

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี
คณะสถิติประยุกต์

จัดทำโดย
นางชลธิชา สายศิลา
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2560

คำนำ

เลขานุการที่ดีจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้น เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน การจัดทำคู่มือเลขานุการ คณบดี คณะสถิติประยุกต์ ก็เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการคณบดี ซึ่ง ประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ คือ 1) งานการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก 2) งานเสนอแฟ้มลงนาม 3) งานติดตามเรื่อง 4) งานประสานงาน 5) งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน 6) การใช้ Google Calendar เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือฉบับนี้ คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการคณบดีหรือผู้ที่สนใจงานด้านงานเลขานุการบ้างไม่มากนักน้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ชลธิชา สายศิลา
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญแผนภูมิ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	4
2.1 ความเป็นมาของคณะสภิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	4
2.2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง	6
2.3 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารและธุรการ	10
2.4 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ	11
บทที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอน	14
รวมทั้งการนำ Social Media มาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี	
3.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการคนบดี	14
3.2 การปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี	14
3.3 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ	32
3.4 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	33
3.5 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงาน งานเลขานุการ (การใช้ Google calendar)	34
3.6 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google calendar ในงานเลขานุการผู้บริหาร	36
บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	61
4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี	61
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน	79
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา	79
ภาคผนวก ก	82
บรรณานุกรม	90

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. โครงสร้างคณะสถิติประยุกต์	7
2. โครงสร้างกลุ่มงานการศึกษาคณะสถิติประยุกต์	8
3. การแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลัง คณะสถิติประยุกต์	9
4. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก.	62
5. งานเสนอแฟ้มลงนาม	64
6. งานติดตามเรื่อง	67
7. งานประสานงาน	70
8. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา(คณบดี)	73
9. ขั้นตอนการลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google Calendar	76

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคนบตี

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วย บุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหาร หน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก เสมียนธุรการ เสมียนพิมพ์ดีด ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา จัดการงานต่าง ๆ ประสานนัดหมาย หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คอยต้อนรับผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า - ออก ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

“งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ราบรื่น

เลขานุการผู้บริหารก็คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหาร ดังนั้น จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้น ๆ ในทางปฏิบัติงานอาชีพ เลขานุการผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหารมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการผู้บริหาร จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการคนบตีหรือผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้บริหาร สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ถึงเทคนิค และเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของเลขานุการผู้บริหาร รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร การบริหารเวลาให้ผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาท หน้าที่ของตนเอง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากร ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และผู้สนใจทั่วไป

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการคนบดีสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว
2. เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรคณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต
4. เป็นแนวทางนำไปสู่การลดเวลาการศึกษา การปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการคนบดี

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คณะสถิติประยุกต์ มีผู้บริหาร คือ คนบดี รองคนบดีฝ่ายบริหาร รองคนบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองคนบดีฝ่ายวิชาการ และเลขานุการคณะฯ ในที่นี้ผู้จัดทำฯ จะจัดทำเฉพาะ คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี ซึ่งประกอบด้วย 6 งานหลัก คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง
4. งานประสานงาน
5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน
6. การใช้ Google Calendar สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.5 นิยามศัพท์

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“คณะ” หมายถึง คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“คนบดี” หมายถึง คนบดีคณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“รองคณบดี” หมายถึง รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะสถิติประยุกต์

“เลขานุการคณะ” หมายถึง เลขานุการคณะสถิติประยุกต์

“Social Media” หมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลาย
ทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และโครงสร้างการบริหารจัดการ

2.1 ความเป็นมาของคณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คณะสถิติประยุกต์เป็นสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เริ่มดำเนินการสอนและฝึกอบรมวิชาการทางด้านสถิติประยุกต์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2509 โดยรับโอนงานสอน ตลอดจนนักศึกษาของวิทยาลัยการสถิติปฏิบัติ และงานอบรมสถิติศาสตร์ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาดำเนินการ นักศึกษาของวิทยาลัยการสถิติปฏิบัติ ที่ได้รับโอนมานั้น เป็นนักศึกษาระดับต่ำกว่าชั้นปริญญาตรี คือ ใช้หลักสูตร 3 ปี ของวิทยาลัยการสถิติปฏิบัติ ในขณะนั้นคณะมองเห็นความจำเป็นของการผลิตนักสถิติที่มีคุณวุฒิและความสามารถทางวิชาการในระดับเทียบเท่าปริญญาตรี เพื่อสนองความต้องการ ของหน่วยงานราชการ ตลอดจนหน่วยงานธุรกิจอื่น ๆ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรที่ใช้อยู่เดิม และได้ขยายหลักสูตรเป็น 4 ปี เทียบเท่าปริญญาตรี ขณะเดียวกันก็ได้เตรียมการเปิดสอนหลักสูตรปริญญาโท สาขาสถิติประยุกต์ พร้อมกันไปด้วย เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งสถาบัน ซึ่งมีเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่าง ๆ ที่ผ่านการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้ว ให้มีความรู้ทางวิชาการสูงขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

ในระยะ 5 ปีแรก ยังไม่มีการแยกสาขา และมีอาจารย์อีกหลายท่าน เช่น ดร.บุญธรรม สมบูรณ์สงค์ อาจารย์ อุตตรา รัชมีเสน และ อาจารย์ อนุมงคล ศิริเวทิน (ตำแหน่งในขณะนั้น) เป็นผู้ร่างหลักสูตร ทั้งนี้อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ ดร.ศรีปริญญา งามโกมทุ รักษาการในตำแหน่งคณบดี และสามารถ เปิดรับนักศึกษาระดับปริญญาโทได้เป็นครั้งแรก ในเดือนธันวาคม พ.ศ.2510

ในปี พ.ศ.2516 มีการแยกสาขา ออกเป็น 4 สาขาวิชา คือ สาขาสถิติ สาขาคอมพิวเตอร์ สาขาการวิจัยดำเนินงาน และสาขาประชากรศาสตร์ และปี พ.ศ. 2525 เปิดหลักสูตรปริญญาเอก สาขาประชากรและการพัฒนา ซึ่งเป็นการเปิดสอนในระดับปริญญาเอกครั้งแรกของคณะสถิติประยุกต์ ปี พ.ศ. 2536 เปิดปริญญาโท 2 หลักสูตรใหม่ คือ สาขาวิทยาการประกันภัยและสาขาการจัดการสารสนเทศ (ต่อมาเปลี่ยนชื่อสาขาเป็นการจัดการระบบสารสนเทศ) ปี พ.ศ. 2538 เปิดหลักสูตรปริญญาเอกอีก 1 หลักสูตร คือ สาขาสถิติ ปี พ.ศ. 2545 เปิดหลักสูตรการสอนเพิ่มอีกคือ หลักสูตรปริญญาเอก สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และเปิดหลักสูตรปริญญาโท สาขาระบบสารสนเทศประยุกต์ ปี พ.ศ. 2546 มีการเปลี่ยนชื่อสาขาการวิจัยดำเนินงาน เป็นสาขาเทคโนโลยีการตัดสินใจและการจัดการ และในปี พ.ศ. 2546 มีการปรับปรุงหลักสูตรปริญญาโททุกหลักสูตรของคณะประกอบด้วย 7 สาขาวิชาเอก คือ สาขาวิชาเอกสถิติ สาขาวิชาเอกเทคโนโลยีการตัดสินใจ สาขาวิชาเอกวิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง สาขาวิชาเอกการวิจัยเพื่อการบริหารและการจัดการ สาขาวิชาเอกวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาเอกการจัดการระบบสารสนเทศ และสาขาวิชาเอกการพัฒนาซอฟต์แวร์

ในปี พ.ศ.2552 มีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่อีกครั้งโดยมีการเปิดสอน หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการ

คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิศวกรรมซอฟต์แวร์) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง) หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติ) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คณะสถิติประยุกต์ได้พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การฝึกอบรม หลักสูตรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้ตรงตามความต้องการของสังคม และนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งหวังที่จะสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพในสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารการพัฒนา เพิ่มศักยภาพให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนร่วมมือทางวิชาการกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศในการพัฒนาองค์ความรู้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะสถิติประยุกต์, 2559)

วิสัยทัศน์

คณะสถิติประยุกต์มีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบัน ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานที่สร้างผู้นำ ที่มีความรู้ความสามารถทางสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาล มีสมรรถนะสูง และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของประเทศ

พันธกิจ

คณะสถิติประยุกต์มีพันธกิจหลัก ดังนี้

1. ผลิตคณาจารย์บัณฑิตและมหาบัณฑิตทางสถิติประยุกต์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะเป็นตัวจักรชิ้นหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
2. ให้บริการวิชาการและการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ

นโยบาย

นโยบายของการดำเนินงานของคณะสถิติประยุกต์

1. ผลิตมหาบัณฑิตและคณาจารย์บัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณธรรม
2. ผลิตงานวิจัยทั้งวิจัยพื้นฐานและวิจัยประยุกต์ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
3. ให้การอบรม และบริการวิชาการแก่สังคมในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ หรือกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของศาสตร์ด้านนี้
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ทั้งในระดับภูมิภาค และระดับโลก รวมทั้งด้านจริยธรรมและจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศ เพิ่มจำนวนงานวิจัยตลอดจนการบริการวิชาการสู่สังคมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ในการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรของคณะ

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการและการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในด้านการจัดการเรียนการสอน คณะสถิติประยุกต์มีหลักสูตรระดับมหาบัณฑิต จำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสถิติประยุกต์ หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ หลักสูตรบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักสูตรดุขภูมิบัณฑิต จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสถิติประยุกต์ และหลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ปัจจุบันสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีนโยบายที่จะมุ่งสู่ความเป็น World class University คณะสถิติประยุกต์ จึงมีภารกิจเพิ่มขึ้นทั้งในด้านการจัดการศึกษาและด้านงานแผนและพัฒนา เพื่อให้การบริหารจัดการของคณะตอบสนองต่อนโยบายของสถาบัน คณะมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงงานต่าง ๆ ภายในกลุ่มงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจในปัจจุบัน

2.2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง

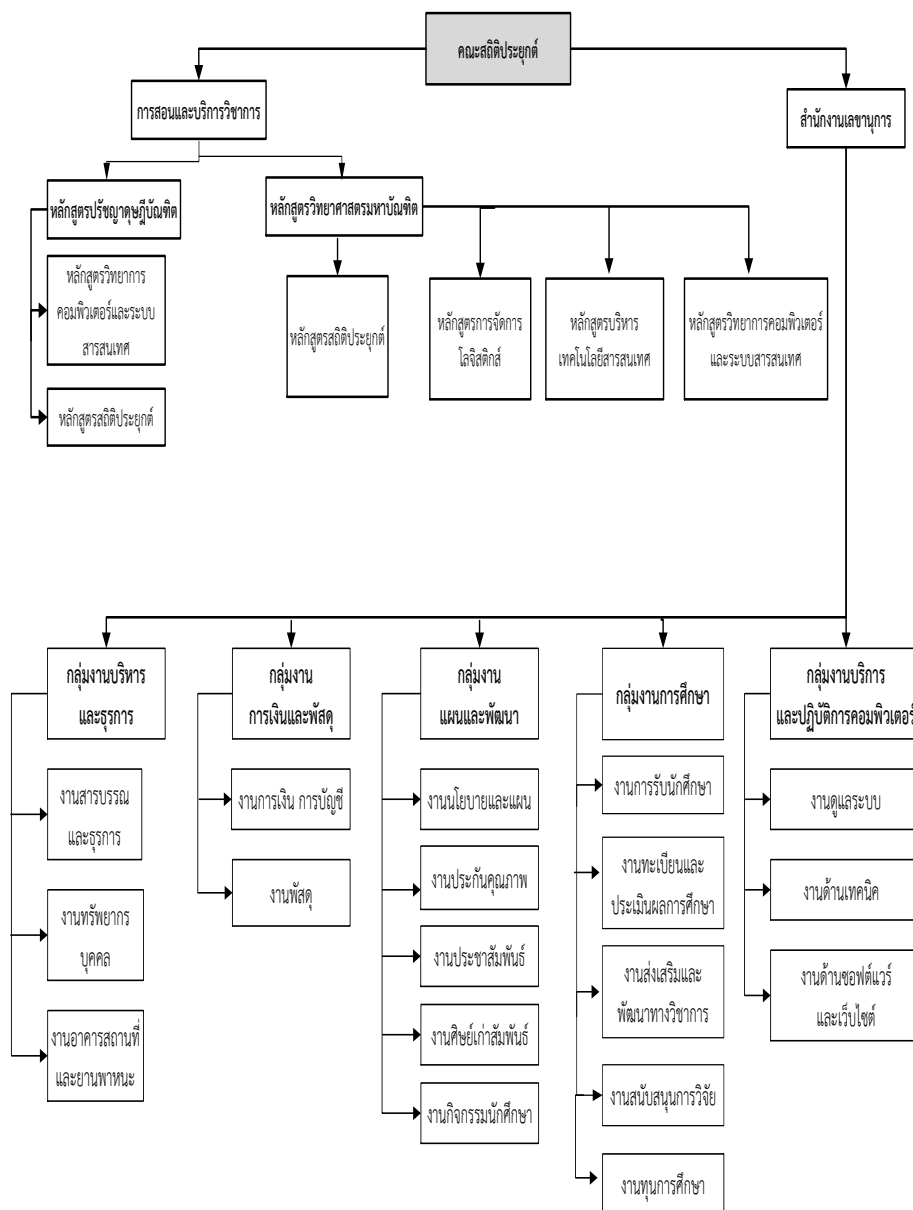
สำนักงานเลขานุการคณะสถิติประยุกต์ แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 5 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานบริหารและธุรการ แบ่งออกเป็น 3 งานหลัก
 - 1.1 งานสารบรรณและธุรการ
 - 1.2 งานทรัพยากรบุคคล
 - 1.3 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
2. กลุ่มงานเงินและพัสดุ แบ่งออกเป็น 2 งานหลัก
 - 2.1 งานการเงินและบัญชี
 - 2.2 งานพัสดุ
3. กลุ่มงานแผนและพัฒนา แบ่ง ออกเป็น 5 งานหลัก
 - 3.1 งานนโยบายและแผน
 - 3.2 งานประกันคุณภาพ
 - 3.3 งานประชาสัมพันธ์
 - 3.4 งานศิษย์เก่าสัมพันธ์
 - 3.5 งานกิจกรรมนักศึกษา
4. กลุ่มงานการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 งานหลัก
 - 4.1 งานการรับนักศึกษา
 - 4.2 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา
 - 4.3 งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ
 - 4.4 งานสนับสนุนการวิจัย
 - 4.5 งานทุนการศึกษา

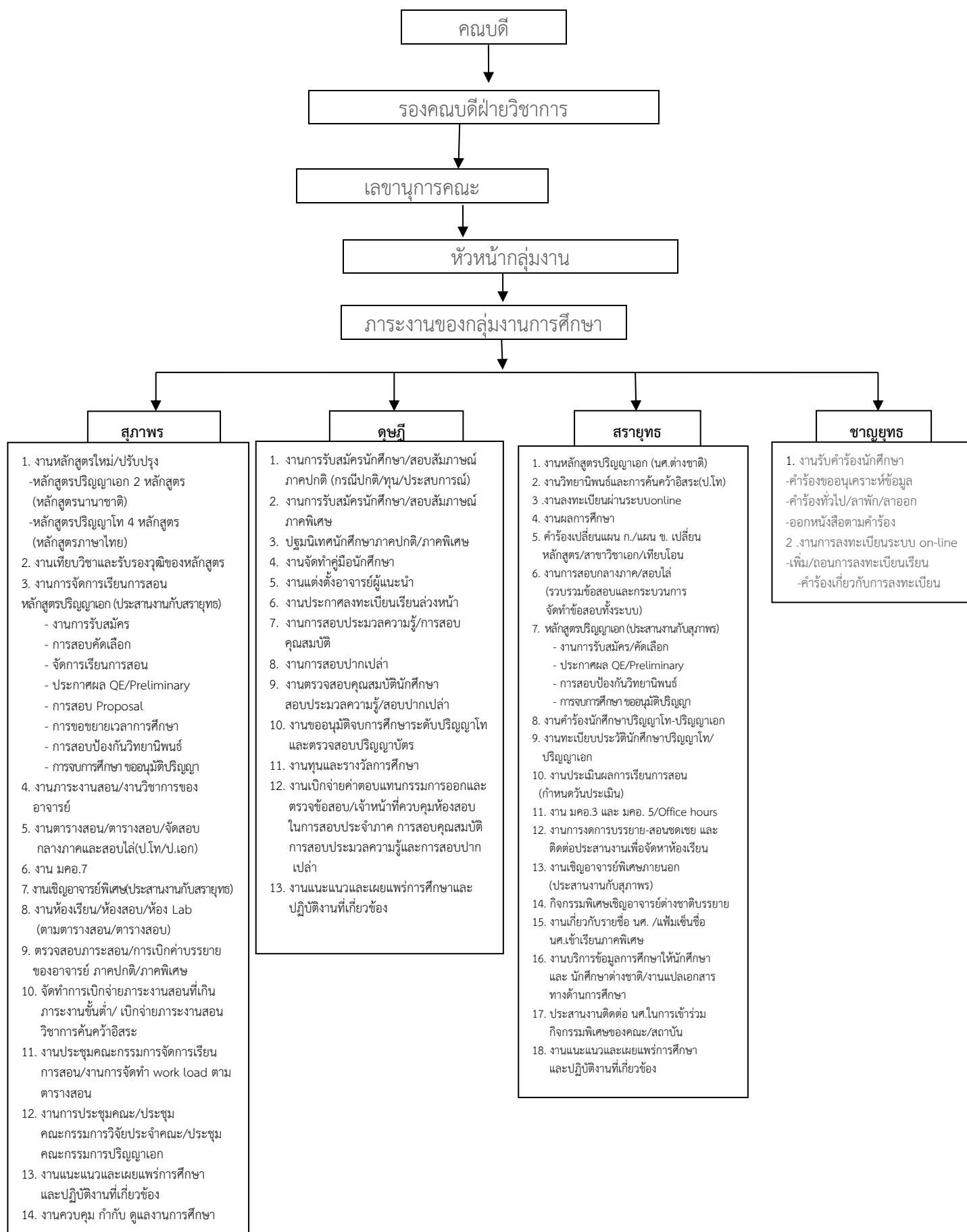
5. กลุ่มงานบริการและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 3 งานหลัก

- 5.1 งานดูแลระบบ
- 5.2 งานด้านเทคนิค
- 5.3 งานด้านซอฟต์แวร์และเว็บไซต์

โครงสร้างคณะสภิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



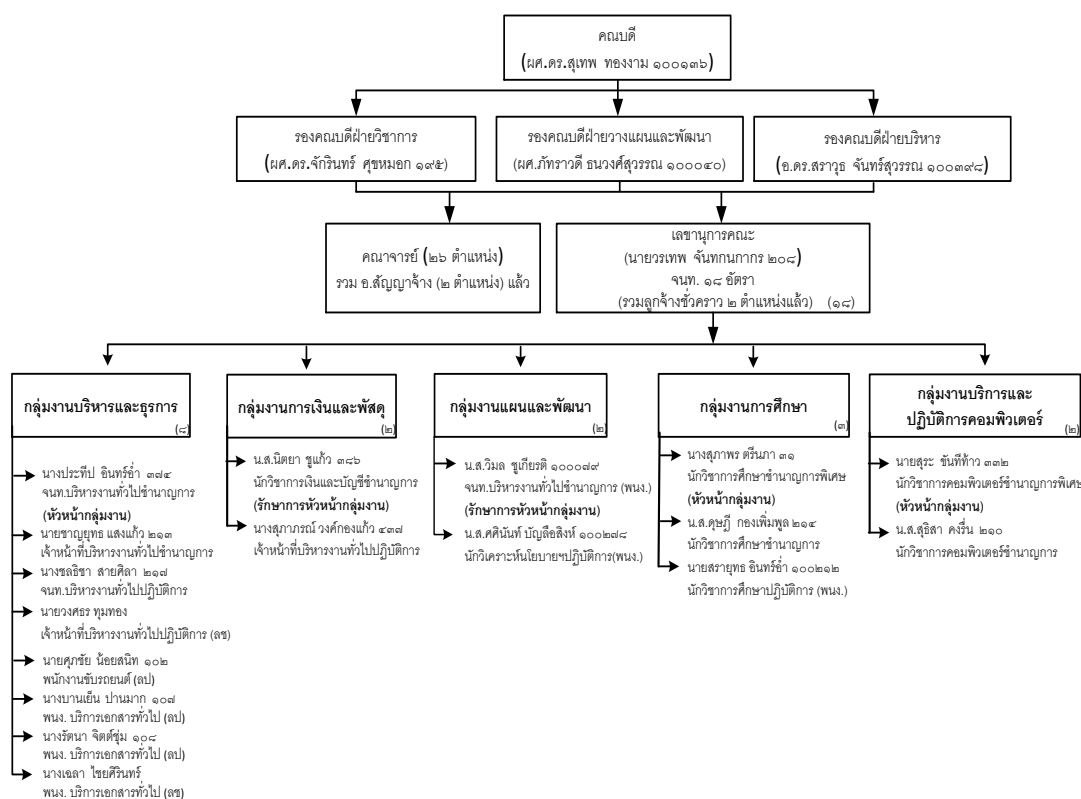
โครงสร้างกลุ่มงานการศึกษา คณะสถิติประยุกต์



กลุ่มงานการศึกษา คณะสถิติประยุกต์มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่กำกับดูแล บังคับบัญชามีรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เลขานุการคณะและหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ในส่วนกลุ่มงานการศึกษา หัวหน้ากลุ่มงานฯ เป็นนักวิชาการศึกษาคำนาถการพิเศษ ควบคุมดูแลบุคลากร จำนวน 3 คน แต่ละคนดำรงตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาคำนาถการ จำนวน 2 คน นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ จำนวน 1 คน (พนง.)

การแบ่งส่วนราชการ และอัตรากำลัง



(ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2560)

การบริหารงานคณะสถิติประยุกต์มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแลบังคับบัญชา รองคณบดี 3 ฝ่าย ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และเลขานุการคณะ เป็นผู้กำกับดูแลบุคลากรสายสนับสนุน

ในส่วนกลุ่มงานบริหารและธุรการ หัวหน้ากลุ่มงานฯ เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ มีผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 7 คน คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ จำนวน 2 คน พนักงานขับรถ จำนวน 1 คน พนักงานบริการเอกสารทั่วไป จำนวน 3 คน

ปัจจุบัน คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 44 คน ประกอบด้วยคณาจารย์ จำนวน 26 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 18 คน

เลขานุการผู้บริหาร อยู่ภายใต้โครงสร้างของกลุ่มงานบริหารและธุรการ โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร คณะสถิติประยุกต์

2.3 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของกลุ่มงานบริหารและธุรการ

-งานสารบรรณ มีหน้าที่

1. ลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ
2. ตรวจสอบหนังสือหรือเอกสารที่รับเข้าหรือที่จะส่งออกว่ามีครบถ้วนหรือไม่
3. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือขอข้อมูลจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ตามที่หน่วยงานอื่นขอมา
4. การส่งหนังสือ เอกสาร จดหมายราชการ พัสดุไปรษณีย์ ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
5. จัดลำดับของความเร่งด่วน ของหนังสือ
6. ดำเนินการเวียนหนังสือต่าง ๆ ทุกประเภทเช่น ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศของสถาบัน เชิญประชุม เข้ารับการอบรม ของคณะและอื่น ๆ ให้บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ
7. ร่างหนังสือโต้ตอบกับหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบันเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุมสัมมนา ร่วมปฏิบัติงาน กรรมการ การขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

-งานธุรการ มีหน้าที่

1. ประสานงานทางด้านธุรการ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
2. จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่นแบบฟอร์ม ลาพักผ่อน ลากิจ ลาป่วย ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (บก.111) สัญญายืมเงิน ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ และมีความถูกต้องตามระเบียบราชการ
3. การอำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์/บุคลากรและนักศึกษาของคณะสถิติประยุกต์หรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับคณะสถิติประยุกต์
4. การรับโทรศัพท์/การให้รายละเอียดแก่บุคคลภายใน และภายนอกที่โทรมาติดต่อสอบถาม
5. อำนวยความสะดวกในการส่งโทรสาร ตอบคำถามที่ผู้สนใจต้องการทราบข้อมูลด้านต่าง ๆ
6. จัดทำสรุปลานต่าง ๆ ของคณาจารย์ และบุคลากรในคณะทุกท่านให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

-งานบริหารงานบุคคล มีหน้าที่

1. การจัดทำสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวของคณะสภิติประยุคต์
2. ดำเนินการขอปรับตำแหน่งของบุคลากรในหน่วยงาน ขอตั้งอัตราค่าจ้างใหม่ การสับเปลี่ยนอัตราค่าจ้าง
3. การบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย
4. การขอตำแหน่งทางวิชาการ/การปรับคุณวุฒิ
5. การเลือกตั้งผู้บริหาร คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ
6. การลาศึกษาทั้งในและต่างประเทศ
7. การลาไปปฏิบัติงานเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ
8. การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
9. การขออนุมัติบรรจุลูกจ้างชั่วคราวจากงบต่าง ๆ ของคณะสภิติประยุคต์
10. การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ในคณะ
11. การจัดทำคำสั่งมอบอำนาจภายในคณะ
14. การจัดทำประกาศคณะสภิติประยุคต์เรื่องการรับสมัครสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นพนักงาน /ลูกจ้าง ของคณะสภิติประยุคต์

-งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่

ดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมและสถานที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ จัดเตรียมพาหนะ รับ-ส่งเอกสาร/บุคคล ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ

2.4 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรง จึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้นหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร จึงมีขอบเขตหน้าที่เป็นไปตามลักษณะงานของผู้บริหาร โดยมีบทบาทสำคัญ ๆ ได้แก่

1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร
2. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้บริหาร
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของคณะ

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการผู้บริหาร ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอจำแนกงานในหน้าที่หลัก ๆ ของเลขานุการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานประจำ 2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) 3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison) 4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต, 2557)

1) งานประจำ

- รับคำสั่งงานของผู้บริหาร

- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมาย การประชุมต่าง ๆ (ปัจจุบันได้ลงทะเบียนการใช้ Google Calendar มาใช้ในงานเลขานุการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รับผิดชอบดูแล รับหนังสือ เข้า-ออก

- จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอ ก่อนและหลัง

- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

- ดูแลตรวจสอบความถูกต้อง และรูปแบบหนังสือราชการ จากกลุ่มงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร และลงนามในหนังสือพร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหาร พิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานธุรการ

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการจัดเตรียม สรุป เรียงลำดับความสำคัญและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

- เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย

- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร ส่ง E-Mail และ โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ ฯลฯ

- ดำเนินการส่งรายชื่อ /ชำระค่าลงทะเบียน

- ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ

- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร

- เตรียมข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารกรณีหน่วยงานภายในหรือภายนอกเชิญประชุมสัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

- ปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารไม่อยู่อย่างเต็มความสามารถ

- เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารให้พร้อม และดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร

- คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารทำอยู่หรือเกี่ยวข้องอยู่ เตือนกำหนดการ – การนัดหมาย

- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)

- เตือนความจำ เรื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ
- เตรียมการเดินทางให้เช่น จองตั๋วเครื่องบิน ติดต่อยานพาหนะ จองที่พักและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง จัดทำกำหนดการเดินทาง

ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง จัดทำกำหนดการเดินทาง
ภาษี ฯลฯ

- ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารร้องขอ เช่น ติดต่อธนาคาร ติดต่อบริษัทประกัน ชำระ
- ธุรกิจและผลประโยชน์อื่น ๆ
- ดูแลทุกข์สุขของผู้บริหารตามสมควร

4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ก. สร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร

- การต้อนรับผู้มาติดต่อ
- การให้ข้อมูลข่าวสาร
- การรับโทรศัพท์

ข. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้นาย

- ไม่นินทานายลับหลัง
- ความสะอาด ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา
- การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อกับนาย
- การไม่ละเมิดกฎระเบียบที่นายกำหนดขึ้น
- ทันทต่อเหตุการณ์ มีข้อมูลที่จำเป็น ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับนายเสมอ
- เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของนาย ยอมรับผิดแทนนาย

ค. สร้างภาพพจน์ให้แก่ตนเอง

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- พัฒนาปรับปรุงงาน หาวิธีทำงานที่ใหม่และดี
- มีมารยาทดี สุภาพ และมีจิตใจดี
- ยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้งานจะหนักและเลยเวลางานปกติ
- ยินดีที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่
- ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บริหาร
- พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดูดี การแต่งกายและวางตัวถูกกาลเทศะ
- ไม่แสดงอำนาจ ถ้าผู้บริหารใหญ่ก็อย่าใหญ่ตามนาย

บทที่ 3

แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอน รวมทั้งการนำ Social Media มาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี

3.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการคณบดี

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ.2554 ระบุว่าลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชา บันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสารจัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญ แก่ผู้บังคับบัญชา เสร็จจากโต้ตอบและทำการนัดหมายภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

การกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกนชนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม, 2556)

3.2 การปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี

ในการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ ดังนี้คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

1.1 งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail Line อื่น ๆ เป็นต้น

1.2 การให้บริการเบื้องต้น สอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1.3 รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่าง สำหรับกำหนดการนัดหมาย

1.4 ตรวจความถูกต้องของข้อมูล เพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

1.5 ลงบันทึกลงปฏิทิน Google Calendar เพื่อจะได้แจ้งเตือนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกครั้ง

1.6 คอยติดตามกำหนดการนัดหมายประสานเพื่ออำนวยความสะดวก

2. งานเสนอแฟ้มลงนาม ดำเนินงานนำแฟ้มเสนอเซ็นสำหรับใส่เอกสารเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการเพื่อลงความเห็นหรือเขียนหนังสือเมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารหลังจากงานรับหนังสือของหน่วยงานดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสารโดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน

2.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม ในหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ

2.3 ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสารโดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก

2.4 ให้เขียนหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ

2.5 เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้อง การลงนาม / อนุมัติ ครบถ้วน ก่อนถูกนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของแฟ้มมารับแฟ้มคืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

2.6 ส่งกลับคืนไปยังแผนกธุรการและสารบรรณเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. งานติดตามเรื่อง

ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องทำงานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ

3.2 กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลของการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ

3.3 กรณีประสานงานทางโทรศัพท์ผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานจากทางโทรศัพท์ให้รับประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันทีโดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ภายในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ

3.4 รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

4. งานประสานงาน

ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คนบตี)และผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการอาทิ เช่น งานประชุมวิชาการ เข้าร่วมการอบรม และสัมมนา ให้ปฏิบัติดังนี้

4.1 ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คนบตี) และผู้ร่วมเดินทางไปราชการ

4.2 ประสานงานฝ่ายยานพาหนะเพื่อขอใช้รถยนต์ของคณะ/สถาบันเพื่อเดินทางไปราชการ

4.3 ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม/อนุมัติตามลำดับ

4.4 ประสานงานเรื่องไปราชการให้ฝ่ายงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการยืมเงินและคืนเงินยืมตรงจ่ายการเดินทางไปราชการ

4.5 ประสานงานและติดต่อจองที่พักตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการและแจ้งให้ผู้เดินทางไปราชการรับทราบ

4.6 จัดทำรายงานการเดินทางไปประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของการเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป

4.7 แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน

5.1 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน (แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน (แต่ละรอบการประเมิน)

5.2 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม กบค.

5.3 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม ทคอ.

5.4 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม กรรมการประจำคณะฯ

5.5 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม สัมมนา ผู้บริหารประจำปี

5.5 ดำเนินการรวบรวมรายละเอียด ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งข้อมูลพร้อมเอกสารให้กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายฯ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.6 ผ่านหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาผ่านเรื่อง/เสนอผู้บังคับบัญชา

5.7 ผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนาม

5.8 ส่งกลับคืนกลุ่มงานธุรการและสารบรรณเพื่อดำเนินการต่อไป

6. การใช้ปฏิทินGoogle Calendar

1. เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก Google calendar

2. คลิกช่องลงทะเบียนเข้าใช้ กรอกข้อมูลรายละเอียด ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก Google calendar

3. หน้าต่างต่อไปก็จะพบส่วนต่างการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร(การใช้ปฏิทิน Google Calendar ๑ หลัก ๆ ของ Google calendar ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ปฏิทินของฉัน การตั้งค่า ตั้งรูปแบบปฏิทิน สร้างกิจกรรมปฏิทิน แสดงตัวเลือกวันที่

ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน

4. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน

5. รูปแบบปฏิทินมีทั้งหมดด้วยกัน 5 รูปแบบ ปฏิทินวัน สัปดาห์ เดือน สี่วันถัดไป

แผนงาน การจัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไป เพิ่ม/ลบรายการ

6. การตั้งค่าการตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-u แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์

7. กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านระบุ รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่าหากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งสถานะอีกครั้ง การประยุกต์ใช้ Google Apps กับการทำงานเป็นทีม

แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่างในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของ เรา เช่นการมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้อย่างไร (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2556)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะที่เดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกันดังนี้

-การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พุดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

-ขอวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่นได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่งขึ้นที่สองสามและต่อ ๆ ไปพร้อมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มี

ประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบางท่านให้คามสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุ่มและบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดา กว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 - 6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10 - 12 เดือน

1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบดังนี้

1. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)
2. ยินรคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง
3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้เสียข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วยเช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใดเป็นต้น
5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจจะปรึกษาใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญเป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มักจะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพรั้าเพรีอ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เองไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ
3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นหรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์คือกระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้อย่างมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้
2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง
3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

4. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคนไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

5. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ
2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย
6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม หรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ ขณะโทรศัพท์
8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีหางเสียง

6. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา ทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ที่มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้
2. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย
3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม
4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจจะได้อยู่เช่นกำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง
5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมาตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อนแล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมาเช่นดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชาอินตริรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลยแต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุดหากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้

ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่มีความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามาในที่ทำงานด้วยเช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไรเช่น อาจจะต้องติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงจัง เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความการปฏิบัติภาระแทนการตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียดชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรขอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์ ควรปฏิบัติดังนี้

8.1 มีสิทธิในการกดยกหมายเลขโทรศัพท์เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวว่า “สวัสดี” พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเองเช่น “สวัสดีค่ะ” (ครับ).....ดิฉัน (ผม) ระบุชื่อ.....จาก.....(ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

8.2 การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

8.3 กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวม ทั้งขอข้อมูล วัน เวลา หรือสถานที่ ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไปหรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

8.4 จบการสนทนาด้วยคำว่า “ขอบคุณ” หรือ คำพูดที่สุภาพแล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกริยาที่นุ่มนวลไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุดเพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดยการบันทึกอย่างละเอียด แล้วให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีให้ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ในหน่วยงาน

7. การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมายเช่นกำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า“ลับ” ผู้ที่หน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้กับบุคคลอื่นทราบและควรศึกษานิสสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชานุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

8. การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเองดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวและสุนทรพจน์ในโอกาสต่าง ๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราวหรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เตรียมศึกษาหารายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเตรียมคำกล่าวหรือสุนทรพจน์นั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้น ของคำกล่าวจะต้องกล่าวอย่างไรโดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ร่วมงานบ้างโดยใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่งและมียศศักดิ์ไล่เลี่ยกันไปตามลำดับ เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้เป็นข้อมูลปัจจุบันบางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการเช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

2. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้วและตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

9. การต้อนรับผู้มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอวยชัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อดด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

2. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามินต์ หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

3. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่ามาติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักรู้เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่

เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทีศิลป์ มีความอดทนรอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ
2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่ายรำคาญให้ปรากฏ
3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความรู้สึกสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อแต่เรายังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จหากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม
4. กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน
5. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ตรีอันดี
6. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ โดยมิให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจจะถามเป็นกรณี ๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
7. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสมเช่นห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

10. การนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้นเช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น. หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขออนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและฐานะของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดีเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว” เป็นต้น

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้น ๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

11. การให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่างซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้และชวนหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอหนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมาเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิด ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

12. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือคือ

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

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างอิงถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึง

ความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือ นั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือ นั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อนาก็ได้) ดังนี้

3.1 ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

3.2 ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ กันการใช้สรรพนาม การสะกด คำกริยา เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้อง

5. จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ขอปปัอยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้ง การพิมพ์เอกสารใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่าง เป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวนภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

การตรวจแก้ไขเอกสาร

1. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียด ก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม
2. ตรวจดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่
3. กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที
4. ตรวจความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ
5. ตรวจเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Marks) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพิมพ์จดหมายธุรกิจต่างประเทศ
6. ตรวจดูตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
7. ตรวจดูรูปแบบของเอกสาร ว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
8. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
9. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
10. ก่อนส่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
11. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณา

เทคนิคการแบ่งคำ

การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานขึ้นผลิต หรือ จดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจริงๆ ผู้พิมพ์ควรจะวางรูปแบบให้พอ เหมาะ เพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้น ๆ ให้ถือแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อย่อ ชื่อคน ไม่ควรแบ่งเพราะถือว่าเป็นส่วนเดียวกัน
2. จำนวน หรือตัวเลข ไม่ควรแบ่งให้อยู่คนละบรรทัด
3. คำย่อ คำสั้น ๆ ไม่ควรแบ่ง
4. คำพยางค์เดียว จะไม่แบ่งเป็นอันขาด
5. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ตอนท้ายของบรรทัด
6. ไม่ควรแบ่งคำให้หลงเหลือเป็นคำสุดท้ายของย่อหน้า หรือหน้ากระดาษที่พิมพ์
7. การพิมพ์จดหมายสั้น ๆ ไม่ควรมีมากกว่า 2 ย่อหน้า
8. ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำ ๆ กับบรรทัดก่อน ๆ
9. ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว
10. พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆ หากมีข้อผิดพลาด หรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดี กระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมาย ควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มีคุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน
- ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน
- การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์ โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการ ภาษาไทยย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ
- เว้นระยะกั้นหน้า กั้นหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม
- ตรวจดูความถูกต้องของวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน
- ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกัน เอกสารสำคัญโดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวันจะมีหนังสือเสนอมาเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บ

เอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัวเลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บ ค้นหา ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บ เป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing)

นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ ยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นหาเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่ง ๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ การจัดแฟ้มเอกสารจะเก็บในตู้เก็บเอกสาร โดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อ เรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้ม จะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปี ที่ยืมไว้ จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับผู้บังคับบัญชาว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นหาเรื่องได้ถูกต้อง

การเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใดเก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาที่จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียว และอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่วุ่นวายสับสน

เนื่องจากการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ปริมาณของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

วิธีการเรียงเอกสาร

1. การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น

- การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญได้แก่เอกสารประเภท จดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้น กระชับ และมีความหมายชัดเจน

- เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษร ตามชื่อคน หรือชื่อกิจการ

- เรียงตามภูมิศาสตร์ เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้องควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขต การติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศตามลำดับ ก็จะทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลข ตามลำดับการได้มาของเอกสาร เหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เชื้อธนาคาร ใบกำกับสินค้า บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลขอาจใช้เป็น 1,2,3,4,5....โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

3. การเรียงตามวันที่ เรียงลำดับเอกสารตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมา

ระบบการจำแนกเอกสาร

1. จำแนกเอกสารตามหัวเรื่อง
2. จำแนกเอกสารตามชื่อบุคคล
3. จำแนกเอกสารตามที่ตั้งหน่วยงาน
4. จำแนกเอกสารตามเลขรหัส

การจำแนกหมวดแฟ้มต่าง ๆ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จำแนกเป็น 10 หมวด ดังนี้คือ

1. การเงินงบประมาณ
2. คำสั่ง ระเบียบ มติ ค.ร.ม. คู่มือ
3. โต้ตอบทั่วไป
4. บริหารงานทั่วไป
5. บริหารบุคคล
6. เบ็ดเตล็ด
7. ประชุม
8. ทุน ฝึกอบรม ดูงาน
9. พัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
10. รายงาน และสถิติต่างๆ

การจำแนกหมวดแฟ้มทั้ง 10 หมวด ให้เป็นมาตรฐาน ทุกหน่วยงานมีผลดีทำให้

1. การให้รหัสสามารถทำได้ง่ายขึ้น
2. ผู้ทำหน้าที่การจัดเก็บเอกสารสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การจำแนกตามชื่อบุคคล หากเป็นชาวต่างประเทศเรียงนามสกุล ชื่อต้น และชื่อกลาง ตามลำดับ หากเป็นชื่อคนไทยให้เรียงชื่อต้น และชื่อสกุล โดยนำคำนำหน้าชื่อวงเล็บไว้ข้างท้าย

การจำแนกตามชื่อหน่วยงาน ในกรณีที่หน่วยงานมีสาขาซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่ต่างกัน กระจายออกไปตามที่ตั้งต่าง ๆ เมืองต่าง ๆ

การจำแนกตามเลขรหัส โดยใช้เลขรหัสแทนเรื่อง เป็นระบบที่ค่อนข้างยาก ต้องมีการทำคู่มือประกอบ

เทคนิคคำแนะนำในการเก็บเอกสาร

1. การจำแนกเอกสารตามเรื่องหรือหน่วยงาน ต้องเขียนป้ายชื่อหน้า ลั่นชัก ในลั่นชักให้จัดเรียงหมวดแฟ้ม หมวดแฟ้มย่อย ชื่อแฟ้ม และแฟ้มย่อย เรียงจากซ้ายไปขวา
2. ในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรตามชื่อเรื่อง ให้จัดเก็บ 1 เรื่อง ใน 1 แฟ้ม ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน
3. อย่าเก็บเอกสารที่ยังไม่เจาะรูเข้าแฟ้ม
4. อย่าเก็บหนังสือในแฟ้ม ควรเก็บหนังสือในตู้ และเขียนแทรกไว้ในแฟ้ม ว่า เก็บหนังสือไว้ที่ไหน
5. ให้เว้นช่องว่างหลังลั่นชักประมาณ 5 นิ้ว
6. หากมีการยืมแฟ้มไปต้องใส่ “แฟ้มยืม” แทน แฟ้มยืมจะทำก็แฟ้มก็ได้ และไม่จำเป็นต้องมีทะเบียนยืม
7. มีการย้ายเอกสารเก่าไปเก็บที่อื่นปีละครั้ง

การจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่สำคัญ หากเลขานุการการทำงานโดยไม่มีวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม จะทำให้เอกสารมากองรวมสะสมทุกวัน ก่อให้เกิดการหมักหมม ซ้ำซ้อนของเอกสาร เวลาจะใช้งานก็หาด้วยความยุ่งยากวุ่นวาย ค้นพบบ้างไม่พบบ้าง เอกสารบางเรื่องมีความสำคัญมากต่อองค์กร ถ้าทำเอกสารหาย เลขานุการจะถูกตำหนิที่ไม่เอาใจใส่ ฉะนั้นเลขานุการจะต้องมีความรอบคอบ ละเอียดยึดถ่วง มีระบบการจัดเก็บที่ดี ถูกต้องไม่หลงลืม เมื่อจะหยิบใช้ก็สามารถจะค้นหาได้ทันท่วงที ไม่ใช้เวลาจนเกินไป และเอกสารอยู่ในสภาพที่ดีด้วย

การทำลายเอกสาร ในระยะเวลาที่ผ่านมา เอกสารบางชิ้นไม่จำเป็นต้องเก็บรักษา เลขานุการจะต้องกลั่นกรองพิจารณาความเหมาะสมที่ควรเก็บรักษาต่อ หรือทำลายโดยวิธีการเผาหรือขาย และจะต้องทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่ทำลายไว้ด้วย เอกสาร แต่ละชิ้นบางอย่างจะมีอายุการใช้งานในเวลา 1 หรือ 2 ปี เลขานุการจะต้องเลือกดู ถ้าหากไม่มีการทำลายก็จะทำให้ไม่มีที่เก็บเอกสาร

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการหรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในส่วนคณะจะมีลักษณะพิเศษกล่าวคือจะมีการเปลี่ยนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของผู้บริหารและจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรกต้องใช้บุคลิกภาพ **ความสนใจ** คือต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ **ความจดจำ** เป็นการ

บันทึกข้อมูลในสมองเพื่อนำมา**ปรับตัวเอง**ให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชามีใจหวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะต้องทำงานร่วมกันต่อไป ในส่วนของการทำงานผู้บริหารจะแบ่งงานให้แต่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงานและจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและประสานงานกันอันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้ในอนาคต (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2556)

3.3 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ

ตามประกาศการรับสมัครงานของหน่วยงานภาคเอกชนในตำแหน่งเลขานุการตามหนังสือพิมพ์ทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ จะพบว่ามีข้อกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ หรืออื่น ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กรและระดับผู้บริหาร
2. มีความรู้ในงานขององค์กรที่ทำงานอยู่
3. สามารถใช้ตัวเลขได้ และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือจีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียน และการพูด
4. ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่วทุกด้าน
5. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายใต้สภาพกดดันสูงได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้
7. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
8. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
9. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
10. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ
11. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

12. เป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน

ในส่วนภาครัฐหรือภาคราชการนั้นตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชานั้นจึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ไม่มีประวัติเสื่อมเสียและมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดไว้

3.4 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คือ พฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายศีลธรรมหรือจารีตประเพณี วัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคมจาก

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ

ในการปฏิบัติงาน

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม
2. ต้องปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา รับคำสั่งและรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาของตนไม่ข้ามสายการบังคับบัญชาหากไม่มีความจำเป็น
3. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร
4. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างมีสติปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล
5. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่นโดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร
6. ห้ามใช้ชื่อขององค์กร หรือตำแหน่งในองค์กร ในการเรียกรับเงินเป็นการส่วนตัวไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใด
7. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
8. ห้ามกระทำการที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิดความเป็นปฏิกิริยา หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจ
9. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงามไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

10. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร หรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้

11. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท

12. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ

3.5 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้บริหาร (การใช้ Google Calendar) (การสร้างปฏิทินนัดหมายด้วย Google Calendar, ม.ป.ป.)

ในยุคปัจจุบันนี้ คงจะหลีกเลี่ยงหรือหนีคำว่า Social Media ไปไม่ได้ เพราะไม่ว่าจะไปที่ไหน ก็จะได้พบเห็นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งหลาย ๆ คนก็อาจจะยังสงสัยว่า “Social Media” คือ อะไรกันแน่ วันนี้จะมารู้จัก ความหมายของคำว่า “Social” หมายถึง สังคม ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงสังคมออนไลน์ ซึ่งมีขนาดใหญ่มากในปัจจุบันคำว่า “Media” หมายถึง สื่อ ซึ่งก็คือ เนื้อหา เรื่องราว บทความ วิดีโอ เพลง รูปภาพ เป็นต้น ดังนั้นคำว่า Social Media จึงหมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พุดง่าย ๆ ก็คือเว็บไซต์ที่บุคคลบนโลกนี้ สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้นั่นเอง พื้นฐานการเกิด Social Media ก็มาจากการต้องการของมนุษย์หรือคนเราที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน จากเดิมที่มีเว็บในยุค 1.0 ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบกันได้ แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค 2.0 ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า web application ซึ่งก็คือเว็บไซต์ที่มีแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านหน้าเว็บ

Social Media คือ สื่อยุคใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกวงการทั้งชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสื่อที่นิยมใช้สื่อสารการตลาด เพื่อการโปรโมทและทำกิจกรรมการตลาดออนไลน์ในหลาย ๆ รูปแบบ แต่สำหรับการนำ social media มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการภายในธุรกิจยังเป็นสิ่งมีข้อจำกัดและอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องห้ามอยู่ หลายองค์กรในภาครัฐและเอกชนก็ไม่อนุญาตให้พนักงานใช้ social media ในการทำงาน บางหน่วยงานก็บล็อกเว็บไซต์ประเภท social network ต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเล่นในเวลาทำงาน เช่น face book, you tube, bit torrent ฯลฯ ด้วยเหตุผลหลัก ๆ ทางด้าน productivity ในการทำงาน ความปลอดภัย การแย่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ บางที่มีการแซวกันเล่น ๆ ว่าหน้าที่ของหัวหน้าที่เพิ่มขึ้นมาอย่างหนึ่งก็คือ เข้าไปตรวจดูในเฟซบุคเพื่อที่จะจับผิดลูกน้องว่ามีใครออนไลน์อยู่บ้างในเวลาทำงานแต่บางครั้งก็ให้ความสำคัญกับการใช้ social media เป็นอย่างมาก มีการสนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเรื่อง social media ขององค์กรเลยทีเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ส่วนการนำ social media มาประยุกต์ใช้ในการทำงานภายในอย่างเป็นกิจลักษณะนั้น ก็เห็นจะมีแต่องค์กรชั้นนำเท่านั้นที่มีการออกนโยบายที่เกี่ยวข้องและมีระบบการควบคุมดูแลเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถใช้

social network ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางองค์กรก็พยายามจะหาวิธีการนำ social media มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ก็ยังไม่มีไอเดียว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างไรนั้น ขอยกตัวอย่างมาคร่าว ๆ อาทิเช่น

ในส่วนการเรียนการสอนคือ การนำความสามารถของ Google Calendar มาใช้ในการจัดตารางเวลานัดหมาย ระหว่างครูกับนักเรียน หรือระหว่างสมาชิกในแต่ละกลุ่ม ในการนัดหมายทำงานไม่ว่าจะโครงการรายงานต่าง ๆ ซึ่งความสามารถของ Google Calendar จะอนุญาตให้เจ้าของปฏิทินสามารถระบุ "เวลาว่างรับนัด" ในปฏิทินและแชร์เฉพาะช่วงเวลาว่างนี้แก่คนอื่น ๆ ได้ (โดยไม่ต้องแชร์ปฏิทินทั้งหมด) การแชร์เวลาว่างสามารถแชร์เป็น URL เพื่อแสดงปฏิทินเวลาว่างได้ เช่น ในสถานการณ์ที่ครูส่ง URL ปฏิทินของครูให้นักเรียนทั้งชั้นดูว่าว่างตอนไหนบ้างจากนั้นให้นักเรียนจองเวลาเข้ามานัดพบหรือส่งงานสำหรับนักเรียนก็แชร์ปฏิทินของตนให้ เพื่อนในกลุ่มทราบเวลาว่างของตนหรือเวลานัดหมายเพื่อทำงานของกลุ่มตามที่ได้กำหนดตกลงกันไว้ เป็นต้น Google Calendar ยังสามารถแจ้งเตือนกิจกรรมผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ทราบอีกด้วยซึ่งจะทำให้เราไม่พลาดกิจกรรม ๆ ที่สำคัญอีก และที่สำคัญช่วยให้จัดสรรตารางเวลาให้เหมาะสมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างลงตัว

ด้านงานเลขานุการของผู้บริหารได้นำการใช้ Google Calendar หรือ Google มาประยุกต์ใช้ใน การจองห้องประชุม จัดตารางเวลานัดหมาย-รับนัด เชิญประชุม งานพิธีการต่าง ๆ ใช้ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เพื่อช่วยแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในที่นี้ได้นำขั้นตอนการสร้าง Google Calendar มาเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้กับงานต่อไป



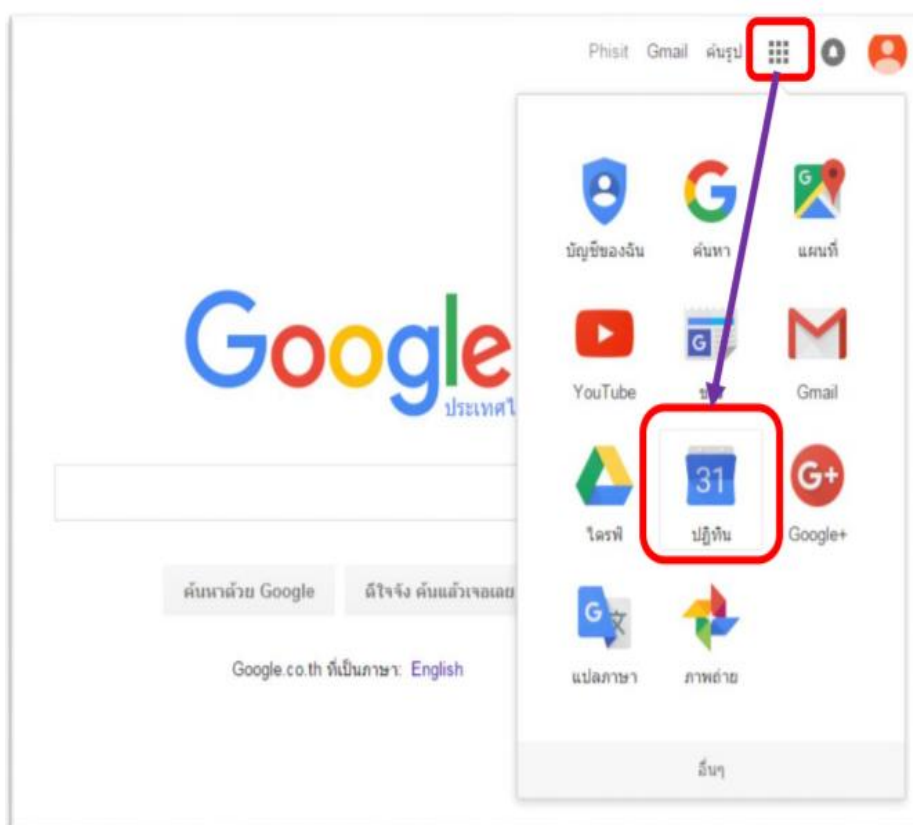
Google Calendar คือบริการปฏิทินแบบออนไลน์ของ Google ซึ่งทำให้คุณสามารถเก็บข้อมูลเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมไว้ในที่เดียวกัน ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมายและกำหนดเวลาเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถส่งข้อความเชิญ สามารถใช้ปฏิทินร่วมกับเพื่อน

ร่วมงาน และ ค้นหาเหตุการณ์ ต่าง ๆ ได้ ซึ่ง Google Calendar มีข้อดีกว่าโปรแกรมที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ดังนี้

1. Google Calendar เป็นการบริการออนไลน์และให้บริการฟรี ซึ่งต่างกับโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพื่อซื้อโปรแกรมมาใช้
2. โปรแกรมในคอมพิวเตอร์มีการแสดงกิจกรรมในรูปแบบได้น้อย ซึ่งต่างจาก Google Calendar ที่แสดงตารางกิจกรรมได้หลายรูปแบบมากกว่า
3. Google Calendar มีการแจ้งเตือนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนโปรแกรมที่คล้ายกับ Google Calendar ไม่มีการแจ้งเตือนแบบนี้
4. Google Calendar ใช้งานได้ง่ายและสะดวกกว่า จึงทำให้ผู้ที่เริ่มใช้งานเข้าใจได้ง่าย
5. Google Calendar สามารถใช้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต จึงทำให้สะดวกกว่าโปรแกรมที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งถ้าคอมพิวเตอร์เครื่องไหนไม่มีโปรแกรมนั้นก็จะใช้ไม่ได้

3.6 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Google Calendar ในงานเลขานุการผู้บริหาร

การเข้า Google Calendar สามารถเข้าได้โดยการคลิก คำว่า ปฏิทินที่ มุมขวา ตามภาพ



รูปที่ 1 การเข้าใช้ Google Calendar

การสมัครสมาชิก สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถสมัครสมาชิก Google Calendar



รูปที่ 2 ลงทะเบียนเข้าใช้ Google Calendar

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก (ดังภาพประกอบข้างล่างนี้)

1. ใส่ E-Mail Address ของคุณ
2. กำหนดรหัสผ่าน
3. ใส่รหัสผ่านที่กำหนดอีกครั้ง
4. ใส่ชื่อ
5. ใส่นามสกุล
6. เลือกประเทศ โดยปกติทาง Web จะตั้งไว้ที่ประเทศไทยอยู่แล้ว
7. เลือกเวลา
8. ใส่ตัวอักษรที่ขึ้นอยู่ในภาพ
9. กด ฉันยอมรับ สร้างบัญชีของฉัน

สร้างบัญชี Google - Google Calendar

สร้างบัญชี

บัญชี Google ของคุณช่วยให้คุณสามารถใช้ Google Calendar และ บริการ Google อื่นๆ สำหรับบัญชี Google แล้ว [คุณสามารถดูได้ว่าบัญชีของคุณ](#)

ข้อมูลที่ใช้เป็นสำหรับบัญชี Google

อีเมลของคุณ: (1)

เป็น [บัญชี Google อื่นๆ](#) ที่คุณใช้เพื่อเข้าถึงบริการ Google

รหัสผ่าน: (2) [รหัสผ่านที่ปลอดภัย \(Password strength\)](#)

ความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษร

การยืนยันตัวตน: (3)

ฉันต้องการใช้ข้อมูลของฉัน

การสร้างบัญชี Google จะเป็นการเปิดใช้ บัญชี Gmail ซึ่ง บัญชี Gmail เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน Google ในรูปแบบที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น ที่รวมกับแอปพลิเคชันด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวกับบริการอื่นๆ [ดูข้อมูลเพิ่มเติม](#)

ฉันต้องการใช้ข้อมูลของฉัน

เริ่มต้นกับ Google Calendar

ชื่อ: (4)

นามสกุล: (5)

ตำแหน่ง:

โซนเวลา: (GMT+07:00) กรุงเทพฯ (6)

☐ แสดงโซนเวลาที่สัมพันธ์

การตรวจสอบ: ☐ ฉันไม่ต้องการใช้ข้อมูลของฉัน

arni (7)

ฉันต้องการใช้ข้อมูลของฉัน

ข้อตกลงด้านบริการ: โปรดตรวจสอบเงื่อนไข Google ที่กำหนดไว้ด้านล่าง (เป็นต้นฉบับของเอกสารที่แสดงและอาจแตกต่างกันไป) [ดูข้อมูลเพิ่มเติม](#)

Google Terms of Service

Welcome to Google!

1. Your relationship with Google

การที่ทางบริษัทฯ ใช้ข้อมูลของคุณ สำหรับ แสดงว่าท่านยอมรับข้อตกลงด้านบริการสำหรับ และ [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

ฉันยอมรับ โปรดสร้างบัญชีของฉัน (8)

©2008 Google - [หน้าแรกของ Google](#) - [ข้อตกลงการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#) - [ช่วยเหลือ](#)

รูปที่ 3 ขั้นตอนการสมัครสมาชิก

หลังจากที่สมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าต่างแบบนี้ (แบบข้างล่างนี้) ให้เรากรอกข้อมูลตามช่องต่อไปนี้

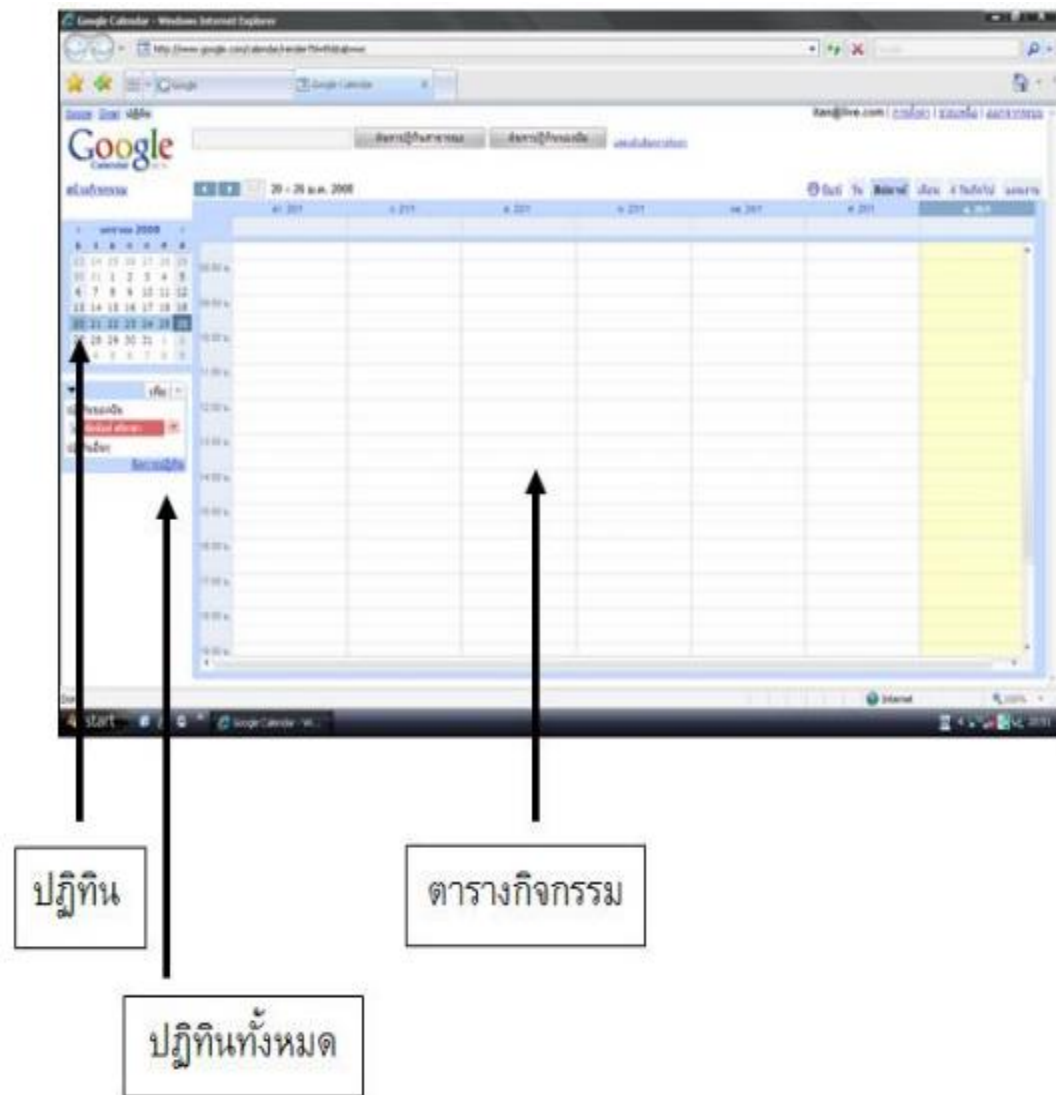
1. ชื่อ ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก
2. นามสกุล ของผู้ที่จะสมัครสมาชิก
3. ตำแหน่ง เลือกประเทศที่เราอาศัยอยู่
4. โซนเวลา เลือกเวลาที่ตรงกับเวลาของประเทศเราจากนั้นคลิกที่ปุ่ม **ทำต่อ**



รูปที่ 4 สมัครสมาชิกแล้ว

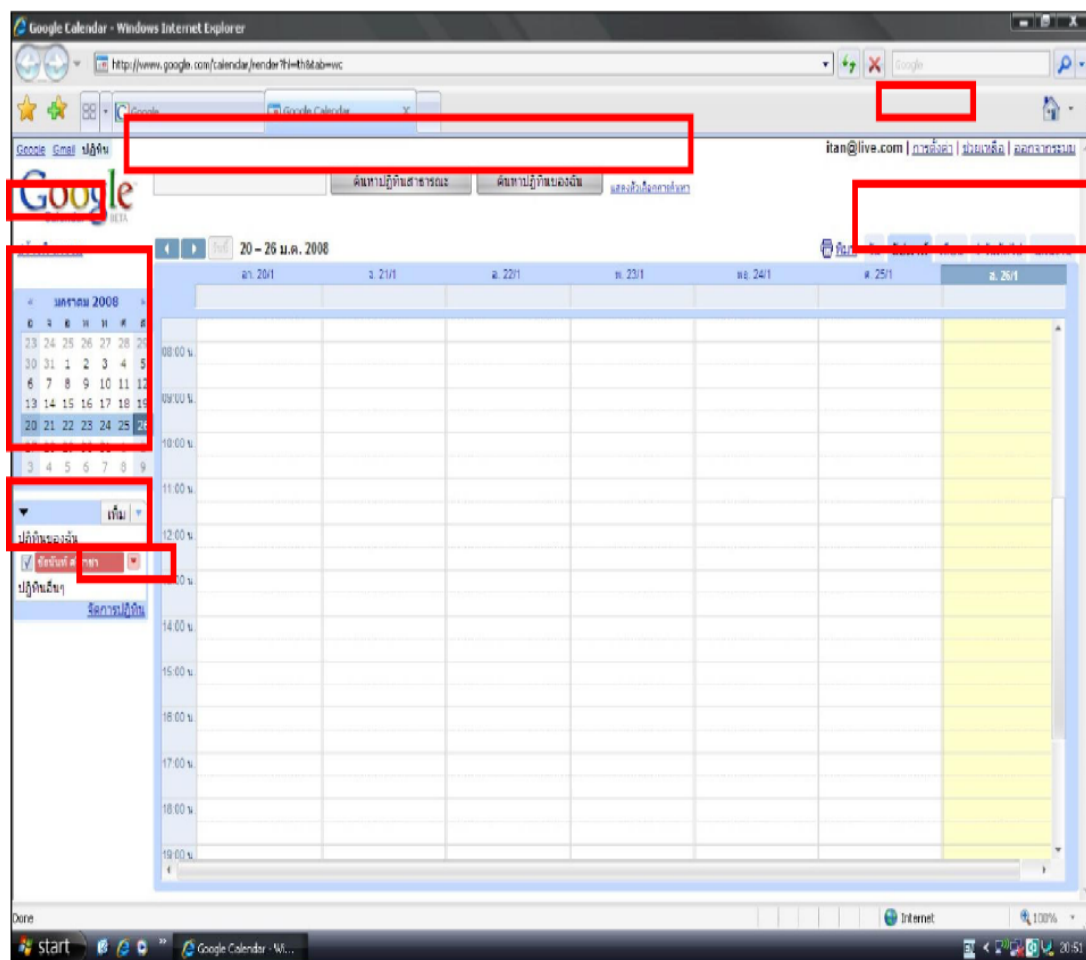
ส่วนประกอบของ Google Calendar

ในหน้าหลัก จะพบกับส่วนต่าง ๆ หลัก ๆ ของ Google Calendar ดังนี้



รูปที่ 5 ส่วนประกอบ Google Calendar

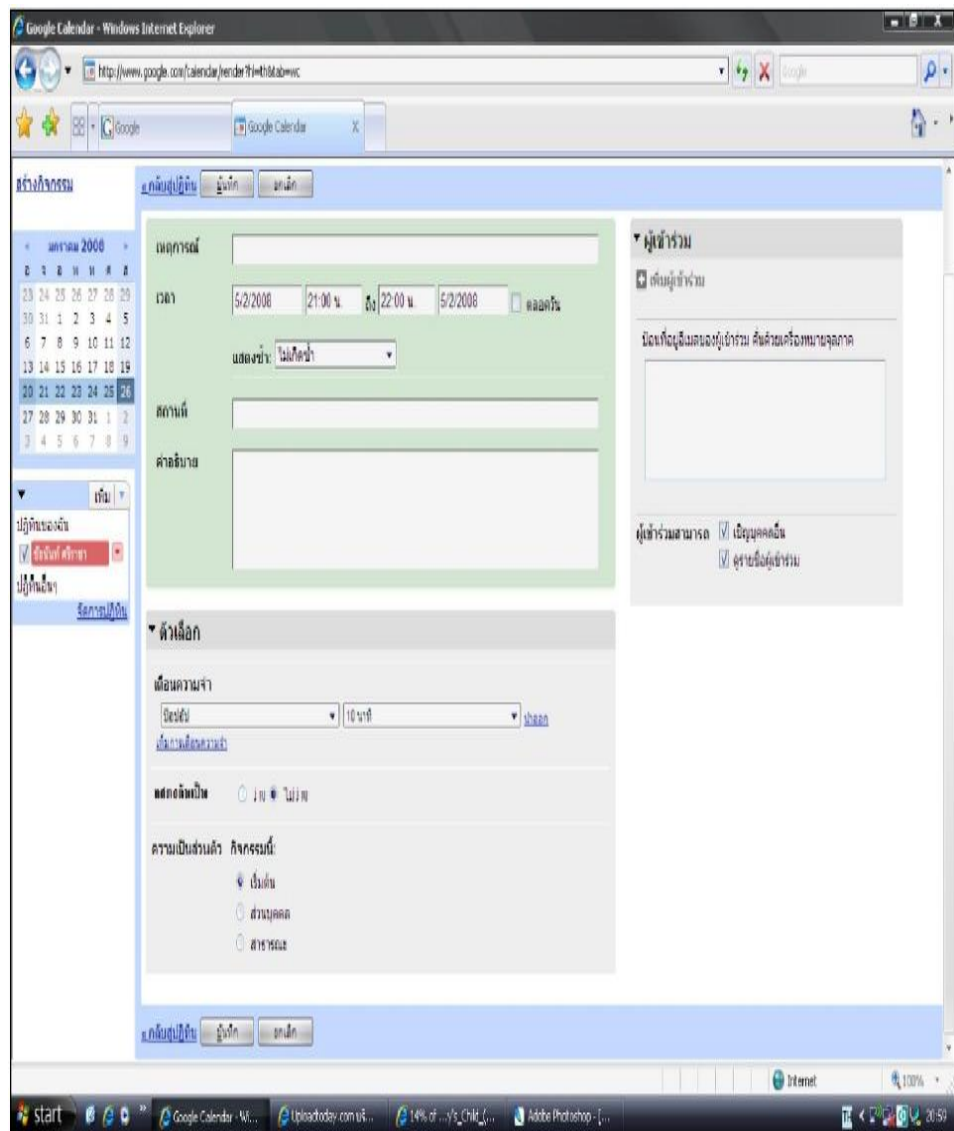
ส่วนประกอบต่าง ๆ ของ Google Calendar



รูปที่ 6 หน้าหลัก ๆ ของ Google Calendar

- ข้อมูลได้
1. ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ค้นหารายการเหตุการณ์ตามที่เปิดให้ท่านสามารถดูข้อมูลได้
 2. ค้นหาปฏิทินของฉัน ค้นหารายการเหตุการณ์ของปฏิทินของท่านเอง
 3. การตั้งค่า เพื่อเข้าไปตั้งรูปแบบของปฏิทิน
 4. สร้างกิจกรรม เพื่อสร้างกำหนดการ
 5. ปฏิทิน แสดงตัวเลือกวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน
 6. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน
- สามารถเลือก check ที่ box ด้านหน้า เมื่อต้องการให้แสดงเหตุการณ์ของปฏิทินนั้น ๆ ทำให้สามารถดูปฏิทินหลาย ๆ อันในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งช่วยให้สามารถทราบได้ว่าเหตุการณ์ใดที่ทับซ้อนกันอยู่หรือไม่ ทำให้ง่ายในการทำกำหนดการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสามารถตั้งสีของปฏิทินได้เพื่อให้ง่ายในการดูข้อมูลต่าง ๆ

7. จัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไปเพิ่มหรือลบรายการปฏิทิน
8. วัน สัปดาห์ เดือน สี่วันถัดไป แผนงาน คือ ตัวเลือกส่วนแสดงเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถเลือกดูตาม วัน สัปดาห์ เดือน แบบกำหนดเอง หรือ ดูเป็นรายการได้

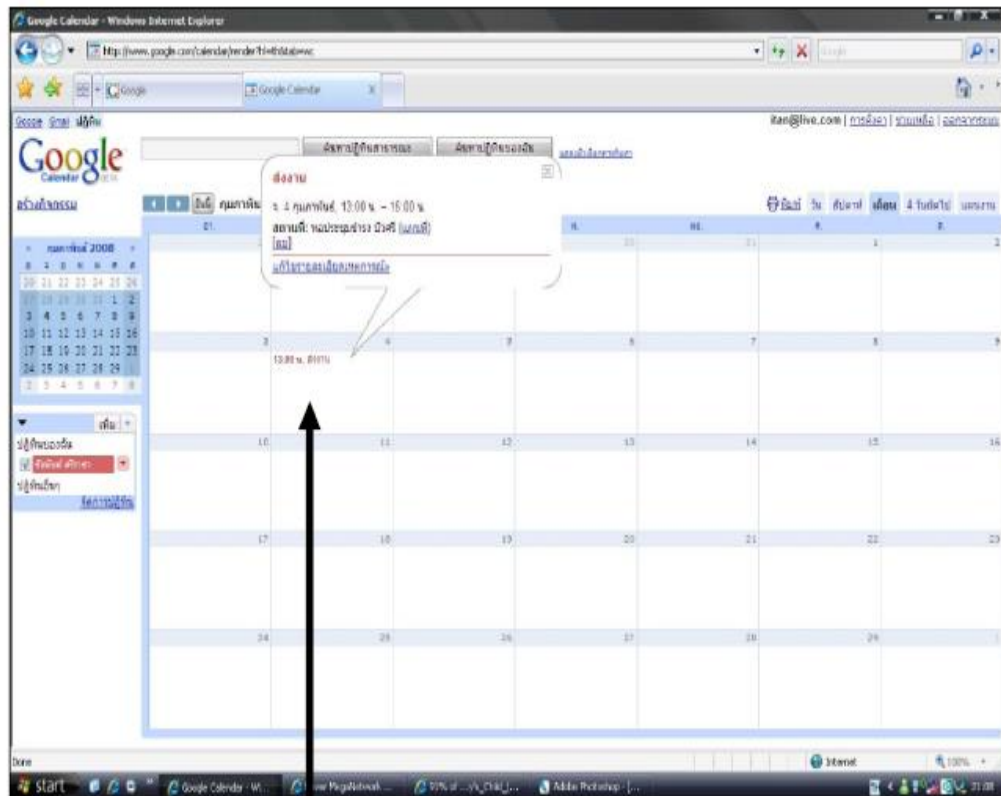


รูปที่ 7 กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ตามข้างล่างนี้

จากนั้นให้ทำการกรอกข้อมูลตามช่องต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ดังนี้

1. เหตุการณ์ ให้ใส่ชื่อของกิจกรรมที่เราจะสร้าง
2. เวลา เวลาของกิจกรรม
3. สถานที่ ใส่ชื่อสถานที่ของกิจกรรม
4. คำอธิบาย ใส่รายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรม

5. ตัวเลือก สามารถปรับได้ตามความต้องการของเรา
6. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ถ้าต้องการให้คนรู้จักกิจกรรมก็ใส่ E-Mail ลงไปในช่องนี้แล้ว Google calendar จะส่ง E-Mail ไปบอกหลังจากใส่ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

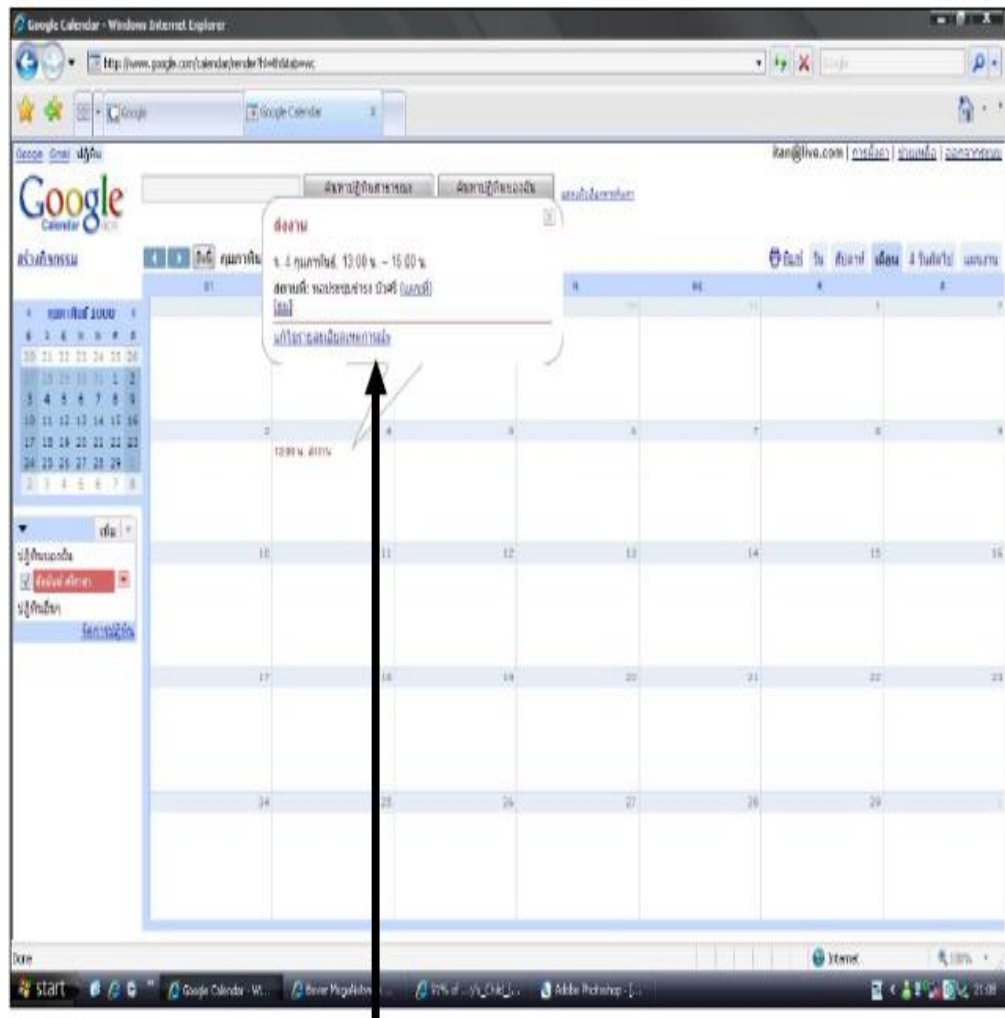


กิจกรรมที่สร้างขึ้นใหม่

รูปที่ 8 กิจกรรมที่สร้างมาใหม่

สามารถคลิกดูรายละเอียดของกิจกรรมที่เราสร้างได้ โดยไปคลิกที่กิจกรรมนั้น ๆ ที่ปรากฏอยู่ในตาราง

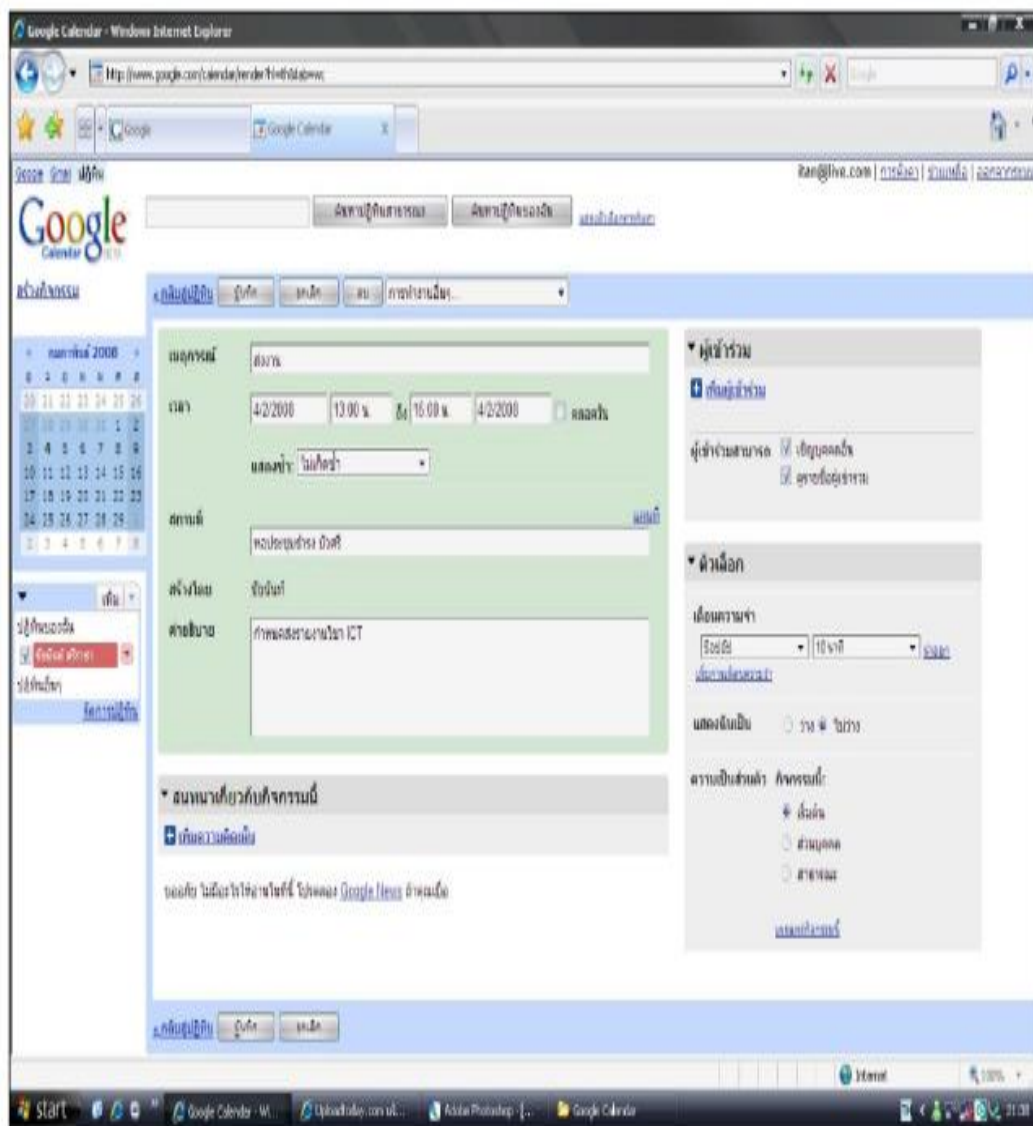
การแก้ไขกิจกรรม การแก้ไขกิจกรรมนั้น สามารถแก้ไขได้ โดยการคลิกที่กิจกรรมนั้น ๆ ที่เราต้องการแก้ไขจะปรากฏดังรูป



คลิกที่นี่ เพื่อทำการแก้ไข

รูปที่ 9 การแก้ไขกิจกรรม

คลิกที่ แก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์ เพื่อทำการแก้ไขกิจกรรมหลังจากคลิกที่ แก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์ เพื่อทำการแก้ไขกิจกรรมแล้ว จะปรากฏดังภาพ โดยรูปแบบจะเหมือนกับการเพิ่มปฏิทิน เพียงแต่การแก้ไขนั้นจะมีข้อมูลต่าง ๆ ที่เราใส่ไปแล้วให้ทำการแก้ไข



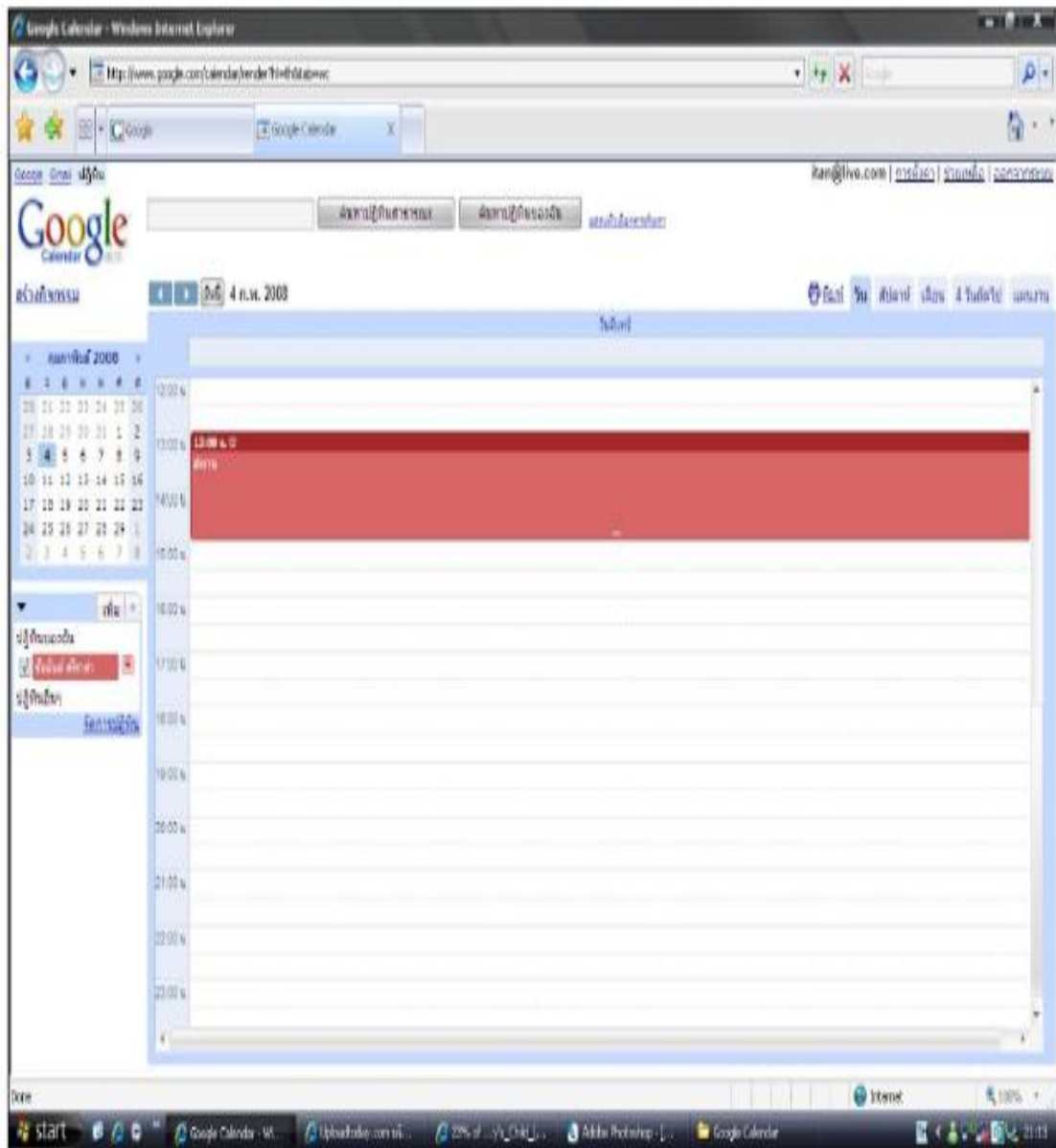
รูปที่ 10 แก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์

รูปแบบของปฏิทิน

สามารถเลือกรูปแบบ ของปฏิทินได้ โดยการคลิกที่มุมบนขวาของหน้าต่าง โดยมีให้
เลือกทั้งหมด 5 รูปแบบ ดังนี้

แบบรายวัน

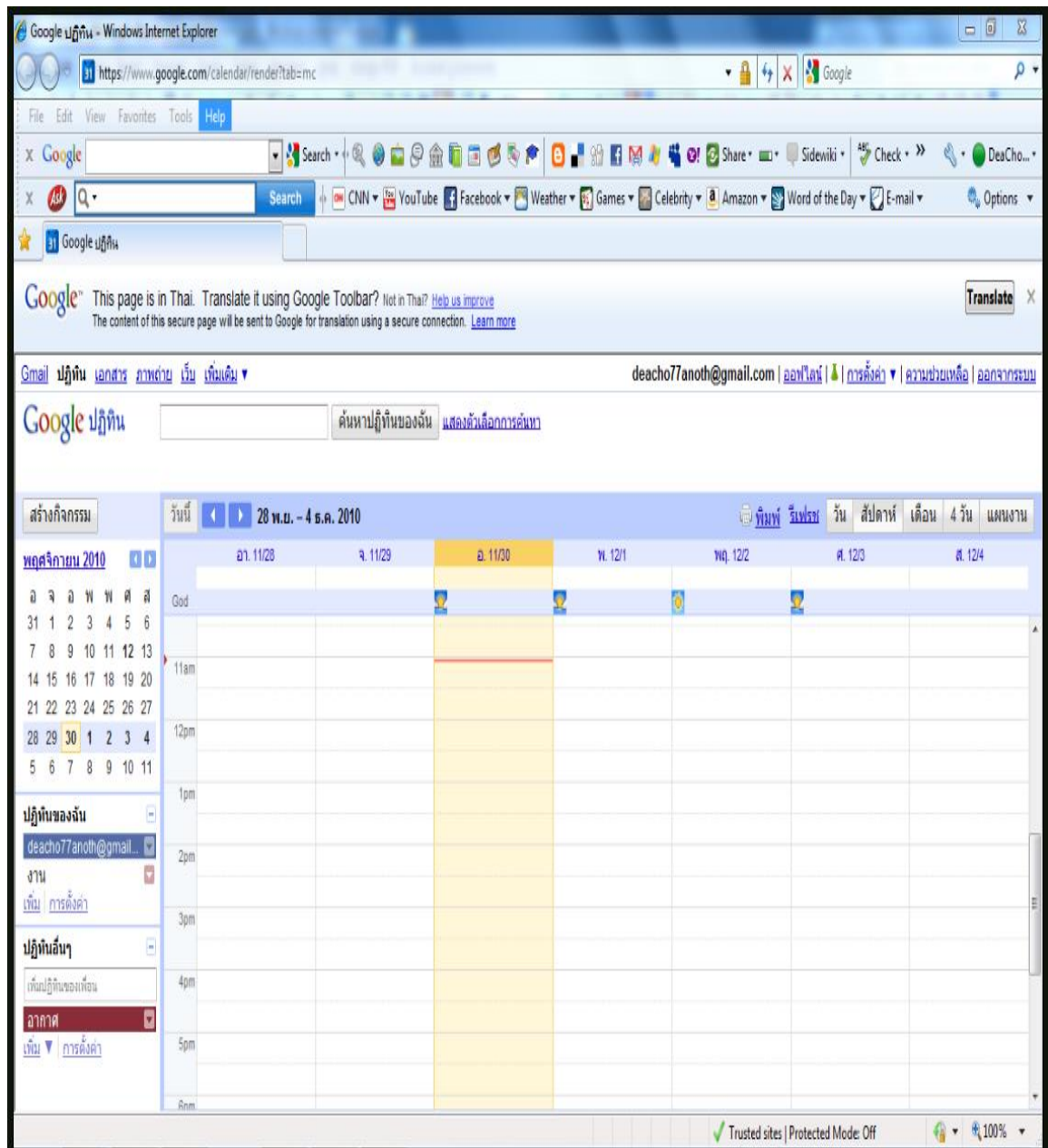
สามารถดูรายละเอียดของกิจกรรมในวันนั้น ๆ ได้โดยรูปแบบนี้จะแสดงแบบช่วงเวลา



รูปที่ 11 แบบรายวัน

แบบรายสัปดาห์

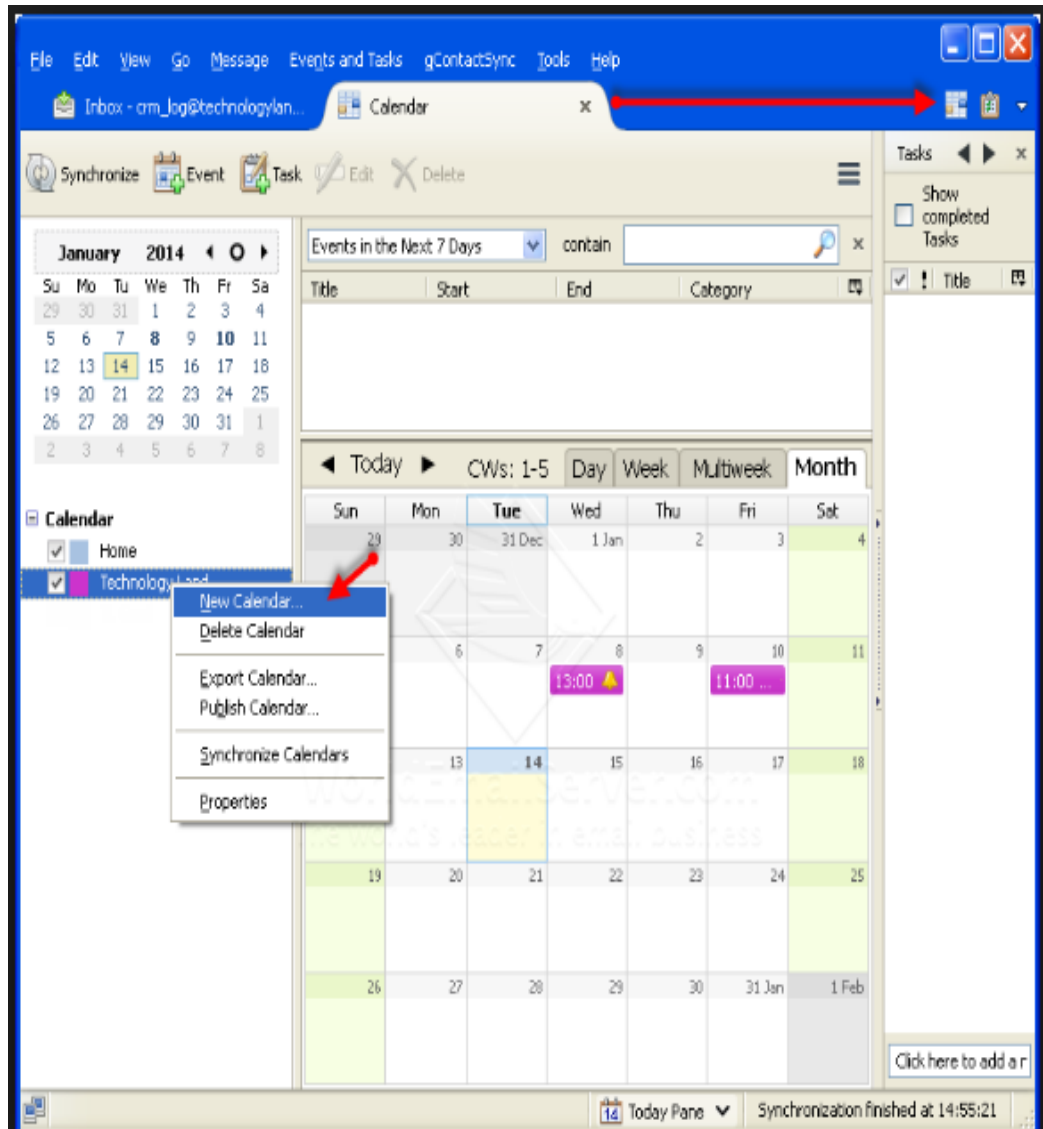
ในรูแบบรายสัปดาห์นี้ จะแสดงว่า ในหนึ่งสัปดาห์มีกิจกรรมอะไรบ้าง ในวันไหนบ้าง และจะแสดงเป็นรายเวลาอีกด้วย



รูปที่ 12 แบบรายสัปดาห์

แบบรายเดือน

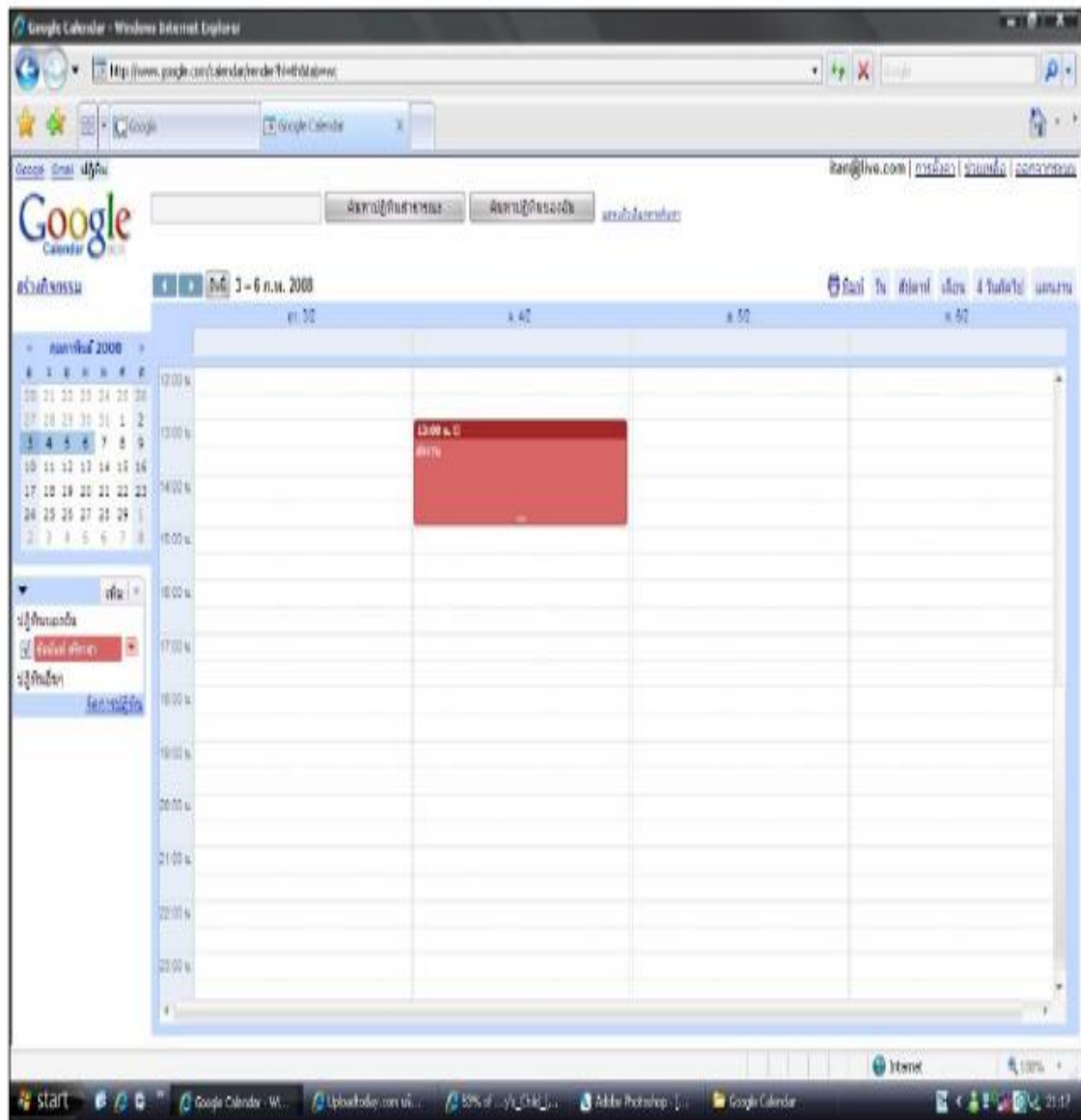
ในรูปแบบนี้จะแสดงตารางกิจกรรมเป็นรายเดือนตั้งแต่วันที่แรกของเดือนจนถึงวันสุดท้ายของเดือน แต่จะบอกแค่ว่ามีกิจกรรมอะไร เวลาเท่าไร แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดของกิจกรรม



รูปที่ 13 แบบรายเดือน

แบบสัปดาห์ไป

ในรูปแบบนี้ จะคล้ายกับรูปแบบรายสัปดาห์ แต่รูปแบบนี้จะแสดงแค่สัปดาห์ไป จากถัดจากวันนี้



รูปที่ 14 แบบสัปดาห์ไป

แบบแผนงาน

ในรูปแบบนี้ จะแสดงกิจกรรมทุกอย่าง โดยจะแสดงกิจกรรมทั้งหมดของเดือน และมีคำอธิบายรายละเอียดของกิจกรรม แต่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตารางเหมือนรูปแบบก่อนหน้านี้



รูปที่ 15 แบบแผนงาน

การเพิ่มปฏิทิน

ถ้าต้องการสร้างปฏิทินเพิ่มเพื่อนำไปใช้ในงานเฉพาะ สามารถสร้างปฏิทินเพิ่มได้โดยการคลิกที่คำว่า **เพิ่ม** ตรงด้านซ้ายของหน้าต่าง

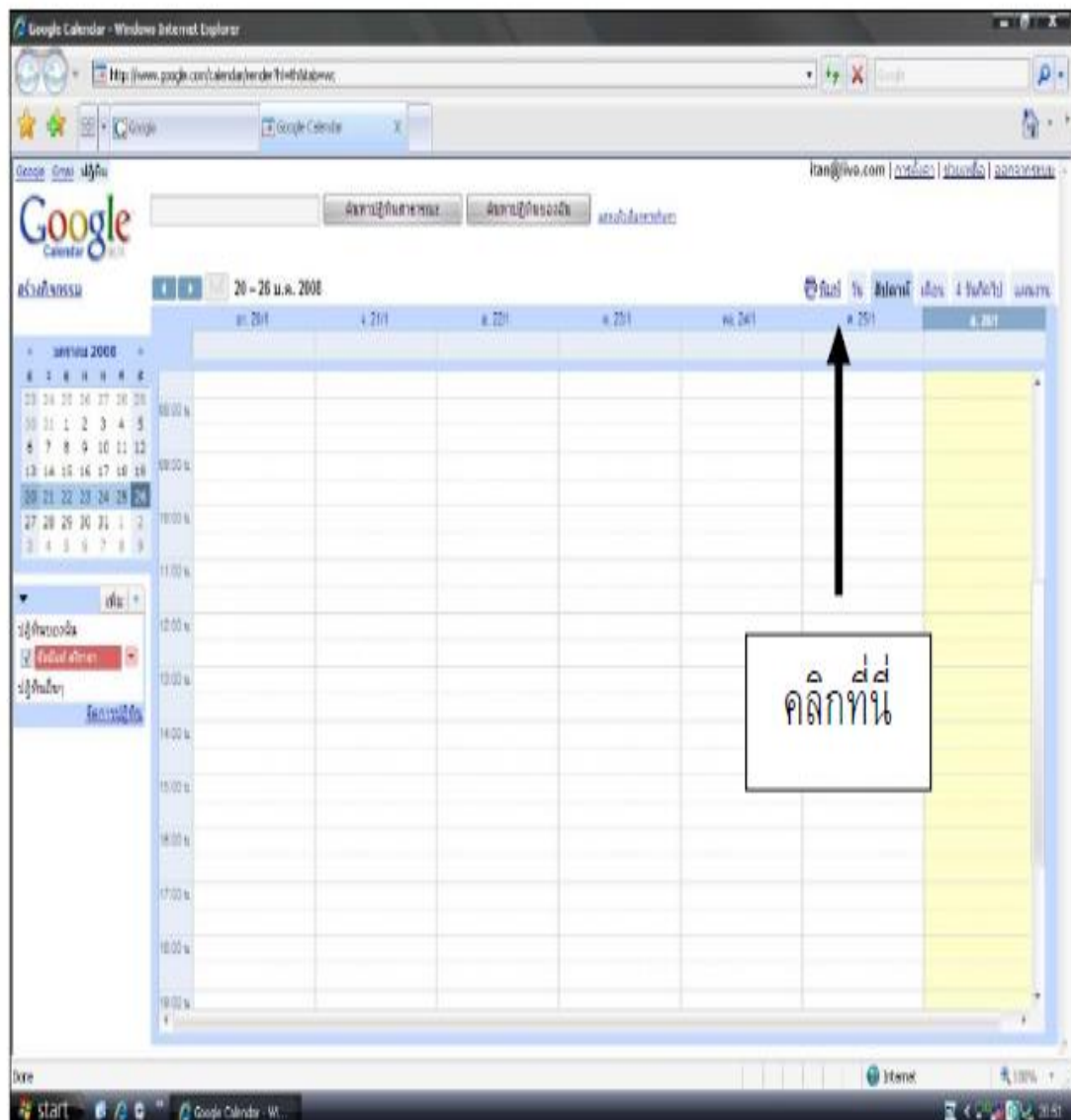
1. สร้างปฏิทินใหม่ สร้างปฏิทินของเราขึ้นมาใหม่
2. เพิ่มปฏิทินสาธารณะเพิ่มปฏิทินที่เป็นสาธารณะต่าง ๆ เช่น ปฏิทินแสดงวัน

พระของประเทศไทยทั้งหมด

3. เพิ่มปฏิทินของเพื่อน โดยการใส่ E-Mail ของคนที่เราต้องการใช้ปฏิทินร่วมกันเพิ่มด้วย URL สามารถเพิ่มได้ด้วยการใส่ที่อยู่ของปฏิทินนั้น ๆ นำเข้าปฏิทิน สามารถนำเข้าไฟล์ปฏิทินจากโปรแกรมอื่น ๆ ได้

การสังพิมพ์

เราสามารถสังพิมพ์ปฏิทินของเราได้โดยไปคลิกที่ **พิมพ์** ซึ่งอยู่ตรงมุมบนขวาข้าง ๆ แถบที่ใช้เลือกรูปแบบของปฏิทิน



รูปที่ 16 การสังพิมพ์

หลังจากที่คลิกที่คำว่า **พิมพ์** แล้ว จะปรากฏหน้าต่างแบบนี้

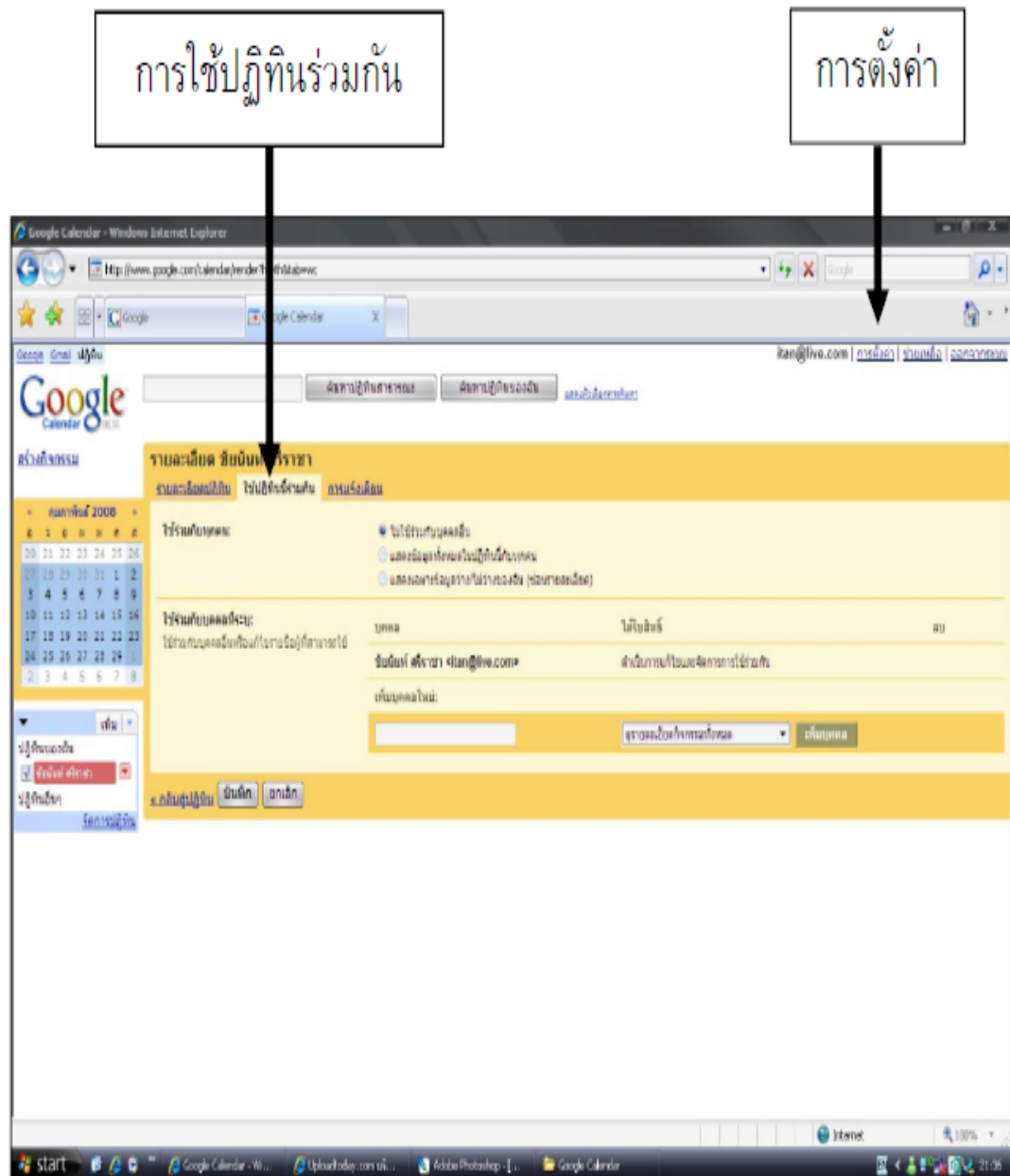
รูปที่ 17 การตั้งค่ารูปแบบการพิมพ์

การตั้งค่ารูปแบบการพิมพ์ปฏิทินสามารถทำได้ดังนี้

1. **ขนาดตัวอักษร** สามารถเปลี่ยนขนาดตัวอักษรในปฏิทินให้มีขนาดใหญ่ขึ้นได้โดยตรง
2. **ทิศทาง** สามารถปรับทิศทางของปฏิทินได้ โดยมีรูปแบบให้เลือก คือ แนวนอน และแนวตั้ง
3. **ขาวดำ** สามารถเลือก ให้พิมพ์เป็นขาวดำได้ หลังจากตั้งค่าต่าง ๆ เรียบร้อยแล้วคลิกที่ **พิมพ์** ทางด้านล่างเพื่อสั่งพิมพ์

การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น

การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่นก็สามารถไปคลิกที่ การตั้งค่าตรงมุมขวาของหน้าต่างแล้ว จากนั้นไปคลิกที่ส่วน ใช้ปฏิทินร่วมกัน แล้วจะปรากฏตามภาพ

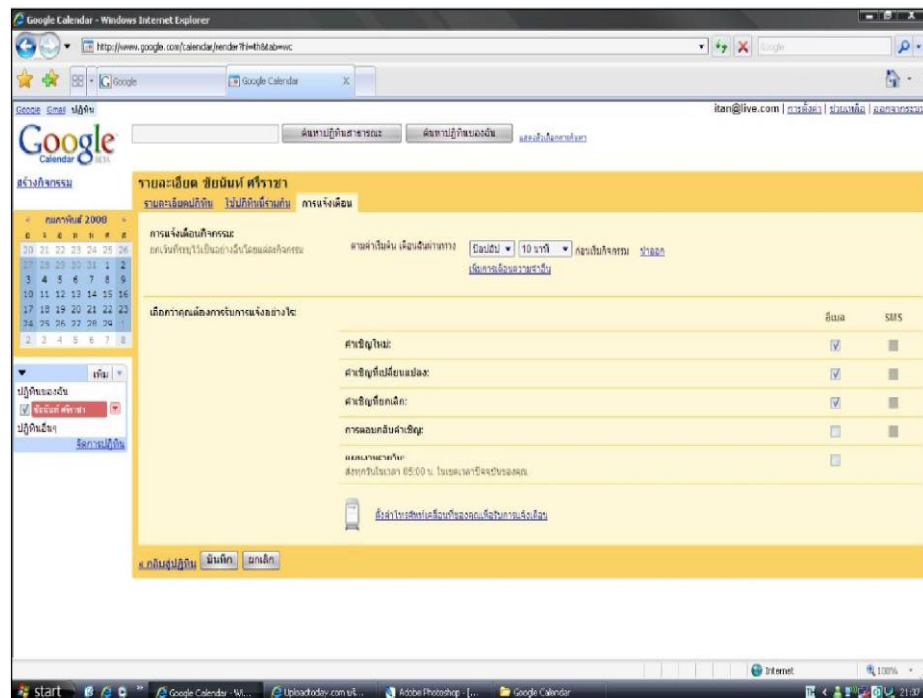


รูปที่ 18 การตั้งค่า/การใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น

ตั้งค่าที่หน้า การใช้ปฏิทินร่วมกัน ให้ตั้งค่าการใช้ปฏิทินร่วมกัน ดังนี้ การใช้ปฏิทินร่วมกันมี 2 ทางเลือก คือ

- * ไม่ใช้ร่วมกับบุคคลอื่น เลือกเมื่อไม่ต้องการให้มีการใช้ปฏิทิน ร่วมกับผู้อื่นเลย
- * แสดงข้อมูลทั้งหมดในปฏิทินนี้กับทุกคนเลือกเมื่อต้องการ ให้มีการใช้ปฏิทินร่วมกับผู้อื่น
- * แสดงเฉพาะข้อมูลว่าง/ไม่ว่างของฉัน (ซ่อนรายละเอียด) เลือกเมื่อต้องการให้ผู้อื่นใช้ปฏิทินร่วมกันได้ แต่ไม่แสดงรายละเอียดจะเห็นแค่สถานะว่าว่างหรือไม่ว่างเท่านั้น **ใช้ร่วมกับบุคคลที่ระบุ** หากต้องการระบุว่าต้องการให้ผู้ใดใช้ปฏิทินร่วมได้ก็ระบุที่อยู่ E-Mail และเลือกกระดับการเข้าถึงข้อมูลได้ และเราสามารถเพิ่มบุคคลที่เราใช้ร่วมกันได้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกการตั้งค่า

การตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-u แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดการตั้งค่าดังนี้



รูปที่ 19 การตั้งค่าเตือน

* การแจ้งเตือนกิจกรรมเตือนก่อนเกิดเหตุการณ์สามารถกำหนดได้ว่าให้เตือนก่อน
กี่นาที

- * ค่าเชิญใหม่ เดือนเมื่อได้รับการเชิญใหม่
- * ค่าเชิญเปลี่ยนแปลง เดือนเมื่อการเชิญมีการเปลี่ยนแปลง
- * การตอบกลับค่าเชิญ เดือนเมื่อการเชิญมีการตอบกลับ
- * แผนงานรายวัน ส่งข้อความเตือนว่ามีเหตุการณ์นัดหมายอะไรบ้าง ในหนึ่งวัน ทาง

- กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านระบุ รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่า หากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งสถานะอีกครั้ง



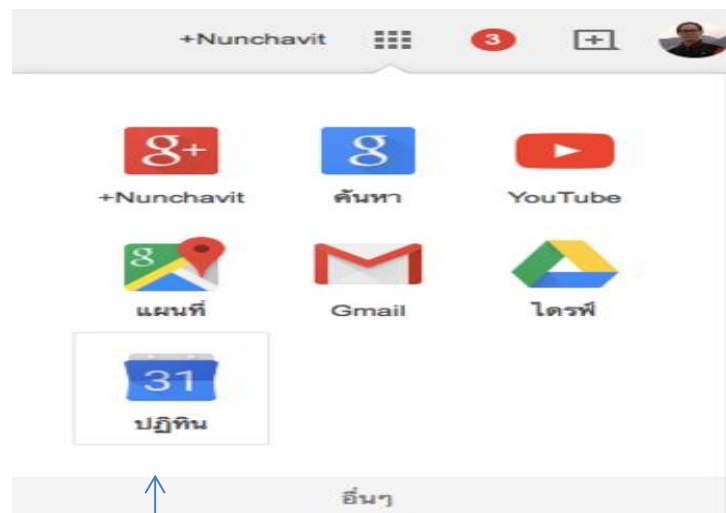
- ขั้นตอนการในการจองห้องประชุม

สำหรับขั้นตอนการในการจองห้องประชุมขององค์กรโดยใช้ Google calendar



รูปที่ 21 ขั้นตอนการจองห้องประชุม

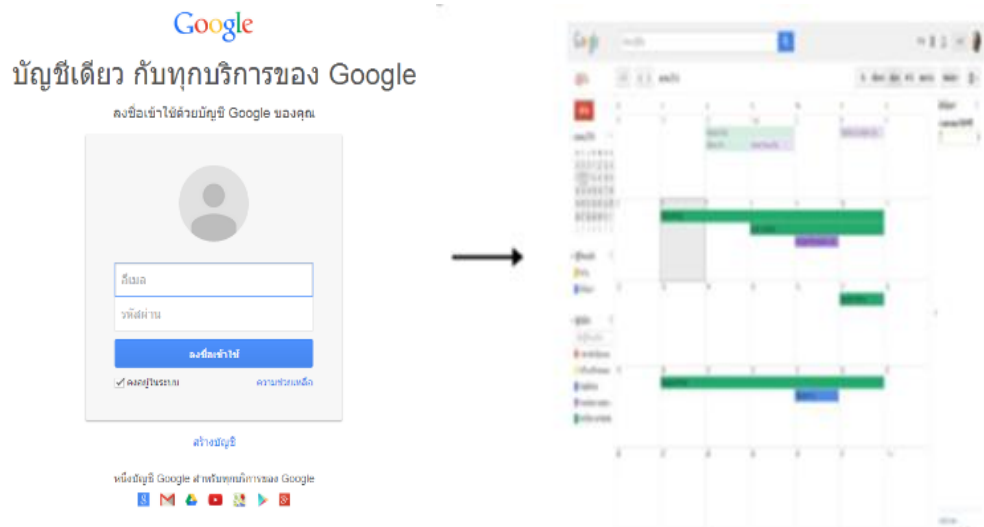
วิธีการใช้งาน



คลิกที่รูป

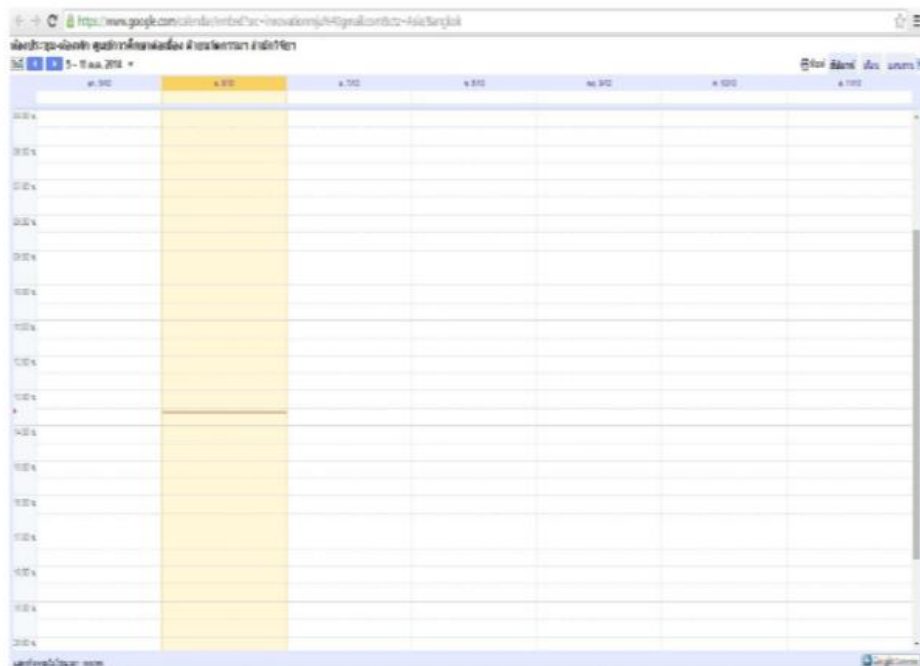
รูปที่ 22 คลิกที่รูปปฏิทิน

1. ตรวจสอบการใช้ห้องประชุมคลิกที่รูปปฏิทินด้านบน
2. Login เข้าสู่ระบบ Google calendar



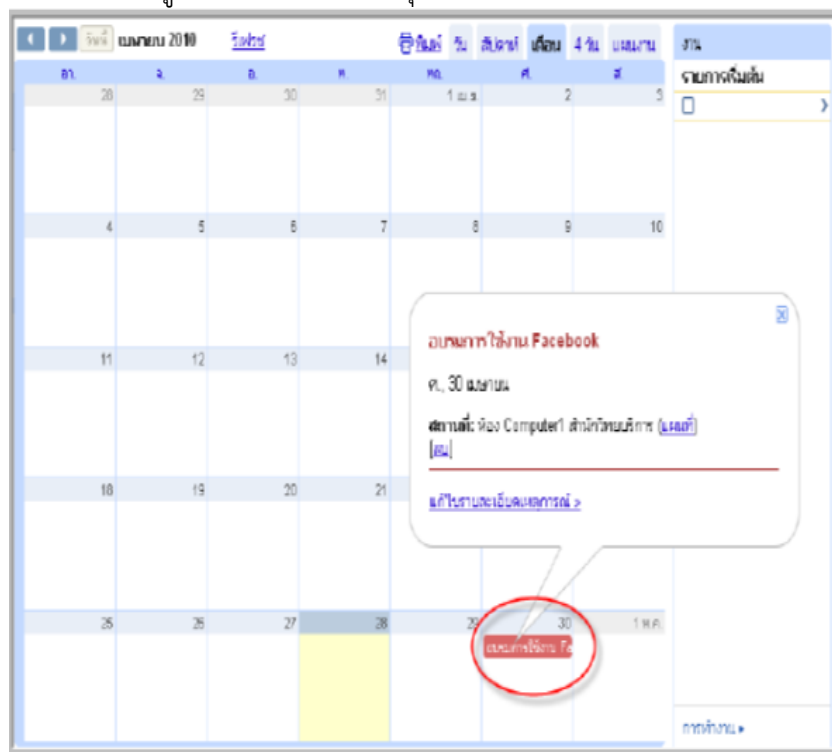
รูปที่ 23 ลงชื่อเข้าใช้

3. คลิกไปหน้ากิจกรรม ตรวจสอบสถานะว่าว่างหรือไม่ว่าง สำหรับจะจองห้องประชุม



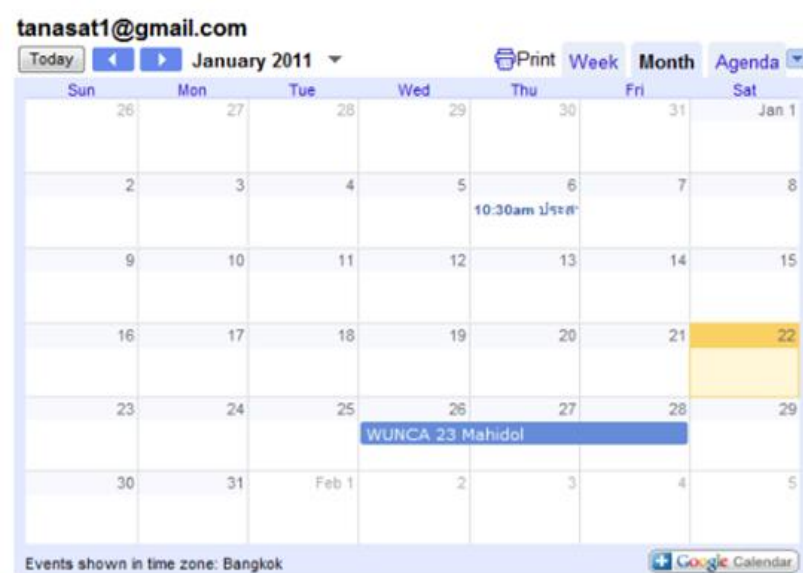
รูปที่ 24 ตรวจสอบสถานะว่าง/ไม่ว่าง

4. ป้อนข้อมูลการใช้งานห้องประชุม



รูปที่ 25 ป้อนข้อมูลการใช้งานห้องประชุม

ปฏิทินกิจกรรม



รูปที่ 26 ปฏิทินกิจกรรม

ประโยชน์การใช้งานการจองห้องประชุมแบบผ่าน Google calendar

1. ผู้ร่วมประชุมสามารถสรุป วัน เวลา สถานที่ ที่แน่นอนในการจัดประชุม โดยระบบจะมีการแจ้งเตือน ทั้ง SMS และ E-mail
 2. ผู้อื่นที่ต้องการจองห้องประชุมสามารถรู้ระยะเวลา และสถานที่ในการจอง โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาการจองห้องประชุมซ้อนกัน
 3. สำหรับการจองห้องประชุมโดยระบบของ **Google calendar** แล้วสามารถรู้ได้ว่าในระยะเวลาที่ต้องการทำการจัดประชุม ผู้ใดลาราชการ ลากิจ ลาป่วยหรือสามารถมาประชุมในระยะเวลาที่กำหนดได้บ้าง
 4. ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลในการติดต่อเพื่อจองห้องประชุม
- หลังจากที่ได้นำการใช้ Google Calendar มาประยุกต์ใช้ในการจองห้องประชุม และใช้สำหรับการจัดตารางเวลานัดหมาย – รับนัด เชิญประชุม งานพิธีการต่าง ๆ ใช้ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เพื่อช่วยแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง E-Mail และ SMS ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผู้บริหารไม่ผัดผ่อนในกิจกรรมสำคัญ ๆ

บทที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในบทนี้จะนำเสนอ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 ส่วนคือ

1. การปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี
2. การนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร (การใช้ Google Calendar) รายละเอียดมีดังนี้

4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี

การปฏิบัติงานเลขานุการคนบดี ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ ดังนี้คือ

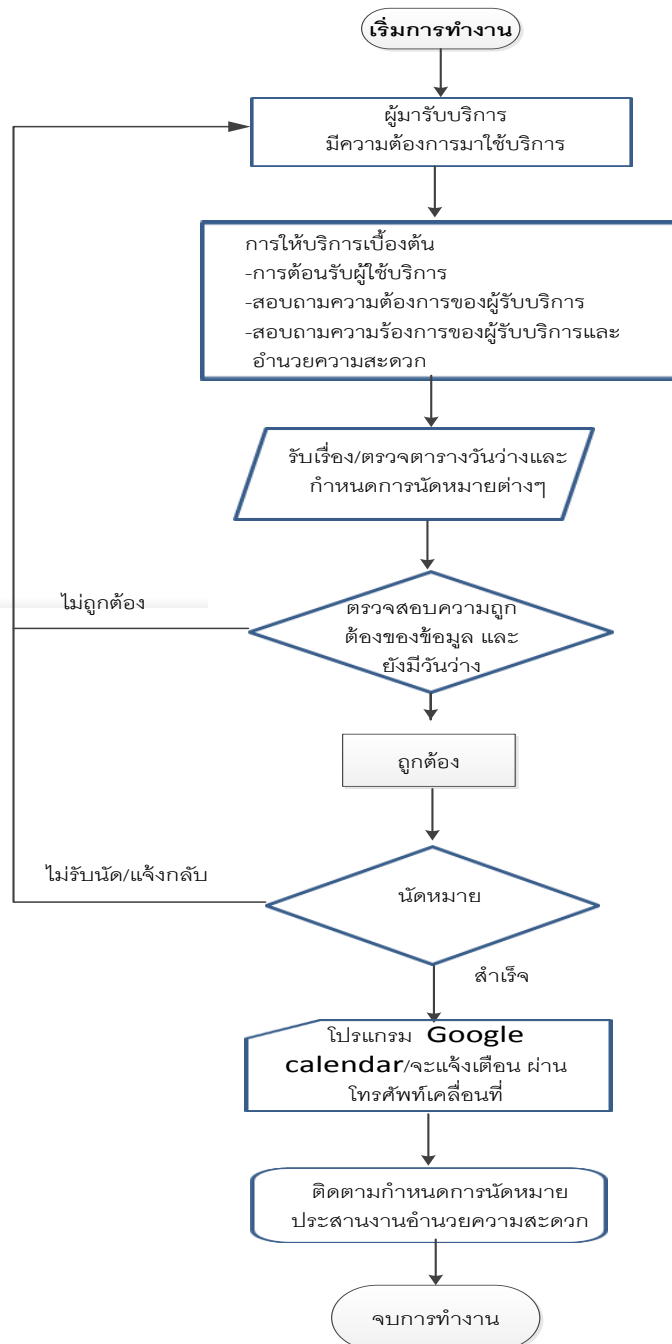
1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง
4. งานประสานงาน
5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน
6. การใช้ Google Calendar

(ดังแสดงรูป Flow Chart)

ขั้นตอนการให้บริการงานเลขานุการ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

Flow Chart



1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

1.1 งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail Line อื่น ๆ เป็นต้น

1.2 การให้บริการเบื้องต้น สอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการว่าต้องการทราบข้อมูลเรื่องใด

1.3 รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่าง สำหรับกำหนดการนัดหมาย และแจ้งกลับไปยังต้นเรื่อง

1.4 ตรวจความถูกต้องของข้อมูล เพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

1.5 ลงบันทึกลงปฏิทิน Google Calendar เพื่อจะได้แจ้งเตือนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกครั้ง

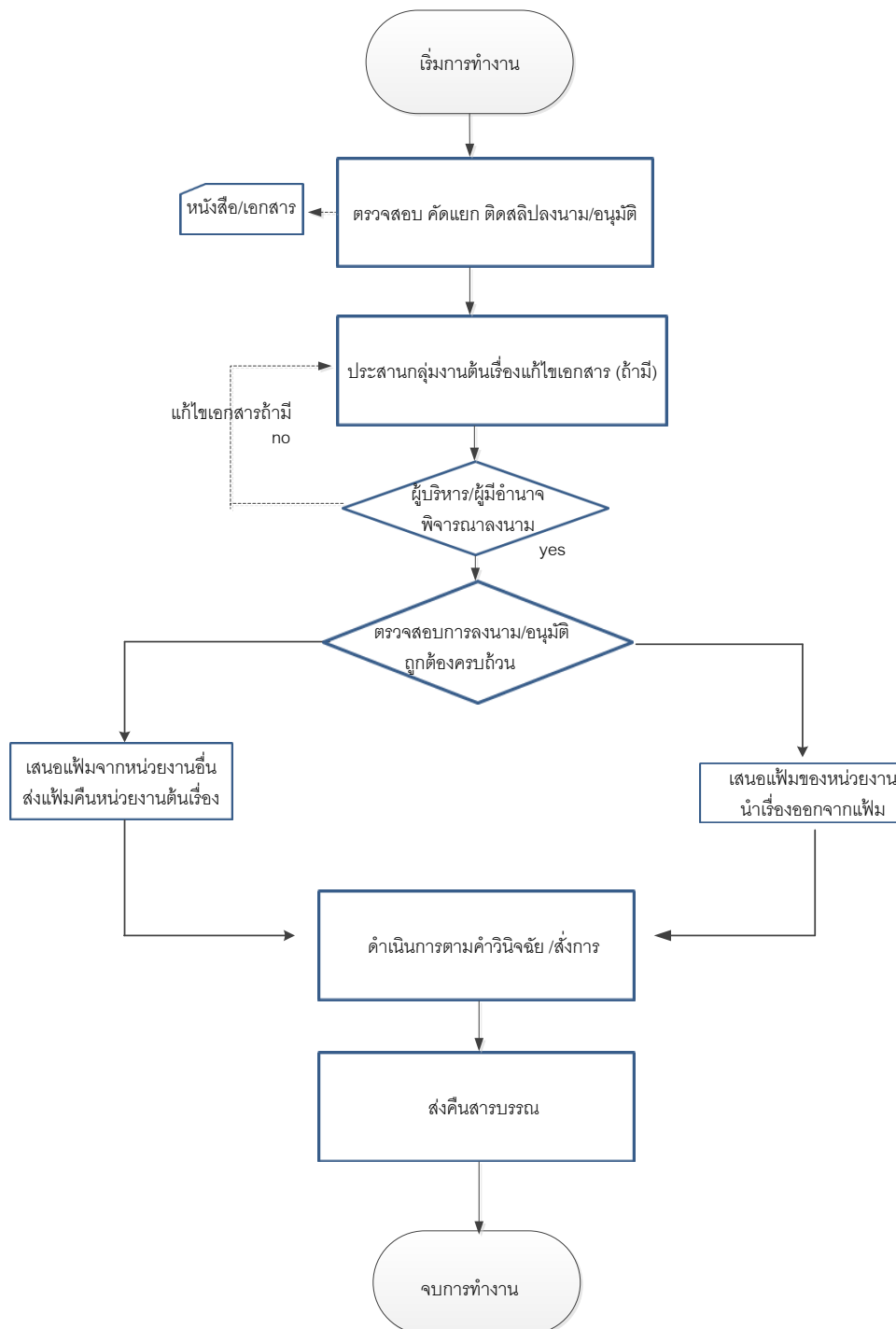
1.6 คอยติดตามกำหนดการนัดหมายประสานเพื่ออำนวยความสะดวก มีการแจ้งเตือนผู้เข้าร่วมก่อนถึงเวลาประชุม ด้านสถานที่ หรือจัดเตรียมอาหารว่าง

1.7 สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างอิงถึง
1.	งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก -ผู้มาใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการ -การให้บริการเบื้องต้น รับเรื่อง /ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการนัด -ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แจ้งให้ผู้บริหารรับทราบ -โปรแกรม Google Calendar จะแจ้งเตือน โดยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ -คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย	1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail โปรแกรม Line อื่นๆ เป็นต้น 2. การให้บริการเบื้องต้นสอบถามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ 3.รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่าง สำหรับกำหนดการนัดหมาย 4. ตรวจความถูกต้องของข้อมูล เพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป 5.โปรแกรม Google Calendar จะแจ้งเตือน โดยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6. คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย/เพื่อประสานอำนวยความสะดวก 7. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก”	เลขานุการ ผู้บริหาร	10-15 นาที	

2. งานเสนอเพิ่มลงนาม

Flow Chart



2. งานเสนอแฟ้มลงนาม

งานเสนอแฟ้มดำเนินการนำแฟ้มเสนอเซ็นสำหรับใส่เอกสารเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการเพื่อลงความเห็นหรือเก็ยหนังสือเมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารหลังจากงานรับหนังสือของหน่วยงานดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสารโดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย

2.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม ในหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการลงนาม

2.3 ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสารโดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก

2.4 ให้เก็ยหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ

2.5 เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้อง การลงนาม / อนุมัติ ครบถ้วน ก่อนถูกนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของแฟ้มมารับแฟ้มคืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

2.6 ส่งกลับคืนไปยังแผนกธุรการและสารบรรณเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

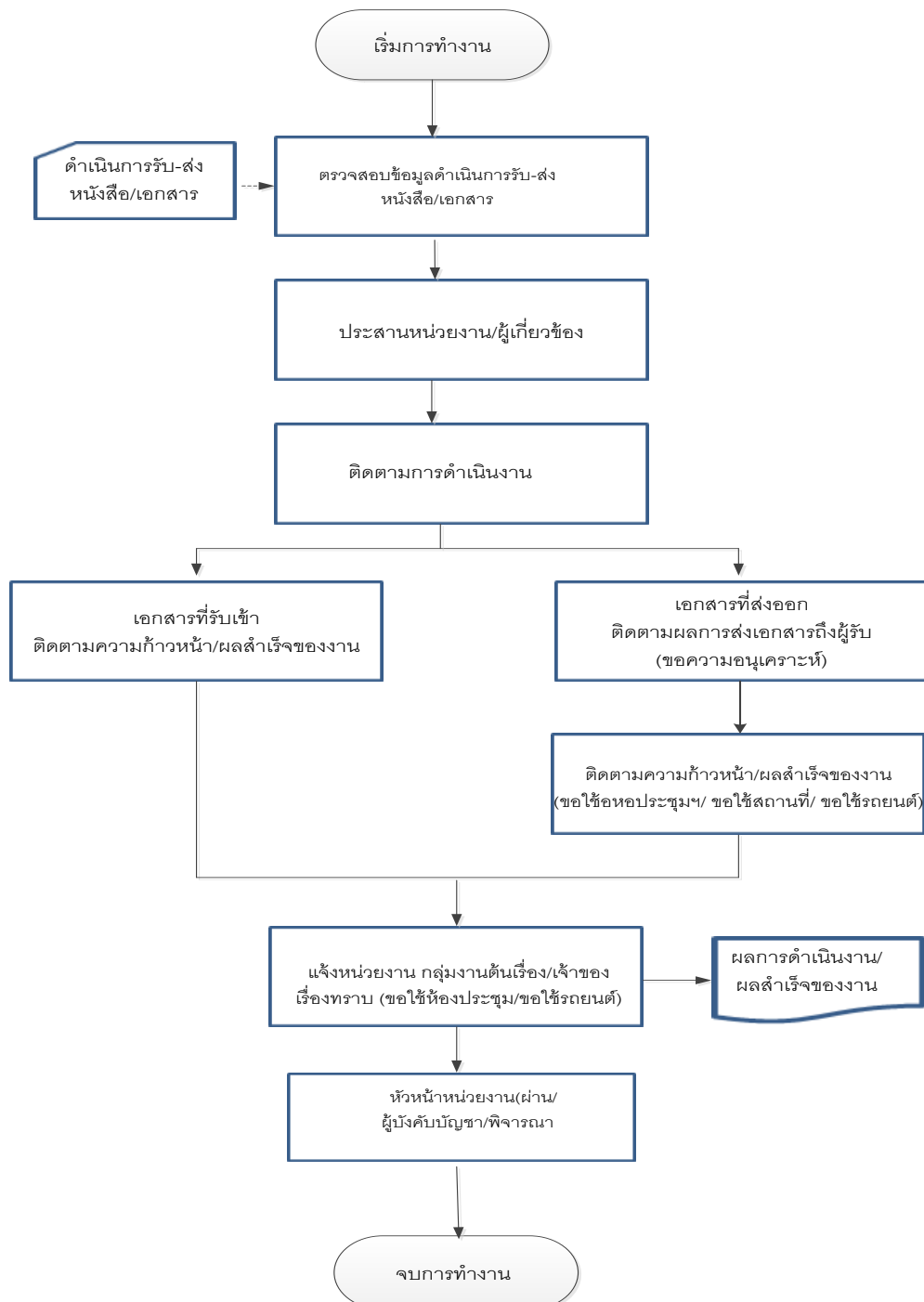
2.7 สิ้นสุดการดำเนินงาน “เสนอแฟ้มลงนาม”

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
2.	งานเสนอแฟ้มลงนาม -จัดลำดับความเร่งด่วนของเอกสาร -ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร -ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม -เมื่อแฟ้มออกจากห้องผู้บริหาร กรณีมีแฟ้มหน่วยงานภายนอกประสานให้มารับแฟ้มคืน -ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ -บันทึกการเข้าร่วมประชุม/การนัดหมายลงในโปรแกรม Google Calendar	-งานเสนอแฟ้ม นำแฟ้มเสนอเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามสั่งการ ลงความเห็นหรือเก็ยหนังสือ เมื่อได้รับเอกสารของผู้บริหารจากงานรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานแล้ว ต้องดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อยแล้วให้ปฏิบัติดังนี้ 1. จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวันก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน	เลขานุการ	5-15 นาที (ขึ้นอยู่กับเอกสารที่รับเข้ามา)	

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างถึง
		2. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสาร โดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก 3. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม 4. ให้เก็ยหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้บริหารทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ 5. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้บริหารต้องตรวจสอบความถูกต้องการลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสาน แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของแฟ้มมารับแฟ้มคืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร 6. ส่งกลับคืนไปยังงานสารบรรณเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป 7. สิ้นสุดการดำเนินงาน “เสนอแฟ้ม”	ผู้บริหาร ธุรการ	(5-20 นาที)	

3. งานติดตามเรื่อง

Flow Chart



3. งานติดตามเรื่อง

ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องทั้งงานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ

3.2 กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลของการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบต่อไป

3.3 กรณีประสานงานทางโทรศัพท์ผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานจากทางโทรศัพท์ให้รับประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันทีโดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ภายในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่องที่มาประสานให้ทราบติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ

3.4 รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

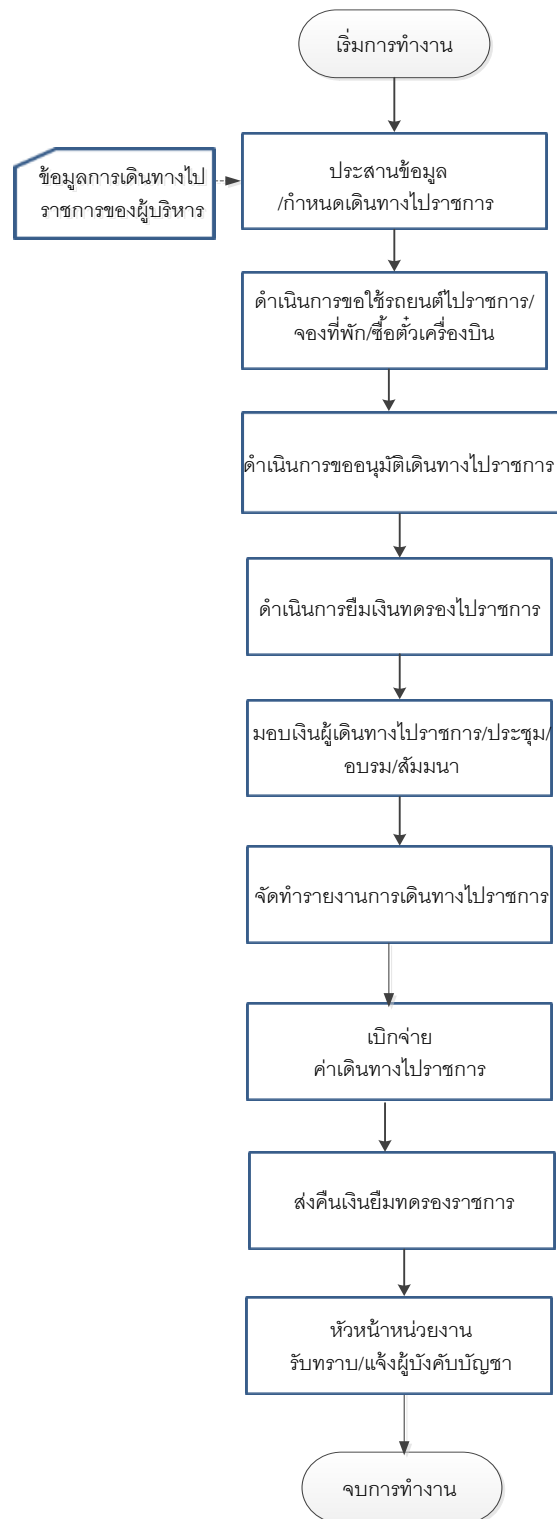
3.5 สิ้นสุดการดำเนินงาน“ติดตามเรื่อง”

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิง
3.	งานติดตามเรื่อง -ตรวจสอบข้อมูล ในการดำเนินการรับ –ส่งหนังสือ/เอกสาร -ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -ติดตามการดำเนินงาน -งานรับเข้า-ออกต้องติดตามความก้าวหน้า ผลสำเร็จของงาน -กรณีมีการประสานงานโดยตรงและทางโทรศัพท์ ต้องรับดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องทันที ให้แล้วเสร็จ -แจ้งหัวหน้างานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา	3. ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องทั้งงานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติดังนี้ 1. กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ 2. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลของการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ 3. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์จากผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์ให้รับดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันที โดยการแจ้งผ่านทาง	เลขานุการผู้บริหาร	5 - 10 นาที	

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิงถึง
		โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของ เรื่องที่มาประสานให้ทราบ ติดต่อ ประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้ว เสร็จ 4. รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ 5. สิ้นสุดการดำเนินงาน “ติดตามเรื่อง”			

4. งานประสานงาน

Flow Chart



4. งานประสานงาน

ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คนบตี) และผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการอาทิ เช่น งานประชุมวิชาการ เข้ารับการอบรม และสัมมนา ให้ปฏิบัติดังนี้

4.1 ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คนบตี) และผู้ร่วมเดินทางไปราชการ

4.2 ประสานงานฝ่ายยานพาหนะเพื่อขอใช้รถยนต์ของคณะ/สถาบันเพื่อเดินทางไปราชการ

4.3 ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม/อนุมัติตามลำดับ

4.4 ประสานงานเรื่องไปราชการให้ฝ่ายงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการยืมเงินและคืนเงินยืมทดรองจ่ายการเดินทางไปราชการ

4.5 ประสานงานและติดต่อจองที่พักตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการและแจ้งให้ผู้เดินทางไปราชการรับทราบ

4.6 จัดทำรายงานการเดินทางไปประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของการเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป

4.7 แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

4.8 สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานประสานงาน”

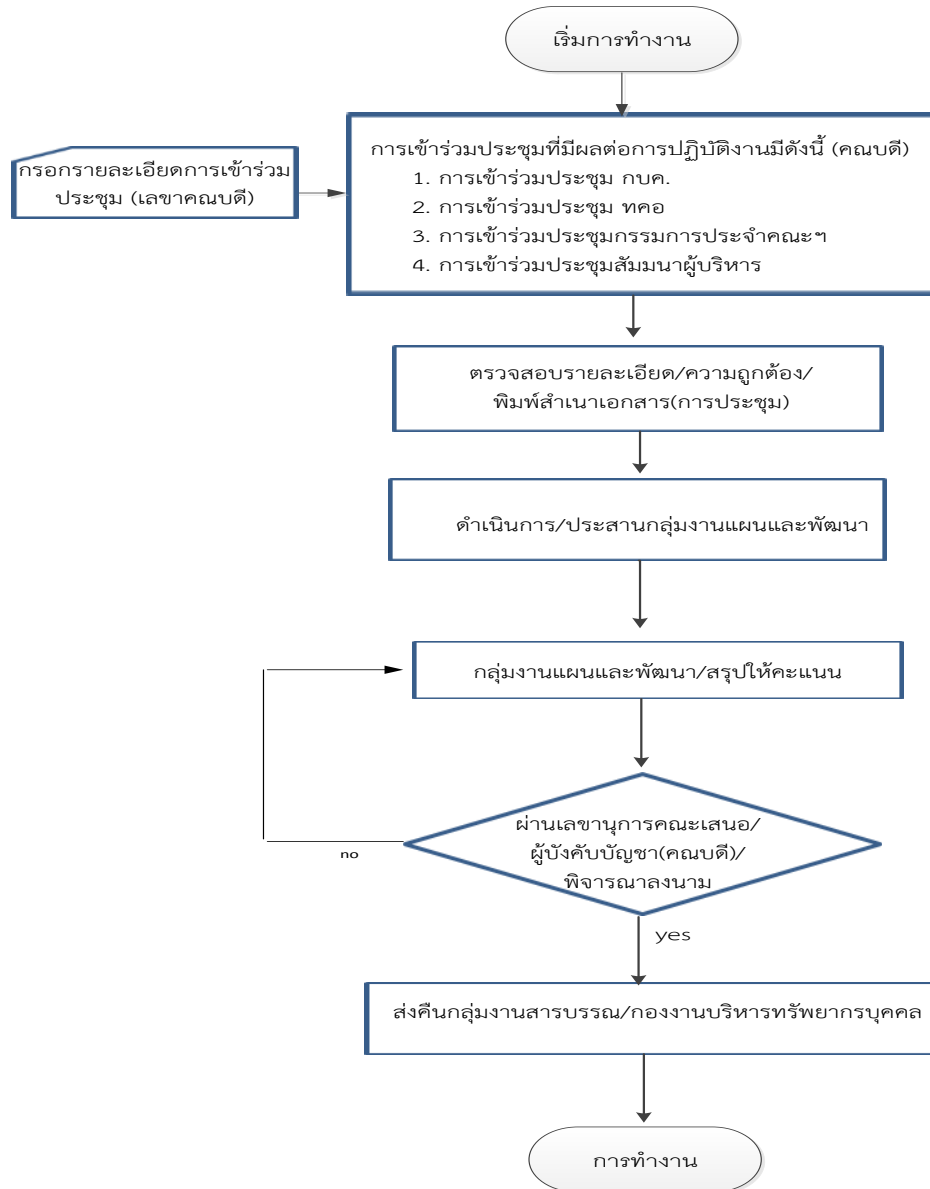
ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่อ้างถึง
4.	งานประสานงาน -เตรียมข้อมูลกำหนดการเดินทาง -ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก/ซื้อตั๋วเครื่องบิน -ขออนุมัติเดินทางไปราชการ -ยืมเงินทดรองไปราชการ ประชุม/อบรม/สัมมนา -จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการ -การเบิก จ่ายเงินค่าเดินทางไปราชการ -การส่งคืนเงินยืมทดรองรองราชการ -หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา	4.งานประสานงาน ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร (คนบตี)และผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการ เช่น งานประชุมวิชาการ เข้ารับการอบรม และสัมมนา ฯลฯ ให้ปฏิบัติดังนี้ 1.ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร(คนบตี) และผู้ร่วมเดินทางไปราชการ 2.ประสานงานฝ่ายยานพาหนะเพื่อขอใช้รถยนต์ของคณะ/สถาบันเพื่อเดินทางไปราชการ/ซื้อตั๋วเครื่องบิน 3. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนอผู้บังคับบัญชา	เลขานุการผู้บริหาร	1 วัน	ใบยืม-ส่งคืนเงินทดรองราชการคณะสถิติประยุกต์

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิงถึง
		พิจารณา/อนุมัติ 4. ดำเนินการ การยืมเงินทตรง ราชการและคืนเงินทตรงราชการ 5. ประสานงานและติดต่อจองที่พัก ตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการ และแจ้งให้ผู้เดินทางไปราชการรับทราบ 6. จัดทำรายงานการเดินทางไป ประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของ การเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงาน การเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป 7.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและ รายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป 8. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งาน ประสานงาน”			

(ตั้งสำเนา เอกสารแนบหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ ภาคผนวก ก)

5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา(คณบดี)

Flow Chart



5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน

5.1 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน (แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน (แต่ละรอบการประเมิน)

5.2 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม กบค.

5.3 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม ทคอ.

5.4 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม กรรมการประจำคณะฯ

5.5 งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติหน้าที่การเข้าร่วมประชุม สัมมนา ผู้บริหารประจำปี

5.5 ดำเนินการรวบรวมรายละเอียด ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งข้อมูลพร้อม เอกสารให้กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายฯ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.6 ผ่านหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาผ่านเรื่อง/เสนอผู้บังคับบัญชา

5.7 ผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนาม

5.8 ส่งกลับคืนกลุ่มงานธุรการและสารบรรณเพื่อดำเนินการต่อไป

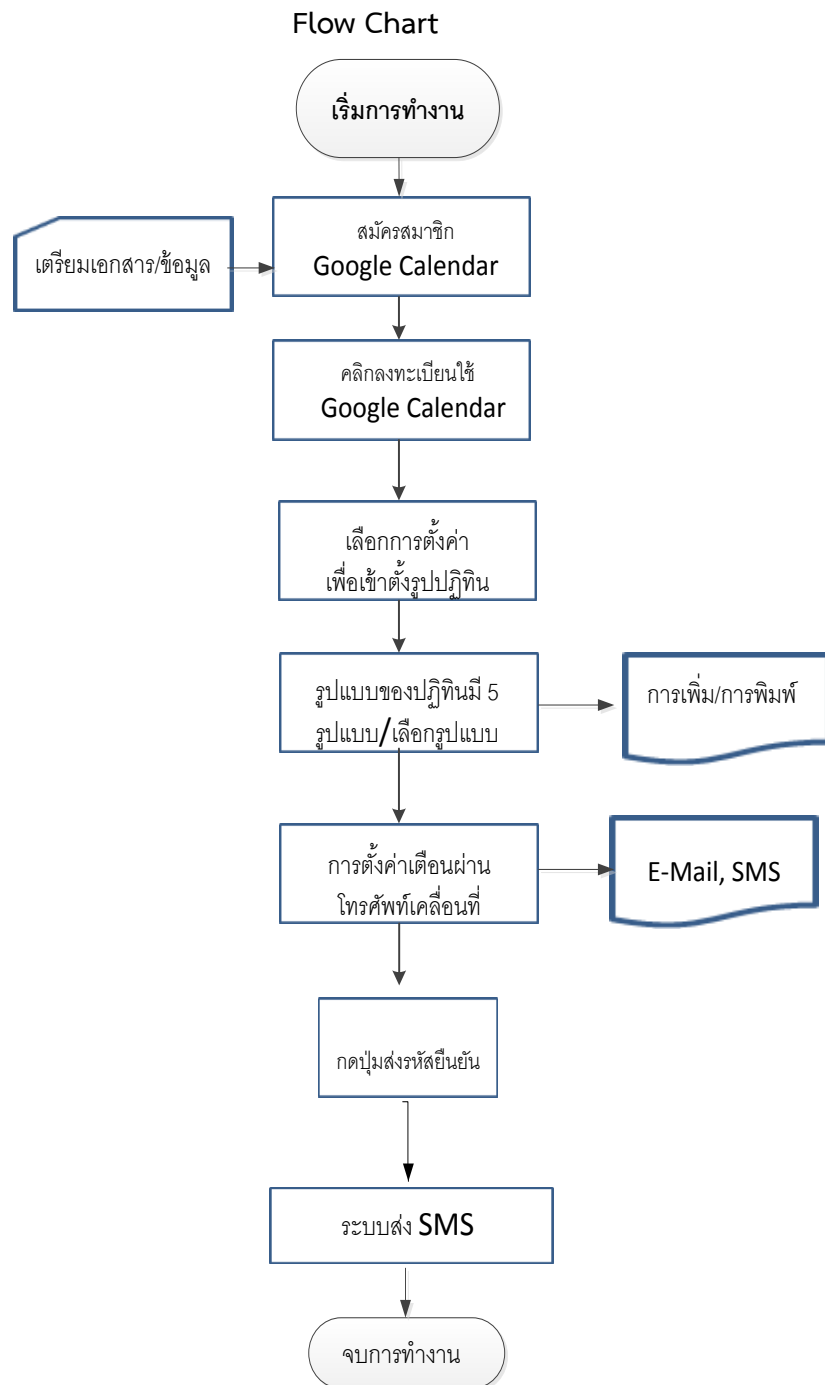
5.9 สิ้นสุดการดำเนินงาน “งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน”

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ อ้างอิง
5.	การรวบรวมผลการปฏิบัติงาน รวบรวมรายละเอียด/ สำเนาเอกสาร ผลงานการปฏิบัติงานเพื่อ -เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ บริหารงานบุคคล (กบค.) -เข้าร่วมการประชุม (ทคอ.) -เข้าร่วมการประชุมกรรมการประจำ คณะสถิติประยุกต์ -เข้าร่วมสัมมนาผู้บริหารประจำปี -การประชุมอื่นๆ	5. งานรวบรวมผลงานการปฏิบัติงาน 1. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน (แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ เลื่อนเงินเดือน (แต่ละรอบการประเมิน) 2. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ใน การเข้าร่วมประชุม กบค. 3. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ใน การเข้าร่วมประชุม ทคอ. 4. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ใน การเข้าร่วมประชุม กรรมการประจำ คณะฯ 5. งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ใน การเข้าร่วมสัมมนาผู้บริหารประจำปี 6. ดำเนินการรวบรวมรายละเอียด (การเข้าร่วมประชุม/ส่งตัวแทน) ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งข้อมูลพร้อม	เลขานุ การ ผู้บริหาร กลุ่มงาน แผนและ พัฒนา	30 นาที่	บันทึกเชิญเข้าร่วมประชุม -การเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการ บริหารงาน บุคคล (กบค.) -การเข้าร่วมการประชุม (ทคอ.) -การเข้าร่วมการประชุมกรรมการ ประจำคณะสถิติ ประยุกต์ -การเข้าร่วม สัมมนาผู้บริหาร

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ อ้างอิง
		เอกสารให้กลุ่มงานแผนและพัฒนา เพื่อสรุปให้คะแนน 7. ผ่านหัวหน้าหน่วยงาน(เลขานุการ คณะ)/เสนอผู้บังคับบัญชา(คณบดี) 8. คณบดี/พิจารณาลงนาม 9. ส่งงานสารบรรณ/กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล 10. สิ้นสุดการดำเนินงาน “งาน รวบรวมผลการปฏิบัติงาน”			

(ดั่งสำเนา เอกสารหนังสือเชิญเข้าร่วมการประชุม ภาคผนวก ก)

6. ขั้นตอนการลงทะเบียนสมาชิก Google Calendar



6. การใช้ปฏิทินGoogle Calendar

1. เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก Google calendar
2. คลิกช่องลงทะเบียนเข้าใช้ กรอกข้อมูลรายละเอียด ของผู้ที่สมัครสมาชิก Google calendar
3. หน้าต่างต่อไปก็จะพบส่วนต่างการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร(การใช้ปฏิทิน Google Calendar ๗ หลัก ๆ ของ Google calendar ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ปฏิทินของฉัน การตั้งค่า ตั้งรูปแบบปฏิทิน สร้างกิจกรรมปฏิทิน แสดงตัวเลือกว่าวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน
4. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน
5. รูปแบบปฏิทินมีทั้งหมดด้วยกัน 5 รูปแบบ ปฏิทินวัน สัปดาห์ เดือน สี่วันถัดไป แผนงาน การจัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไป เพิ่ม/ลบรายการ
6. การตั้งค่าการตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-u แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์
7. กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านระบุ รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่า หากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งสถานะอีกครั้ง การประยุกต์ใช้ Google Apps กับการทำงานเป็นทีม
8. สิ้นสุดการดำเนินงาน “งานรวบรวมผลการปฏิบัติงาน”

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิง
6.	การนำ Google Calendar มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร การลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google calendar -เตรียมเอกสาร/ข้อมูล -คลิกลงทะเบียนใช้ Google calendar -เลือกการตั้งค่าปฏิทิน -เลือกรูปแบบปฏิทิน -กำหนดการตั้งค่าเตือนแจ้งเตือนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ -กดปุ่มส่งรหัสยืนยัน -ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งเตือนสถานะอีกครั้ง	- การใช้ Google Calendar 1. เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก Google calendar 2. คลิกช่องลงทะเบียนเข้าใช้ กรอกข้อมูลรายละเอียด ของผู้ที่สมัครสมาชิก Google calendar 3. หน้าต่างต่อไปก็จะพบส่วนต่างๆการใช้ Google Calendar หลัก ๆ ของ Google calendar ก็จะให้ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ปฏิทินของฉัน การตั้งค่า ตั้งรูปแบบปฏิทิน สร้างกิจกรรมปฏิทินแสดงตัวเลือกว่าวันที่ในรูปแบบปฏิทิน รายเดือน 4. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน 5. รูปแบบปฏิทินมีทั้งหมดด้วยกัน 5 รูปแบบ ปฏิทินวัน สัปดาห์ เดือน สัปดาห์ถัดไป แผนงาน การจัดการปฏิทิน เพื่อเข้าไป เพิ่ม/ลบรายการ 6.การตั้งค่าการตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-Mail, SMS หรือ ส่ง Pop-up แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ 7. กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง SMS ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่าน แจ้งลงทะเบียน - รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับระบุแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่าหากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง SMS มาแจ้งเตือนสถานะอีกครั้ง 8. สิ้นสุดการดำเนินงาน การลงทะเบียนสมัครสมาชิก Google calendar	เลขานุการ ผู้บริหาร	20 นาที	

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนา

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้บริหารที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจผู้บริหาร รู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรเสนอในช่วงใด จึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

จากการวิเคราะห์และสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร สาเหตุที่ทำให้งานเลขานุการผู้บริหารไม่ก้าวหน้า ได้แก่

1. ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่พอเพียง
3. ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง
4. ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น
5. ขาดความสามารถในการมองสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง
6. ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของเจ้านายหรือขององค์กรดีพอ
7. ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน
8. เข้ากับคนอื่นในทีมงานไม่ได้
9. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ
10. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมีอาชีพในการทำงานได้

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาดังตารางต่อไปนี้

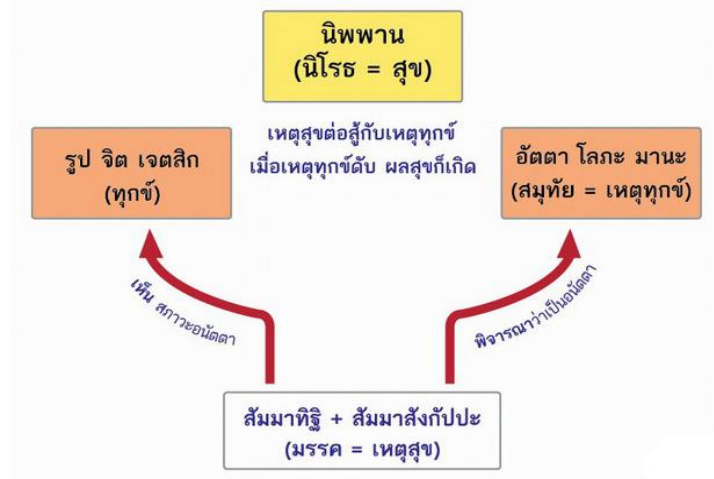
ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1. รูปแบบในการทำงานบางครั้งเมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติงาน เลขานุการยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า 2. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ	1. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษา รายละเอียดของหน่วยงานนั้นๆ อย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เนื่องด้วยเลขานุการเป็นผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้นเมื่อผู้บริหารได้มอบหมาย ภารกิจอันใดแล้ว เลขานุการจะต้องสามารถทำได้ทันทีทั้งที่และต้องทราบว่าจะต้องไปติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับบุคลากรท่านใด ดังนั้น การทราบถึงรายละเอียดขององค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง	1. การพัฒนาตนเอง 2. สร้างคุณค่าให้เพื่อนร่วมงานและองค์กร 3. พัฒนางานในความรับผิดชอบ เลขานุการของทุกองค์กรจะรู้เฉพาะงานใดงานหนึ่งไม่ได้ ถ้าต้องการก้าวไปสู่จุดที่ดีกว่า จะต้องรู้หน้าที่ให้ละเอียดลึกซึ้ง และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เกี่ยวกับองค์กร เพราะเราทำงานกับคนกับสถาบัน ฉะนั้นองค์กรสมัยใหม่จะมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีการพัฒนาองค์กรในด้าน ๆ เช่น 1. การแบ่งงานกันทำ 2. ใครเป็น Big Boss เพื่อการประสานงานกัน 3. รู้ Span of Control บุคลากร

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
3. การสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าจะไม่มีการติดต่อประสานกับชาวต่างชาติ และแน่นอนที่สุด หากเลขานุการไม่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเลยจะทำให้การดำเนินงานของผู้บริหารไม่ราบรื่น 4. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และองค์กรจะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ 5. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเข้าขาม เย็นขาม ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้	2. บุคลิกภาพของเลขานุการที่ขาดไม่ได้ คือ ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ ต่อผู้บริหาร และองค์กร 3. ต้องท่องให้ขึ้นใจอยู่ตลอดเวลาว่า เลขานุการ เป็นผู้ที่มีความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรักษาความลับของเจ้านายให้ดีที่สุด และ ต้อง รักษาภาพลักษณ์ของเจ้านาย 4. ทุกครั้งที่ผู้บริหารเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะ ในบางครั้งผู้บริหารอาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้ 5. เลขานุการที่ดีควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเอง หน้าที่การงาน ผู้บริหาร และต่อองค์กร 6. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาองค์กร และพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้ได้บังคับบัญชา 4. การจัดแบ่งงานโครงสร้างในองค์กร

นอกจากนี้ต้องเข้าใจถึงกระบวนการในการบริหารงาน เช่น การวางแผนการจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การทำรายงาน และ งบประมาณ เป็นต้น และแน่นอนที่สุดการทำงานทุกอย่างย่อมมีปัญหา ในงานเลขานุการ เช่นกัน ถ้าเกิดปัญหาอาจหาทางแก้ปัญหานั้น โดยอาศัยอริยสัจ 4 ประการ คือ.-

การมีอยู่ของทุกข์ เหตุแห่งทุกข์ ความดับทุกข์ และ หนทางไปสู่ความดับทุกข์ ความจริงเหล่านี้เรียกว่า อริยสัจ 4 (ศิริมา คงเสน, 2556)

อริยสัจ 4 คือ หลักแห่งการใช้ปัญญานำหน้า



นอกจากนี้ ยังมีหลักธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดมนุษยสัมพันธ์คือ

1. พรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
2. สังคหวัตถุ 4 คือ
 - ทาน (การให้)
 - ปิยะวาจา (พูดในสิ่งดี)
 - อิตถจริยา (ประพฤติดีมีประโยชน์)
 - สมานัตตา (ไม่ถือตัว)

ในส่วนการทำหน้าที่เป็นเลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็นเลขาของทนายก็ต้องรู้กฎหมาย เป็นเลขาของแพทย์ก็ต้องรู้ศัพท์เทคนิค แต่ต้องอยู่ในขอบเขต ไม่ใช่พอมือไม่อยู่ก็สั่งยาได้ หรือเลขารัฐมนตรีก็ต้องมีความรู้ทางการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะแตกต่างกันออกไป

เลขานุการที่ดีต้องสร้างชื่อเสียงให้กับนาย อย่าเอาความลับไปพูด นัดหมายงานได้ ตัดสินใจในบางเรื่องได้ ต้องรู้ว่าแต่ละวันนี้นายอยู่ไหน จะติดต่อได้อย่างไร การเตือนงาน ต้องนัดหมายและฝึกพูดภาษาอังกฤษให้ได้ เมื่อมีแขกต่างประเทศมาเยือน หรือ ติดต่อทางโทรศัพท์ คอยดูแลเพื่อนร่วมงาน ตรวจตราเอาใจใส่สถานที่ทำงาน เป็นคนช่างสังเกต และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น แก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวางแผนในระยะยาวไว้ด้วย

งานเลขานุการผู้บริหารเป็นงานที่มีเกียรติ เมื่อท่านได้มีโอกาสทำหน้าที่นี้แล้ว จงตั้งใจปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ก็จะทำให้ผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานได้สัมฤทธิ์ผลส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน และนำพาให้ท่านมีความเจริญในหน้าที่การงานสืบต่อไป

ภาคผนวก ก

ใบยืม - รับคืน เงินทดรองราชการคณะสถิติประยุกต์

เลขที่...../.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน คณบดีคณะสถิติประยุกต์

ข้าพเจ้า.....ขอยืมเงินทดรองราชการ

เพื่อจ่าย.....

จำนวนเงิน.....บาท (ตัวอักษร).....

ลงชื่อ.....ผู้ยืม

(.....)

เรียน คณบดี

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และ

อนุมัติจ่ายเงินจำนวน.....บาท

ลงนามในใบถอนสหกรณ์ออมทรัพย์

ที่แนบมาพร้อมนี้

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ

คณบดีคณะสถิติประยุกต์

ลงชื่อ.....เลขานุการคณะ วันที่.....

การรับเงินยืม

ลงชื่อ.....ผู้รับเงิน

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้จ่ายเงิน

(น.ส.นิตยา ชูแก้ว)

วันที่.....

การส่งใช้เงินยืม

คืนเงินสด จำนวน.....บาท เงินสดเข้าบัญชี เลขที่ 1612 วันที่.....

คืนใบสำคัญ จำนวน.....บาท ใบสำคัญส่งเบิกกองคลังและพัสดุ

รวม.....บาท ตามหนังสือที่ ศธ.0526.05/.....วันที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่การเงิน

วันที่.....

การลงบัญชีคุมยอด

ได้รับ (เช็ค/เงินสด) จากกองคลังและพัสดุ ที่เบิกจ่ายไปแล้ว เมื่อวันที่.....

นำเข้าบัญชีเงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขที่ 1612 เมื่อวันที่.....

และลงบัญชีคุมยอดเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่การเงิน



บันทึกข้อความ

เลขที่	๑๑.๕
วันที่	๒๐ มี.ค. ๒๕๕๘
เวลา	๑๕.๔๖

ส่วนราชการ คณะสถิติประยุกต์ โทร. 3042

ที่ ศธ 0526.05/ 1๗1

วันที่ 20 มีนาคม 2558

เรื่อง ขออนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปประชุมวิชาการ ณ จังหวัดชลบุรี

เรียน อธิการบดี

ด้วย อ.ดร.ศิวีกา ดุษฎีโหนด, รศ.ดร.กาญจน์ภา อมรัชกุล, ผศ.ดร.จักรินทร์ สุขหมอก อาจารย์ประจำคณะสถิติประยุกต์ มีความประสงค์จะเดินทางเข้าร่วมประชุมวิชาการ : การวิจัยดำเนินงานแห่งชาติ ประจำปี 2558 (OR-Net Conference 2015) ระหว่างวันที่ 25-28 มีนาคม 2558 ณ โรงแรมพินนาเคิล แกรนด์ จอมเทียน รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดชลบุรี โดยไม่ถือเป็นวันลา ซึ่งค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้รับอนุมัติจากเงินทุนคณะสถิติประยุกต์ ประจำปีงบประมาณ 2558 หมดเงินอุดหนุนทั่วไป รายการหมวดเงินอุดหนุนพัฒนาอาจารย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

1. อนุมัติให้ อ.ดร.ศิวีกา ดุษฎีโหนด, รศ.ดร.กาญจน์ภา อมรัชกุล, ผศ.ดร.จักรินทร์ สุขหมอก เดินทางไปเข้าร่วมประชุมวิชาการตามวันและเวลาดังกล่าว ระหว่างวันที่ 25-28 มีนาคม 2558 โดยถือเป็นการไปราชการ

2. อนุมัติให้ ผศ.ดร.จักรินทร์ สุขหมอก นำรถยนต์ส่วนตัว ยี่ห้อโตโยต้า คัมรี่ ทะเบียน ชด-8804 กทม. เดินทางไปประชุมวิชาการดังกล่าว โดยเบิกค่าพาหนะเป็นค่าน้ำมันในกรณีเดินทางตามระเบียบราชการ

ที่ ศธ. ๐๕๒๖.๐๕/๑๗๑ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๘
เรียน อธิการบดี (ผ่านรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร / ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ)
เพื่อโปรดพิจารณา ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘ (อาจารย์ ดร.ศิวีกา ดุษฎีโหนด)

คนบตี

๑.อนุมัติให้อาจารย์ ดร.ศิวีกา ดุษฎีโหนด รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ภา อมรัชกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรินทร์ สุขหมอก เดินทางไปเข้าร่วมประชุมวิชาการ ณ โรงแรมพินนาเคิล แกรนด์ จอมเทียน รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๘ โดยเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากเงินทุนคณะสถิติประยุกต์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ หมดเงินอุดหนุนทั่วไป รายการหมวดเงินอุดหนุนพัฒนาอาจารย์

๒ ขออนุญาตให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรินทร์ สุขหมอก เดินทางไปประชุมวิชาการ โดยนำรถยนต์ส่วนตัว ยี่ห้อโตโยต้า คัมรี่ ทะเบียน ชด ๘๘๐๔ กทม. และขอเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง ไป-กลับ ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๘

(นายยุทธนา สุจิตต์)

บุคลากรชำนาญการพิเศษ

๒๗/๓๐

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

กองคลังและพัสดุ
รับที่ ๑๐๑๘
๒๔ มี.ค. ๒๕๕๘
เวลา

อนุมัติ

อนุญาต

(รศ.ดร. ประสิทธิ์ วรรณ

อธิการบดี

๒๗ มี.ค. ๒๕๕๘

กองบริหาร

๒๔ มี.ค. ๒๕๕๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารงานบุคคล โทร. ๓๕๔๓
 ที่ ศธ.๐๕๒๖.๐๑/บค.ว. ๑๕๖ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙
 เรื่อง... ขอลើนเวลาการประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ครั้งที่ ๕./๒๕๕๙

เรียน อธ./รชบ./รธว./รธผ./รธจ./ ครศ./คธช./คพค./คสป./คพค./คภส./คพม./คณต./คณน./ควช./คพท./คสว./
 ประธานสภาคณาจารย์/ผอ.วจ./ผอ.สพ./ผอ.บส./ผอ.ทส./ผอ.สอธ./ศ.ดร.อัญชนา ณ ระนอง (รศ.)/
 รศ.ดร.โอม ศรีนิล (สป.)/ นายสมพร ศิลป์สุวรรณ (ศศพ.)/ นายสุพรรณ พลายมาศ (กว.)

ด้วยอธิการบดีประธานคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ขอเลื่อนประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ ในวันพุธที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๐.๓๐ น. เป็นวันพุธที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมอินทราวิทย์ ชั้น ๘ อาคารราชนิเวศน์ประพาส ในกรณีนี้ จึงขอยกเลิกหนังสือกองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ ศธ.๐๕๒๖.๐๑/บค.ว. ๕ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙

สำหรับวาระและเอกสารประกอบการประชุม ท่านสามารถดาวน์โหลดได้ที่ ระบบ ICS ที่ File / เอกสารการประชุม กบค. / ประจำปี ๒๕๕๙ / วาระและเอกสารประกอบการประชุม / ๕ - ๒๕๕๙ ในวันจันทร์ที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเข้าประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวด้วย จะขอพบคุณยัง



(นายยุทธนา สุจริต)

บุคลากรชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

*** ทั้งนี้ ขอได้โปรดนำบัตรประจำตัวมาเพื่อใช้ในการบันทึกเข้าประชุมด้วย


 23 พ.ค. ๕๙



บันทึกข้อความ

คณะนิติประยุกต์
รับที่..... ๑๒๐
วันที่..... ๒๕ เม.ย. ๕๙
เวลา..... ๑๕:๓๐ น.

ส่วนราชการ กองงานผู้บริหาร กลุ่มงานนโยบายสถาบันและการประชุม โทร. ๓๑๓๑, ๓๓๕๐

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๐๑/น.ป.ว ๒๖๙ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญประชุม ทคอ. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙

เรียน รายชื่อตามเอกสารแนบ (๑๗ ๒๕๕๙)

ด้วยประธานขอให้เรียนเชิญคณบดีและผู้อำนวยการสำนัก ประชุม ทคอ. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ ในวันพุธที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๙ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมอินทราวุธศักดิ์ ชั้น ๘ อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ เพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ ตามระเบียบวาระการประชุม (สามารถเปิดดูเอกสารประกอบการประชุมได้ที่ ICS/เอกสารประกอบการประชุมทคอ./ทคอ. ครั้งล่าสุด /ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ ภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว ร้องศาสตราจารย์ ดร.ระวีวรรณ เอื้อพันธ์วิริยะกุล รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ขอเชิญทุกท่านร่วมรับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้อง ๘๐๕ ชั้น ๘ อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ทั้งนี้โปรดนำ SmartCard มาลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

๒๒๘.

(นายสุพรรณ พลายมาศ)

หัวหน้ากลุ่มงานวินัยและนิติการ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองงานผู้บริหาร

๒๒๘.๒๖๙

๒๕ เม.ย. ๕๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะสถิติประยุกต์

ที่

วันที่

มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญประชุมกรรมการประจำคณะ

เรียน คณบดี

ด้วยคณะสถิติประยุกต์ จะมีการประชุมกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ ในวันจันทร์ที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๙ เวลา ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมคณะ ๑๒๐๑ ชั้น ๑๒ อาคารนวมินทรราชูทิศ ตามระเบียบวาระการประชุมดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ทราบ

๑.๑ แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับหลักสูตร/คณะ/สถาบัน ประจำปีการศึกษา
๒๕๕๘ (คณบดี)

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องสืบเนื่อง (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๓ รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๙ เมื่อวันจันทร์ที่
๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

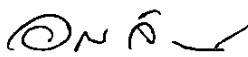
ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนบันทึกการประชุม เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙,
วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องแจ้งเพื่อทราบและพิจารณาทุกหัวข้อ (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๖ เสนอเพื่อพิจารณา (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๗ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา และสถานที่
ดังกล่าวด้วยจะขอบคุณมาก


(นายวรเทพ จันทกนกการ)

เลขานุการคณะ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ กองงานผู้บริหาร กลุ่มงานนโยบายสถาบันและการประชุม โทร. ๓๓๔๕
 ที่ ศธ ๐๕๒๖.๐๑/น.ป.ว ๗๐๖ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗
 เรื่อง ขออนุญาตเข้าร่วมสัมมนาผู้บริหารสถาบัน ครั้งที่ ๒๕ ประจำปี ๒๕๕๘

เรียน ตามรายชื่อแนบ (ผู้บริหารสถาบัน)

ด้วยสถาบันจะจัดสัมมนาผู้บริหารสถาบัน ครั้งที่ ๒๕ ประจำปี ๒๕๕๘ เรื่อง “๘ ปีแห่งการมุ่งสู่คุณภาพสากล” ระหว่างวันจันทร์ที่ ๙ - วันอังคารที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ณ โรงแรมดิค รีสอร์ท แอนด์ สปา เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมการสัมมนาผู้บริหาร ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนสถาบันไปในทิศทางเดียวกัน และถือเป็นโอกาสอันดีที่ผู้บริหารสถาบันในทุกระดับได้มีโอกาสสังสรรค์กันในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ภายใต้กิจกรรมการสัมมนา ๒ วัน ดังรายละเอียดโครงการที่แนบมาพร้อมนี้ (เอกสารแนบ ๑)

ทั้งนี้ขอให้ท่านแสดงความจำนงเข้าร่วมการสัมมนา ครั้งที่ ๒๕ ตามแบบตอบรับ (เอกสารแนบ ๒) และส่งไปยังกองงานผู้บริหาร กลุ่มงานนโยบายสถาบันและการประชุม ภายในวันจันทร์ที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เข้าร่วมกิจกรรมการสัมมนาทั้ง ๒ วัน เพื่อร่วมแรงร่วมใจกันขับเคลื่อนสถาบัน อันจะเป็นประโยชน์กับท่านและประชาคมด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ วรณรัตน์)

อธิการบดี

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม. 2556. **คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works**. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก http://www.secret.dmh.go.th/news_p1/files...doc.pdf
- การสร้างปฏิทินนัดหมายด้วย Google Calendar. ม.ป.ป. ค้นวันที่ 12 พฤษภาคม 2559 จาก <https://www.google.co.th>
- ตรีเพ็ชร อำเมือง. 2556. **คู่มือ-แนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary**. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_20140303095254.pdf
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2554. **สรุปโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ Smart Secretary work: เลขานุการยุคใหม่กับบทบาทผู้ช่วยผู้บริหาร ภายใต้หัวข้อ Executive Secretary: สูดยอตเลขานุการระดับบริหาร**. วันที่ 30 เมษายน 2554 ณ ห้องปั้นเกล้า ชั้น 3 โรงแรม เอสดี อเวนิว. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก http://www.teacher.ssru.ac.th/suchakree_la/pluginfile.php/17/block_html/content/5.BFM4906-1-58.pdf
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต. 2557. หน่วยที่1 เรื่องความรู้พื้นฐานเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพ เลขานุการ ในเอกสารประกอบการสอนครูสุกัญญา ลิ้มเจริญชาติ. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก <http://www.phuketvc.ac.th/download/doc-57/thesis-57.doc>
- ศิริมา คงเสน. 2556. **คุณธรรมจริยธรรม : อริยสัจ 4**. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก <http://sirima54504pc04.blogspot.com/2013/01/4.html>
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะสถิติประยุกต์. **ความเป็นมาคณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. 2559. ค้นวันที่ 23 มีนาคม 2560 จาก <http://as.nida.ac.th/th/index.php/about/infomation/vision-and-mission>