๑. เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบ ๒. บันทึกภาพ	ภาพถ่าย	อธิการบดี
๖		๕ นาที	๑. เป็นตัวแทนผู้บริหารส่งผู้มาติดต่อที่ ลิฟท์โดยสาร/ชั้น ๑/ที่จอดรถ	ไม่มี	เลขานุการ
รวมระยะเวลาดำเนินการ		๓๒ นาที			

งานตารางนัดหมายของผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและคัดแยกประเภทของเรื่องที่มีความเร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรีบดำเนินการได้ทันเวลา / หรือทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail โปรแกรม Line อื่นๆ เป็นต้น	เอกสาร Microsoft Word	เลขานุการ
๒		๒ นาที	บันทึกเสนอผู้บริหารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา	เอกสาร/ Microsoft Excel	เลขานุการ
๓		๕ นาที	มีรายละเอียดข้อมูลลงในตารางนัดหมายถูกต้องและครบถ้วน	เอกสาร Microsoft Word	อธิการบดี
๔		๒ นาที	มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย	เอกสาร Microsoft Word	เลขานุการ
๕			มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย	เอกสาร Microsoft Word	เลขานุการ
๖		๒ นาที	บันทึกข้อมูลรายละเอียดการนัดหมายลงในตารางนัดหมาย / ปฏิบัติการนัดหมาย / จัดเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูลในการประชุมครั้งต่อไป	Microsoft Excel / e-mail	เลขานุการ
รวมระยะเวลาดำเนินการ		๑๖ นาที			

จัดทำหนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการของผู้บริหาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	หลักฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	ตรวจสอบนัดหมาย ในการเดินทางไปราชการ เพื่อจะได้ดำเนินการวางแผนการเดินทางไปราชการได้อย่างถูกต้อง เช่น กำหนดเป็นอย่างไรบ้าง ระยะเวลาในการปฏิบัติภารกิจ ระยะเวลาในการเดินทาง จากต้นทางถึงปลายทาง รวมไปถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ปฏิทินงาน	เลขานุการ
๒		๑๐ นาที	๑. แจ้งผู้ร่วมเดินทางไปราชการให้ทราบถึงแผนการไปราชการ ๒. ในกรณีที่ต้องเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้อง จองห้องพัก โดยต้องพิจารณาถึงการเข้าพักด้วย เช่น ห้องสำหรับผู้บริหารจะต้องพักเดี่ยว ใช้เตียงเดี่ยว ห้องสำหรับผู้ติดตามจะต้องเป็นเตียงคู่ เป็นต้น	หนังสือต้นเรื่องจากหน่วยงาน	เลขานุการ
๓		๒๐ นาที	๑. ในการไปราชการทุกครั้งจะต้องมีบันทึกขออนุญาตเดินทางไปราชการ โดยต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ก่อนการเดินทางไปราชการอย่างน้อย ๑ วัน ๒. จัดทำบันทึกข้อความเพื่อขออนุมัติเดินทางไปราชการพร้อมประมาณการค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปราชการ	หนังสือต้นเรื่องจากหน่วยงาน	เลขานุการ
๔		๑๐ นาที	ตรวจสอบรายชื่อผู้ยืมเงินทรงรชาการว่ามี ค้างเงินยืมหรือไม่ โดยสามารถตรวจสอบได้กับเจ้าหน้าที่การเงิน	เอกสารเคลียร์เงินยืม	เลขานุการ
๕		๒๐ นาที	ทำบันทึกข้อความขออนุมัติยืมเงิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการไปราชการ พร้อมกับประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการด้วย	บันทึกขออนุญาตเดินทางไปราชการ	เลขานุการ
		๔๐ นาที	จัดทำเอกสารเคลียร์ (หักล้าง) เงินยืม เมื่อการเดินทางไปราชการเสร็จแล้ว	บันทึกขออนุญาตเดินทางไปราชการ	เลขานุการ
๖					
รวมระยะเวลาดำเนินการ		๑ ชั่วโมง ๔๕ นาที			

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ของงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่มีกิจกรรมหลายขั้นตอน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องศึกษาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการมีความถูกต้อง

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา ทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงาน จากผู้บังคับบัญชา บันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้ง ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุม ของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัว และที่สำคัญ แก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและทำการนัดหมายภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง กับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กร ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของ ผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี การกำหนดลักษณะงานเลขานุการ ดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการ เบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่า เลขานุการนั้นเสมือน เป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสาน นโยบายให้ระดับผู้บริหาร และระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถ ขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม, ๒๕๕๖)

แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุกๆ อย่าง ในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะเวลาและโอกาส เราต้องมีศรัทธภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้ แล้ว ออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเรา เช่น การมอบหมาย ให้เราทำงานหนึ่งชิ้น ท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, ๒๕๕๖)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สิ่งเพียง หลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลงานงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกัน ดังนี้

- การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พุดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่ง แบบชัดเจน ก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

- ขอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจาก ท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้น และเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่ง ชิ้นที่สองสามและ ต่อ ๆ ไป รวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านมา ได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัด เพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่างที่สำคัญ คืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบางท่าน ให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุม และบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่น จึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดาว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างไร สนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจ จะใช้ระยะเวลาประมาณ ๓ - ๖ เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัว จะใช้ระยะเวลาประมาณ ๑๐ - ๑๒ เดือน

๑. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบดังนี้

๑. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

๒. ยืนรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

๓. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สมารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

๔. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น

๕. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงที และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

๒. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โปรแกรมสื่อสารต่างๆ เช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้น จะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ ที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

๒. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพรั้าเพื่อบางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิด และตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

๓. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบ และสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชา ตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. จัดเตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาไว้มือโทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์คือกระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอดัดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่นๆ ที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้

๒. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

๔. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคนไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

๕. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

๑. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ
๒. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
๓. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
๔. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
๕. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย
๖. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
๗. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม หรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ ขณะโทรศัพท์
๘. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีหางเสียง

๖. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา ทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ที่มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

การรับโทรศัพท์

๑. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้
๒. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย
๓. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม
๔. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันที เพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับ หรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง
๕. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่า

จะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่ เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่กรณีผู้บังคับบัญชียินดีรับสายนั้นก็ สามารถโอนสายให้ ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุด หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ โดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุม และให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

๖. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่า ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจ เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความการปฏิบัติธุระแทนการตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

๗. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียดชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

๘. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อน แล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อย การต่อโทรศัพท์ควรปฏิบัติดังนี้

๘.๑ มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเองเช่น “สวัสดีค่ะ” (ครับ).....ดิฉัน (ผม) ระบุชื่อ.....จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

๘.๒ การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

๘.๓ กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อ และตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูล วัน เวลา หรือสถานที่ ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไปหรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

๘.๔ จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือ คำพูดที่สุภาพแล้ววางสายโทรศัพท์ ด้วยกริยาที่นุ่มนวลไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้คือ

๑. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

๒. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

๓. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดยกรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้ว ให้นำไปบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีสำหรับผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

๔. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน

๗. การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

๒. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

๓. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

๔. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้ว ไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้น จดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ของฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่

เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

๕. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่กระจายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิด ควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชานุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

๘. การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวและสุนทรพจน์ในโอกาสต่าง ๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราวหรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. เตรียมศึกษาหารายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเตรียมคำกล่าวหรือสุนทรพจน์นั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของคำกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้น จะต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ร่วมงานบ้าง โดยใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่งและมียศศักดิ์ใกล้เคียงกันไปตามลำดับ เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นข้อมูลปัจจุบัน บางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

๒. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้วและตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

๙. การต้อนรับผู้มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

๑. แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อดด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิจกรรมตา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

๒. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามินตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

๓. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใคร ค่ะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าว จะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรกระทำ

๒. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่ายรำคาญให้ปรากฏ

๓. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้ที่มาติดต่อแต่เรายังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญควรขอเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

๔. กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

๕. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอันดี

๖. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ โดยมิให้ผู้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจจะถามเป็นกรณี ๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

๗. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้ว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้ว จะรับมาเรียนเชิญทันที

๑๐. การนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

๒. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับ เพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลา ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

๓. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ ๑๑ เวลา ๑๑.๐๐ น. หรือวันอังคารที่ ๑๒ เวลา ๑๑.๐๐ น. หรือวันจันทร์ที่ ๑๐ ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

๔. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัด หมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

๔.๑ กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้น ไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบ หรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๒ กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๕. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลา หากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจ และเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดีเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว” เป็นต้น

๖. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

๗. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๘. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำอันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

๑๑. การให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่างซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

๑. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้และขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย สมุดรายนาม ผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

๒. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอนในกรณี ที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่อง ที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

๓. การจัดเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

๑๒. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เป็นหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ

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

๒. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

๓. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้นๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ ๓ ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง ๒ ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

๓.๑ ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

๓.๒ ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

๓.๓ ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

๔. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ กันการใช้สรรพนาม การสะกด คำการันต์ เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้อง

๕. จะต้องจดจำ แบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้ง การพิมพ์เอกสารใดๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้นๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่างเป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวน ภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้นๆ

การตรวจแก้ไขเอกสาร

๑. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียดก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม
๒. ตรวจสอบความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่
๓. กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ
๕. ตรวจสอบเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Marks)
๖. ตรวจสอบตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
๗. ตรวจสอบรูปแบบของเอกสาร ว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
๘. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
๙. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
๑๐. ก่อนส่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
๑๑. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณา

เทคนิคการแบ่งคำ

การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานชั้นผลิตหรือจดหมายต่างๆ ถ้าไม่จำเป็นจริงๆ ผู้พิมพ์ควรจะวางรูปแบบให้พอเหมาะเพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้นๆ ให้ถือแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อย่อ ชื่อคน ไม่ควรแบ่งเพราะถือว่าเป็นส่วนเดียวกัน
๒. จำนวน หรือตัวเลข ไม่ควรแบ่งให้อยู่คนละบรรทัด
๓. คำย่อ คำสั้นๆ ไม่ควรแบ่ง
๔. คำพยางค์เดียว จะไม่แบ่งเป็นอันขาด
๕. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ตอนท้ายของบรรทัด
๖. ไม่ควรแบ่งคำให้หลงเหลือเป็นคำสุดท้ายของย่อหน้า หรือหน้ากระดาษที่พิมพ์
๗. การพิมพ์จดหมายสั้นๆ ไม่ควรมีมากกว่า ๒ ย่อหน้า
๘. ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำๆ กับบรรทัดก่อนๆ
๙. ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว
๑๐. พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงาน ถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้นๆ หากมีข้อผิดพลาด หรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดี กระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมาย ควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มีคุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน

- ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน

- การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์ โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการ ภาษาไทยย่อหน้า ๑๐ เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า ๕ เคาะ

- เว้นระยะกันหน้า กันหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม

- ตรวจสอบความถูกต้องของวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้นๆ ให้ครบถ้วน

- ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกัน เอกสารสำคัญโดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

๑๓. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวัน จะมี หนังสือเสนอมาเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็น เอกสาร ราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการจะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่างๆ เพราะงานเก็บ เอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัว เลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงาน หรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บเป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ ยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีก สุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของ สำนักงานนั้นๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้า ได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่งๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ การจัดแฟ้มเอกสารจะ เก็บในตู้เก็บเอกสาร โดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อเรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้มจะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปี ที่ยืมไว้ จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือ ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับผู้บังคับบัญชาว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นหาเรื่องได้ถูกต้องการเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาที่จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบ ตัวเองรู้คนเดียว และอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอก หน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่วุ่นวายสับสน เนื่องจาก การจัดเก็บเอกสาร

เป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ปริมาณ ของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

วิธีการเรียงเอกสาร

๑. การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น

- การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญได้แก่เอกสาร ประเภท จดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้นกระชับรัดกุม และมีความหมายชัดเจน

- เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษร ตามชื่อคน หรือชื่อกิจการ

- เรียงตามภูมิศาสตร์ เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้องควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขต การติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศตามลำดับก็จะทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลข ตามลำดับการได้มาของเอกสาร เหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่างๆ เช่น เชื้อธนาคาร ใบกำกับสินค้า บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลข อาจใช้เป็น ๑,๒,๓,๔,๕....โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

๓. การเรียงตามวันที่ เรียงลำดับเอกสารตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมา

ระบบการจำแนกเอกสาร

๑. จำแนกเอกสารตามหัวเรื่อง
๒. จำแนกเอกสารตามชื่อบุคคล
๓. จำแนกเอกสารตามที่ตั้งหน่วยงาน
๔. จำแนกเอกสารตามเลขรหัส

การจำแนกหมวดแฟ้มต่าง ๆ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ จำแนกเป็น ๑๐ หมวด ดังนี้คือ

๑. การเงินงบประมาณ
๒. คำสั่ง ระเบียบ มติ ค.ร.ม. คู่มือ
๓. โต้ตอบทั่วไป
๔. บริหารงานทั่วไป
๕. บริหารบุคคล
๖. เบ็ดเตล็ด
๗. ประชุม

๘. พุณ ฝีกอบรม ดูงาน
๙. พัสตุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
๑๐. รายงาน และสถิติต่างๆ

การจำแนกหมวดเพิ่มทั้ง ๑๐ หมวด ให้เป็นมาตรฐาน ทุกหน่วยงานมีผลดีทำให้

๑. การให้รหัสสามารถทำได้ง่ายขึ้น
๒. ผู้ทำหน้าที่การจัดเก็บเอกสารสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การจำแนกตามชื่อบุคคล หากเป็นชาวต่างประเทศเรียงนามสกุล ชื่อต้น และชื่อกลางตามลำดับ หากเป็นชื่อคนไทยให้เรียงชื่อต้น และชื่อสกุล โดยนำคำนำหน้าชื่อวงเล็บไว้ข้างท้าย

การจำแนกตามชื่อหน่วยงาน ในกรณีที่หน่วยงานมีสาขาซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่ต่างกันกระจายออกไปตามที่ตั้งต่างๆ เมืองต่างๆ

การจำแนกตามเลขรหัส โดยใช้เลขรหัสแทนเรื่อง เป็นระบบที่ค่อนข้างยาก ต้องมีการทำคู่มือประกอบ

เทคนิคคำแนะนำในการเก็บเอกสาร

๑. การจำแนกเอกสารตามเรื่องหรือหน่วยงาน ต้องเขียนป้ายชื่อหน้าลิ้นชักในลิ้นชักให้จัดเรียงหมวดเพิ่ม หมวดเพิ่มย่อย ชื่อเพิ่ม และเพิ่มยืม เรียงจากซ้ายไปขวา

๒. ในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรตามชื่อเรื่อง ให้จัดเก็บ ๑ เรื่องใน ๑ เพิ่ม ไม่ควรเก็บเอกสาร มากกว่า ๑ เรื่อง ในเพิ่มเดียวกัน

๓. อย่าเก็บเอกสารที่ยังไม่เจาะรูเข้าเพิ่ม

๔. อย่าเก็บหนังสือในเพิ่ม ควรเก็บหนังสือในตู้ และเขียนแทรกไว้ในเพิ่มว่า เก็บหนังสือไว้ที่ไหน

๕. ให้เว้นช่องว่างหลังลิ้นชักประมาณ ๕ นิ้ว

๖. หากมีการยืมเพิ่มไปต้องใส่ “เพิ่มยืม” แทน เพิ่มยืมจะทำก็เพิ่มก็ได้และไม่จำเป็นต้องมีทะเบียนยืม

๗. มีการย้ายเอกสารเก่าไปเก็บที่อื่นปีละครั้ง

การจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่สำคัญ หากเลขานุการงานโดยไม่มีวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม จะทำให้เอกสารมากองรวมสะสมทุกวัน ก่อให้เกิดการหมักหมมซ้ำซ้อนของเอกสาร เวลาจะใช้งานก็หาด้วยความยุ่งยาก รุนแรง ค้นพบบ้างไม่พบบ้าง เอกสารบางเรื่องมีความสำคัญมากต่อองค์กร ถ้าทำเอกสารหาย เลขานุการจะถูกตำหนิที่ไม่เอาใจใส่ ฉะนั้นเลขานุการจะต้องมีความรอบคอบ ละเอียดถี่ถ้วน มีระบบการ จัดเก็บที่ดี ถูกต้องไม่หลงลืม เมื่อจะหยิบใช้ก็สามารถจะค้นหาได้ทันทั่วทั้งที่ไม่ใช้เวลานานจนเกินไป และ เอกสารอยู่ในสภาพที่ดีด้วย การทำลายเอกสาร ในระยะเวลาที่ผ่านมา เอกสารบางชิ้นไม่จำเป็นที่จะต้องเก็บ รักษา เลขานุการจะต้องกลั่นกรองพิจารณาความเหมาะสมที่ควรจะต้องเก็บรักษา ต่อ หรือทำลายโดยวิธีการเผา หรือขาย และจะต้องทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่ทำลายไว้ด้วย เอกสารแต่ละชิ้น

บางอย่างจะมีอายุการใช้งานใน เวลา ๑ หรือ ๒ ปี เลขานุการจะต้องเลือกดู ถ้าหากไม่มีการทำลายก็จะทำให้ไม่มีที่เก็บเอกสาร

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในส่วนตัวจะมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือจะมีการเปลี่ยนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของผู้บริหารและจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่อาจจะ คาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไป ปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมี ผู้บังคับบัญชาคนใหม่เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรก ต้องใช้บุคลิกภาพ ความสนใจ คือต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ความจดจำเป็นการบันทึกข้อมูลในสมอง เพื่อนำมาปรับตัวเองให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำ ว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา มิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะต้องทำงานร่วมกันต่อไป ในส่วนของการทำงานผู้บริหารจะแบ่งงานให้แต่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสังเกต บุคลิกภาพของคนในกลุ่มงานและจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียน ผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้ เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและประสานงานกัน อันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้ ในอนาคต (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, ๒๕๕๖)

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

เลขานุการผู้บริหารมีข้อควรระวังหลายประการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ด้านการจัดการงาน

ความถูกต้องของข้อมูล : ตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารหรือเผยแพร่

การบริหารเวลา : จัดตารางงานอย่างรัดกุมและเผื่อเวลาในการปรับเปลี่ยน

การติดตามงาน : ตรวจสอบความคืบหน้าของงานต่าง ๆ เพื่อให้เสร็จตามกำหนดเวลา

๒. ด้านการสื่อสาร

การรักษาความลับ : ระมัดระวังในการจัดการข้อมูลที่เป็นความลับของมหาวิทยาลัยและผู้บริหาร

การสื่อสารอย่างชัดเจน : ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและถูกต้องทั้งในการพูดและเขียน

การประสานงาน : ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ด้านบุคลิกภาพและมารยาท

ความน่าเชื่อถือ : ปฏิบัติตนให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานไว้วางใจ

การแต่งกาย : แต่งกายให้เหมาะสมกับตำแหน่งและสถานการณ์

มารยาทในการรับรอง : ให้บริการและต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ

๔. ด้านจรรยาบรรณ

การมีจริยธรรม : ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการทำงาน

การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ : ปฏิบัติงานโดยไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การเคารพสิทธิผู้อื่น : ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นด้วยความเคารพ

๕. ด้านเทคโนโลยี

การใช้ระบบสารสนเทศ : ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การป้องกันข้อมูล : ระมัดระวังการเข้าถึงข้อมูลสำคัญผ่านระบบคอมพิวเตอร์

บทที่ ๔

เทคนิคการปฏิบัติงาน

กิจกรรม / แผนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเลขานุการ งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้กำหนดกิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												หมายเหตุ		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑	ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย	←													→	
๒	การกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้อง ของหนังสือราชการ และเอกสารทางราชการของหน่วยงานที่ได้รับหมายหมาย	←													→	
๓	ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มาติดต่อราชการกับผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย	←													→	
๔	จัดทำปฏิทินงาน/การนัดหมายของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย และจัดทำสปฏิปชาาผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย	←													→	
๕	จัดทำหนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการของผู้บริหาร/ขออนุมัติงบประมาณ/อนุมัติการเบิกจ่ายของผู้บริหารและเอกสารราชการตามที่ได้รับมอบหมาย	←													→	

เทคนิคการปฏิบัติงาน

การทำงานในองค์กรจะต้องเจออุปสรรคในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดจากตัวเองหรืออุปสรรคการทำงานที่เกิดจากเพื่อร่วมงาน ปัญหาในการทำงานของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันออกไป เช่น ปัญหาในการบริการเวลาไม่ตี ปัญหาการจัดลำดับความสำคัญของงานไม่ถูก หรือขาดทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือทำให้งานไม่ลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ฉะนั้นการเพิ่มทักษะ หรือเทคนิคในการทำงานเป็นตัวช่วยที่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลายวิธีที่ช่วยได้ เช่น การจัดลำดับความสำคัญ วางแผนก่อนการทำงาน หรือการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด ดังนี้

๑. จัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็น การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานมีส่วนช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นเสร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างราบรื่น แต่ก่อนอื่นจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานก่อน เพื่อที่จะได้จัดระเบียบการทำงานได้อย่างถูกต้อง วางงานขึ้นใดควรเริ่มต้นทำก่อน-หลัง เพื่อให้งานทุกชิ้นเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดและออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะไม่ต้องออกไปสื่อสารกับใครแต่การมีสมุดโน้ต หรือคอยจดโน้ตเอาไว้จะช่วยให้งานของเราไม่หลุด สื่อสารและตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างตรงจุด และเป็นการฝึกจดโน้ตไปในตัวเก็บไว้เป็น Soft Skill ให้เราในอนาคตได้อีกด้วย

๒. วางแผนก่อนทำงานทุกครั้ง การวางแผนการทำงานจะช่วยให้คุณทำงานได้อย่างมีระบบและเป็นระเบียบ เพราะคุณจะรู้ว่างานที่ต้องทำทั้งหมดนั้นมีอะไรบ้างและงานแต่ละชิ้นมีกำหนดส่งวันไหน

เพื่อที่จะได้จัดลำดับความสำคัญของงานแต่ละชิ้นได้ถูกกว่าควรเริ่มต้นทำงานใด นอกจากนี้การวางแผนการทำงาน ยังช่วยให้ทำงานเสร็จได้รวดเร็วอีกด้วย ถือเป็นหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ทุกคนควรทำก่อนเริ่มต้นทำงาน

๓. ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน หลังจากวางแผนในการทำงานเรียบร้อยแล้ว การตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นอีกหนึ่งวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยการกำหนดเป้าหมายการทำงานแต่ละวันว่าในวันนี้จะทำงานชิ้นใดบ้าง จะทำทั้งหมดกี่ชิ้น แล้วบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้เพียงเท่านี้ก็ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้แล้ว

๔. ตัดสินใจให้เป็น ทักษะในการตัดสินใจไม่ใช่เพียงแค่การเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่เป็นการตัดสินใจเลือกมาอย่างดี โดยอาศัยการวิเคราะห์ด้วยเหตุและผล พร้อมกับการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนว่าสิ่งที่ตัดสินใจลงไปนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่สุด ดังนั้น การมีทักษะในการตัดสินใจที่ดีจะช่วยให้องค์กรมีความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น นอกจากนั้นทักษะการตัดสินใจยังสามารถช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ทำงานต่อไปได้ โดยไม่เสียเวลาไปกับการลังเล การตัดสินใจ จึงเป็นอีกหนึ่งทักษะที่หลายๆ องค์กรมองหาจากผู้สมัครงานเป็นอย่างมาก

๕. ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ปัจจุบันการสื่อสารเป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทุกสาขาอาชีพนั้นจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสาร ไม่ว่าจะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หรือสื่อสารกับลูกค้า ทั้งการพูด การเขียน หรือแม้แต่การนำเสนอก็ต้องอาศัยการสื่อสาร ดังนั้น การมีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้สื่อสารได้อย่างตรงจุด เข้าใจได้ง่าย และที่สำคัญ คือ สามารถช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและราบรื่นขึ้นอีกด้วย

๖. เรียนรู้และพัฒนาทุกครั้งที่เกิดข้อผิดพลาด ความผิดพลาดเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือว่าเรื่องใหญ่ แต่เมื่อผิดพลาดไปแล้ว ก็ควรเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่ได้เกิดขึ้น โดยมองหาสาเหตุของปัญหาว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากอะไร และมีวิธีใดบ้างที่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ เพื่อที่ครั้งหน้าจะได้ไม่ทำผิดในเรื่องเดิมอีก ดังนั้น การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่นอกจากจะช่วยแก้ปัญหานั้นได้แล้วยังช่วยให้มีพัฒนาการในเรื่องนั้นๆ แล้วยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย

๗. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน หลายๆ ครั้งการทำงานอาจเกิดปัญหาจนทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งอาจส่งผลให้หลายๆ คนรู้สึกท้อใจ เหนื่อยใจ หรือถอดใจ ดังนั้น การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานจึงเป็นหนึ่งตัวช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำให้ก้าวผ่านเรื่องเหล่านี้ไปได้ และช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้น ไม่ใช่การมองโลกในแง่ดีเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการเข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ใช้เหตุและผลในการมองปัญหา เพียงเท่านี้ก็ช่วยให้การทำงานนั้นสนุกขึ้น แล้วยังทำให้บรรยากาศในที่ทำงานน่าทำงานมากขึ้นอีกด้วย

๘. อยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี ก็จะทำให้รู้สึกอยากทำงานและมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ดีตามขึ้นไปด้วย ซึ่งวิธีการต่างๆ ที่ช่วยให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานดีขึ้นได้ มีดังนี้ ตกแต่งออฟฟิศให้น่าทำงาน นอกจากอุปกรณ์ในการทำงานที่พร้อมเพรียงแล้ว การตกแต่งออฟฟิศให้มีความสบายตาและดูเรียบร้อย นอกจากจะช่วยให้บรรยากาศในออฟฟิศนั้นดีขึ้นแล้ว ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานอีกด้วย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร นอกจากเรื่องของสถานที่แล้ว การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานก็สำคัญไม่แพ้กัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงทีมผู้บริหาร หรือการทำงานแบบ

ทีมเวิร์คที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็สามารถทำให้คนในองค์กรสนิทกันมากขึ้น แล้วยังช่วยให้บรรยากาศในที่ทำงาน น่าทำงานมากขึ้นอีกด้วย

๙. รู้จักปฏิเสธ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในที่ทำงานถือเป็นเรื่องที่ดี นอกจากจะได้เรียนรู้งานมากขึ้นแล้ว ยังช่วยสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความเอื้อเฟื้อกันอีกด้วย แต่การช่วยเหลือทุกๆ คนโดยไม่คำนึงถึงขีดจำกัดของตัวเองนั้น อาจส่งผลเสียต่องานที่ต้องรับผิดชอบได้ เช่น เมื่อช่วยงานคนอื่นมากเกินไป อาจทำให้ทำงานไม่ทัน ที่นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแล้วยังส่งผลต่อคุณภาพของงานอีกด้วย ดังนั้น ต้องรู้จักปฏิเสธบ้าง เพื่อให้จัดการบริหารงานของตัวเองได้ทันกำหนดส่งงาน นอกจากการปฏิเสธการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแล้ว ถ้าหากได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้า แต่เมื่อคำนวณเวลาและงานที่มีอยู่ คาดว่าไม่สามารถทำได้กำหนดส่งงาน ก็สามารถปฏิเสธแล้วให้เหตุผลที่ปฏิเสธ เพื่อที่จะได้ไม่กระทบต่องานทั้งของตัวเองและคนในทีม

๑๐. ใ้รางวัลตนเอง การทำงานเหน็ดเหนื่อยมาตลอดทั้งปี การให้รางวัลตัวเองจะช่วยให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้นและถือว่าเป็นรางวัลชิ้นเล็กๆ ก่อนที่จะถึงเป้าหมายของตัวเอง ซึ่งการให้รางวัลตัวเองไม่จำเป็นต้องเป็นของชิ้นใหญ่ หรือราคาแพง แต่อาจจะเป็นของอร่อยๆ สักมื้อ หรือการได้หยุดพักผ่อนสักวันเพื่อให้ร่างกายได้พักผ่อน ดังนั้น การได้ให้รางวัลตัวเองก็มีส่วนช่วยให้ร่างกายได้พักและช่วยให้เรารู้สึกมีกำลังใจมากขึ้น แล้วยังเป็นอีกหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้พร้อมกลับมาลุยงานต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเลขานุการ งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยกระบวนการติดตามและประเมินผลสามารถดำเนินการได้ตามแนวทางต่อไปนี้

๑. กำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัดการประเมินผล เพื่อให้การประเมินมีความเป็นระบบและวัดผลได้อย่างชัดเจน ควรกำหนดตัวชี้วัด (KPI - Key Performance Indicators) ที่เหมาะสม เช่น

- ด้านประสิทธิภาพการทำงาน : ความถูกต้องและความรวดเร็วของการดำเนินงาน
- ด้านการสนับสนุนการบริหาร : ความสามารถในการจัดทำเอกสาร การกลั่นกรองเอกสารการประชุม และการประสานงาน
- ด้านการให้บริการ : ความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- ด้านการพัฒนาองค์กร : การเสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๒. วิธีการติดตามและประเมินผล การติดตามผลสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น

- การประเมินโดยผู้บริหาร : ผ่านแบบสอบถามออนไลน์
- การประเมินโดยผู้ร่วมงาน : เช่น คณบดี หัวหน้างาน หรือบุคลากรที่ทำงานร่วมกัน
- การประเมินตนเอง : ให้เลขานุการสะท้อนผลการทำงานของตนเอง
- การตรวจสอบเอกสารและผลงาน : เช่น รายงานการประชุม การจัดการเอกสาร และการบริหารเวลา

๓. การนำผลการประเมินไปใช้

- แจ้งผลการประเมินให้เลขานุการมหาวิทยาลัยทราบ
- วางแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- สนับสนุนการฝึกอบรมหรือพัฒนาทักษะเพิ่มเติม

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ แต่ครั้งก็จะมีปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเกิดจากปัจจัยภายใน หรือปัจจัยภายนอกทั้ง สามารถควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องพิจารณาแนวทางการแก้ไข และพัฒนางานในหน้าที่ให้สามารถ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องยึดถือระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ทั้งนี้หากเกิดข้อผิดพลาดอาจจะ เป็นผลกระทบส่งไปถึงผู้บริหารด้วย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งเป็นข้อได้ดังนี้

๑. ด้านการบริหารงานธุรการ

๑.๑ เอกสารไม่เป็นไปตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา เช่น เอกสารเสนออธิการบดี แต่ยังไม่ผ่านการเสนอรองอธิการบดีที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น ๆ ส่งผลให้เอกสารเกิดความล่าช้า และเกิดความผิดพลาด เป็นต้น

๑.๒ เอกสารมีความเร่งด่วน แต่มาถึงผู้ปฏิบัติหน้าที่เลยระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เอกสารประชุม นัดหมาย เลยระยะเวลาที่กำหนด ทำให้การประชุมนั้น เสร็จสิ้นไปแล้วส่งผลให้การเดินทางไปร่วมประชุมไม่ทัน

๑.๓ เอกสารไม่ถูกต้องตามรูปแบบหนังสือราชการ ซึ่งต้องส่งคืนกลับไปแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้า

๑.๔ ผู้ปฏิบัติหน้าที่/ผู้ส่งเอกสาร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสนอเอกสาร เช่น การเสนอเอกสารตามลำดับชั้นตอนการบังคับบัญชาในสายงาน การเสนอเอกสารไปยังหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

๑.๕ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) มีปัญหา เช่น ระบบฐานข้อมูลใช้การไม่ได้ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการรับและการส่งเอกสาร

๑.๖ การเสนอเอกสารเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ซึ่งข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ นั้น มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องคอยสอบถามผู้เกี่ยวข้องและเรียนรู้ระเบียบใหม่ ๆ ด้วย

๑.๗ การมอบอำนาจและการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บริหารจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ เรื่อย ๆ ทั้งตามการครบกำหนดอายุราชการ และครบวาระราชการ ทั้งนี้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การมอบอำนาจ และนโยบายต่าง ๆ ก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องศึกษา หนังสือมอบอำนาจและจัดการกับเอกสารต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารแต่ละชุดด้วย

๒. การนัดหมายและประสานงาน

๒.๑ การนัดหมายไม่ครบถ้วน เช่น หนังสือเชิญระบุวันเวลาสถานที่ไม่ครบถ้วน ระบุวัตถุประสงค์ในการจัดงานไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ เนื่องจากความไม่ชัดเจน รวมไปถึงอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจอื่น ๆ ด้วย

๒.๒ การนัดหมายที่ไม่ตรงเวลา อาจจะช้า หรือเร็วกว่ากำหนดการ ซึ่งทำให้ภารกิจล่าช้าและไม่เป็นไปตามกำหนดการ ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้ สามารถเกิดขึ้นได้เป็นปกติ ผู้ปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องหาแนวทางแก้ไขเฉพาะหน้าให้ได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ดี

๒.๓ การนัดหมายที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า หมายถึง การที่ผู้มาติดต่อ ขอนัดหมายพบผู้บริหารโดยตรง และไม่มีเอกสารหรือการนัดหมายล่วงหน้ามาก่อน เหตุการณ์เช่นนี้มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นได้สูงมาก

๒.๔ การปฏิบัติภารกิจที่นอกเหนือจากการควบคุมได้ เช่น การออกนอกพื้นที่แล้วมีกิจกรรมที่นอกเหนือจากกำหนดการ หรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น เช่น ฝนตก พายุ เป็นต้น

๒.๕ การจัดการกับผู้บริหารในภารกิจครั้งแรก หรือภารกิจที่ยังไม่คุ้นชิน การเป็นเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งจะมีบางภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ต้องพึงระวังในการปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจผู้บริหารระดับสูง เช่น การเข้าเฝ้า การรับเสด็จ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องคอยแจ้งเตือนและเตือนความทรงจำให้กับผู้บริหารตลอดเวลาเพื่อลดความประมาท และคอยสนับสนุนให้ภารกิจนั้นสำเร็จโดยปราศจากความผิดพลาด หรือเกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด เพื่อให้ได้ภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งต่อองค์กรและตัวผู้บริหารเองด้วย

๓. การไปราชการของผู้บริหาร

๓.๑ แนวปฏิบัติในการเบิกจ่ายมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการไม่ทราบ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินโดยตรง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอาจจะส่งผลให้บางรายการไม่สามารถเบิกจ่ายเต็มจำนวนได้

๓.๒ ภารกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน เช่น มีการเลื่อนการประชุม อย่างไม่มีกำหนด ทั้งที่ได้มีการจองห้องพักไว้แล้ว เป็นต้น

๓.๓ เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้เดินทางหรือพนักงานขับรถทำให้การนัดหมายเวลาเกิด ความคาดเคลื่อนได้

๓.๔ ภารกิจไปราชการแบบเร่งด่วน ไม่สามารถควบคุมกำหนดการอื่น ๆ ได้

๓.๕ การยืมเงินเพื่อเป็นเงินทรองสำหรับการเดินทางไปราชการ ไม่ทันต่อการใช้จ่าย อาจจะเพราะภารกิจในการเดินทางไปราชการมีความเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถทำเรื่องได้ทันต่อเวลา

๓.๖ การจองที่พักหรือการจองพาหนะ ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น ที่พักที่ต้องการพัก ว่างหรือเต็ม

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จะต้องพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และเรียนรู้ที่จะหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา อีกทั้งยังต้อง คิดหาแนวทางที่จะพัฒนางานให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้มีแนวทางการแก้ไขและพัฒนาดังต่อไปนี้

๑. การรับ-ส่งหนังสือราชการ

๑.๑ มีการแจ้งเวียนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในส่วนของลำดับขั้นตอนเสนอหนังสือราชการต่าง ๆ ตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

๑.๒ หากเอกสารมีความเร่งด่วน ควรจะมีช่องทางด่วนสำหรับเสนอเอกสารนั้นแก่ผู้บังคับบัญชา หรือแนวทางแก้ไขที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหา เช่น หากร่วมประชุมไม่ทัน อาจจะต้องประสานงานกับหน่วยงานที่จัดประชุมเพื่อขอทราบรายละเอียด หรือเอกสารต่าง ๆ ที่องค์กรต้องรับผิดชอบเพื่อจะได้ ดำเนินงานและประสานงานต่อไป

๑.๓ มีการจัดอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการร่างหนังสือราชการอย่างถูกต้อง เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อ หรือตรวจสอบก่อนเสนอผู้บริหารต่อไป

๑.๔ หากมีการเสนอเอกสารราชการผิดขั้นตอน หรือการเสนอหนังสือราชการด้วยตัวเองเกิดขึ้น นั่นคือเอกสารที่เสนอส่วนมากจะเป็นเอกสารด่วน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร จะต้องทำความเข้าใจ และพยายามหาทางแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งกับผู้เสนอเอกสาร เช่น จัดการประสานงานให้ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้องทราบและเร่งดำเนินการอย่างรวดเร็วกว่าปกติ ให้ได้

๑.๕ เมื่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) มีปัญหา เช่น ระบบฐานข้อมูลใช้การไม่ได้ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารจะต้องดำเนินการด้วยการเขียนด้วยมือและลงสมุดคุม หรือใช้ชุดโปรแกรม Microsoft excel ในการจัดเก็บเอกสารหรือ ลงทะเบียนเอกสารจนกว่าระบบจะใช้ได้

๑.๖ การเสนอเอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและข้อกฎหมาย ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ผู้บริหารจะต้องมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ ส่วนข้อราชการไหนที่ไม่เข้าใจจะต้องไม่รีรอที่จะถามผู้รู้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้บริหารกับผู้เสนอแฟ้ม ทั้งนี้บางอย่างเลขานุการผู้บริหารจะต้องหาข้อมูล เองและเสนอไปพร้อมกับเอกสารนั้น ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารด้วย หากจำเป็นต้องทำ

๑.๗ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การมอบอำนาจ และนโยบายต่าง ๆ ก็จะเปลี่ยนแปลง ด้วย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องศึกษาหนังสือมอบอำนาจและจัดการกับเอกสารต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารแต่ละชุด และทำความเข้าใจเพื่อประกอบการคัดกรองเอกสารก่อน เสนอผู้บริหารด้วย

๒. การนัดหมายและประสานงาน

๒.๑ เมื่อเกิดการนัดหมายที่ไม่ชัดเจนไม่ว่า ด้วยเหตุผลใดก็แล้วแต่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างทันต่อเวลา เช่น การนัดหมายที่ยังไม่ส่งหนังสือเชิญอย่างเป็นทางการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องทำการติดต่อไปยังหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อยืนยันนัดหมายอีกครั้ง พร้อมขอ เอกสารอื่น ๆ ให้ครบถ้วน ไม่ว่าจะป็นหนังสือเชิญ กำหนดการ เอกสารประกอบการจัด กิจกรรมนั้น ๆ รวมไปถึงค่ากล่าวและรายละเอียดที่จำเป็นต้องทำด้วย หากเกิดความไม่ชัดเจนว่าจะ หรือไม่จัดงานนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องตัดสินใจอาจจะยกเลิกภารกิจเพื่อให้ผู้บริหารมี เวลาว่างและร่วมภารกิจ อื่นแทน

๒.๒ เมื่อเกิดเหตุการณ์การนัดหมายที่ไม่ตรงเวลา อาจจะช้า หรือเร็วกว่ากำหนดการ ซึ่งทำให้ ภารกิจล่าช้าและไม่เป็นไปตามกำหนดการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องจัดการกับนัดหมาย ลำดับถัดไป เพื่อแจ้งว่าอาจจะเกิดความล่าช้านอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องจัดการกับภารกิจที่กำลังปฏิบัติ อยู่เพื่อให้กระชับเวลาให้ได้ เช่น อาจจะต้องยกเลิกกิจกรรมบางอย่างไป เพื่อให้สามารถกระชับเวลาให้เร็ว ขึ้นเป็นต้น

๒.๓ เมื่อเกิดการนัดหมายที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า โดยมีผู้มาติดต่อขอนัดหมาย พบผู้บริหารโดยตรง และไม่มีเอกสารหรือการนัดหมายล่วงหน้ามาก่อน เหตุการณ์เช่นนี้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ เลขานุการจะต้องรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะให้ได้ทางออกที่ดีที่สุดให้ได้ เช่น มีการติดต่อ สอบถามว่า จะเข้าพบ

เรื่องอะไร เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหารท่านไหน หรือสามารถนั่งรอให้ผู้บริหาร ตัดสินใจก่อนได้ไหม หรือ หากจำเป็นจริง ๆ จะต้องยกเลิกวันนี้เพื่อให้นัดหมายในวัน เวลา ถัดไป เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และการแก้ปัญหาของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการแต่ละท่านจะเห็นสมควรด้วย

๒.๔ หากเกิดการปฏิบัติภารกิจนอกพื้นที่และมีเหตุการณ์ที่นอกเหนือจากการควบคุมได้ เช่น การออกนอกพื้นที่แล้วมีกิจกรรมที่นอกเหนือจากกำหนดการ หรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น เช่น ฝนตก พายุ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องเร่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าพร้อมทั้งต้องเตรียมการก่อนล่วงหน้าด้วย เช่น ดูพยากรณ์อากาศในวันที่จะต้องปฏิบัติภารกิจนอกพื้นที่ เตรียมการให้พร้อม เช่น หากพยากรณ์ว่าฝนจะตก อาจจะต้องเตรียมร่มติดตัวไปด้วย ทั้งนี้บางภารกิจที่ไม่สามารถ ควบคุมได้ เช่น กิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกำหนดการจำเป็นที่จะต้องให้ผู้บริการร่วมปฏิบัติภารกิจนั้น จนแล้วเสร็จ ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องดูแลอย่างใกล้ชิดและคอยสนับสนุนการทำงานภารกิจนั้น ๆ ให้เสร็จสิ้น อย่างสมบูรณ์ เช่น การร่วมแสดงกิจกรรมต่าง ๆ บนเวที หากผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการไม่สามารถร่วมปฏิบัติ ภารกิจบนเวทีได้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องกำชับกับพิธีกรหรือผู้จัดงานด้วยว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร กับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทั้งต่อตัวผู้บริหารเอง และองค์กรด้วย

๒.๕ ในการปฏิบัติภารกิจครั้งแรก หรือภารกิจที่ยังไม่คุ้นชินของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ เลขานุการจะต้องศึกษาแนวปฏิบัติ ระเบียบ ข้อห้าม ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจนั้น ๆ อย่างละเอียด และที่สำคัญ หากเป็นไปได้ต้องมีการซักซ้อมความเข้าใจ ทำความเข้าใจกับการปฏิบัติภารกิจ ร่วมกับผู้บริหารให้ได้ ทั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษระหว่างปฏิบัติภารกิจเนื่องจากเหตุการณ์ เหล่านั้นไม่สามารถ ควบคุมได้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องมีสมาธิและคอยสังเกตการเปลี่ยนแปลง และพยายามอยู่ใกล้ชิด ผู้บริหารตลอดเวลาเพื่อลดความประหม่า และคอยสนับสนุนให้ภารกิจนั้นสำเร็จ โดยปราศจากความผิดพลาด หรือเกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด เพื่อให้ได้ภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งต่อองค์กร และตัวผู้บริหารเองด้วย

๓. การไปราชการของผู้บริหาร

๓.๑ เมื่อมีแนวปฏิบัติในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายหรือเปลี่ยนแปลง และเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น ไปเรียบร้อยแล้ว การไปราชการสิ้นสุดแล้วแต่ไม่สามารถเบิกเงิน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้อง หาแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือหากจำเป็นจริง ๆ อาจจะต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบเพื่อหาแนวทาง แก้ไขปัญหาพร้อมกัน

๓.๒ เมื่อภารกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน เช่น มีการเลื่อนการประชุม อย่างไม่มีกำหนด ทั้งที่ได้มีการจองที่พักไว้แล้วปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่คาดการณ์ไม่ได้ หากแต่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้อง เตรียมการไว้เนิ่น ๆ ด้วยว่าหากเกิดเหตุการณ์เหล่านี้จะอย่างไร เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้อง ประสานขอยกเลิกห้องพักได้หรือไม่ เพื่อป้องกันปัญหาเหล่านี้และการสูญเสียงบประมาณที่อาจจะ เกิดขึ้นได้

๓.๓ การเดินทางไปราชการหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ร่วมเดินทาง ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องแจ้งให้ผู้บริหารสูงสุดทราบ เพื่อเปลี่ยนแปลงเวลานัดหมาย หรือหากจะไม่ทันจริง ๆ จำเป็นต้องแจ้ง ให้ผู้ร่วมเดินทางนัดหมายสถานที่หรือการเดินทางให้ได้ เพื่อให้การเดินทางไปราชการ เกิดผลกระทบน้อย ที่สุด เช่น เปลี่ยนสถานที่นัดหมายขึ้นรถ เป็นต้น

๓.๔ เมื่อผู้บริหารจำเป็นต้องไปราชการเป็นกรณีเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องเร่ง จัดการกับเอกสารทั้งหมดให้ทันต่อเวลาที่กำหนด อย่างน้อยก็ต้องมีคำสั่งไปราชการให้เรียบร้อยแล้ว การเดินทางทุกครั้ง

๓.๕ หากการยืมเงินเพื่อเป็นเงินทรองสำหรับการเดินทางไปราชการ ได้รับไม่ทันต่อการเดินทางไปราชการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น ประสานงานกับที่พักรว่า จะจ่ายค่าเช่าที่พักด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดของการแก้ไขปัญหา นั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการแต่ต้องให้ผู้บริหารได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

๓.๖ หากการจองที่พักหรือการจองพาหนะ ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น ที่พักที่ต้องการพักไม่ว่าง หรือเต็ม อาจจะเป็นเพราะการจัดเตรียมการเดินทางไปราชการในช่วงเวลากระชั้นชิด มาก ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องหารือกับผู้บริหารเพื่อให้ได้ทางออกที่ดีที่สุด เช่นการเปลี่ยน เที่ยวบิน เปลี่ยนที่พักในพื้นที่ใกล้เคียง เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นหน้าที่ที่ต้องมีความรับผิดชอบ และมีการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องมีไหวพริบและแนวทางการแก้ไขปัญหา เฉพาะให้รวดเร็วและเหมาะสมที่สุด โดยผู้บริหารจะต้องได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

หน้าที่เลขานุการ เป็นอีกหน้าที่ที่จะต้องเสียสละ ทั้งเรื่องเวลาส่วนตัว ทรัพย์สิน บางครั้งอาจจะรวมไปถึงการใช้ชีวิตประจำวันด้วย ด้วยคำว่าเลขานุการ ก่อนจะทำอะไร จะต้องคิดตรិตรองอย่าง รอบคอบวางแผนอย่างดี มีสมาธิ คิดถึงผลที่จะเกิดขึ้น และผลที่จะตามมาด้วย สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร จะมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๑. รู้จักการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานให้มาก เพื่อความทันสมัยและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน อีกทั้งยังจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

๒. เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำเอาความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓. สร้างทัศนคติที่ดีตลอดเวลา แม้วันที่รู้สึกเศร้า เสียใจ กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ก็จงรู้สึกดีว่า สิ่งเหล่านั้นเกิดมา แล้วก็ผ่านไป

๔. อย่ามีอคติ กับสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้คน หรือสิ่งของ เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ ๆ

๕. แยกเรื่องงาน ออกจากเรื่องส่วนตัวให้ได้ ความรู้สึกเกลียดชังเป็นเรื่องธรรมดา แต่หากต้องร่วมงานกันผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ก็จะต้องรู้ว่า ต้องเก็บความรู้สึกเหล่านั้นซ่อนไว้ จนกว่าการปฏิบัติหน้าที่จะผ่านไป

๖. พุดคุย รับฟังให้มาก ๆ และต้องจดจำว่า เหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว หากเกิดขึ้นอีกครั้งจะต้องแก้ไขปัญหาให้ได้ด้วยตัวเอง

๗. การทำงานวิจัยเพื่อเรียนรู้พลวัตรของงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการสามารถแก้ไขปัญหาบางอย่างได้ เพราะบางปัญหาจำเป็นต้องอาศัยความเป็นไปได้จากเหตุการณ์หลายปัจจัยรวมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในที่สุด

วิธีการแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการแต่ละคน แต่ละตำแหน่งอาจจะแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาที่เกิด สภาพแวดล้อม ลักษณะของปัญหาและลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บริหารด้วย ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ สิ่งอย่างรวมกันและตัดสินใจร่วมกับผู้บริหารให้ได้ผลการตัดสินใจอย่างเหมาะสมที่สุด

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรขึ้นอยู่กับผู้นำ ผู้บริหารองค์กร ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคือส่วนหนึ่งของผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีนั้น ดังนั้น ก่อนจะคิด ตัดสินใจทำอะไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพินิจ พิจารณาให้ดี แนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด อาจจะไม่ใช่แนวทางแก้ปัญหาก็ถูกต้องอย่างเดียว แต่จะต้องเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุด

บรรณานุกรม

คู่มือการปฏิบัติงานงานเลขานุการผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

อุษณีย์ ตุลาบดี ๒๕๓๖.

ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การเปลี่ยนประเภทตำแหน่ง การเปลี่ยนชื่อตำแหน่ง การย้าย การตัดโอนตำแหน่ง และการไปช่วยราชการของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖.

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓.

กรมสุขภาพจิต. ๒๕๕๖. มาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๔ : สำนักงานเลขานุการกรม

ตรีเพ็ชร อำเมือง. ๒๕๕๖. คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักบริหาร มหาวิทยาลัยเนชั่น. คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ.

ดร.กมล ชูทรัพย์. ปฏิบัติงานสำนักงาน ภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร่วิทยา.

นางสาวนัฐรดา กันแดง. ๒๕๕๘. คู่มือปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานเลขานุการ ภาควิชาเกษตรเคมีและเกษตรเขต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

นางสาวณัฐจิราวดี ปานแก้ว. ๒๕๕๙. คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณ. งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

นางสาวจินตหรา แสงทะรา. ๒๕๖๗. คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย เรื่องงานสารบรรณ ปี ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม ปี ๒๕๔๘ (ฉบับที่ ๒).

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, เข้าถึงได้จาก <https://plan.cpru.ac.th/th/structure/>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวมะลิ ไพศาลธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	๓๑ มกราคม ๒๕๒๘ อายุ ๔๐ ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ ๔๑๔/๑ หมู่ที่ ๑ บ้านเขว้า ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๗๐
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ (เลขานุการอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ)
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์)
ประวัติการทำงาน	๒๕๕๑ – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ