



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เลขานุการคณบดี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

โดย

นางสาวนภัสวรรณ คำอิสสระ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปี พ.ศ. 2563

## คำนำ

งานเลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น เลขานุการจึงต้องมีความสามารถ ละเอียดยรอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับนี้ ได้นำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง และศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง หากผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวนภัสวรรณ คำอิสสระ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ .....	2
สารบัญ.....	3
สารบัญภาพ.....	4
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>5</b>
ความเป็นมา.....	5
วัตถุประสงค์.....	5
ขอบเขต .....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	6
นิยามศัพท์.....	6
<b>บทที่ 2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....</b>	<b>8</b>
โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังของหน่วยงาน.....	8
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง.....	13
<b>บทที่ 3 แนวทางปฏิบัติงานหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....</b>	<b>16</b>
ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร (คณบดี).....	16
<b>บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....</b>	<b>22</b>
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	22

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร.....	10
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน.....	11
ภาพที่ 3 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google Calendar.....	22
ภาพที่ 4 หน้าหลักของ Google Calendar.....	23
ภาพที่ 5 การกรอกรายละเอียดใน Google Calendar.....	24
ภาพที่ 6 Flowchart งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก.....	25
ภาพที่ 7 Flowchart งานเสนอเพิ่ม.....	27

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมา

หลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มีการแบ่งงานหลากหลายหน้าที่และหลากหลายตำแหน่งไม่ว่าจะเป็น บุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารองค์กร บุคลากรที่ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย ชุมการ ฯลฯ ซึ่งจะมีเลขานุการประจำแต่ละองค์กร จึงเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานเลขานุการถือเป็นหน้าที่หนึ่งในองค์กรที่จะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงการทำหน้าที่ต้อนรับผู้มาติดต่องานกับผู้บริหาร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งงานเลขานุการจะต้องใช้ความรอบคอบในการพิจารณาตัดสินใจขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน

เลขานุการบริหาร เป็นบุคคลสำคัญในการประสานงานและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นผู้ช่วยในงานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการ ทุกหน่วยงานจะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน ตำแหน่งเลขานุการอาจจะมาจากการคัดเลือกของคณบดีเอง ด้วยตำแหน่งของงาน หรือ เป็นเลขานุการที่ทำงานให้ส่วนรวม โดยทั้งนี้ ผู้บริหารต้องให้ความร่วมมือและเห็นความสำคัญของเลขานุการ

ตามงานหลักของเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย 6 งานหลัก คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง และการทำหนังสือไปราชการ
4. งานประสานงาน หรือนัดหมาย
5. การใช้ Google Calendar จัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหาร
6. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการของคณบดี

2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานแทน มีความรู้ความเข้าใจ และทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเลขานุการคณบดี

### 3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลัก ๆ ดังนี้

3.1 การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยก จัดลำดับความเร่งด่วน ความสำคัญของเรื่อง พิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร สรุปย่อเรื่อง บันทึกเสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ

3.2 จัดทำตารางนัดหมาย การต้อนรับและอำนวยความสะดวก การรวบรวมข้อมูลและ-เอกสาร ประกอบการประชุมและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะ

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

4.1 ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคตได้

### 5. นิยามศัพท์

**เลขานุการ** เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขฯ สนธิ กับ อนุการ ดังนั้น เลขฯ+อนุการ รวมเป็นเลขานุการ

**เลขฯ** ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษรการเขียน

**อนุการ** ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่งซึ่งในความจริง แล้วเลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่กว้างขวาง ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด รอบรอบ มีปฏิภาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาบดี 2536)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 สามารถสรุปคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้

**เลขานุการ** เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่องมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการคือผู้รู้ความลับและต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับ ของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้ที่เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ ไว้วางใจได้และเหมาะกับตำแหน่ง

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามที่กฎหมายกำหนด

## บทที่ 2

### โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### 2.1 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังของหน่วยงาน

##### ประวัติความเป็นมาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตสาขาวิชาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สอดคล้องตามเป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ (Comprehensive University) ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปณิธานร่วมว่า “ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” และมีวิสัยทัศน์ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สร้างสรรค์องค์ความรู้ สร้างสานชีวิตสู่สากล” โดยมีพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ด้าน ได้แก่ (1) บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และยึดมั่นในธรรมาภิบาล (2) จัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นิสิตอยู่และเรียน (Live and Learn) อย่างมีความสุข จบไปมีงานทำและเป็นคนดีของสังคม (3) การวิจัยที่เน้นการสร้างปัญญาารวมหมู่ (Collective Intelligence) เคียงคู่ชุมชน (4) บริการวิชาการโดยเน้นการใช้ปัญญาารวมหมู่ เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน (Community Empowerment) (5) ทำนุบำรุงภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น (Local Wisdom) สู่สากล (6) การพัฒนา อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีของมหาวิทยาลัยสู่การเป็น Green University และ (7) การพัฒนาระบบให้บริการและส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการด้านบริการสาธารณสุข

ประวัติความเป็นมาของคณะ ก่อกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2544 โดยใช้ชื่อว่า กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักวิชาการวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในระยะเริ่มแรกได้เปิดสอนเพียง 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ต่อมาในปี 2545 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเปิดสอนเพิ่มอีก 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ในปี พ.ศ. 2550 – 2551 สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปิดสอนเพิ่มอีก 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาภูมิสารสนเทศศาสตร์

ต่อมาเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 มีผลบังคับใช้เป็น "มหาวิทยาลัยพะเยา" โดยสมบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยพะเยาจึงได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องการจัดตั้งส่วนงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2553 ข้อ 4 ให้จัดตั้งส่วนงานวิชาการ ตามมาตรา 7(3) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย 13 คณะ 2 วิทยาลัย จึงมีผลให้สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีฐานะเป็น “คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ตั้งแต่วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา



ด้านการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้มี คำสั่งที่ 306/2553 ลงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง แต่งตั้งรองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์ เป็นผู้รักษาการในตำแหน่งคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อมาได้มีคำสั่งที่ 107/2554 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ เชี่ยวสุวรรณ เป็นผู้รักษาการในตำแหน่งคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และได้มีคำสั่งที่ 349/2554 ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2554 แต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ เชี่ยวสุวรรณ เป็นคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีโครงสร้างการบริหารงานในคณะแบ่งเป็น 7 สาขาวิชา 1 ศูนย์ และ 1 สำนักงานเลขานุการ

ต่อมาได้มีคำสั่งที่ 1220/2562 ลงวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2562 เรื่อง แต่งตั้ง ดร.พรเทพ โรจนวสุ เป็นคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 โดยมีโครงสร้างการบริหารงานในคณะแบ่งเป็น 10 หลักสูตร และ 1 สำนักงานคณะ

ปีการศึกษา 2554 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร 6 สาขาวิชา ได้แก่ (1) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาภูมิสารสนเทศศาสตร์ (3) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และ (4) ระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ปีการศึกษา 2555 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดการเรียนการสอนสาขาวิชาใหม่ ภายใต้หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ และสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปีการศึกษา 2556 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดการเรียนการสอนสาขาวิชาใหม่ ภายใต้หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต 1 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่

ปีการศึกษา 2557 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดการเรียนการสอนสาขาวิชาใหม่ ภายใต้ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต 1 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กราฟิกและมัลติมีเดีย

ปีการศึกษา 2558 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาใหม่ โดยใช้ชื่อหลักสูตรว่า หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเปิดรับนิสิตในปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป

## ปรัชญา

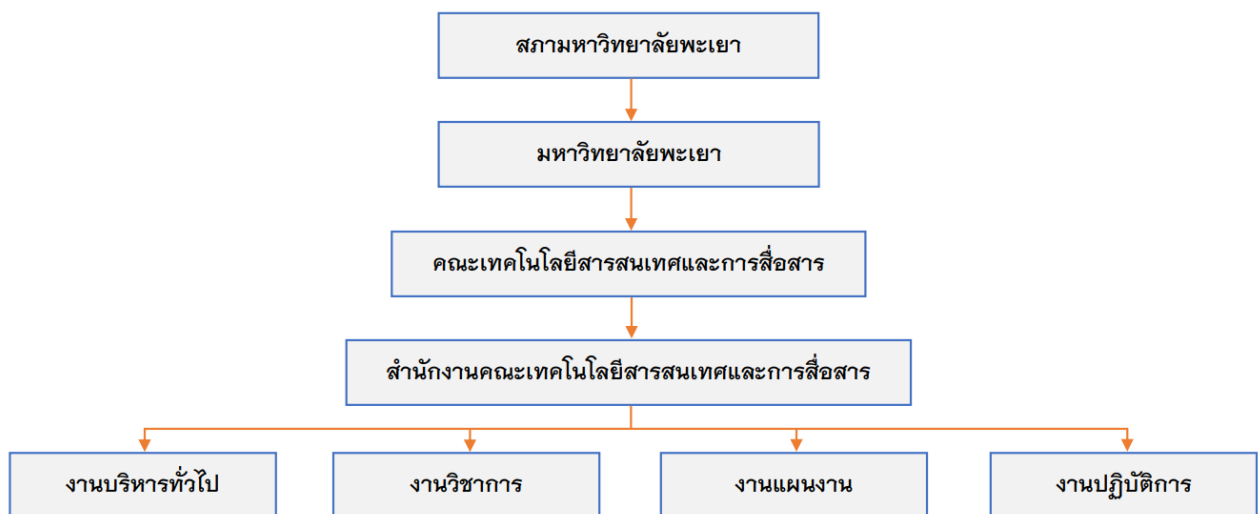
“เทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างสรรค์องค์ความรู้ สร้างสถานชีวิตสู่สากล”

## วิสัยทัศน์

“ผลิตบัณฑิตพันธุ์ใหม่ที่พร้อมใช้งาน สร้างสรรค์ความเป็นเลิศด้านงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อชุมชน เพื่อเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21 ทั้งระดับชาติ และนานาชาติ”

## โครงสร้างองค์กร

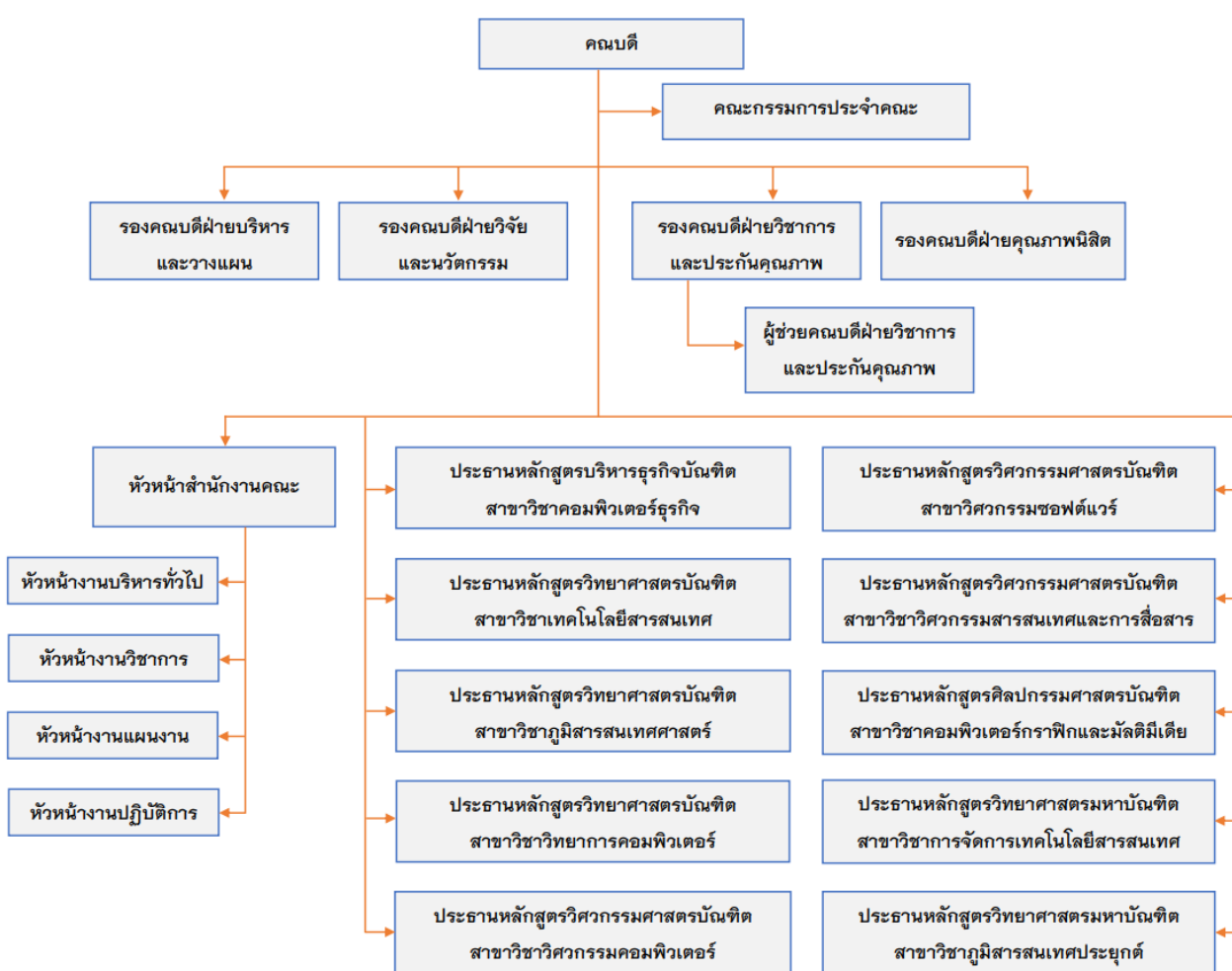
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งโครงสร้างภายในองค์กร ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับฝ่าย และระดับงาน โดยระดับฝ่ายประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร และวางแผน ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ และฝ่ายคุณภาพนิสิต โดยในแต่ละฝ่ายจะแบ่งแยกย่อยออกเป็นงาน และภายใต้งานจะประกอบไปด้วยงานย่อย ๆ ตามภาระหน้าที่ที่มารับผิดชอบของแต่ละงาน ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร

## โครงสร้างการบริหาร

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีฐานะเป็นคณะวิชาสังกัดของมหาวิทยาลัยพะเยา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรกำกับดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยพะเยามีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด สำหรับการบริหารงานในระดับคณะจะมีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด และมีผู้บริหารระดับลำดับถัดไปคือ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างาน ตามลำดับ



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน

การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดแบ่งภาระงานสอดคล้องตามโครงสร้างการบริหารงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### หน้าที่ความรับผิดชอบของคณบดี

- อำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553
- อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2553 ว่าด้วยการรักษาการแทน การมอบอำนาจให้ปฏิบัติการแทน และการมอบอำนาจช่วงให้ปฏิบัติการแทนของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
- อำนาจหน้าที่ตามความในข้อ 4 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งคณบดีและผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ พ.ศ.2553
- อำนาจและหน้าที่อื่น ๆ ตามกฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หรือคำสั่งที่ระบุให้เป็น อำนาจหน้าที่ของคณบดี
- ดำเนินการตามนโยบายและทิศทางการพัฒนา เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- ดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะอื่น ๆ ซึ่งชอบด้วยกฎหมายที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มี อำนาจตามกฎหมายกำหนดมอบหมาย
- วางแผนพัฒนา กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน ประสานงาน ควบคุม ดูแล และติดตาม การดำเนินงานของสำนักงานคณะ สาขาวิชา และหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดคณะ ให้เป็นไปตาม แผนพัฒนา
- ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ควบคุมดูแลการจัดการสอนตามหลักสูตร ให้เป็นไปตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และสอดคล้องตามระบบและกลไกจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย
- พัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่ และพัฒนาบุคลากรของคณะ ทั้งทางด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การศึกษาต่อ การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน และการผลิตผลงานทางวิชาการ
- พัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพในรูปแบบของสหกิจศึกษาและการ ฝึกงาน และส่งเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่บัณฑิต
- พัฒนาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีทางการ ศึกษาให้ทันสมัย และเพียงพอต่อการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน
- ปกครองดูแลบุคลากรและนิสิตในสังกัดให้ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของคณะและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ใช้งบประมาณประหยัด และโปร่งใส ตรวจสอบได้

- จัดหาแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของคณะ
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และชุมชนท้องถิ่น
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่อธิการบดี และสภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

## 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เลขานุการเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่อทั้งภายในภายนอก การติดต่อ นัดหมาย การประสานงาน การโต้ตอบเอกสาร ในทางปฏิบัติเลขานุการคือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งควรมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องการ บังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และทำการ ตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545 : 13) เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน องค์กร ต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อ บุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธิเจริญ. 2538 : 30) เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขาของผู้บริหาร เป็นกันชนใหญ่บังคับบัญชา และของทุกคน ในหน่วยงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (พงศ สุวรรณธาดา. 2545 : 3) เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์ และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโกหกที่คอยเลื่อนเช็ด เลื่อนกำหนดเวลา เป็นที่คอยรองรับ 16

ทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอก เป็นเซฟที่คอยเก็บความลับต่าง ๆ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์. 2528 : 171-173) นอกจากนี้ คูซาล (Kuchhal. 1982 : 10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุม และบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงการอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึงพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขา ดังที่ผองใส

ศุภจรรยาภิษ (2530 : 51-53) ไคกลาว ถึงบพบาทและคูนสมบัตินองเลขานุกการไว ดั่งนี้

1. บพบาทตอลักษณะงานในหนาที่คือน เปนที่ปริกาษาคูนแลเกี่ยวกัเวลา และการนัดหมาย ให้ผูบบริหาร

2. บพบาทตอการทํางานองผูบบริหาร เลขานุกการตองเปนผูสื่อชาวที่ถูกตอง แมนยําและ รวดเร็วสำหรัผูบบริหาร

3. บพบาทในการประสานงาน เลขานุกการเปนทั้งประชาสัมพันธ และภาพพจนองผูบบริหาร และองคกร เปนตัวเชื่อมระหวางผูบบริหารกับบุคคลภายในองคกร ทั้งระดับบนและระดับกลาง เปนผูประสานงานแทนผูบบริหารทั้งภายในและภายนอกองคกร

4. คูนสมบัตินองเลขานุกการพบวา คูนสมบัตินองพื้นฐานองวิชาชีพที่จําเปนมากที่สุดคือน เลขานุกการตองมีมนุษยสัมพันธและทัศนคติที่ดีตอบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย สามารถเก็บความลับ ไดดี มีคูนวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรูทั่วไป รูจักการเขาสมาคม เขากับคนใดทุกระดับ มีความรูความสามารถในการพูด เขียน การโตตอบเอกสารเปนอยางดี มีปฏิภาณไหวพริบ รอบรู และแกปญหาเฉพาะหนาไดดี ภาระงานมีความรับผิดชอบสูง แตไมถอมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจ ทํางาน สูงงาน มีความเชื่อมั่น ในตนเอง สามารถตัดสินใจอยางมีเหตุผล มีความคิดสรางสรรค ฉับไว ตอการเปลียนแปลงองงาน ในยุคปจจุบัน เลขานุกการจําเปนตองปรับตัว และพัฒนาตนเอง ให้มีคูนสมบัตินองคดคลองกับสภาพ การเปลียนแปลงองระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยี ที่มีบพบาทเกี่ยวของกับการทํางานองเลขานุกการที่เปนไปไดมากที่สุดคือน ระบบโทรศัพทอัตโนมัติ เครื่องคอมพิวเตอรระบบไปรษณียอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องชวยทํางานองผูบบริหาร ระบบสำนังานอัตโนมัติ ดั่งนั้นเลขานุกการ จึงมีความสำคัญอยางมาก ที่คอยสนับสนุนผูบบริหารอยุเบื้องหลังในการ บริหารงานตางๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สงผลให้ผูบบริหารทํางานในภารกิจตาง ๆ สำเร็จลุลวงไปดวยดี

หนาที่ความรับผิดชอบ ภาระงานองการตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องเสนอผูบบริหาร มีบุคคล ที่เกี่ยวของคือน

1. การลงรับเรื่องด้วยระบบ มีคนที่เกี่ยวของได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายชวยอำนวยการ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และงานเลขานุกการ

2. การตรวจสอบกลั่นกรอง /พิจารณาเรื่องที่จะเสนอ มีคนที่เกี่ยวของได้แก่ หน่วยงานใน สังกัด / บุคคล/หน่วยงาน เจ้าองเรื่อง /หน่วยงานภายนอก/เลขานุกการ ผูบบริหาร

3. การพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ มีคนที่เกี่ยวของได้แก่ ผูบบริหาร

4. ผูบบริหารลงนาม/สั่งการ มีคนที่เกี่ยวของได้แก่ ผูบบริหาร/ เลขานุกการบริหาร

5. การส่งเรื่องด้วยระบบสารบรรณ มีคนที่เกี่ยวของได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายอำนวยการ และเลขานุกการ อิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ (E-DOCUMENT)

### หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก (งานเลขานุการผู้บริหาร)

1. งานเสนอเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อ นัดหมาย เชิญประชุม ตลอดจนการเชิญและรับเชิญเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของคณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี สั่งการและรายงานเพื่อทราบ
2. รับ-ส่ง หนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร และเสนอหนังสือแก่คณบดี/รักษาการคณบดีพร้อมให้ข้อเสนอแนะ
3. ร่าง ได้ตอบ หนังสือราชการภายใน และภายนอก ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี
4. การจัดทำเอกสารเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของคณบดี
5. การวิเคราะห์ และคัดแยกหนังสือที่มีความสำคัญเร่งด่วนนำเข้าแฟ้ม เพื่อเสนอคณบดี หรือรักษาการแทนคณบดี
6. ตรวจสอบ ลำดับการผ่านเรื่องจากผู้เกี่ยวข้องเบื้องต้นของหนังสือต่าง ๆ ก่อนและหลังจากการเสนอคณบดี
7. ติดตามการดำเนินงานตามคำสั่งของผู้บริหาร
8. รับ-ส่ง โทรสาร และโทรศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารและคณะฯ พร้อมติดตามเรื่อง และความก้าวหน้าในการดำเนินการตามที่ได้รับเรื่องไว้
9. งานติดต่อประสาน จอกรถตู้ ที่พัก ตัวเครื่องบิน ให้คณบดี และผู้บริหารคณะฯ ที่คณบดีมอบหมาย และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
10. ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเดินทางไปราชการของคณบดีและผู้บริหารคณะฯ พร้อมทั้งเอกสารเบิกจ่ายการเดินทางไปราชการของคณบดีและผู้ที่เกี่ยวข้อง และประสานดูแลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของคณบดี
11. การบันทึกการเดินทางไปปฏิบัติงานและการลาของผู้บริหาร พร้อมปฏิทินการประชุมหรือไปราชการของคณบดี และตารางรักษาการผู้บริหาร
12. ดูแลการลงเวลามาปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ
13. การดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับแขกของผู้บริหาร
14. การประสานงาน และดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดประชุมที่เกี่ยวข้องกับคณะ
15. การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
16. จัดทำเอกสารเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมสาขาวิชาที่ไม่มีครู และผู้ช่วยสอนฯ
17. การเป็นคณะกรรมการและคณะทำงานโครงการตามแผน และโครงการนอกแผนปฏิบัติการของคณะ
18. งานอื่น ๆ ที่ได้มอบหมายจากผู้บริหาร

### บทที่ 3

## แนวทางปฏิบัติงานหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ และขั้นตอน รวมทั้งการนำ Social Media มาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

### 3.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร (คณบดี)

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปีพ.ศ.2554 ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำ การนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการ นัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ทาง e-mail line Facebook ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสารจัดการประชุมเตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงาน การประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและทำการนัดหมาย ภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชาต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อ ปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี การกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงหรือ ประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม, 2556) แนวทางการปฏิบัติงานในการท างานร่วมกับผู้บังคับบัญชา การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบางอย่าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่างในขั้นตอน การเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้ว ออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเรา เช่นการมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้ (ตรีเพ็ชร ภู้าเมือง, 2556) ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (คุณฤทธิกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ) ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็วหรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน)



การตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อนคือการ ลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหนและมี ประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการ เตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมายเช่นกำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธีงาน พระราชพิธีหรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ทำหน้าที่ เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมาย นั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การ เปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองรื้อกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมาย ส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการสาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบ จดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลง นาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า“ลับ”ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความ ระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ ผู้บังคับบัญชาเปิดเองแต่ถ้าผู้บังคับบัญชานุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำ หน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอัธยาศัยอันดีคือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริงมิใช่แสร้งทำ ควร กระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะสูงกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มา ติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

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

3. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันทีเมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำ

การนัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่า ผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลา ที่ สะดวกในการนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้ สะดวกขึ้นเช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น. หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วง เข้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัด หมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อน เวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้า บ้านที่ดี

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียน โดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียนหรืออาจแนบ นามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและ ผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์

หรือเขียนข้อความสั้น ๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์ สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่าง หนังสือคือ – จากใครถึงใคร (Who) – ด้วยเรื่องอะไร (What) – ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ (Why) – ที่ไหน (Where) – เมื่อไร (When) – อย่างไร (How)

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่นหนังสือราชการ ภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้ รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความ มุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือ นั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บาง เรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้ 3.1 ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง 3.2 ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้ 3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำพูดเพ้อและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำสุ้า ๆ ก้นการใช้สรรพนาม การสะกด คำการันต์เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้อง

5. จะต้องจดจำ แบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์ ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้งการพิมพ์เอกสาร ใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้องโดยใช้เครื่องหมายตรวจร่าง เป็นเครื่องหมายใน การแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับ จริ่งเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวน ภาษา ตัวสะกด การันต์รูปแบบของงานที่พิมพ์ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ การตรวจแก้ไขเอกสาร

- เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียด ก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม
- ตรวจดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ ต้องการหรือไม่

- กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที
- ตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ
- ตรวจสอบเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Marks) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพิมพ์จดหมายธุรกิจต่างประเทศ
- ตรวจสอบด้วยย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
- ตรวจสอบรูปแบบของเอกสาร ว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
- การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรจะมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
- เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
- ก่อนส่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
- ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณา เทคนิคการแบ่งคำ การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานชั้นผลิต หรือ จดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ ผู้พิมพ์ควรจะวางรูปแบบให้พอ เหมาะเพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ

6. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวันจะมี หนังสือเสนอมามากเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสาร ราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บ เอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัว เลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม นั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละ แห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็น หมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บ เป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธี เก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) นอกจากการเก็บ เอกสารแบบดังกล่าวแล้วยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้า ได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่ง ๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ การจัดแฟ้มเอกสารจะ เก็บในตู้เก็บเอกสารโดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อ เรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้ม จะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปีที่ยืมไว้จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือ ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับ

ผู้บังคับบัญชาว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้จักกันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นเรื่องได้ถูกต้องการเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาก็จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียวและอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่ยุ่งวายสับสน เนื่องจากการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่ต้องระมัดระวังถึง ปริมาณ ของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (การใช้ Google Calendar) ในยุคปัจจุบันนี้คงจะหลีกเลี่ยงหรือหนีคำว่า Social Media ไปไม่ได้เพราะไม่ว่าจะไปที่ไหน ก็จะมีพบเห็นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งหลาย ๆ คนก็อาจจะยังสงสัยว่า “Social Media” คือ อะไรกันแน่ วันนี้จะมารู้จัก ความหมายของคำว่า “Social” หมายถึง สังคม ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงสังคมออนไลน์ซึ่งมีขนาดใหญ่โตมากในปัจจุบันคำว่า “Media” หมายถึง สื่อ ซึ่งก็คือ เนื้อหา เรื่องราวบทความ วีดีโอ เพลง รูปภาพ เป็นต้นดังนั้นคำว่า Social Media จึงหมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พุดง่ายๆ ก็คือเว็บไซต์ที่บุคคลบนโลกนี้สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้นั่นเองพื้นฐาน การเกิด Social Media ก็มาจากความต้องการของมนุษย์หรือคนเราที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ กัน จากเดิมที่มีเว็บในยุค 1.0 ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบ กันได้แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค 2.0 ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า web application ซึ่งก็คือ เว็บไซต์มีแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบ กันได้ผ่านหน้าเว็บ Social Media คือ สื่อยุคใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกวงการทั้งชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสื่อที่นิยมใช้สื่อสารการตลาด เพื่อการโปรโมทและทำกิจกรรม การตลาดออนไลน์ในหลาย ๆ รูปแบบ แต่สำหรับการนำ social media มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของ

การนำ social media มา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน เช่น Google Calendar มาใช้ ในการจัดการจองห้องประชุม จัดตารางเวลานัดหมาย- รับผิดชอบ เชิญประชุม งานพิธีการต่าง ๆ ใช้ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เพื่อช่วยแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน ทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว

## บทที่ 4

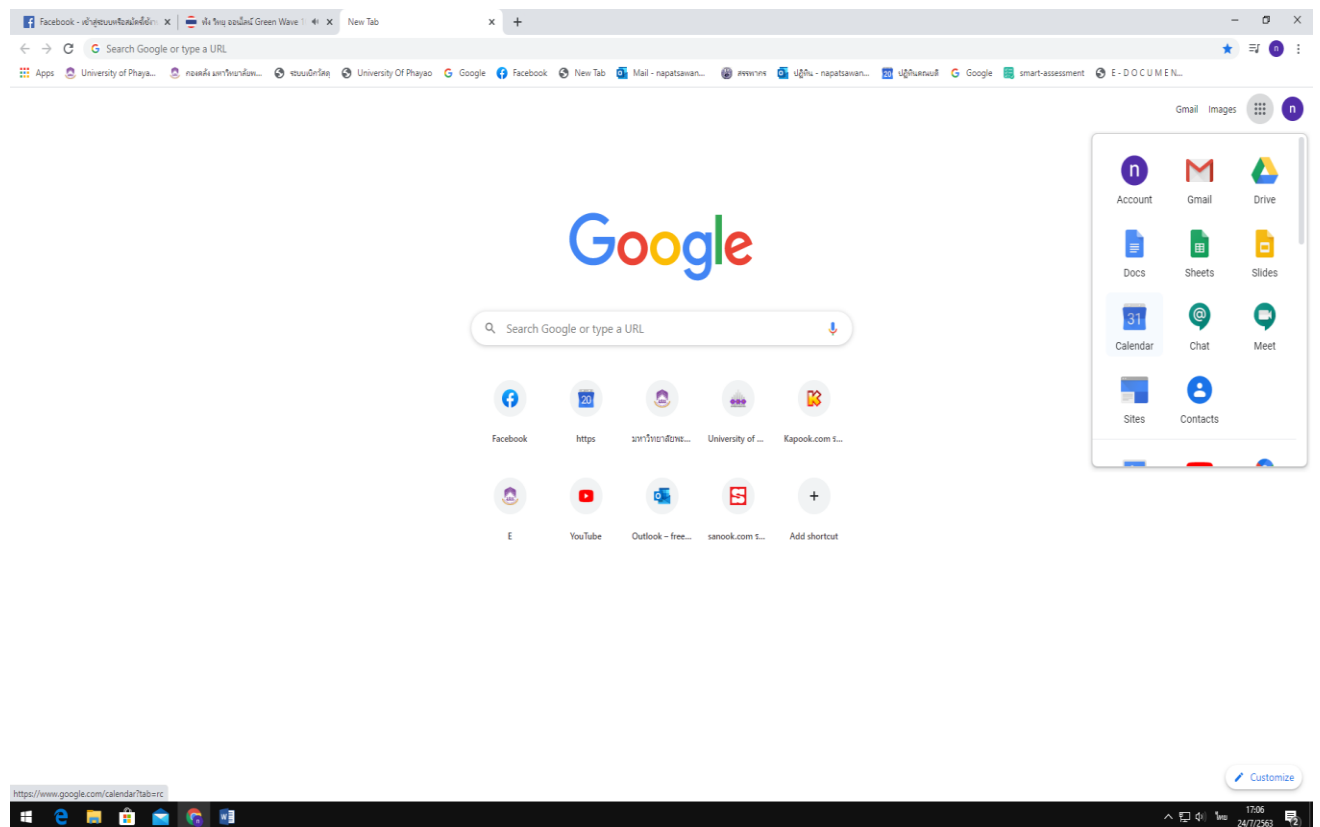
### กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการงาน/ขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงาน)

1. ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google Calendar ในงานเลขานุการผู้บริหาร การเข้า Google Calendar สามารถเข้าได้โดยการคลิก คำว่า ปฏิทินที่ มุมขวา ตามภาพ

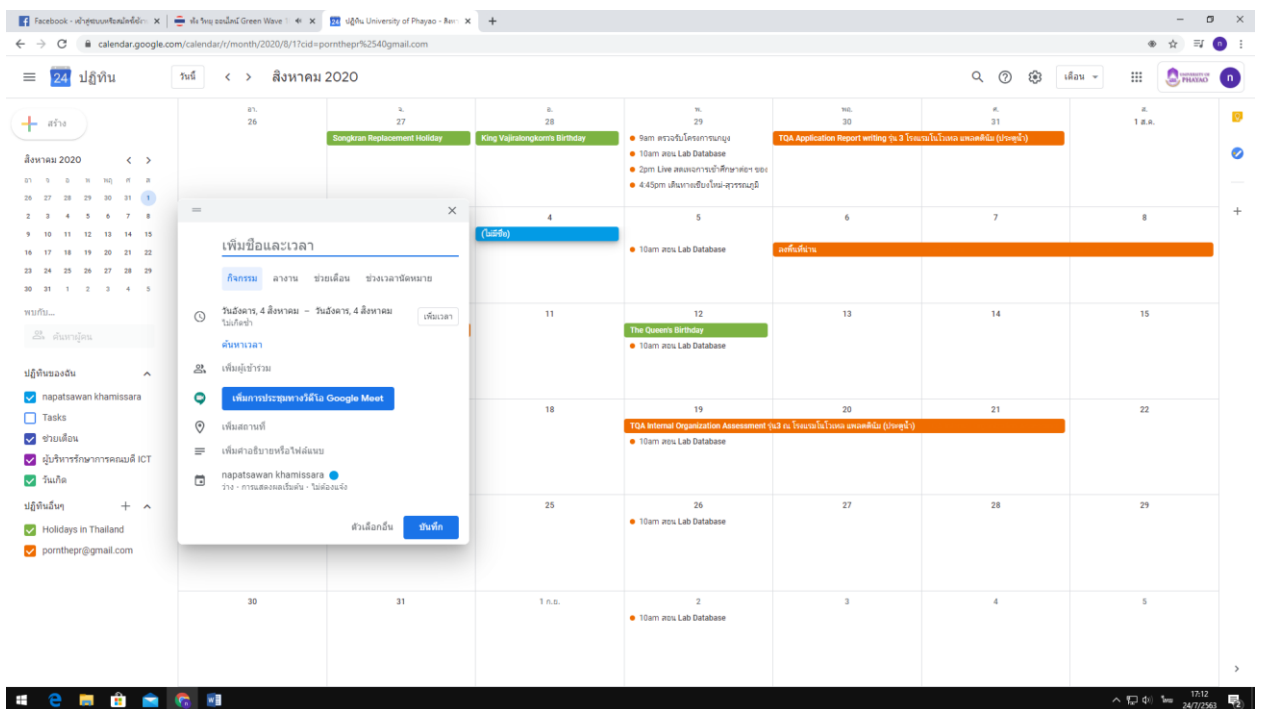


ภาพที่ 3 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google Calendar

ส่วนประกอบของ Google Calendar ในหน้าหลัก จะพบกับส่วนต่าง ๆ หลัก ๆ ของ Google Calendar ดังนี้

หน้าหลัก ๆ ของ Google Calendar

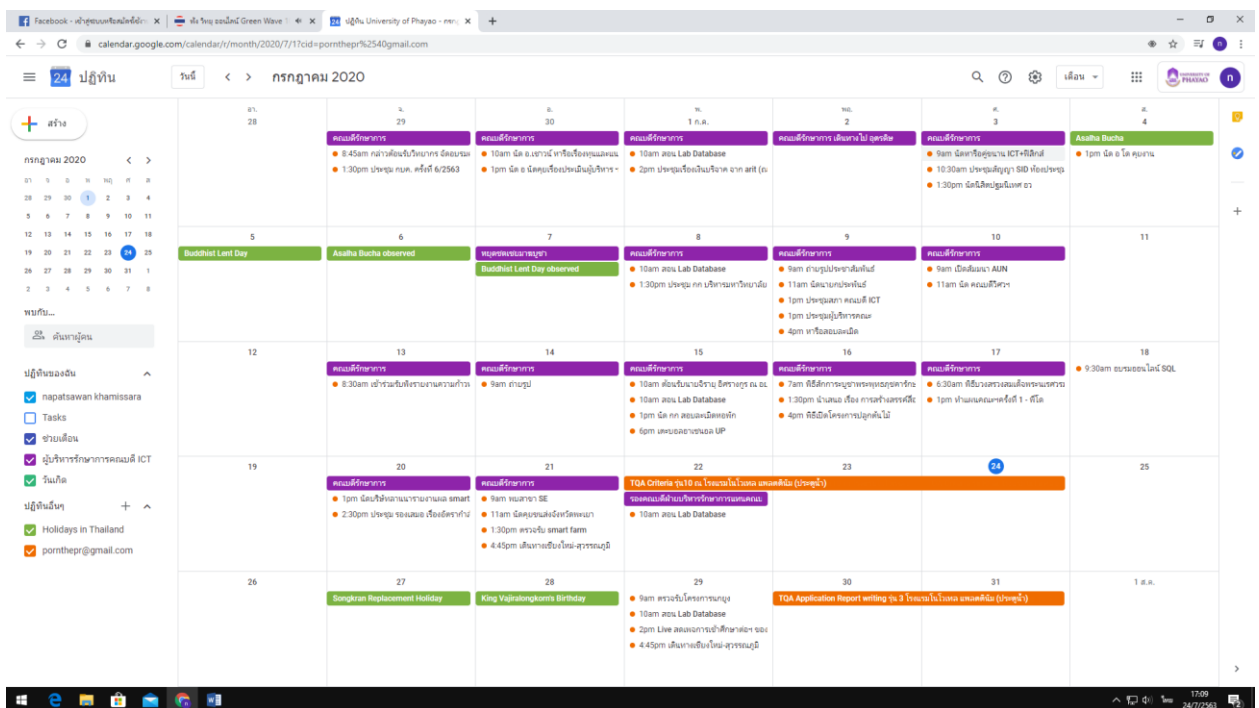
1. ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ค้นหารายการเหตุการณ์ตามที่ตั้งให้ท่านสามารถดูข้อมูลได้
2. ค้นหาปฏิทินของฉัน ค้นหารายการเหตุการณ์ของปฏิทินของท่านเอง
3. การตั้งค่า เพื่อเข้าไปตั้งรูปแบบของปฏิทิน
4. สร้างกิจกรรม เพื่อสร้างกำหนดการ
5. ปฏิทิน แสดงตัวเล็กรวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน
6. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกันสามารถเลือก check ที่ box ด้านหน้า เมื่อต้องการให้แสดงเหตุการณ์ของปฏิทินนั้น ๆ ทำให้สามารถดูปฏิทินหลาย ๆ อันในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งช่วยให้สามารถทราบได้ว่าเหตุการณ์ใดที่ทับซ้อนกันอยู่หรือไม่ ทำให้ง่ายในการทำกำหนดการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสามารถตั้งสีของปฏิทินได้เพื่อให้ง่ายในการดูข้อมูลต่าง ๆ
7. จัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไปเพิ่มหรือลบรายการปฏิทิน



ภาพที่ 4 หน้าหลักของ Google Calendar

การกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ตามข้างล่างนี้

1. ให้ใส่ชื่อของกิจกรรมที่จะสร้าง
2. เวลา (เวลาของกิจกรรม)
3. สถานที่ (ใส่ชื่อสถานที่ของกิจกรรม)
4. คำอธิบาย (ใส่รายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรม)
5. ให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

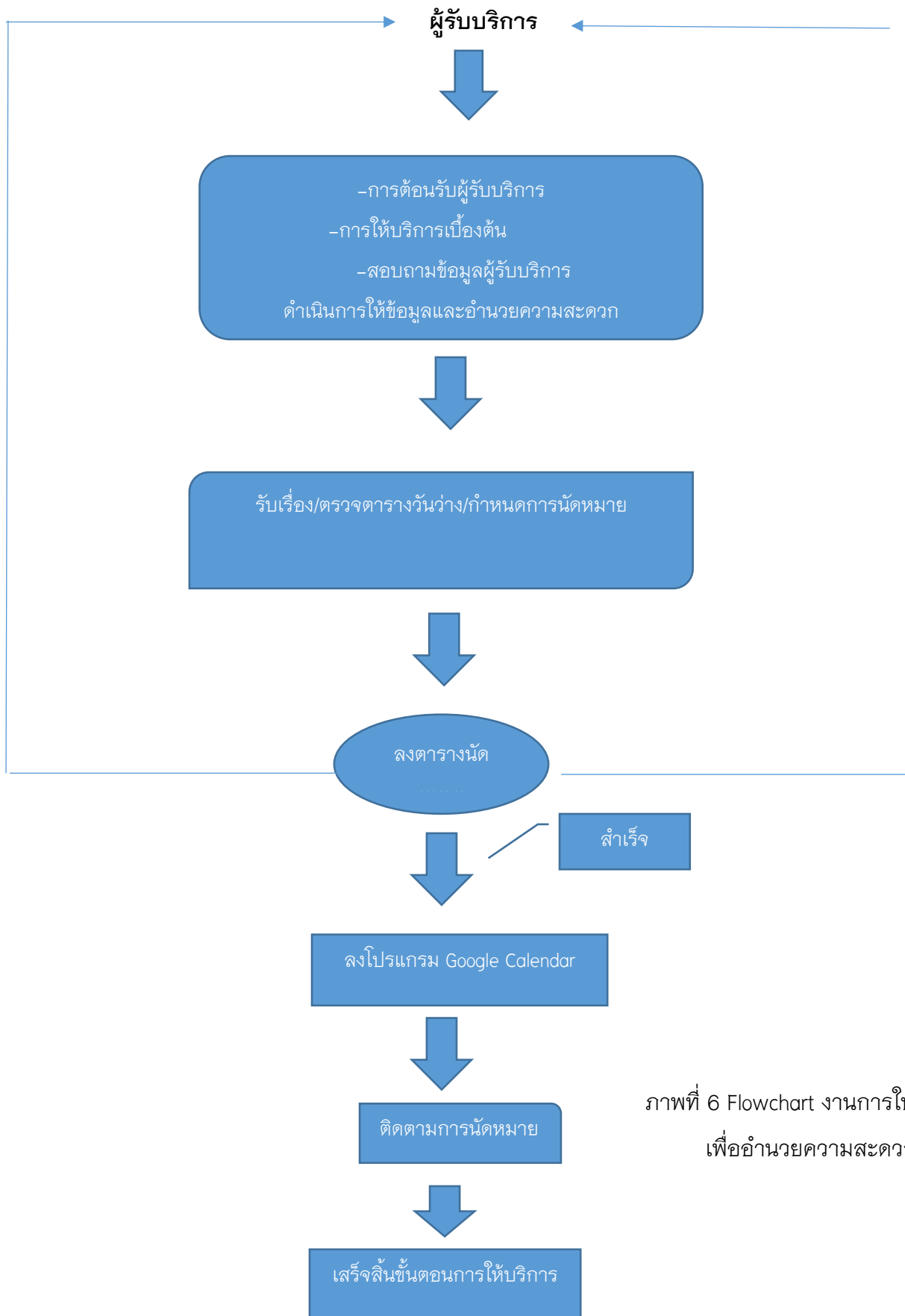


ภาพที่ 5 การกรอกรายละเอียดใน Google Calendar



## 4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

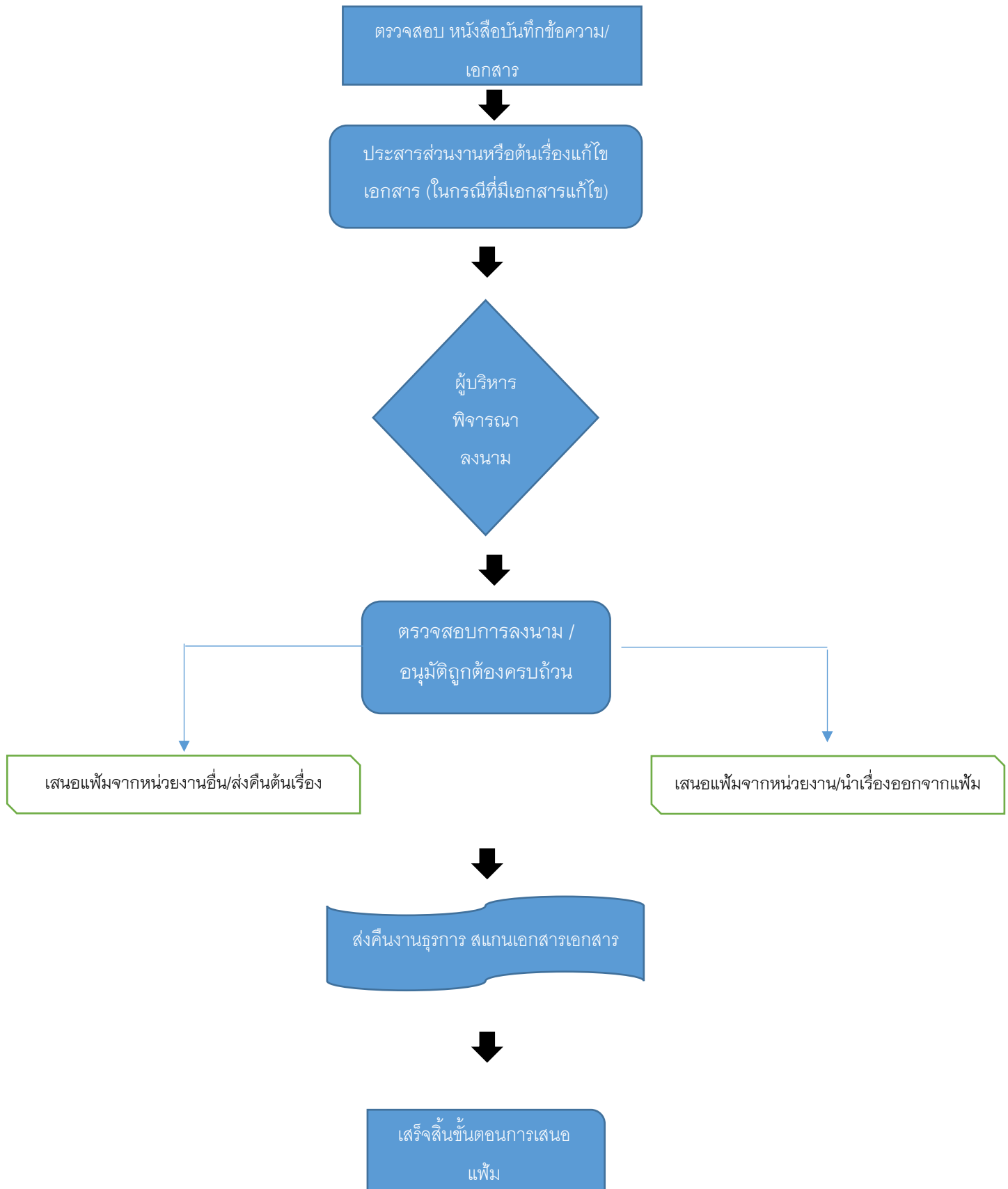
### 4.2.1 งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก



ภาพที่ 6 Flowchart งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<p><b>งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก</b></p> <p><b>ความสะดวก</b></p> <p>-ผู้มารับบริการ</p> <p>-การให้บริการเบื้องต้น</p> <p>-รับเรื่อง/ดูตารางว่าง/ ลงกำหนดการตามนัดหมาย</p> <p>- แจ้งผู้บริหารทราบ</p> <p>-บันทึกลงโปรแกรม Google Calendar</p>	<p>1.อำนวยความสะดวก ทางด้านกรรับโทรศัพท์ ทั้งภายใน ภายนอก ทาง E-mail , line ,หนังสือตอบ รับ</p> <p>2.รับเรื่อง ตรวจตารางวัน ว่างสำหรับกำหนดวันนัด หมาย</p> <p>3.แจ้งให้ผู้บริหารทราบ เรื่องการนัดหมาย</p> <p>4.ลงบันทึกใน Google Calendar</p> <p>5.คอยติดตาม/ ประสาน หน่วยงานที่นัดหมาย</p> <p>6.สิ้นสุดการดำเนินงาน</p>	เลขานุการ	10-15 นาที

## 4.2.2 งานเสนอเพิ่ม



ภาพที่ 7 Flowchart งานเสนอเพิ่ม



		<p>ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออก จากแฟ้มกรณีแฟ้ม เสนอ จากหน่วยงานอื่นต้อง ประสาน แจ้งให้หน่วยงาน เจ้าของแฟ้มมารับ แฟ้ม คืน/ดำเนินการตามคำ วินิจฉัยสั่ง การของ ผู้บริหาร เลขานุการ</p> <p>6. ส่งกลับคืนไปยังงาน ธุรการ เพื่อสแกนเอกสาร</p> <p>7. สิ้นสุดการดำเนินงาน “เสนอแฟ้ม”</p>	<p>ธุรการ</p>	
--	--	--	---------------	--