คู่มือการปฏิบัติงาน

งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

นางสาวธิติดา ตาทิพย์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการเป็นเลขานุการที่ดี และคุณสมบัติของเลขานุการที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติการด้านเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการจักต้องศึกษาและเข้าใจผู้บังคับบัญชา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้

นางสาวธิติดา ตาทิพย์
งานเลขานุการฯ กลุ่มอำนวยการ

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 ความหมายของเลขานุการ 1

ส่วนที่ 2 ภารกิจงาน 1

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงาน

3.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานเสนอแฟ้ม 2

3.2 Flow Chart การปฏิบัติงานงานเสนอแฟ้ม 3

3.3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานติดตามเรื่อง 4

3.4 Flow Chart การปฏิบัติงานงานติดตามเรื่อง 5

3.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานประสาน 6

3.6 Flow Chart การปฏิบัติงานงานประสาน 7

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย 8

3.8 Flow Chart การปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย 9

3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก 10

3.10 Flow Chart การปฏิบัติงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก 11

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข พัฒนา 12

ส่วนที่ 1 ความหมายของเลขานุการ

คำว่าเลขานุการ ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนวยความสะดวกพร้อมประสาน และติดต่อต่อสื่อสานภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่าเลขานุการคือผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

ส่วนที่ 2 ภารกิจงาน

2.1 ติดต่อ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.2 ตรวจสอบความถูกต้องของแฟ้มเอกสารงานแต่ละกลุ่มก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา

2.3 บันทึกหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา

2.4 บริการผู้มาติดต่อราชการ

2.5 อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.6.1 ออกติดตามผู้บังคับบัญชานอกสถานที่

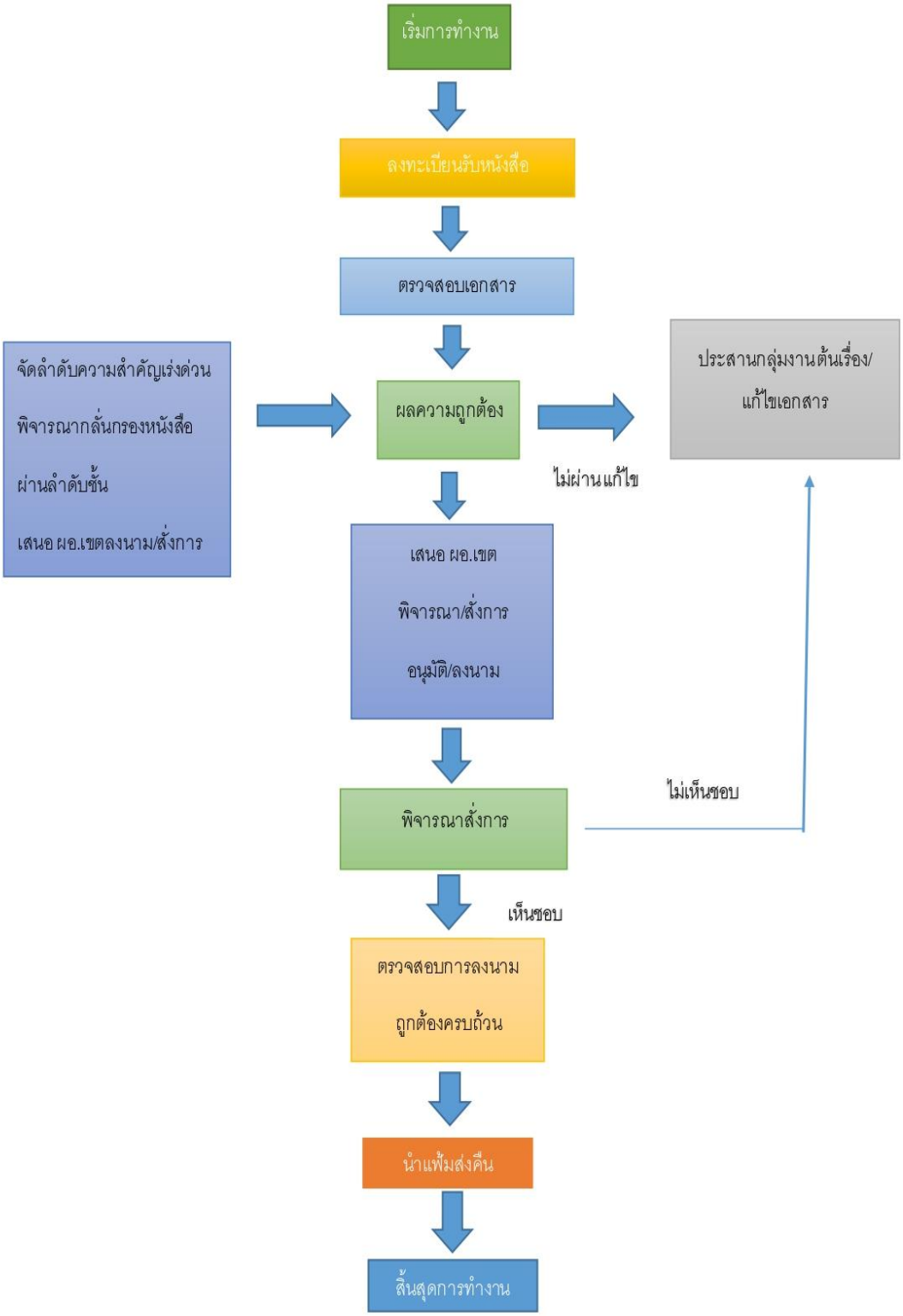
2.6.2 ปฏิบัติหน้าที่เวรบริเวณจุดคัดกรองสำหรับผู้มาติดต่อราชการตามมาตรการสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนาฯ

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงาน

3.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานเสนอแฟ้ม

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	**งานเสนอแฟ้ม** - จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน ของเอกสาร - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร - ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิป ลงนาม - เมื่อแฟ้มออกจากห้องอำนวยการ กรณีมีแฟ้มหน่วยงานภายนอกประสานให้มารับแฟ้มคืน - นำแฟ้มที่ลงนามแล้วเข้าช่องของ แต่ละกลุ่มงานนั้น ๆ - แจ้ง/ประสานกลุ่มให้มารับแฟ้ม	**งานเสนอแฟ้ม** นำแฟ้มเสนอเพื่อให้ ผอ.เขต ลงนามสั่งการและลงความเห็นหรือเกษียณหนังสือ 1. จัดลำดับตามความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ (เรื่อง) เพื่อดำเนินการเสนอก่อน-หลัง 2. พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่าน ผอ.กลุ่ม/รอง ผอ.เขต ที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอ ผอ.เขต พิจารณาสั่งการ 3. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของอักษรและรูปแบบของหนังสือราชการ ก่อนนำเสนอ ผอ.เขต สั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนนำแฟ้มส่งคืน/ช่องของแต่ละกลุ่มงาน 4. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิป ลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ ผอ.เขต ในการลงนาม 5. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้อง ผอ.เขต ตรวจสอบความถูกต้องลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน 6. ถ้าแฟ้มที่ออกเชิญพบเจ้าหน้าที่/ผอ.กลุ่ม หรือ รอง ผอ.เขต ต้องแจ้งทันที 7. ประสานธุรการกลุ่มให้มารับแฟ้ม 8. สิ้นสุดการดำเนินงาน เสนอแฟ้มงาน	ธิติดา	5-15 นาที ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่ท่าน ผอ.เขต พิจารณา/ลงนาม/สั่งการ

3.2 Flow Chart การปฏิบัติงานงานเสนอแฟ้ม



3.3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงานงานติดตามเรื่อง

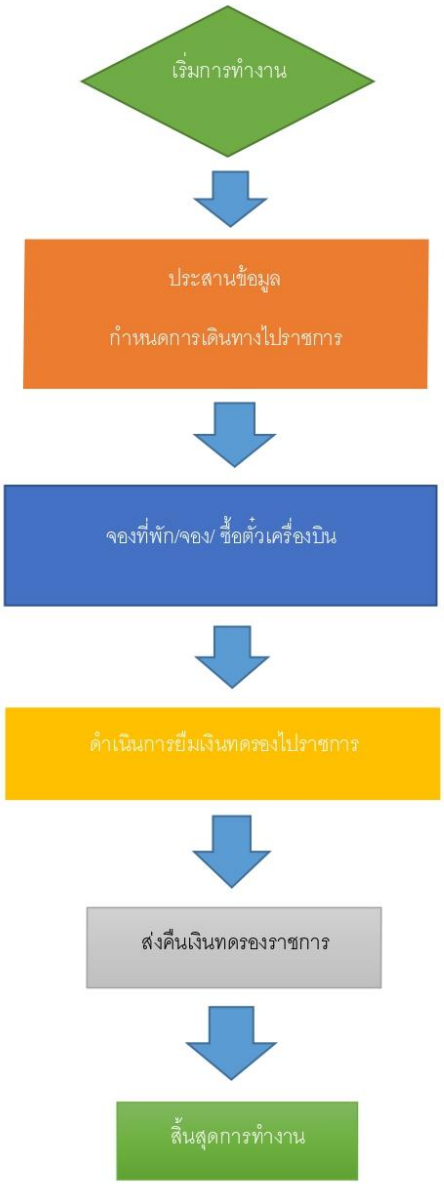
ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
2	**งานติดตามเรื่อง** - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ติดตามการดำเนินงาน - งานรับเข้า - ออก ต้องติดตามผลสำเร็จของงาน - กรณีการประสานงานโดยตรงและทางโทรศัพท์ ต้องรีบเนินการ ประสานผู้เกี่ยวข้องทันที ให้แล้วเสร็จ - แจ้งผู้บังคับบัญชา	**งานติดตามเรื่อง** 1. ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องจากกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่ได้รับเรื่อง 2. กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามและความสำเร็จของงาน เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ 3. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์ให้รีบดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันที โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์หรือลงไปประสานงานด้วยตนเอง แจ้งผลให้แก่เจ้าของเรื่อง 4. รายงานผลให้ ผอ.เขต ทราบ 5. สิ้นสุดการดำเนินการ “ติดตามเรื่อง”	ธิติดา	5-1๐ นาที

3.4 Flow Chart การปฏิบัติงานงานติดตามเรื่อง

3.5 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงานงานประสาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
3	**งานประสานงาน** - เตรียมข้อมูลกำหนดการเดินทาง ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก /ซื้อตั๋วเครื่องบิน - ยืมเงินทดรองไปราชการประชุม/ สัมมนา/อบรม - จัดทำรายงานการเดินทาง - ประสานส่งคืนเงินยืมทดรองไปราชการ	**งานประสานงาน** ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของ ผอ.เขต 1. ประสานข้อมูลการไปราชการและกำหนดการเดินทางไปราชการของ ผอ.เขต 2. ดำเนินการประสานยืมเงินทดรองราชการและส่งคืนเงินทดรองราชการ 3. ประสานงานและติดต่อที่พักและแจ้งให้ ผอ.เขต ทราบ 4. สิ้นสุดการดำเนินการ “ประสานงาน”	ธิติดา	1 - 2 วัน และขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ท่านกลับ

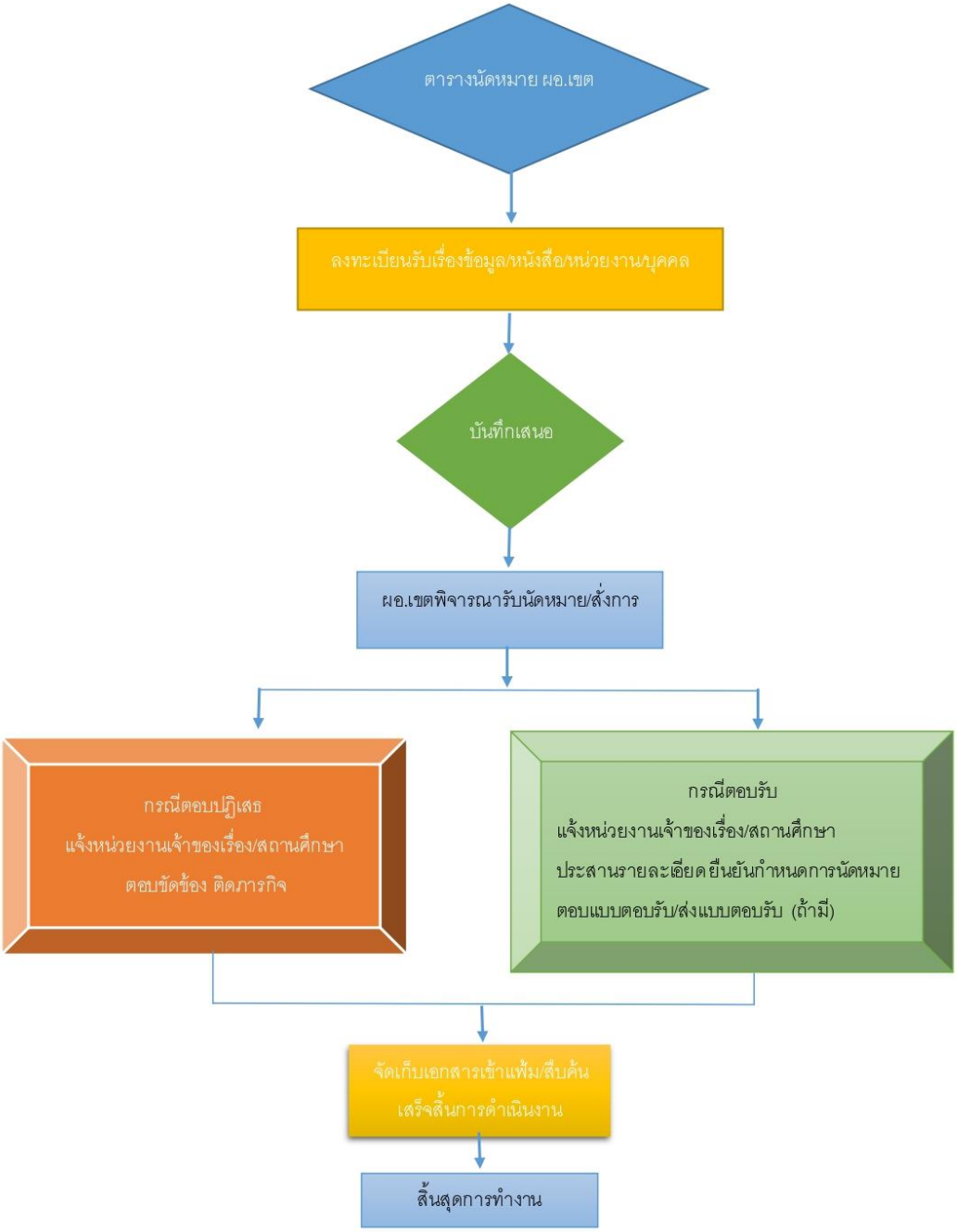
3.6 Flow Chart การปฏิบัติงานงานประสาน



3.7 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงานตารางนัดหมาย

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
5	**งานตารางนัดหมาย** 1. เมื่อรับหนังสือจากงานธุรการแล้ว 2. บันทึกเสนอเรื่องนั้นๆ เช่น ประธานพิธีเปิด-ปิด/ประชุม/อบรม/ร่วมเป็นเกียรติ/เป็นคณะกรรมการ ฯลฯ 3. เมื่อบันทึกเสนอแล้ว ผอ. พิจารณาลงนาม/สั่งการ ลงนัดหรือมอบหมาย 4. ถ้าลงนัดให้เขียนขึ้นกระดานไว้ และแจ้งเตือนท่าน 5. ถ้าท่านมอบหมาย สำเนาหนังสือนั้น ไปแจ้งผู้ที่ท่านมอบหมาย/จองรถ/ประสานคนขับรถ 6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารข้อมูลการนัดหมายหรือหนังสือเข้าแฟ้มเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลครั้งต่อไป	**งานตารางนัดหมาย** 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เร่งด่วน 2. บันทึกเสนอหนังสือราชการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเวลา 3. มีรายละเอียดข้อมูลในกระดานนัดหมาย 4. มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบ ผลการนัดหมาย	ธิติดา	ด่วนที่สุด 1 - 5 นาที และขึ้นกับระยะเวลา ผอ.ลงนามและสั่งการ

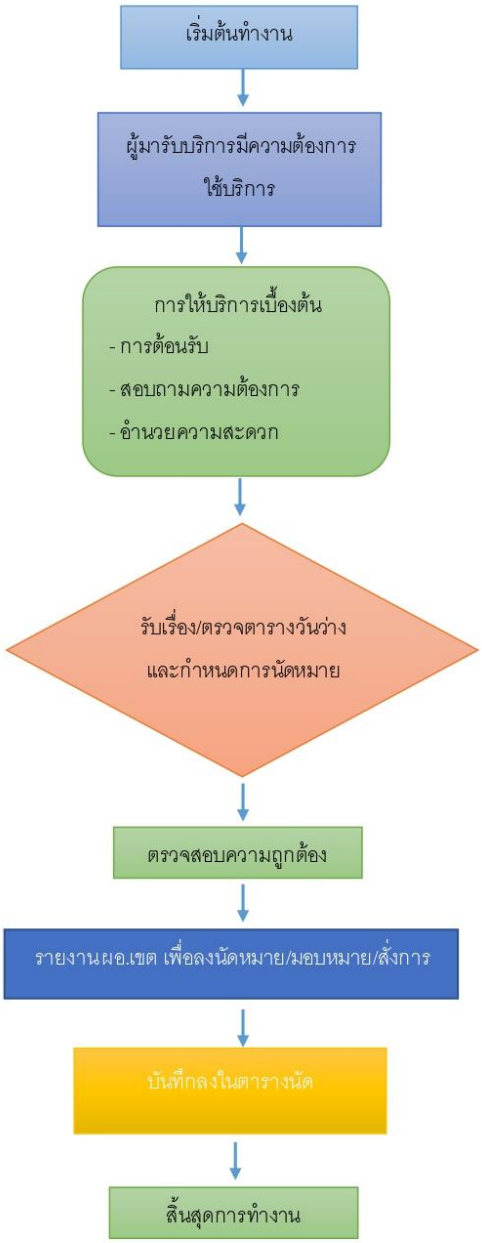
3.8 Flow Chart การปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย



3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
5	**งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก** - ผู้มารับบริการมีความต้องการมาใช้บริการ - รับเรื่อง ดูตารางวันว่าง - ถ้าเข้าพบ ลงทะเบียนในสมุดรายงาน ผอ.เขต /รอ/เข้าพบ - เสิรฟ์น้ำ/กาแฟ/ขนม	1. งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก มีหลายด้าน - มาติดต่อด้วยตนเอง - โทรศัพท์ติดต่อทั้งภายในและภายนอก 2. การให้บริการเบื้องต้น สอบถามความต้องการ 3. รับเรื่อง ตรวจตารางวันว่าง 4. ลงนัดในกระดาน 5. รายงาน ผอ.เขต ในเบื้องต้น 6. คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย เพื่อประสานอำนวยความสะดวก 7. สิ้นสุดการดำเนินการ “งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก”	ธิติดา	5-10 นาที และระยะเวลาที่ท่าน ผอ.เขต ลงนาม /สั่งการ

3.10 Flow Chart การปฏิบัติงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ 4

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการ เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการ ช่วยอำนวยความสะดวกคัดกรอง และจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน และเลขานุการยังเป็นผู้ประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความอดทน ซื่อสัตย์และเก็บความลับของเจ้านายได้เป็นอย่างดี

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการที่ยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

2. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทต่อการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ หากเลขานุการขาดทักษะอาจทำให้งานล่าช้า

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนางาน

1. การทำงานต้องรู้จักศึกษารายละเอียด เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
2. มีความอดทนต่อสถานการณ์
3. มีความกระตือรือร้น
4. ตรงต่อเวลา