



คู่มือการปฏิบัติงาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

นายภาณุวัฒน์ ฝึกทองอยู่
นักประชาสัมพันธ์ราชการ

คำนำ

เลขานุการที่ดีจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารฯ ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารฯ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน การจัดทำคู่มือ เลขานุการผู้บริหารฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการฯ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการ และ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔ งานหลัก ๆ คือ ๑) งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ๒) งานเสนอ แฟ้มลงนาม ๓) งานติดตามเรื่อง ๔) งานประสานงาน ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือฉบับนี้ คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงาน เลขานุการฯ หรือผู้ที่สนใจงานด้านงานเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำ ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายภาณุวัฒน์ ฝึกทองอยู่
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สารบัญ

คำนำ

ส่วนที่ ๑

- บทนำ ๑
- ความหมายและความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือฯ ๑
- วัตถุประสงค์ ๒
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๒
- เลขานุการที่เป็นมากกว่าคำว่า “เลขานุการ” ๒
- คำจำกัดความ ๓
- การพัฒนาบุคลิกภาพและการสร้างความมั่นใจ ๓
- ประเภทของเลขานุการ ๔
- ทักษะที่จำเป็นของเลขานุการ ๔

ส่วนที่ ๒

- บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ๕
- งานของเลขานุการ ๖
- คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน ๖
- เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร ๗
- การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน ๘
- วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้มาติดต่อ ๙

ส่วนที่ ๓

- หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ๑๑
- แนวทางการปฏิบัติงาน ๑๑

ส่วนที่ ๔

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ๑๒
- ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน ๑๒
- ระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ๑๓

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความหมาย ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

เมื่อนึกถึงงานเลขานุการ บางคนอาจจะนึกถึงเพียงแค่งานเสิร์ฟน้ำชา กาแฟ ถ่ายเอกสาร พิมพ์งาน เตรียมเอกสาร จดรายงานการประชุม รับโทรศัพท์ ฯลฯ แต่แท้จริงแล้ว งานเลขานุการมีมากกว่านั้น

คำว่าเลขานุการ ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนวยความสะดวกพร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน/องค์กร ทั้งยังทำภารกิจต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชา แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายไว้ว่า **เลขานุการ** คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้ เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว และราบรื่น เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้วงานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถใน ทักษะทุกๆ เรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรไม่น้อยกว่างานอื่น ๆ หน้าที่หลัก คือ เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจให้กับเจ้านาย ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยประสานงาน และช่วยสนับสนุน ให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็วทันเวลา นอกจากนี้ เลขานุการยังเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้านาย อีกด้วย หน้าที่นี้สำคัญมากกว่าที่กล่าวไปข้างต้น คือ จะทำอะไรจึงจะทำให้เจ้านายดูดีในสายตา ผู้ใต้บังคับบัญชา ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วยบุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหาร หน่วยงาน บุคลากร ผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้า ฝ่าย หัวหน้าแผนก เสมียน ชูรการ เสมียนพิมพ์ดีด ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา จัดการงานต่าง ๆ ประสานนัดหมาย หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและ จดหมายเข้า - ออก ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด “งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานของ องค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปด้วยดี ราบรื่น เลขานุการผู้อำนวยความสะดวกก็คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การ สนับสนุนผู้อำนวยการ ดังนั้น จึงต้องมี บุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น

มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบเป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้ช่วยการ มีหน้าที่แบ่งเบา ภารกิจของผู้ช่วยการ เป็นผู้เชื่อมโยง ระหว่างผู้ช่วยการกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร นั้น ๆ ในทาง ปฏิบัติงานอาชีพ เลขานุการ ผู้ช่วยการ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว มีความสามารถในทักษะ ทุกเรื่อง ของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขั้นตรงต่อผู้ช่วยการมีความรับผิดชอบในงานทำอยู่โดยไม่ ต้องมีการควบคุมหรือสั่ง การเลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้ช่วยการมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้ นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่ จะ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เลขานุการ ผู้ช่วยการ จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้ง ในด้านการจัดการ บริหารงาน การบริหาร จัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางใน การศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้ช่วยการหรือผู้ที่มีความสนใจ เกี่ยวกับงานเลขานุการ ผู้ช่วยการ สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้ โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้ เรียนรู้ถึงเทคนิค และ เรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของ เลขานุการผู้ช่วยการ รวมทั้ง บทบาทและหน้าที่ ของเลขานุการผู้ช่วยการ การบริหารเวลาให้ผู้ช่วยการ การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ ผู้ช่วยการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาท หน้าที่ของตนเอง
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้ช่วยการ
๔. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากร และผู้สนใจทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้ช่วยการสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ได้โดยง่าย และ สะดวกรวดเร็ว
๒. เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต

เลขานุการที่เป็นมากกว่า คำว่า “เลขานุการ”

๑. คาดเดาได้ว่าเจ้านายต้องการอะไรก่อนที่จะบอก
๒. จัดเตรียมการประชุมและงานต่างๆ ได้อย่างไม่มีที่ติ
๓. คัดกรองสายโทรศัพท์และคนที่มาพบ โดยรู้เป็นอย่างดีว่าควรจะตอบว่าอย่างไร ถ้าเจ้านาย ยุ่งอยู่ หรือไม่ พร้อมรับสาย หรือไม่พร้อมจะพบใคร
๔. แจ้งให้เจ้านายรู้ถึงปัญหาที่จำเป็นและเหมาะสม

๕. จัดการเอกสารได้อย่างยอดเยี่ยม และดูเป็นมืออาชีพ
๖. มีทัศนคติที่ดี และสามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๗. ไม่กลัว ไม่ว่างงานที่ได้รับมอบหมายจะเป็นอะไร

คำจำกัดความ

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

“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 (อุษณีย์ตุลาบดี ๒๕๓๖)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ สรุปคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้โดยที่ไม่ ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินในขอบเขต แห่งอำนาจหน้าที่ ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานในตำแหน่ง เลขานุการ คือผู้รู้ความลับ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการ จึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขาดังกล่าวต้องรอบคอบไว้ใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ กฎหมายกำหนด

การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความมั่นใจ

การใช้ภาษากาย กับ ความมั่นใจ ต้องสร้างความ ประทับใจแรก (First Impression) การใช้ภาษากายให้ ดูเป็นธรรมชาติ การพูดคุยที่สร้างความรักและสนใจด้วย การมองหน้าและมองตา ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และความรู้สึกที่มีความสำคัญ มั่นใจ เป็นมืออาชีพ สำรองความเรียบร้อยที่ สะท้อนภาพลักษณ์

ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง ๒ ประเภท หลักๆ ดังนี้

๑. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล (Private or Personal Secretary) มีความหมายคือเพียงแค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้ว เนื่องจากการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง เฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

๒. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

ทักษะที่จำเป็นของเลขานุการ

ทักษะที่จำเป็นของเลขานุการผู้บริหาร คือ คู่กันเคยกับ office software , มีทักษะการสื่อสารทางคำพูดและการเขียน ดีมาก สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมกัน และจัดการได้อย่างเป็นระบบระเบียบ และทำงานได้ด้วยตนเอง ภายใต้อำนาจสั่งงานเพียงเล็กน้อย

ส่วนที่ ๒

บทบาท หน้าที่ของเลขานุการผู้อำนวยการ

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ

ในปัจจุบันนี้ เราจะพบเห็นบทบาทของเลขานุการในทุกๆ องค์กรตั้งแต่ระดับเล็กๆ จนถึงระดับประเทศ หรือระดับธุรกิจ เอส เอ็ม อี จนถึงระดับนานาชาติ เป็นที่ยอมรับกันว่าเลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสัมฤทธิ์ผล ดังนี้

๑. งานเลขานุการผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
 - ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
 - ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
 - จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
 - ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
 - ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ
- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร
 - ประสานการนัดหมายต่างๆ
 - อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน

๒. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- บันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

๓. งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและ หลัง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อน นำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือ ภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับ ภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับ มอบหมาย

งานของเลขานุการ

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี ๒๕๕๔ ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมาย ล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเป็นเทป บันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำ รายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เสร็จจากโต้ตอบและการ นัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึง ธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อ ขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ใน บางกรณี จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการ เบื้องต้นได้ อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

๑. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง

- ๑.๑ การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
- ๑.๒ ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย
- ๑.๓ สุขภาพสมบูรณ์
- ๑.๔ การวางตัวเหมาะสมกับภาวการณ์
- ๑.๕ ท่วงท่ากิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม

๒. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถฝึกการมีบุคลิกภาพที่ดีได้

๓. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือ การมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง

๔. ความเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้ (Dependability)

๕. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้านจึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวและเลขานุการสำนักงานดังกล่าวข้างต้น มาแล้ว คงไม่มีใครที่จะปฏิเสธได้ว่าทั้งหมดนั้นเป็นทฤษฎีของคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเลขานุการควรมี แต่ข้อเท็จจริงแล้วยังไม่สมบูรณ์แบบตามทฤษฎีได้ ครบถ้วนร้อยเปอร์เซ็นต์ คงจะต้องมีคำถามมากมายว่า แล้วเราจะทำอย่างไรถึงจะมีเลขานุการตามทฤษฎีดังกล่าวมาข้างต้น คำตอบก็คือการสรรหาหรือการ คัดเลือกบุคคล และการฝึกฝนอบรม ทั้งจากตนเองและกระบวนการภายนอก

เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

๑. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ
๒. รู้จักถ่วงถ่วง ต้องสามารถถ่วงถ่วงผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
๓. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที
๔. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหารที่เป็นคน เจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ
๕. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานทันกำหนด
๖. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็งานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
๗. รอบคอบรอบทวน งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณา ตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
๘. ปฏิภาณไหวพริบดีเลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดี๋ยวมพอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
๙. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน
๑๐. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
๑๑. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการ ที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
๑๒. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
๑๓. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจและรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่
๑๔. การบริหารเวลา คือ การกำหนดและควบคุม การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

เหตุผลที่ต้องบริหารเวลา

- ♣ เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญกับทุกคน
- ♣ เวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด (๑ วันมี ๒๔ ชม.)
- ♣ เวลาไม่ย้อนกลับ
- ♣ เวลาไม่มีขาย

การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในสำนักงาน จะมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ จะมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของทีมนักบริหาร และ จากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้น ของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่ เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง

ประการแรก ต้องใช้บุคลิกภาพ **ความสนใจ** คือ ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว ทัศนคติใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ **ความจดจำ** เป็นการบันทึกข้อมูลในสมองเพื่อนำมา **ปรับตัวเอง** ให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับ ผู้บังคับบัญชา มิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะไม่มีผู้บังคับบัญชาคนใดจะทำเช่นนั้น ผู้บังคับบัญชาจำเพียงประการเดียวเมื่อเลขานุการไม่สามารถปรับตัวเข้าหาได้ คือการเปลี่ยนตัว เลขานุการเท่านั้น

ไม่ใช่เพียงแต่เราที่ทำหน้าที่เลขานุการที่ทำการศึกษาผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาบางคนก็ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเลขานุการเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้บังคับบัญชาจะไม่เสาะแสวงหาข้อมูลในเชิงลึก เท่ากับที่เลขานุการหาข้อมูลของผู้บังคับบัญชา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแนะนำตัวเองกับผู้บังคับบัญชา ให้ทราบประวัติเบื้องต้นของตนเอง ส่วนเรื่องอุปนิสัยใจคอของตนเอง นั้น คงไม่ถูกต้องที่จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะเป็นเรื่องที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเรียนรู้และศึกษา อุปนิสัยซึ่งกันและกันในโอกาสของการทำงานร่วมกันต่อไป

การแนะนำตัวกับผู้บังคับบัญชา หากเป็นกลุ่มงาน คงไม่สะดวกที่จะนำทุกคนในกลุ่มงานไปแนะนำตัวในวาระแรกที่พบหน้า คงเป็นหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่มงาน ที่จะแนะนำตนเองก่อน และเมื่อมีจังหวะ โอกาสอันเหมาะสมจึงขออนุญาตผู้บังคับบัญชาที่จะนำผู้ร่วมกลุ่มงานอื่นเข้าแนะนำตัว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ได้รู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และในส่วนของการทำงาน หัวหน้ากลุ่มงานจะต้องแบ่งงานให้แก่ละคนทำงาน ด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของ หัวหน้างานที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงาน และจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือ

ทดแทนกันได้ เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและ ประสานงานกัน อันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีคุณภาพได้ต่อไป

วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทน ของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องเป็นผู้มี ลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งมีหลากหลาย ประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควร ปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสี หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่มีผู้มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับ ผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็น สิ่งที่สมควรกระทำ

๒. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื้อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ

๓. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความรู้สึกสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้ เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

๔. กรณีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่าง ทั่วถึงกัน

๕. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้อง ระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ตรีอันดี

๖. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชา หรือไม่ หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จักได้หา วิธีการแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบโดยมิให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็น กรณียๆ ซึ่งวิธีนี้ ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่า ผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำ ให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ติดต่อ ผู้บังคับบัญชา

๗. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติด ภารกิจ บางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่ง คอยในที่ที่ เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่ รอพบ ผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ ว่างก็ สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้ว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบ แล้วจะรีบ มาเรียนเชิญทันที

ส่วนที่ ๓

หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวทางการปฏิบัติงาน
๒. จรรยาบรรณวิชาชีพ
๓. หลักการปฏิบัติงาน PDCA
๔. แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการปฏิบัติงาน

๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้ที่มาติดต่องาน หรือ รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมี เลขานุการที่ให้บริการได้ดีกับผู้มาติดต่องาน ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ผู้มาติดต่องาน หรือ ผู้รับบริการ สามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการ ให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ยาก การให้บริการผู้มาติดต่องานมีความสำคัญมาก ทุกหน่วยงานและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่องาน หรือผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจ ทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

๓) การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

๓.๑) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตน รับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขยายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๓.๒) มีความช่างสังเกต (Observe) จะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความ ช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้มากยิ่งขึ้น

๓.๓) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึง ความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือ ผู้รับบริการ

๓.๔) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๓.๕) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการ ให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

๓.๖) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ทำให้ ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจาก ผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่ง ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๓.๗) ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและ คิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะไม่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการ แก่ลูกค้า

๓.๘) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นอย่างดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้ งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

ส่วนที่ ๔

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการ/ผู้บริหาร เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการ เป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ รู้ใจผู้อำนวยการ รู้ว่า ผู้อำนวยการเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองาน ควรจะเสนอในช่วงใด จึงจะ เหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไข วิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่ก้าวหน้า ได้แก่

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

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

๑. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติเลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบใน งานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
๒. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ ปฏิบัติงานต้องมี ความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาด ทักษะทางด้านการใช้งาน คอมพิวเตอร์จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
๓. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้อำนวยการ และองค์กรจะทำให้ ผู้ที่ เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ
๔. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการ พัฒนา ตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนา องค์กรให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

๑. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษา รายละเอียด ของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น
๒. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็น อย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้

๓. ทุกครั้งที่ผู้อำนวยการเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วย เสมอ เพราะ ในบางครั้งผู้อำนวยการ อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้

๔. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น งานเลขานุการเป็นงานที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ดังนั้น ผู้ที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการต้องตระหนักรู้และเข้าใจ ในหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ว่า เป็นคนที่เจ้านายไว้วางใจให้มาเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระ การที่จะแบ่งเบาภาระให้ เจ้านายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องหมั่นปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพราะความสำเร็จของ งาน ซึ่งมีเลขานุการอยู่เบื้องหลังนั้น ย่อมทำให้เราได้ชื่อว่า เป็นเลขานุการที่ดีและเป็นมีอาชีพอย่างแท้จริง

ระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
๕. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๖. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๐
๘. กฎกระทรวง กำหนดจำนวนกรรมการ คุณสมบัติหลักเกณฑ์วิธีการสรรหาการเลือกประธานกรรมการและกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา พ .ศ.๒๕๔๖
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๕๒
๑๑. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ.๒๕๒๔
๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรตราชการ พ.ศ.๒๕๒๓ แก้ไขเพิ่มเติม โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรตราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๓๕ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๘ และ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๑
๑๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๔๗
๑๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ข่าวและบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๙ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม

๑๖. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวสาร พ.ศ.๒๕๒๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

๑๗. ระเบียบการตรวจสอบภายในระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของ ส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ.๒๕๔๙

๒๐. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

๒๑. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

๒๒. กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการได้มาของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการ ผู้แทน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาใน ก.ค.ศ.พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒๓. กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการได้มาของอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและ อนุกรรมการผู้แทน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาพ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

๒๔. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒๕. มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
