



คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓
หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองเก่า-อีบัว ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๓๐

นางธัญญลักษณ์ ศิริสวัสดิ์คุณ

ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

งานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มอำนวยความสะดวก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ “Secretary Works” นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่างๆในการเป็นเลขานุการที่ดีและคุณสมบัติของเลขานุการ ที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติกรด้านเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้านทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องศึกษาและเข้าใจผู้บังคับบัญชาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้ โดยคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการนี้ได้รวบรวมคุณสมบัติในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาต่อผู้ที่มาติดต่อและประสานงานด้วยการที่จะเป็นเลขานุการที่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดดังนั้นผู้รวบรวมหวังว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากนักน้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้รวบรวมขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางธัญญลักษณ์ ศิริสวัสดิ์คุณ

ผู้จัดทำ

กลุ่มอำนวยการ

สารบัญ

คำนำ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	๔
บทที่ ๒ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก	
๒. งานเสนอแฟ้มลงนาม	
๓. งานติดตามเรื่อง	
๔. งานประสานงาน	
๕. งานจัดประชุมฝ่ายบริหาร	
๖. งานจัดทำตารางนัดหมายผู้บริหาร	
บทที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ไขพัฒนา	๑๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการ

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วยบุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่างๆที่ได้จัดสรรไว้ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงานหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนก เสมียนธุรการเสมียนพิมพ์ดีดฯลฯทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต่างๆไปในสำนักงานเพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาจัดการงานต่างๆประสานนัดหมายหรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อรับโทรศัพท์ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า-ออกต่างๆเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

“งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุกๆหน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็วเลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีราบรื่นเลขานุการผู้อำนวยการก็คือผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้อำนวยการดังนั้นจึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมเช่นมีความคล่องตัวมีระบบระเบียบเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กรเลขานุการผู้อำนวยการมีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้อำนวยการเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้อำนวยการกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้นๆในทางปฏิบัติงานอาชีพเลขานุการผู้อำนวยการควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัวมีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงานเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการมีความรับผิดชอบในงานทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการเลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้อำนวยการมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้นอกจากนี้ ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการผู้อำนวยการจึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเองเพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้อำนวยการสามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้ โดยง่ายสะดวกและรวดเร็วได้เรียนรู้ถึงเทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของ เลขานุการผู้อำนวยการรวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้อำนวยการการบริหารเวลาให้ ผู้อำนวยการการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ผู้อำนวยการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการ
๔. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากรและผู้สนใจทั่วไป

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว
๒. เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการ

งานเลขานุการผู้อำนวยการเป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการโดยตรงจึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งงานของผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้อำนวยการจึงมีขอบเขตหน้าที่เป็นไปตามลักษณะงานของผู้ดำรงตำแหน่งโดยมีบทบาทสำคัญๆได้แก่

๑. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้อำนวยการ
๒. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้อำนวยการ
๓. บทบาทในฐานะสมาชิกของคณะ

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการผู้อำนวยการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นจึงขอจำแนกงานในหน้าที่หลักๆของเลขานุการออกเป็น๓งานได้แก่๑) งานประจำ (Routine Operation) ๒) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) ๓) งานส่วนตัวของผู้ดำรงตำแหน่ง (Private Liaison) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) งานประจำ (Routine Operation)

- รับคำสั่งงานของผู้ดำรงตำแหน่ง
- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมายการประชุมต่างๆ
- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้ดำรงตำแหน่งสั่งการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบคั่นหาง่าย

- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอกพร้อมรับ-ส่งโทรสารส่ง E-Mail และโปรแกรมสื่อสารต่างๆเช่นโปรแกรมไลน์ เป็นต้น

- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้อำนวยการที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา

- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบหนังสือราชการจากกลุ่มงานต่างๆก่อนนำเสนอผู้อำนวยการและลงนามในหนังสือพร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานธุรการของแต่ละกลุ่ม

- พิมพ์หนังสือภายในหนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่างๆให้ผู้อำนวยการตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการจัดเตรียมสรุปเรียงลำดับความสำคัญและเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประชุมของผู้อำนวยการ

๒) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการฯลฯ

- ดำเนินการส่งรายชื่อ

- ประสานงานระหว่างผู้อำนวยการและฝ่ายต่างๆ

- ต้อนรับแขกของผู้อำนวยการ

- ดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้อำนวยการ

๓) งานส่วนตัวของผู้อำนวยการ (Private Liaison)

- เตือนความจำเนื่องในโอกาสต่างๆเช่นงานเลี้ยงงานสังคมนาการกุศลฯลฯ

- เตรียมการเดินทางให้เช่นจองตั๋วเดินทางติดต่อยานพาหนะจองที่พัก

บทที่ ๒

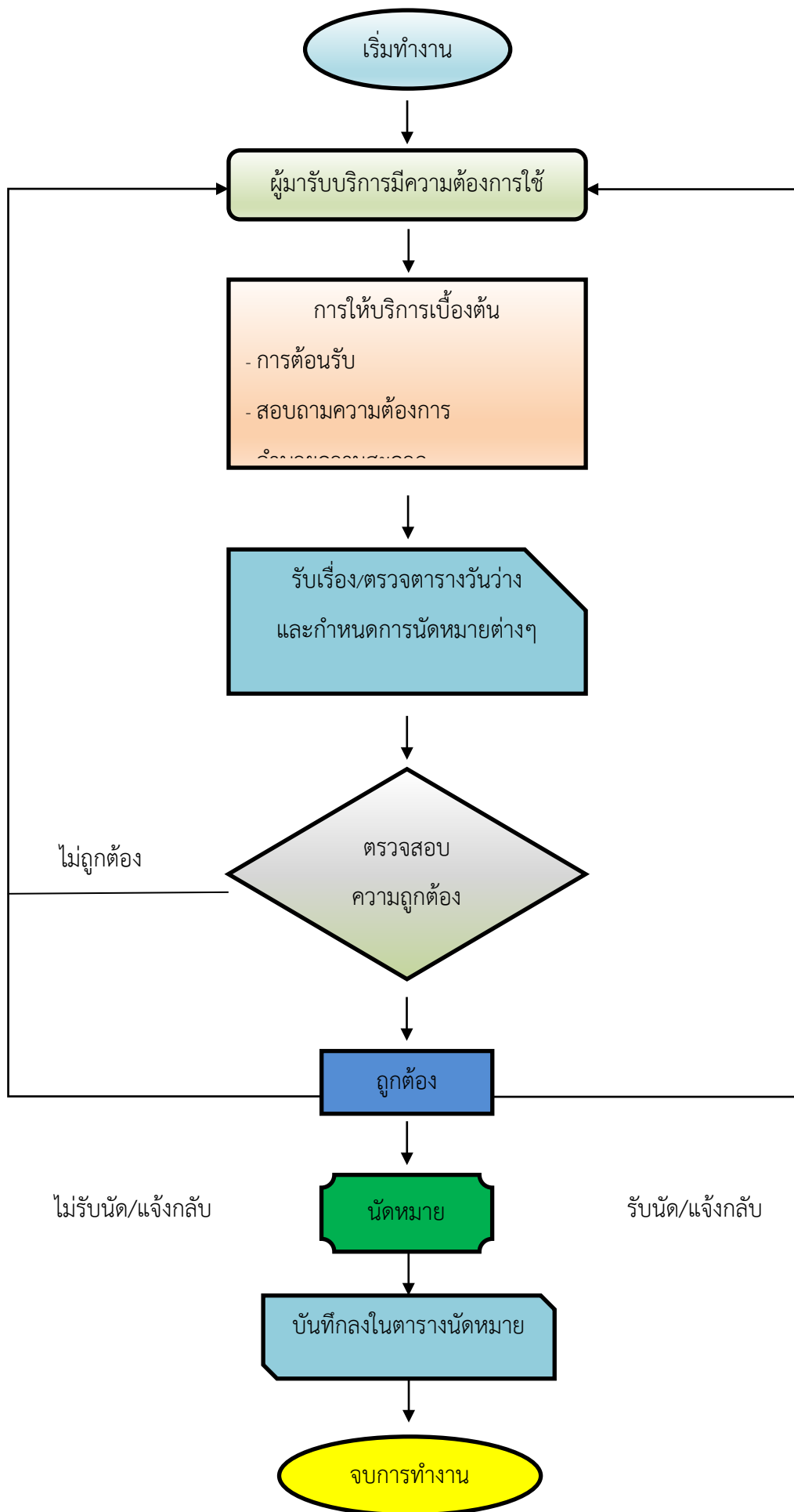
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow), กระบวนการ/ขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงาน)

การปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานงานหลักๆดังนี้คือ

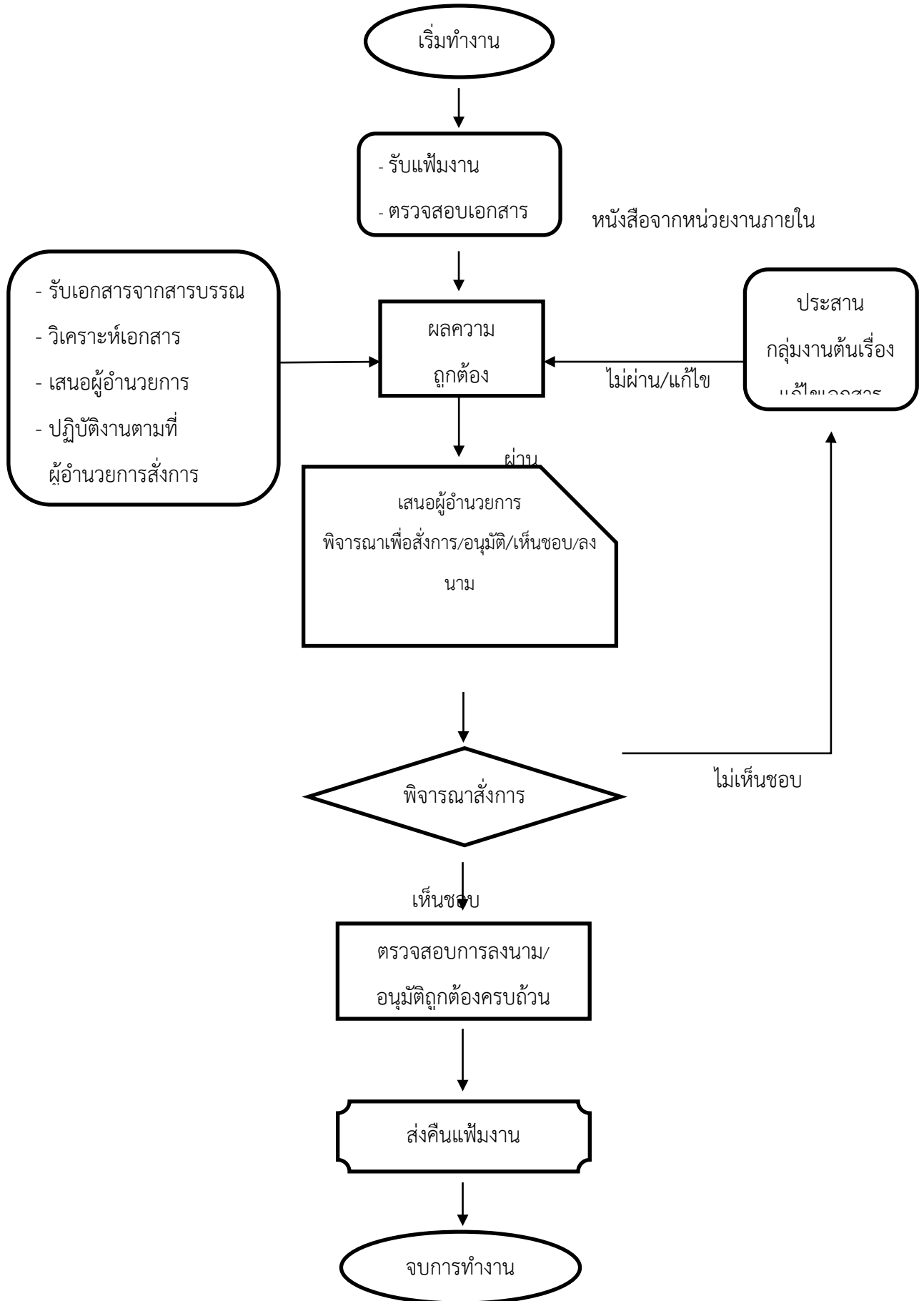
๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
๒. งานเสนอแฟ้มลงนาม
๓. งานติดตามเรื่อง
๔. งานประสานงาน
๕. จัดประชุมฝ่ายบริหาร
๖. งานจัดทำตารางนัดหมายผู้บริหาร

๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก



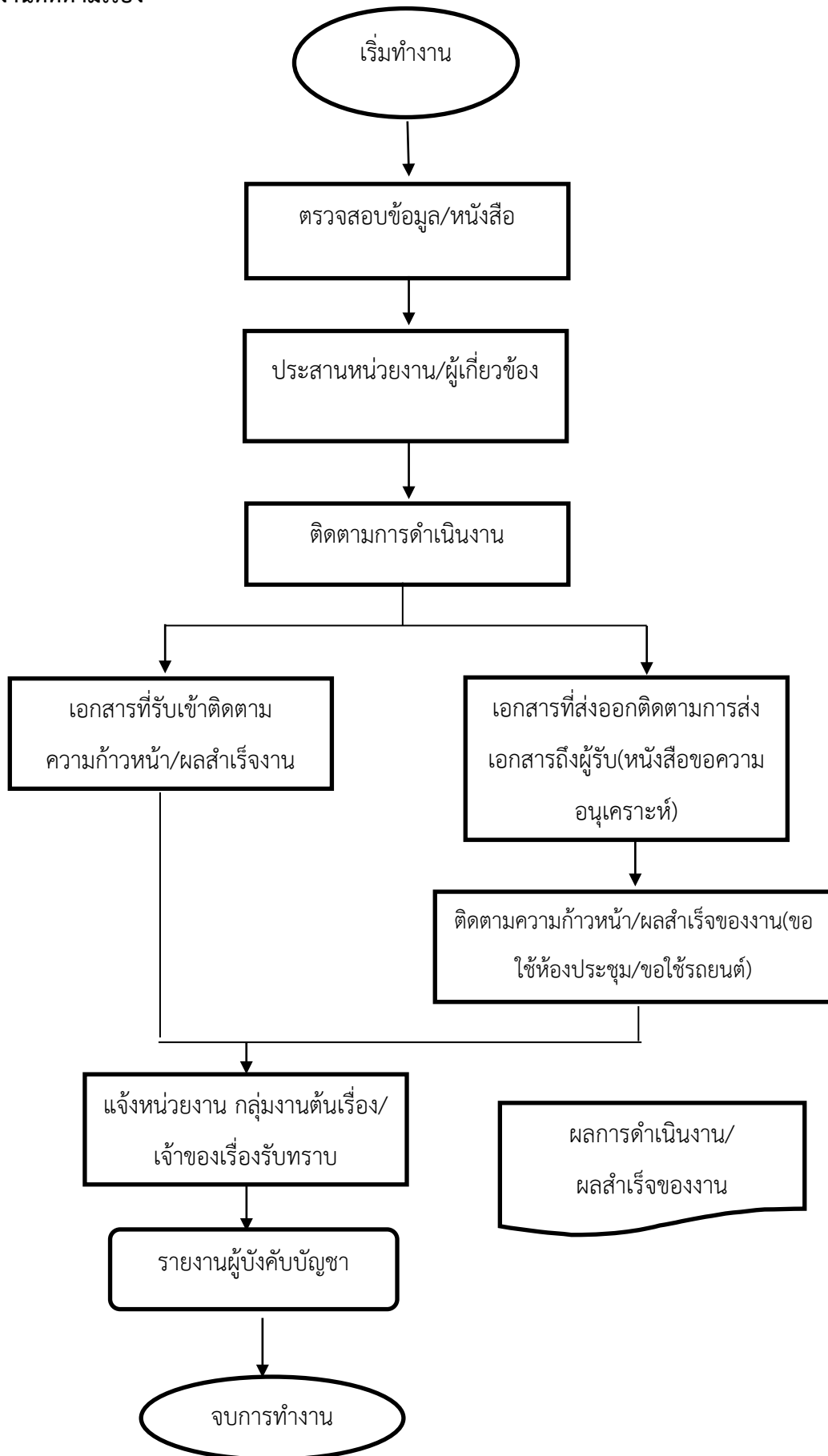
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
๑.	<p>งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก</p> <p>-ผู้มารับบริการมีความต้องการมาใช้บริการ</p> <p>-การให้บริการเบื้องต้น</p> <p>-รับเรื่อง/ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการ</p> <p>-ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล</p> <p>-แจ้งผู้อำนวยการทราบ</p> <p>-บันทึกในตาราง</p>	<p>๑. งานการให้บริการเพื่อความสะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง</p> <p>อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก</p> <p>โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-mail โปรแกรม Line อื่นๆ เป็นต้น</p> <p>๒. การให้บริการเบื้องต้นสอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ</p> <p>๓. รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่างสำหรับกำหนดการนัดหมาย</p> <p>๔. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แจ้งให้ผู้อำนวยการทราบต่อไป</p> <p>๕.ลงบันทึกตารางนัดหมาย</p> <p>๖.คอยติดตามกำหนดการนัดหมายเพื่ออำนวยความสะดวก</p> <p>๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน “งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก”</p>	เลขานุการ ผู้อำนวยการ	๑๐-๑๕ นาที	

๒. งานเสนอเพิ่มงาน



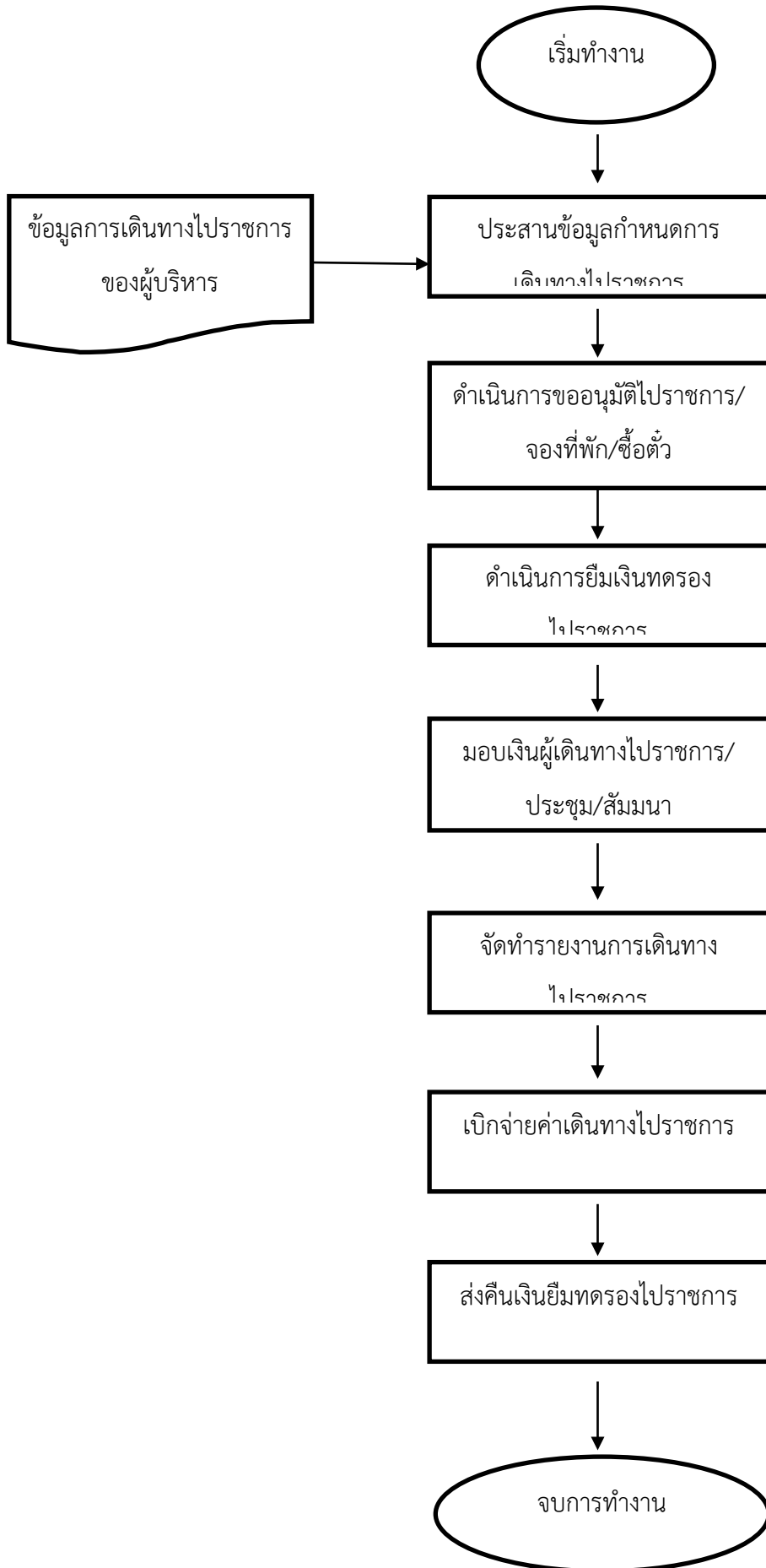
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิง
๒.	<p>งานเสนอเพิ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> -จัดลำดับความเร่งด่วนของเอกสาร -ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร -ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม -เมื่อเพิ่มออกจากห้องผู้อำนวยการกรณีมีเพิ่มหน่วยงานภายนอกประสานให้มารับเพิ่มคืน -ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ -บันทึกการเข้าร่วมประชุม/การนัดหมาย 	<p>งานเสนอเพิ่มนำเพิ่มเสนอเพื่อให้ผู้อำนวยการลงนามสั่งการลงความเห็นหรือเขียนหนังสือเมื่อได้รับเอกสารของผู้อำนวยการจากงานรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานแล้วต้องดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่อง จัดแยกเพิ่มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวัน ก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน ๒. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วน ที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสาร โดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก ๓. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ ผู้อำนวยการในกรณีที่ต้องลงนาม ๔. ให้เขียนหนังสือโดยสรุปประเด็น สำคัญให้ผู้อำนวยการทราบเพื่อความ สะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ ๕. เมื่อเพิ่มเสนอออกจากห้อง ผู้อำนวยการต้องตรวจสอบความถูกต้องการลงนาม/อนุมัติให้ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออกจากเพิ่มกรณีเพิ่ม เสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเพิ่มมารับเพิ่มคืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้อำนวยการ ๖. ส่งกลับคืนไปยังงานสารบรรณ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป ๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน “เสนอ เพิ่มงาน” 	เลขานุการ ผู้อำนวยการ	๕-๑๕ นาที ขึ้นอยู่กับ เอกสาร ที่เข้ามา	๕-๑๕นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสาร รับเข้ามา))

๓. งานติดตามเรื่อง



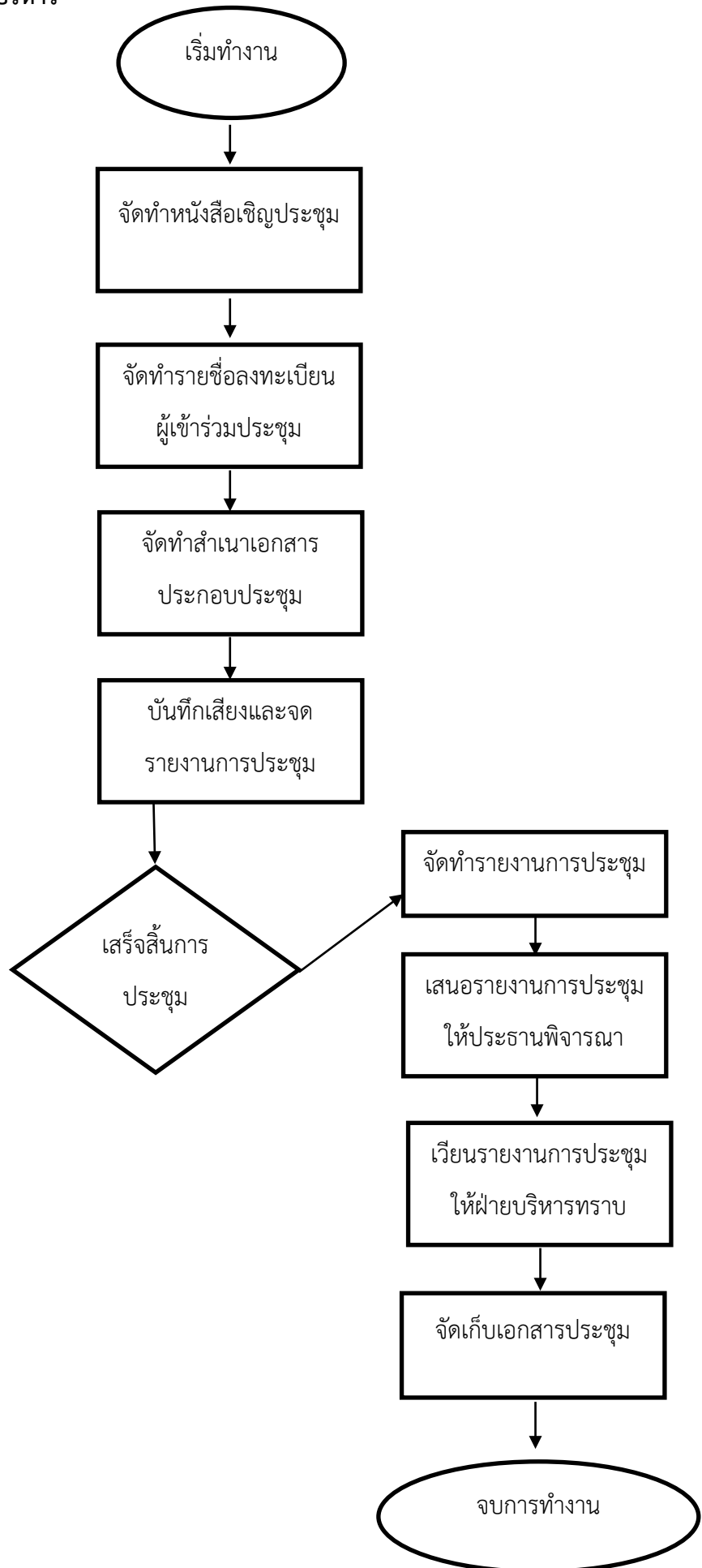
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
๓.	<p>งานติดตามเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> -ตรวจสอบข้อมูลในการดำเนินการ รับ –ส่งหนังสือ/เอกสาร -ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -ติดตามการดำเนินงาน -งานรับเข้า-ออกต้องติดตามความก้าวหน้าผลสำเร็จของงาน -กรณีมีการประสานงานโดยตรงและทางโทรศัพท์ต้องรีบดำเนินการ ประสานผู้เกี่ยวข้องทันทีให้แล้วเสร็จ - แจ้งผู้บังคับบัญชา 	<p>๑. ดำเนินการประสานงานและติดตาม เรื่องที่งานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะ ส่งออกจากหน่วยงาน ให้ปฏิบัติดังนี้</p> <p>๑.กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับ ต้นเรื่องเดิมรับทราบ</p> <p>๒. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการ ติดตามผลของการส่งเอกสารว่า เอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและ ความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการ ดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ</p> <p>๓. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์ จากผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรง เมื่อได้รับการประสานงานทาง โทรศัพท์ให้รีบดำเนินการประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้องทันที โดยการแจ้งผ่านทาง โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบ ติดต่อ ประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้ว เสร็จ</p> <p>๔.รายงานผลให้ผู้อำนวยการได้ทราบ</p> <p>๕.สิ้นสุดการดำเนินงาน“ติดตาม</p>	เลขานุการ ผู้อำนวยการ	๕-๑๐ นาที	๕-๑๕นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสาร รับเข้ามา))

๔. งานประสาน



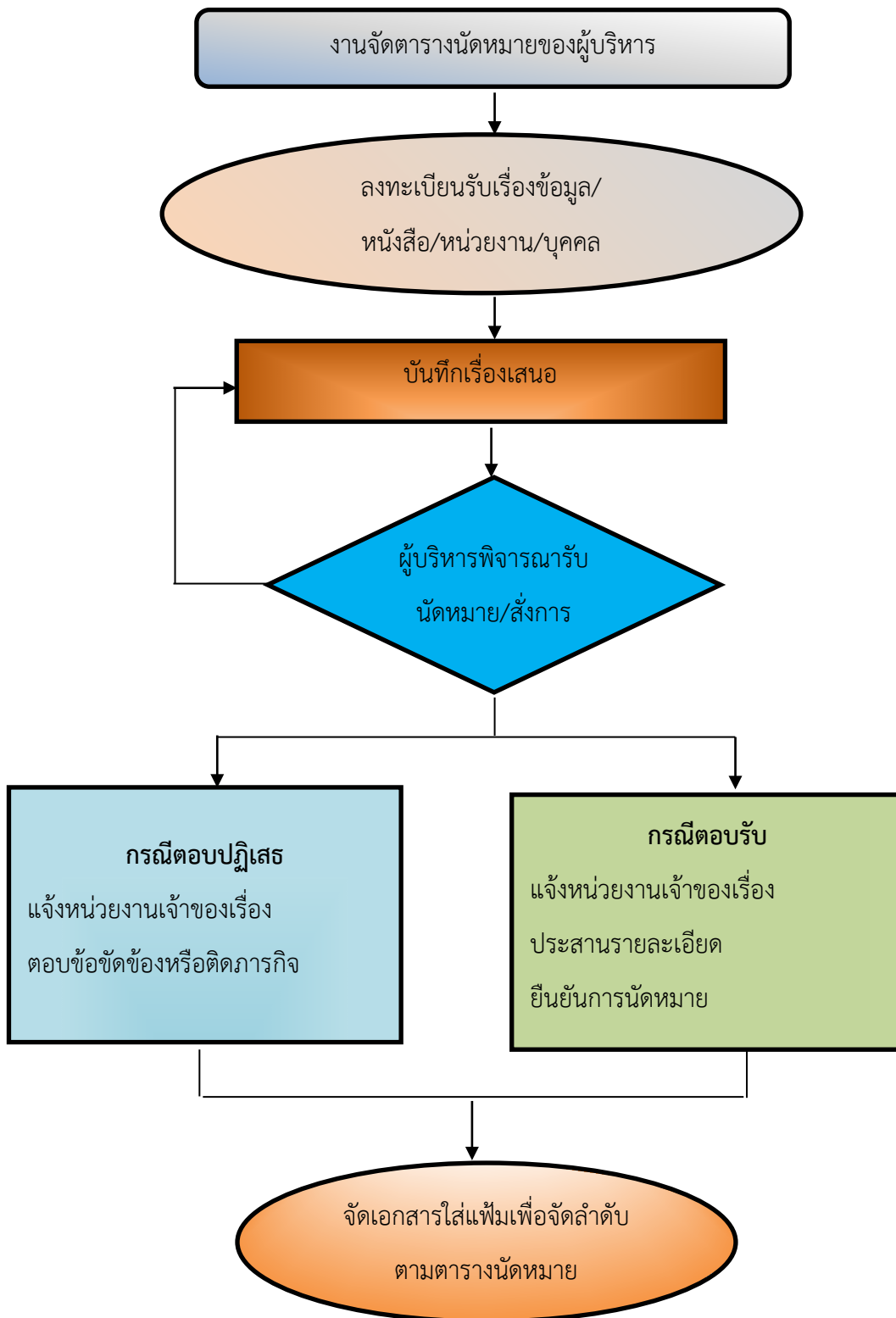
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
๔.	<p>งานประสานงาน</p> <p>-เตรียมข้อมูลกำหนดการเดินทาง -ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก/ซื้อตั๋วเครื่องบิน</p> <p>-ขออนุมัติเดินทางไปราชการ - ยืมเงินทดรองไปราชการ ประชุม/อบรม/สัมมนา</p> <p>-จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการ</p> <p>-การเบิกจ่ายเงินค่าเดินทางไปราชการ</p> <p>-การส่งคืนเงินยืมทดรองรองราชการ -หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา</p>	<p>งานประสานงานดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้อำนวยความสะดวกและผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการเช่นงานประชุมวิชาการเข้ารับการอบรมและสัมมนาฯให้ปฏิบัติดังนี้</p> <p>๑. ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้อำนวยความสะดวกและผู้ร่วมเดินทางไปราชการ</p> <p>๒. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา/อนุมัติ</p> <p>๓. ดำเนินการการยืมเงินทดรองราชการและคืนเงินทดรองราชการ</p> <p>๔. ประสานงานและติดต่อจองที่พักตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการและแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวกรับทราบ</p> <p>๕. จัดทำรายงานการเดินทางไปประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของการเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป</p> <p>๖. แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป</p> <p>๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานประสานงาน”</p>	เลขานุการ ผู้อำนวยความสะดวก	๑ วัน	ใบยืมเงินที่ แจ้งผู้บังคับ บัญชา(ใช้ รูป(เจ้ามา))

๕. งานจัดประชุมฝ่ายบริหาร



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิงถึง
๕.	<p>งานจัดประชุมฝ่ายบริหาร</p> <p>๑. ทารื้อกับประธานหรือทำบันทึกเสนอประธานเพื่อพิจารณากำหนดวันเวลาสถานที่และระเบียบวาระการประชุม</p> <p>๒. จัดทำระเบียบวาระการประชุมเสนอประธานเพื่อทราบและพิจารณาก่อนออกหนังสือเชิญประชุม</p> <p>๓. จองห้องประชุมเตรียมอาหารว่างเครื่องดื่ม</p> <p>๔. จัดทำหนังสือเชิญประชุมและส่งหนังสือเชิญประชุม</p> <p>๕. จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม</p> <p>๖. จัดบันทึกการประชุมตามประเด็นและเนื้อหาของที่ประชุม</p> <p>๗. จัดทำรายงานการประชุมและตรวจสอบรายงานการประชุม</p> <p>๘. ส่งรายงานการประชุม</p> <p>๙. สรุปลำค่าใช้จ่ายในการประชุมและการดำเนินการเบิกจ่ายค่าอาหารว่างเครื่องดื่ม</p>	<p>งานจัดประชุมฝ่ายบริหาร</p> <p>๑. ดำเนินการจัดเตรียมวาระการประชุมโดยหารือกับผู้อำนวยความสะดวกการประชุม</p> <p>๒. จองห้องประชุมผ่านระบบ Amss+Smartarea</p> <p>๓. ออกหนังสือเชิญประชุม</p> <p>๔. จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม</p> <p>๕. ดำเนินการประชุมตามวาระบันทึกเสียงและจดรายงานการประชุม</p> <p>๖. ดำเนินการหลังการประชุม</p> <p>- จัดทำรายงานการประชุม</p> <p>- เสนอรายงานการประชุมให้ประธานพิจารณา</p> <p>- แจงเวียนรายงานการประชุม</p> <p>- สรุปลำค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมและดำเนินการเบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม</p>	เลขานุการ ผู้อำนวยการ		๕-๑๕นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสาร รับเข้ามา))

๖. งานจัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
๖.	<p>งานจัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหาร</p> <p>๑. ผู้ปฏิบัติหน้าที่สารบรรณบันทึกข้อมูลหนังสือรับลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แยกประเภทของเรื่องและจ่ายเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกเสนอ</p> <p>รายละเอียดชื่อชื่อสกุลเรื่องที่นัดหมายวันเวลาสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>๓. ผู้บริหารพิจารณารับนัด/รับเชิญ/ ส่งการเลขานุการลงบันทึกตารางนัดหมาย</p> <p>๔.๑ กรณีตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งชัดห้องหน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประสานทางโทรศัพท์หรือโทรสาร)</p> <p>๔.๒กรณีตอบรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งยืนยันการรับนัดหมายกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๕. ลงนัดหมายในระบบ Smart Office และปฏิทินการนัดหมาย</p> <p>๖. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลการนัดหมายเข้าแฟ้มเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในครั้งต่อไป</p>	<p>งานจัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหาร</p> <p>๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และคัดแยกประเภทของเรื่องที่มีความเร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรีบดำเนินการได้ทันเวลา</p> <p>๒. สามารถบันทึกเสนอผู้บริหารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา</p> <p>๓. มีรายละเอียดข้อมูลลงในตารางนัดหมายถูกต้องและครบถ้วน</p> <p>๔.๑ มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย</p> <p>๔.๒ มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการนัดหมายลงในตารางนัดหมาย</p> <p>๕. มีการลงนัดหมายในระบบ Smart Office และ ปฏิทินการนัดหมาย</p> <p>๖. มีข้อมูลการนัดหมายเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลในการประชุมครั้งต่อไป</p>	เลขานุการ ผู้อำนวยการ		๕-๑๕นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสาร รับเข้ามา))

บทที่ ๓

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการ เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักผู้อำนวยการ รู้ว่าผู้อำนวยการเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใดจึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาสาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่ก้าวหน้า ได้แก่

๑. ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี
๒. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่พอเพียง
๓. ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง
๔. ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น
๕. ขาดความสามารถในการมองสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง
๖. ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของเจ้านายหรือขององค์กรดีพอ
๗. ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน
๘. เข้ากับคนอื่นในที่มงานไม่ได้
๙. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ
๑๐. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้

๓.๑ ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

๑. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

๒. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ

๓. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้อำนวยการ และองค์กรจะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ

๔. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

๓.๒ ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

๑. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษา รายละเอียดของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น

๒. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็น
อย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้

๓. ทุกครั้งที่ผู้อำนวยการเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไป
ด้วยเสมอ เพราะ ในบางครั้งผู้อำนวยการ อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่าง
เดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้

๔. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี ฯลฯ
เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ