



คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่างๆ ในการเป็นเลขานุการที่ดี และคุณสมบัติของเลขานุการที่ผู้บริหารต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติงานเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและอุปนิสัยของผู้บริหาร ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการต้องศึกษาและเข้าใจผู้บริหาร เพื่อป้องกันปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้

การเป็นเลขานุการที่ดี ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ดังนั้นผู้จัดทำหวังว่า คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการหรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ภัทราพร ชาญวนังกูร

ผู้รวบรวมและจัดทำ

## สารบัญ

| ลำดับที่  | หน้า |
|---|------|
| 1. ความเป็นมาและความสำคัญ   | 4    |
| 2. คำจำกัดความของเลขานุการ  | 4    |
| 3. วัตถุประสงค์   | 7    |
| 4. ขอบเขตคู่มือ   | 7    |
| 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                      | 8    |
| 6. โครงสร้างการบริหารจัดการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา      | 9    |
| 7. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน                           | 11   |
| 8. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง                            | 14   |
| 9. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร          | 16   |
| 10. วิธีการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร              | 17   |
| 11. เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน | 29   |
| 12. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                         | 29   |
| 13. เทคนิคการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์                          | 33   |
| 14. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / เทคนิคการปฏิบัติงาน                    | 34   |
| 15. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข                                  | 38   |
| 16. เอกสารอ้างอิง   | 39   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง งานเลขานุการผู้บริหาร

##### คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เลขานุการผู้บริหาร มีบทบาทหน้าที่ ที่สำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงาน เพราะงานเลขานุการจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการผู้บริหารก็คือ ผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร และเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร กับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร รวมถึงการบริการ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร จึงต้องมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารประสบความสำเร็จ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายสูงสุด

### 1.2 คำจำกัดความของเลขานุการ

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

“เลขา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษรการเขียน

“อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริงแล้ว เลขานุการไม่ได้มีหน้าที่แต่เฉพาะ การเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่กว้างขวาง ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความฉลาด รอบคอบ มีปฏิภาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาบตี ๒๕๓๖)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชาบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ สรุปคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานใน

ตำแหน่งเลขานุการ คือผู้รู้ความลับ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ ไว้วางใจได้ และเหมาะสมกับตำแหน่ง

มีตำราทางวิชาการได้ให้ความหมายของเลขานุการตามพจนานุกรมในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” ไว้ดังนี้

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดควรและไม่ควร เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล บุคคล แต่ละบุคคลจะมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเองและต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเฉยๆ เท่านั้น

E หมายถึง Energy พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาในการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรด้วย อันจะส่งผลต่อการทำงานในระยะยาว

T หมายถึง Technique การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นได้ เพื่อให้มีเทคนิคการทำงานที่ดีขึ้น

A หมายถึง Active เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมาก แต่ก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ที่ด้อยศีลธรรมและวัฒนธรรม อาจทำให้การงานเสียหายได้ แต่ในทางกลับกัน หากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดี ก็จะนำความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กร

Y หมายถึง Youth ตำแหน่งเลขานุการ เหมาะสำหรับคนอายุน้อย ๆ เพราะงานนี้เป็งานที่จะต้องติดต่อกับคนทั่วไป

### คุณสมบัติของเลขานุการ

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถในงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็น เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างหนังสือ เอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
2. รู้จักกลั่นกรอง สามารถกลั่นกรองเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใด ๆ แล้ว เลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที
4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ ทำงานให้เรียบร้อย และถูกต้อง
5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานได้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้
6. มีความรับผิดชอบ ละเอียด รอบคอบ งานที่จะนำเสนอ จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
7. มีปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการต้องฉลาดและต้องเฉลียว สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
8. มีความซื่อสัตย์ เป็นที่ไว้วางใจได้ ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน

9. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
10. รั้งงานเลขานุการ มีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

### **มีความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรม ดังต่อไปนี้**

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม
2. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร
3. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอย่างมีสติ ปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล
4. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่น โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร
5. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
6. ห้ามกระทำการที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิดความเป็นปฏิปักษ์ หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าจะต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ
7. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงาม ไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม
8. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรหรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้
9. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุข และการพนันทุกประเภท
10. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ

### **จรรยาบรรณของเลขานุการ**

1. มีใจรักในองค์กร ซื่อสัตย์สุจริตต่อความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
2. มีความรับผิดชอบสูง
3. สามารถรักษาความลับได้อย่างดี
4. มีความกระตือรือร้น และพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสมอ
5. ไม่มีพฤติกรรมในทางที่เสื่อมเสียภาพลักษณ์ ไม่ขายศรัทธาที่ศรับหน้าทีเลขานุการ
6. เป็นคนตรงต่อเวลา
7. เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรได้ดี
8. สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในปัจจุบัน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ยังไม่มีคู่มือปฏิบัติการ งานเลขานุการผู้บริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ของหน่วยงานตนเอง ผู้เขียนจึงเลือกจัดทำคู่มือปฏิบัติการ เรื่อง งานเลขานุการผู้บริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก งานเลขานุการผู้บริหาร มีความเกี่ยวข้องกับการประสานงาน ติดต่อสื่อสาร และอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร รวมถึงบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานแทน ทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน เทคนิค ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

### 1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแทน มีความเข้าใจวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เพื่อเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารให้กับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในหน่วยงานอื่น

### 1.4 ขอบเขตคู่มือปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้เป็นคู่มือสำหรับเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

#### 1. งานสารบรรณ

- 1.1 รับเรื่องเข้า มาจาก 2 แหล่ง งานที่พิมพ์มาเสนอและงานในระบบ UP-DMS และลงบันทึก
- 1.2 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- 1.3 พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหาร ที่กำกับดูแลให้ครบถ้วน ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- 1.4 ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากส่วนงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนส่วนงาน
- 1.5 ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีส่วนงานภายใน หรือหน่วยงานภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- 1.6 พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 2. งานประชุม

- 2.1 พิมพ์หนังสือเชิญประชุม

- 2.2 จัดทำปฏิทินการประชุม
- 2.3 ดำเนินการจัดเตรียมห้องประชุม
- 3. งานอำนวยความสะดวก
  - 3.1 ลงบันทึกรายงานประจำวันของผู้บริหาร ในการพิจารณาอนุมัติการเบิก-จ่าย การลาของบุคลากร
  - 3.2 สรุปรายงานประจำเดือนของผู้บริหาร
  - 3.3 จัดทำหนังสือไปปฏิบัติงานภายในและภายนอกประเทศของผู้บริหารและพนักงานขับรถ
  - 3.4 งานนัดหมาย / ประสานงาน
  - 3.5 ลงเวลานัดประชุม
  - 3.6 ตอบรับและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
  - 3.7 ประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
  - 3.8 รับรองแขกอาคันตุกะ
  - 3.9 งานมอบหมายอื่น ๆ

ซึ่งระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลา 1 เดือน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแทน มีความเข้าใจวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เป็นแนวทางในการให้ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารให้กับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในหน่วยงานอื่น



## บทที่ 2

### บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ

#### ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยพะเยา

มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ถือกำเนิดจากการเป็นวิทยาเขตสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาด้วยการกระจายโอกาสการศึกษาแก่ชุมชน และสังคม โดยระยะแรกก่อตั้ง ปี พ.ศ.2538 ได้ใช้อาคารของโรงเรียนพะเยาพิทยาคมเป็นการชั่วคราว และย้ายมาที่ตั้งถาวร ณ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปี พ.ศ. 2542 บนพื้นที่ 5,158 ไร่ และสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในคราวประชุม เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2550 ได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อ มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา เป็น มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา และต่อมาวันที่ 12 กรกฎาคม 2553 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ได้มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยาขึ้น ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2553 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนา วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ”

ด้วยความมุ่งมั่น มหาวิทยาลัยพะเยาส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะสูง ตามความต้องการของท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ตามปณิธาน “ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” และสอดคล้องตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “มหาวิทยาลัย สร้างปัญญา เพื่อนวัตกรรมชุมชน สู่สากลอย่างยั่งยืน”

#### 2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

**ความเป็นมาและข้อมูลทั่วไป** คณะแพทยศาสตร์ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ในนาม “สำนักวิชาแพทยศาสตร์” สังกัด มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา ภายใต้การบริหารของ ดร.วีระชัย ณ นคร เป็นผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา ผู้บริหารคนแรกของสำนักวิชาแพทยศาสตร์ คือ นายแพทย์วิชัย เทียนถาวร ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าสำนักวิชาแพทยศาสตร์ ได้รับโอนนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 93 คน และนิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 150 คน จากสำนักวิชาสหเวชศาสตร์ รวมมีนิสิต ในสังกัด จำนวน 243 คน มีบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 10 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน รวมบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 13 คน โดยตั้งเป้าหมายพัฒนาหลักสูตรด้าน แพทยศาสตร์ ให้ได้มาตรฐานเทียบเท่าคณะแพทยศาสตร์ศิริราช ด้านสาธารณสุขศาสตร์ให้ได้มาตรฐานเทียบเท่า คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และได้แต่งตั้งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชเป็นสถาบันพี่เลี้ยงการผลิต แพทย์

เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2553 ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ขึ้น และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2553 ภายใต้การบริหารของศาสตราจารย์เกียรติคุณ คุณหญิงไขศรี ศรีอรุณ นายกสภามหาวิทยาลัย และศาสตราจารย์พิเศษ ดร.มณฑล สงวนเสริมศรี อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยาสมัยแรก

สำนักวิชาแพทยศาสตร์ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะแพทยศาสตร์” โดยมีนายแพทย์วิชัย เทียนถาวร เป็น คณบดีคณะแพทยศาสตร์คนแรก คณะแพทยศาสตร์ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสร้างหลักสูตรใหม่เพื่อรองรับการผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุข ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ และเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2553 คณะกรรมการแพทยสภา ในการประชุมครั้งที่ 11/2553 มีมติรับรองหลักสูตรแพทยศาสตร์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่ 19 ของประเทศไทย

เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2558 ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุม ครั้งที่ 3/2558 ได้จัดตั้งศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถของ มหาวิทยาลัย ให้สามารถรองรับการจัดการเรียนการสอนนิสิตสาขาวิชาแพทยศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพทุกสาขาวิชา อีกทั้ง เป็นแหล่งวิจัย และสร้างองค์ความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนจรรีกรักษาอาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ให้คงอยู่ในมหาวิทยาลัย และในเขตพื้นที่ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2563 สภามหาวิทยาลัยพะเยา ได้อนุมัติให้ ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาล พะเยา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้คณะแพทยศาสตร์ และอนุมัติเปลี่ยนชื่อ เป็น "โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา" วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2563 เป็นต้นไป

และเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 สภามหาวิทยาลัยพะเยา ได้มีมติให้ปรับปรุงโครงสร้างคณะ แพทยศาสตร์ พร้อมทั้งจัดตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์แยกออกจากคณะแพทยศาสตร์ ปัจจุบัน คณะแพทยศาสตร์ ได้มีการจัดการเรียนการสอน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์



**ตราสัญลักษณ์** คณะแพทยศาสตร์ มีลักษณะ เป็นรูปสัตว์สี่ขา บนพื้นหลังรูปศิลาจารึกยอดกليبัว สีม่วง เนื้อรูปคบเพลิงมีปีก และงูพันคบเพลิงซึ่งเป็นเครื่องหมายวิชาชีพแพทย์ ด้านล่างของรูปภาพมีชื่อ School of Medicine สีเขียวซึ่งเป็นสีประจำคณะแพทยศาสตร์ ชื่อภาษาอังกฤษ UNIVERSITY OF PHAYAO สีขาวบนพื้น แดงทองโค้งสีทอง และชื่อ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สีม่วง อันเป็นสีประจำมหาวิทยาลัย

## สีตราสัญลักษณ์

สีม่วง มาจากสีแดง ที่หมายถึง ชาติ และสีน้ำเงิน ที่หมายถึง พระมหากษัตริย์  
สีทอง หมายถึง ศาสนาและความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัย  
สีเขียว ซึ่งเป็นสีประจำคณะแพทยศาสตร์ หมายถึง การเจริญเติบโตและการรักษาเยียวยา  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มุ่งเน้น " ผลิตบัณฑิตแพทย์และนักปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์  
ที่มีภูมิปัญญา และจิตอาสา ที่เป็นผู้นำด้านการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม "

**ปรัชญา (Philosophy)** ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ (true success is application of learning to the benefit of mankind)

**ปณิธาน (Determination)** ปัญญาและการอุทิศตนเพื่อสุขภาวะที่ดีของชุมชน (Wisdom and dedication for community well being)

**วิสัยทัศน์ (vision)** เป็นโรงเรียนแพทย์ชั้นนำของล้านนาตะวันออก (Leading medical school of Eastern Lanna)

## พันธกิจ (Mission)

1. ผลิตบัณฑิตแพทย์และนักปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์ที่มีภูมิปัญญาและจิตอาสาเป็นผู้นำในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม
2. สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมด้านแพทยศาสตร์ศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพในระดับชาติและนานาชาติ
3. บริการวิชาการ บริการวิชาชีพทางการแพทย์ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน
4. บริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรและชุมชนตลอดจนการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

## ค่านิยม (Core Values) MED UP (School of Medicine, University of Phayao)

M : Moral and service mind เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ,จิตอาสา จิตบริการ

E : Engagement ผูกพัน และภักดีต่อองค์กร

D : Development พัฒนาคำความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

U : Unity ทักษะการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมจากทุกองค์กร

P : Professional มีความเชี่ยวชาญในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม

**สมรรถนะหลักของสถาบัน (Core Competency)** มีจิตอาสาและมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภูมิปัญญาดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic care)

## 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

### 1. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.1.1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน ให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต มุ่งเน้นการจัดการศึกษาขั้นสูง เน้นผลิตบัณฑิตทางการแพทย์ ที่มีภูมิปัญญาและจิตอาสา เป็นผู้นำด้านการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม พัฒนาศูนย์แพทย์และบัณฑิตปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์ที่ได้มาตรฐานวิชาชีพและมีสมรรถนะในการทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิตให้อยู่และเรียนอย่างมีความสุข

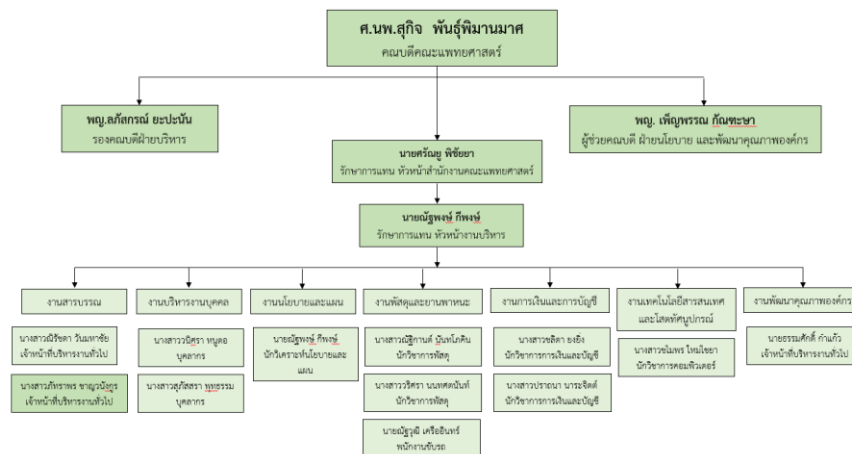
2.1.2 การสร้างงานวิจัยนวัตกรรม และการบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม มุ่งสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ เพื่อขับเคลื่อนชุมชนและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านทางการแพทย์เพื่อการบริการสุขภาพและการพัฒนาชุมชน ดังนั้นคณะแพทยศาสตร์จึงปรับปรุงทั้งปัจจัยและกระบวนการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อาจารย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการผลิตบัณฑิตและการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการ บริการวิชาชีพ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

2.1.3 การบริการทางการแพทย์ เพื่อยกระดับสุขภาพที่ดีของชุมชน ยกย่องเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิที่มีมาตรฐานและความปลอดภัย เพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนของนิสิตในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อยกระดับ การบริการสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน

2.1.4 การส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมเพื่อความเป็นไทย และเอกลักษณ์ของชาติทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและร่วมสืบสานประเพณี ความเป็นไทย อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นท้องถิ่น

2.1.5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล คณะแพทยศาสตร์ มุ่งพัฒนาระบบบริหารงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจต่อพันธกิจหลักขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบบริหารบุคลากรเพื่อยกระดับสมรรถนะ สร้างความผูกพันและมีความสุขในการทำงาน พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและการสื่อสารในทุกกระดับขององค์กร

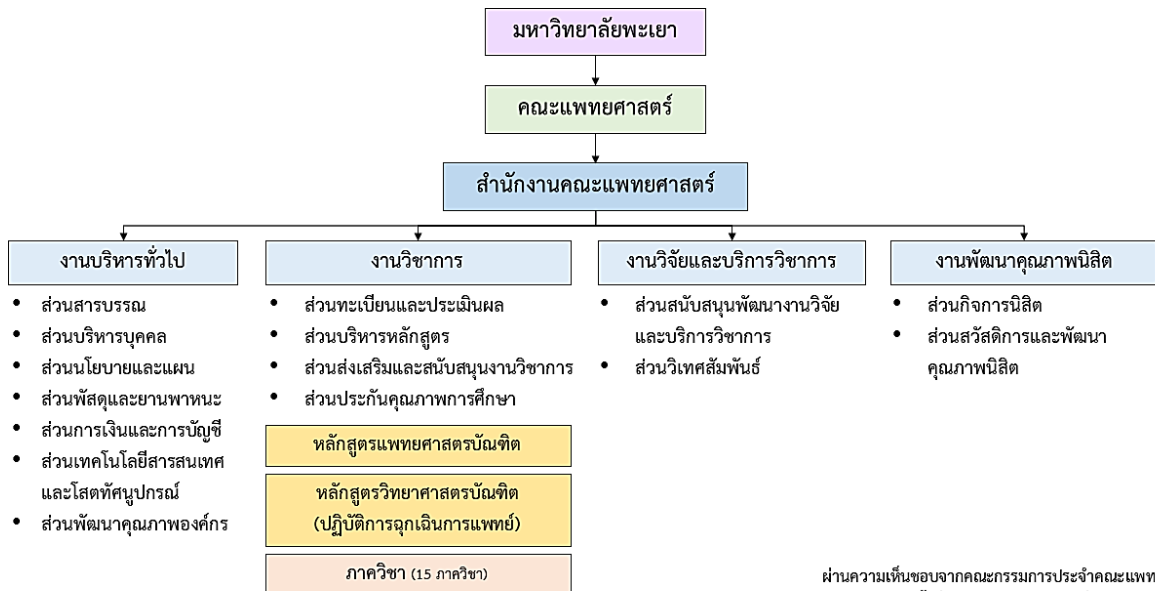
### 2.1.1 โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการปฏิบัติงานฝ่ายบริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



โครงสร้างองค์กร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (สำนักงานคณะแพทยศาสตร์)



ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์  
ครั้งที่ 3/2564 วันพฤหัสบดีที่ 18 มีนาคม 2564

## 2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ตาม ก.พ.อ. 2553 โดยปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

### หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานบริหารภายในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่ง โดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การรายงาน การติดตามงาน การติดต่อกับหน่วยงาน การจัดงานรับรองและพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับงานประชุม จัดบันทึก และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ รายงานผลการปฏิบัติงาน หรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งและบริหารงานหลายด้าน เช่น งานสารบรรณ งานจัดระบบงาน งานเอกสาร งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การทำงานร่วมกับผู้บริหาร เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้ว ออกมาใช้ให้ได้อย่างถูกจังหวะและโอกาส โดยในระยะแรกผู้บริหารจะสังเกตการทำงานของเรา เช่น การมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้น ซึ่งท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจ ดังนี้ (ตรีเพ็ชร อ่าเมือง, 2556)

2.3.1 การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สิ่งเพียงหลักการรายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

2.3.2 ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะที่เดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บริหารเช่นเดียวกัน ดังนี้

2.3.2.1 การสั่งการเป็นอย่างไร สิ่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

2.3.2.2 ขอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บริหารต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิหากเป็นกรณีที่ผู้บริหารพอใจย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บริหาร เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่ง สอง สาม และต่อ ๆ ไปรวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การที่จะทำให้เราทราบว่าต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด คงไม่แน่ชัด เพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคือ อุปนิสัยส่วนตัวของผู้บริหาร บางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านสุขุม และบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีความแตกต่างกันเป็นปกติธรรมดา และกว่าผู้บริหารจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจ

จะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 - 6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10 - 12 เดือน

### ชื่อตำแหน่งในสายงานและระดับตำแหน่ง

ตำแหน่งในสายงานนี้และระดับของตำแหน่ง ดังนี้

|                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | ระดับเชี่ยวชาญ     |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | ระดับชำนาญการพิเศษ |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | ระดับชำนาญการ      |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | ระดับปฏิบัติการ    |

ก.พ.อ. กำหนดให้มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
ระดับปฏิบัติการถึงระดับเชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงานและเงื่อนไข

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นเสมือนผู้ช่วยผู้บริหาร ผู้เชื่อมโยง และประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

#### 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร

##### 3.1.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเลขานุการ

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ.2554 ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชานับที่ความเสี่ยงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุมเตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและทำการนัดหมายภารกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชา แล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

#### การจัดประเภทมาตรฐานวิชาชีพ

แนวทางการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับใหม่ มีแนวทาง ดังนี้

1. กรอบการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับใหม่ ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพสากล โดยแบ่งโครงสร้างระดับหมวดใหญ่ หมวดย่อย และหมู่ต่าง ๆ
2. การเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISCO 2008 และ TSCO ใหม่ ในระดับ 4 หลัก

#### ผู้ประกอบการอาชีพเกี่ยวกับการบริหารจัดการเฉพาะด้าน

ผู้ประกอบการอาชีพเกี่ยวกับการบริหารจัดการเฉพาะด้าน ISCO - 2008 ได้จัดกลุ่มอาชีพขึ้นใหม่ โดยเพิ่มไว้ในหมวดใหญ่ 1, 2 และ 3 เพื่อจัดประเภทอาชีพที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา จัดทำ ดำเนินงาน และบริหารจัดการด้านนโยบายและการบริหารงานทั้งของภาครัฐและเอกชน

#### 334 เลขานุการด้านการบริหารและเลขานุการเฉพาะด้าน



- 3341 หัวหน้าสำนักงาน
  - 3342 เลขานุการด้านกฎหมาย
  - 3343 เลขานุการด้านการบริหารและเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
  - 3344 เลขานุการทางการแพทย์
- (กรมการจัดหางาน พ.ศ. 2544)

### 3.2 วิธีการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการผู้บริหาร

#### 3.2.1 งานสารบรรณ

##### 1. การรับหนังสือเข้า

การรับหนังสือ คือ การรับหนังสือจากองค์กร สอนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้น เรียกว่า “หนังสือรับ”

##### ขั้นตอนการรับหนังสือ

1. รับเอกสารจากหน่วยงานภายใน ภายนอก ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และบุคคล
2. จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อน - หลัง
3. ตรวจสอบเอกสาร ความถูกต้อง ความครบถ้วนและสิ่งที่ส่งมาด้วย หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการใหญ่ถูกต้อง หรือบันทึกขอขบพรองไว้เป็นหลักฐาน
4. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังต่อไปนี้
  - 4.1 เลขรับ ไหลงเลขที่รับตามที่รับในทะเบียน
  - 4.2 วันที่ ไหลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ
  - 4.3 เวลา ไหลงเวลาที่ได้รับหนังสือ

แบบตรารับหนังสือ (ตามระเบียบ)

|              |
|--------------|
| (ชื่อองค์กร) |
| เลขรับ.....  |
| วันที่.....  |
| เวลา.....    |

5. เสนอเอกสารให้ผู้บริหารตามลำดับ เพื่อทราบ/มอบหมาย/สั่งการ
6. ดำเนินการคัดแยกเอกสารส่งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย

##### 2. จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และความลับของหนังสือ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

**ชั้นความเร่งด่วน** หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการ ทางสารบรรณด้วย ความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ส่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ
2. ส่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
3. ส่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

“ชั้นความเร่งด่วน” จะถูกระบุด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง (ชื่อเรียกตัวพิมพ์แบบหนึ่ง) ๓๒ พอยต์ ให้เห็นชัดเจนบนหนังสือและบนซอง โดยมากบนหนังสือมักจะอยู่ส่วนบนสุดด้านซ้ายมือ (หรือขวามือของครูท) ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า “ด่วนภายใน...” แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือถึงผู้รับต่อท้าย

**ชั้นเอกสารลับ** วิธีการกำหนดชั้นความลับก็ต้องพิจารณาจากความสำคัญในเอกสารนั้นเป็นหลัก เอกสารลับโดยปกติต้องประทับหรือเขียนตัวอักษรตามชั้นความลับที่กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบน และด้านล่างของทุกหน้าเอกสารลับนั้น ตัวอักษรต้องใหญ่โตสีเห็นเด่นชัดกว่าปกติ

“ลับที่สุด” ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน อธิการบดี

“ลับมาก” ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับนี้ ได้แก่ หัวหน้าส่วนงาน รองอธิการบดี คณบดี

“ลับ” และ “ปกปิด” ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับนี้ ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าสำนักงาน

**3. พิจารณากลับกรองหนังสือ** โดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วน ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

**การตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร**

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็แฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือตรวจสอบว่าฝ่ายธุรการลงทะเบียนรับ และจัดแยกประเภทของเอกสารจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป
2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหน และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถาม หรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป
3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดการพิธีงานพระราชพิธีหรือนัดหมายอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บริหารสอบถาม
4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหาร ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้วหากเป็นจดหมายส่วนตัว จะสังเกตได้จากการจำหน่ายซองเป็นชื่อนามสกุลของบริหารเท่านั้น จะไม่ระบุตำแหน่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมาย

แต่ละประเภท และจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทไปปลิว โฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้วิจารณญาณในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า“ลับ” เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บริหารว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิด ควรให้ผู้บริหารเปิดเอง แต่ถ้าผู้บริหารอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

**4. ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร** และรูปแบบหนังสือราชการจากส่วนงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอ ผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนส่วนงาน

**ขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ**

1. ยึดรูปแบบของหนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2554
2. เนื้อหาของหนังสือราชการ ยึดความถูกต้อง ชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด และบรรลุลวัตถุประสงค์
3. ใช้หลักภาษาไทย ดูรูปประโยค และความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ
4. ถ้อยคำ สำนวน ควรใช้ภาษาราชการ
5. มีการวรรคตอนข้อความให้ถูกต้อง หากวรรคตอนผิดพลาด อาจทำให้การตีความของหนังสือคลาดเคลื่อนได้

**5. ให้ข้อมูลเบื้องต้น** เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีส่วนงานภายใน หรือหน่วยงานภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

การให้ข้อมูลหรือการเสนองานโดยมีต้นเรื่อง เป็นการช่วยให้การตัดสินใจในการสั่งการ หรือมอบหมายงานจากผู้บริหาร มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**6. ร่างหนังสือ** ภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

**การร่างหนังสือภายใน ภายนอก และเอกสารราชการ**

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ
  - จากใครถึงใคร (Who)
  - เรื่องอะไร (What)
  - ทำไมต้องแจ้ง (Why)
  - ที่ไหน (Where)

- เมื่อไร (When)

- อย่างไร (How)

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายใน ภายนอก บันทึกรับข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ โดยขึ้นต้นย่อหน้าด้วยคำว่า “ตามที่” และลงท้ายย่อหน้าด้วยคำว่า “นั้น” ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ และขึ้นต้นย่อหน้าด้วยคำว่า “ด้วย” เพื่อเป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือ นั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

3.1 ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

3.2 ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือย และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์ เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้องตามหลักสารบรรณ

5. จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บริหารที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

#### **เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารในการร่าง**

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้งที่พิมพ์เอกสารใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่าง เป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่าง แต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวนภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

#### **การตรวจแก้ไขเอกสาร**

1. เมื่อร่างต้นฉบับเสร็จ ตรวจทานให้ละเอียด และส่งให้ฝ่ายธุรการตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดก่อนที่จะเสนอผู้บริหารลงนาม

2. ตรวจดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่

3. กรณีที่พบคำผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที

4. ตรวจความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ

5. ตรวจสอบตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
6. ตรวจสอบรูปแบบของเอกสารว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
7. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
8. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
9. ก่อนส่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
10. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณา

### เทคนิคการแบ่งคำ

การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานขึ้นผลิตหรือจดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ ผู้พิมพ์ควรจะวางรูปแบบให้พอเหมาะ เพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้น ๆ ให้ถือแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

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

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงาน ถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆ หากมีข้อผิดพลาดหรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้น ก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดี กระดาษต้นฉบับ และสำเนา ควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมายควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มีคุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน
- ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน
- การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการภาษาไทยย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ

- เว้นระยะกันหน้า กันหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม
- ตรวจสอบความถูกต้องของวันที่ เลขที่หนังสือ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน
- ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกันเอกสารสำคัญ ควรใช้ซองหน้าต่างเพื่อป้องกันความผิดพลาด

### 3.2.2 งานประชุม

#### 1. จัดทำหนังสือเชิญประชุม

หนังสือเชิญประชุม หมายถึง เอกสารนัดหมายการประชุมที่แจ้งให้กรรมการทราบ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา และสถานที่ประชุม ผู้มีหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญประชุมคือฝ่ายเลขานุการ ผู้ลงนามคือเลขานุการ ฝ่ายเลขานุการผู้จัดประชุมต้องจัดทำหนังสือเชิญประชุม ส่งถึงประธานและคณะกรรมการโดยจัดทำเป็นหนังสือภายใน

#### 2. ดำเนินการจัดเตรียมห้องประชุม

ฝ่ายเลขานุการ จัดเตรียมห้องประชุมพร้อมเอกสารประกอบการประชุม เอกสารอ้างอิง และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม การจองห้องประชุม การเตรียมห้องประชุม และการเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มในการจัดประชุม

### 3.2.3 งานอำนวยความสะดวก

#### การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร

การที่ผู้บริหารเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่จำเป็นต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

1. เตรียมกระดาษ ดินสอ ปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)
2. ยืนหรือนั่งรอคำสั่งจากผู้บริหารด้วยท่าทีที่สุภาพ และเตรียมพร้อมที่จะจดบันทึกตามคำสั่ง
3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะขณะที่ผู้บริหารสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ และเมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที กรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อ ให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
4. กรณีเป็นงานที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติงานพอสมควร ควรสอบถามผู้บริหารถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น
5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บริหาร ควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหารเพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น จึงเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

### การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บริหาร

โดยทั่วไปแล้วเลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือทางวาจาและรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร จากผู้บริหาร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
2. เลขานุการจะต้องกล่าวถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้วิจารณญาณและสามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง โดยที่ไม่ต้องสอบถามผู้บริหารให้ท่านเกิดความรำคาญ
3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

### การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บริหารไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวเลขานุการเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บริหารตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกาไวใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์คือกระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอดัดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้
2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จให้ทบทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง
3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่เวลา เรื่องและรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง
4. การติดต่อทางโทรศัพท์ ปัจจุบันการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคนไม่จำกัดเฉพาะเลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บริหารของเลขานุการท่านนั้นด้วย
5. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิด ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิด ไม่ควรวางสายไปเฉยๆ
2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน อาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย
6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม อาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีทางเสียด

#### **การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้**

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้
2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย
3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้ว ให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บริหารควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บริหารหรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บริหารให้ติดต่อกลับ
4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ในองค์กร

#### **การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ**

เนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าว และสุนทรพจน์ในโอกาสต่าง ๆ บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เตรียมศึกษาหารายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเตรียมคำกล่าวหรือสุนทรพจน์นั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของคำกล่าวจะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่า มีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธีมีตำแหน่ง และมียศศักดิ์ใกล้เคียงกันไปตามลำดับ เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และเป็นข้อมูลปัจจุบัน บางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว
2. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้ว และตรวจสอบตรวจทานคำกล่าวที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อ



## การต้อนรับผู้มาติดต่อ

ผู้บริหารอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า เลขานุการมีหน้าที่ให้การต้อนรับ ซึ่งเลขานุการควรจะมีการปฏิบัติดังนี้

1. แสดงอภัยอภัยอันดีงามคือ แสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริงมิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิริยาสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อม เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของผู้มาติดต่อต่อองค์กร
2. แสดงความเอาใจใส่คือ จะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน”
3. สอบถามและทักทายคือ ควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามอย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ ดิฉันจะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ คุณต้องการพบใครคะ” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ เลขานุการจะต้องตระหนกอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนขององค์กร ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ดังนั้น เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อ ว่ามีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรกระทำ
2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจ หรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ
3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้ที่มาติดต่อ แต่เรายังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญควรเชื่อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถามผู้ที่มาติดต่อก่อน
4. กรณีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน
5. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอันดี
6. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บริหารในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ โดยมิให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจจะถามเป็นกรณีๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บริหารอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บริหาร

## การนัดหมาย

เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบ ไม่ควรใช้วิธีจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้
2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมายรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้
3. การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอก เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหาร และจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 10.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น. หรือวันพุธที่ 13 ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น
4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่
  - 4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกัน หรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา เลขานุการจะต้องใช้วาจาศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บริหารติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ต้องการเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบ
  - 4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อนามสกุลและฐานะของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง
5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวก และไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ ดิฉันจะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว” เป็นต้น
6. การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขก หรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บริหารมีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรวโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบ

8. เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

### **การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร**

การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหารของสำนักงาน และของส่วนตัว ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บเป็นสิ่งสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ ยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิดและแต่ละประเภทขององค์กรนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในหนึ่งวัน มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน การเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาที่จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ สิ่งที่ควรคำนึงถึง ปริมาณของเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสาร และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ

### **วิธีการเรียงเอกสาร**

1. การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น

- การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญ ได้แก่ เอกสารประเภทจดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้น กะทัดรัด และมีความหมายชัดเจน

- เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษร ตามชื่อคน หรือชื่อกิจการ

- เรียงตามภูมิศาสตร์เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้องควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขต การติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศตามลำดับ

2. การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลข ตามลำดับการได้มาของเอกสารเหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เช็ครถนาคร ใบกำกับสินค้า ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลข โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

3. การเรียงตามวันที่ เรียงลำดับเอกสาร ตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมาระบบการจำแนกเอกสาร

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

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

1. การเงินงบประมาณ
2. คำสั่ง ระเบียบ มติค.ร.ม. คู่มือ
3. โต้ตอบทั่วไป
4. บริหารงานทั่วไป
5. บริหารบุคคล
6. เบ็ดเตล็ด
7. ประชุม
8. ทูต ผูกอบรม ดูงาน
9. พัสดุครุภัณฑ์ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
10. รายงาน และสถิติต่าง ๆ

การจำแนกหมวดหมู่ทั้ง 10 หมวด ให้เป็นมาตรฐาน จะทำให้การให้รหัสสามารถทำได้ง่ายกว่า และผู้ทำหน้าที่การจัดเก็บเอกสารสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

#### **เทคนิคในการเก็บเอกสาร**

1. การจำแนกเอกสารตามเรื่องหรือหน่วยงาน ต้องเขียนป้ายชื่อหน้าลิ้นชัก ในลิ้นชักให้จัดเรียงหมวดหมู่ หมวดหมู่ย่อย ชื่อแฟ้ม และแฟ้มยืม เรียงจากซ้ายไปขวา
2. ในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรตามชื่อเรื่อง ให้จัดเก็บ 1 เรื่องใน 1 แฟ้ม ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน
3. อย่าเก็บเอกสารที่ยังไม่เจาะรูเข้าแฟ้ม
4. อย่าเก็บหนังสือในแฟ้ม ควรเก็บหนังสือในตู้และเขียนแทรกไว้ในแฟ้มว่า เก็บหนังสือไว้ที่ไหน
5. ให้เว้นช่องว่างหลังลิ้นชักประมาณ 5 นิ้ว
6. หากมีการยืมแฟ้มไปต้องใส่ “แฟ้มยืม” แทน แฟ้มยืมจะทำก็แฟ้มก็ได้ และไม่จำเป็นต้องมีทะเบียนยืม
7. มีการย้ายเอกสารเก่าไปเก็บที่อื่นปีละครั้ง

การจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่สำคัญ หากเลขานุการงานโดยไม่มีวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมจะทำให้เอกสารมากองรวมสะสมทุกวัน ก่อให้เกิดการหมักหมม ซ้ำซ้อนของเอกสาร เวลาจะใช้งานก็หาด้วยความยุ่งยาก วุ่นวาย ค้นพบบ้างไม่พบบ้าง เอกสารบางเรื่องมีความสำคัญมากต่อองค์กร เลขานุการจะต้องมีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน มีระบบการจัดเก็บที่ดี ถูกต้อง ไม่หลงลืม เมื่อจะหยิบใช้ก็สามารถจะค้นหาได้ทันท่วงที ในระยะเวลา

ที่ผ่านไป เอกสารบางชิ้นไม่จำเป็นต้องเก็บรักษา เลขานุการจะต้องกลั่นกรองพิจารณาความเหมาะสมที่ควร  
จะเก็บรักษาต่อ หรือทำลาย และจะต้องทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่ทำลายได้ด้วย เอกสารแต่ละชิ้นบางอย่างจะมีอายุ  
การใช้งานภายใน 1 หรือ 2 ปี เลขานุการจะต้องเลือกดู ถ้าหากไม่มีการทำลายก็จะทำให้ไม่มีที่เก็บเอกสาร  
**ขั้นตอนการดำเนินการ เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้**

1. ตรวจสอบว่า ผู้บริหารลงนามครบถ้วนหรือไม่
2. คัดแยกลำดับความเร่งด่วนของเรื่องเพื่อส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือส่งต่อไปตามสายงานที่รับผิดชอบ  
ตามลำดับ
3. กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนมาก ประสานงาน แจ้งทางโทรศัพท์ไปก่อน แล้วรีบนำส่งเอกสารต้นฉบับตามไป
4. กรณีเรื่องที่เป็นเรื่องสำคัญ และมีการสั่งการหรือมอบหมาย ควรถ่ายเอกสารแยกแฟ้มหรือใช้วิธีสแกนเก็บไว้  
ในรูปแบบ E – Document เก็บไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

### **3.3 เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน**

ข้อควรพิจารณาในการปฏิบัติงานเลขานุการ

1. เป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในองค์กรเป็นอย่างดี
2. มีความสุขุมละเอียด รอบคอบ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว
3. มีบุคลิกภาพที่ดี อดทน สามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี
4. มีความสามารถในการฟังและจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ได้แม่นยำ
5. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตดี (ตามหลักมนุษยสัมพันธ์)
6. เป็นที่รักและเต็มใจที่จะทำงานเลขานุการ

#### **หลักมนุษยสัมพันธ์**

เดล คาร์กี้ ได้วางหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. อย่าตำหนิ อย่าประณาม หรือพร่ำบ่น
2. จงยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ
3. จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
4. ยิ้มอย่างจริงใจ
5. จดจำชื่อผู้อื่น และเรียกชื่อให้ถูกต้อง ชื่อของบุคคลใดก็ตามสำหรับเขาเป็นสำเนียงที่ไพเราะที่สุด
6. จงเป็นนักฟังที่ดี
7. สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
8. หลีกเลี่ยงเพื่อระงับการโต้เถียง
9. จงเคารพต่อความคิดเห็นของฝ่ายหนึ่ง อย่าบอกผู้ใดว่าเขาเป็นคนผิด
10. ถ้าท่านผิด จงรับผิดอย่าได้รอช้า และรับด้วยเสียงที่หนักแน่น

11. จงพูดถึงความผิดของท่านก่อนแล้วจึงตำหนิติเตียนผู้อื่น
12. จงใช้การสนับสนุนให้กำลังใจ จงทำให้ความผิดนั้นเป็นของง่ายที่สามารถแก้ไขได้

### 3.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ

#### 3.4.2 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เลขานุการควรรู้ในการปฏิบัติหน้าที่

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ข้อ ๖ ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“สวนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- ๙.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างสวนราชการ
- ๙.๒ หนังสือที่สวนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่สวนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- ๙.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่สวนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงสวนราชการ
- ๙.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- ๙.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ข้อ ๑๐ หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

- ๑๐.๑ หนังสือภายนอก
- ๑๐.๒ หนังสือภายใน
- ๑๐.๓ หนังสือประทับตรา
- ๑๐.๔ หนังสือสั่งการ
- ๑๐.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๑๐.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

#### - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนี้ จะทำได้ โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีองค์กร ควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน

#### - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

หลักธรรมาภิบาลได้ถูกนำมาบัญญัติไว้ในกฎหมายครั้งแรกในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยมีหลักการสำคัญการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคล
2. หลักโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันเหตุการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจน มีความเท่าเทียมกันและมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
3. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิดร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ

การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลการกระทำนั้น

4. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของการเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า (Efficiency) ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

6. หลักคุณธรรม (Moral) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

### 3.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาที่ศึกษาจากเอกสารของงานวิจัย แต่ไม่ปรากฏว่ามีผลงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยตรง แต่จะมีเอกสารที่ผู้ทำการศึกษารวบรวมไว้อย่างไม่เป็นทางการ คือ (อุษณีย์ ตูลาบดี ๒๕๓๖) ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับผู้จัดการ และรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการไว้ว่า งานที่ผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการรับผิดชอบ ได้แก่ ความถูกต้อง ความเรียบร้อยของเอกสารต่าง ๆ การสรุปข่าวสารที่จำเป็นที่ผู้บริหารควรทราบ การดูแลความเรียบร้อยในที่ทำงานของผู้บริหาร และบุคลิกของเลขานุการที่ผู้บริหารต้องการ คือ เป็นผู้มีความสุภาพ โต้ตอบอย่างมีวิจรรย์ญาณ เป็นมิตรกับทุกคน มีความเป็นระเบียบแบบแผน รู้จักวางแผนการทำงานตามลำดับก่อนหลังให้เหมาะสม และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องเก็บรักษาความลับโดยเคร่งครัด



## บทที่ 4

### เป้าหมายและเทคนิคการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

#### 4.1 เทคนิคการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผลสำเร็จของเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของงานเลขานุการ จำแนกได้ดังนี้

##### 4.1.1 ด้านเอกสาร ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ผลสำเร็จของงาน ได้แก่ หนังสือราชการ เอกสารที่เข้าและออกจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับการคัดกรอง คัดแยก เรียบเรียงเอกสารตามลำดับความสำคัญ ตามความเร่งด่วน ตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหา ตามระเบียบงานสารบรรณ หลักการใช้ภาษาไทย เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สำเร็จตามกำหนดเวลา

##### 4.1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลสำเร็จของงาน ได้แก่ การติดต่อนัดหมาย ประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อให้การติดต่อนัดหมายถูกต้อง เรียบร้อย ในวันเวลา สถานที่ที่เหมาะสม ผู้นัดหมายพึงพอใจ

##### 4.1.3 ด้านการจัดเตรียมและการประสานงานประชุม

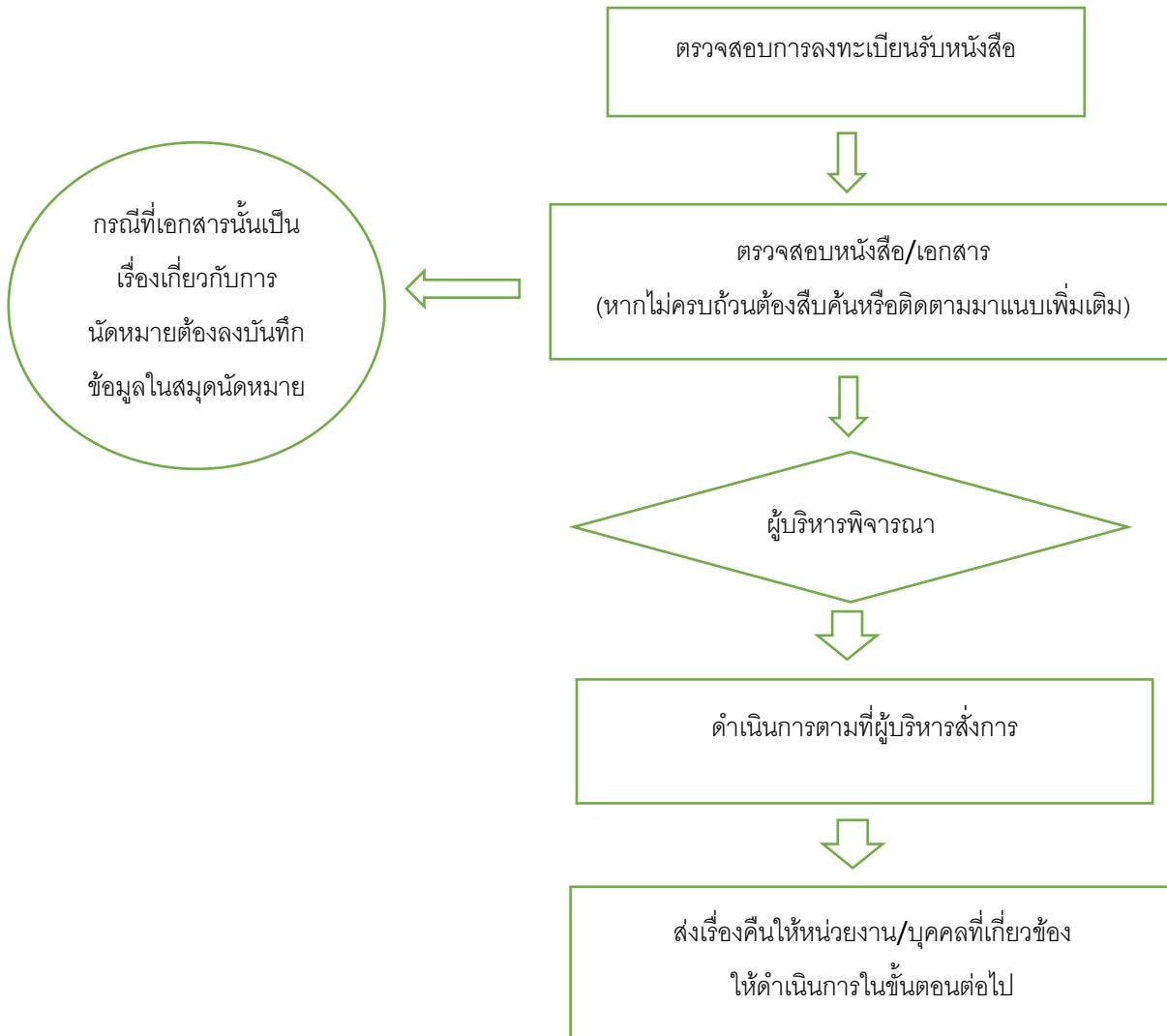
ผลสำเร็จของงาน ได้แก่ การจัดเตรียมการประชุม สัมมนา อบรมภายในองค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อให้การประชุม สัมมนาภายในองค์กร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทุกฝ่ายเกิดความประทับใจ

##### 4.1.4 ด้านเลขานุการอื่นๆ

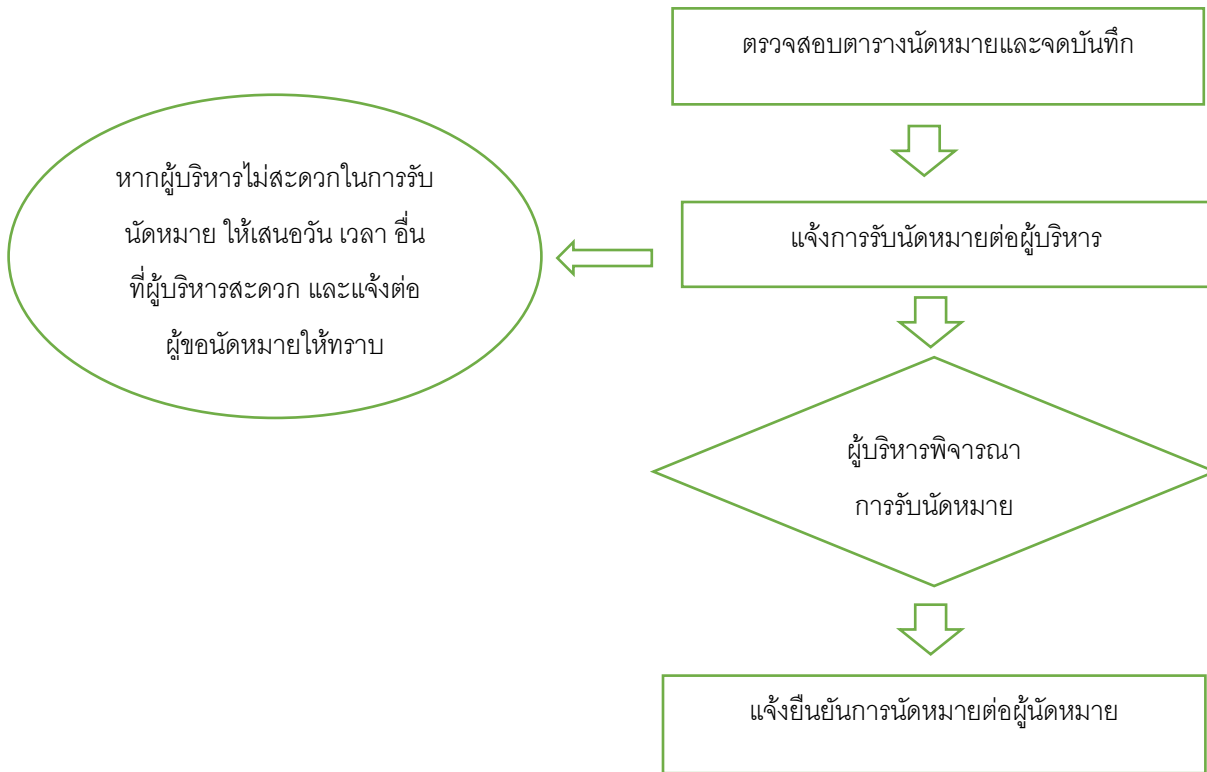
ผลสำเร็จของงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานภายในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปด้วยความคล่องตัว และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

#### 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / เทคนิคการปฏิบัติงาน

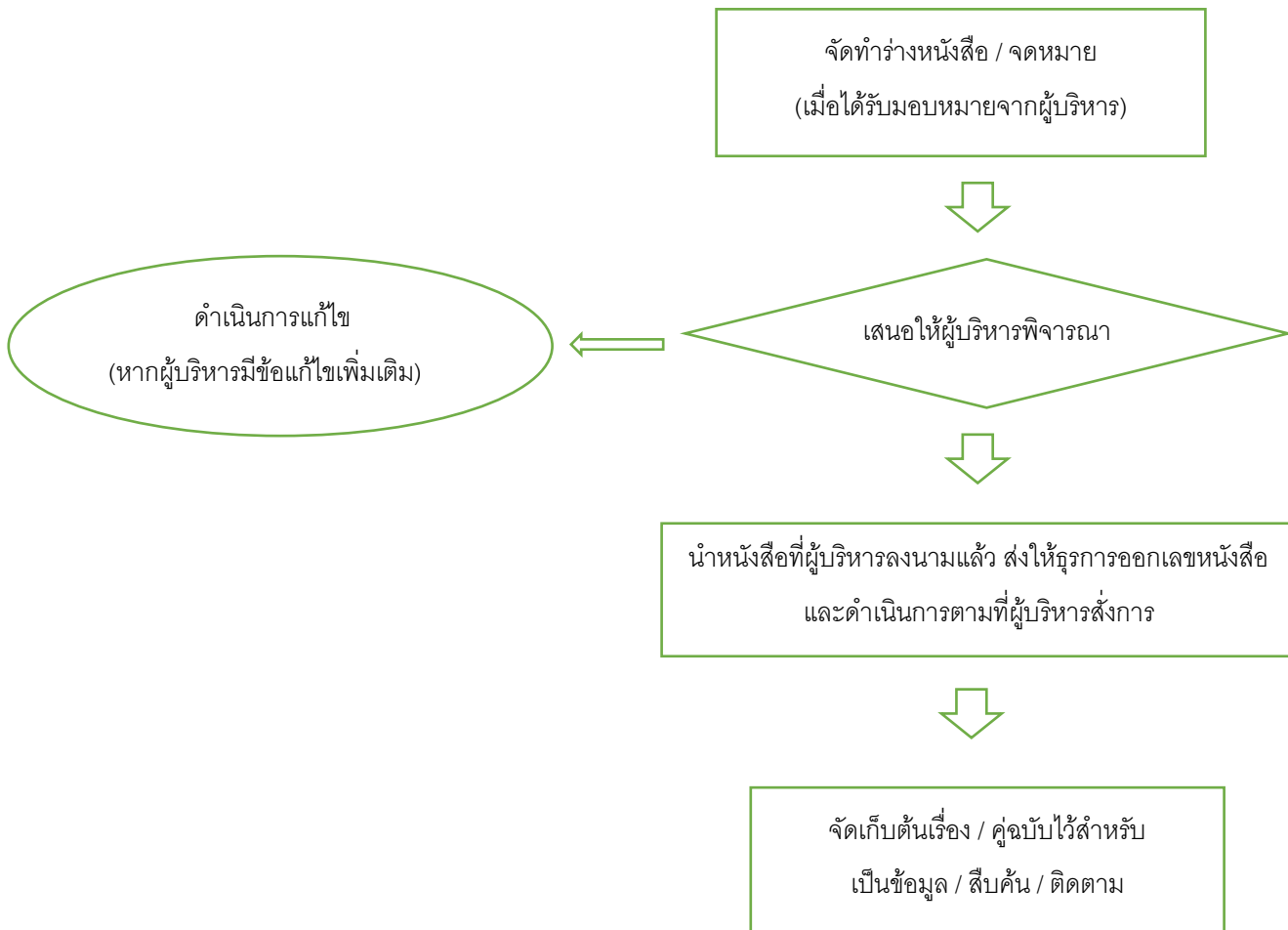
##### 4.2.1 ขั้นตอนการตรวจสอบและกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร



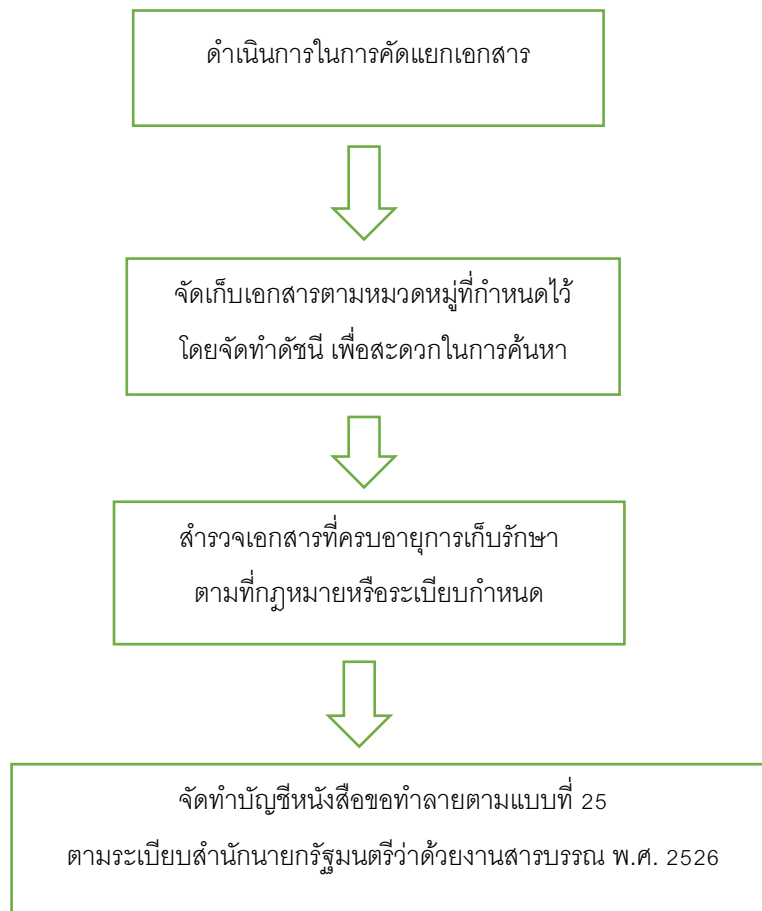
#### 4.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนัดหมาย



#### 4.2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการร่างหนังสือ จดหมายราชการ



#### 4.2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดเก็บเอกสาร



## บทที่ 5

### ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

การทำงานในทุกสาขาอาชีพย่อมมีปัญหาอุปสรรค งานเลขานุการผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะในการแก้ปัญหา ทั้งในด้านเอกสารและคนหลายประเภท ในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน โดยปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

5.1.1 ปัญหาด้านงานเอกสาร

5.1.2 ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

5.1.3 ปัญหาด้านการจัดเตรียมและการประสานงานประชุม

5.1.4 ปัญหาด้านเลขานุการอื่นๆ

#### แนวทางแก้ไข

**ด้านงานเอกสาร** เพื่อป้องกันความผิดพลาดของเอกสาร เลขานุการต้องมีความละเอียด รอบคอบ คัดกรอง คัดแยก เรียบเรียงเอกสารตามลำดับความสำคัญ ตามความเร่งด่วน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สำเร็จตามกำหนดเวลา

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** เพื่อให้การติดต่อนัดหมายถูกต้อง เรียบร้อย ในวันเวลา สถานที่ที่เหมาะสม ผู้นำหมายพึงพอใจ เลขานุการต้องรอบคอบ มีไหวพริบ มีปฏิทินงานของผู้บริหารในการทำนัดหมายและการรับนัดหมาย จากบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก

**ด้านการจัดเตรียมและการประสานงานประชุม** เพื่อให้การประชุม สัมมนาภายในองค์กร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทุกฝ่ายเกิดความประทับใจ เลขานุการต้องมีความรอบคอบ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และสามารถรักษาความลับได้อย่างดี

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 เลขานุการต้องเป็นผู้รักษาความลับขององค์กรไว้อย่างดีที่สุด

5.2.2 เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว ละเอียด รอบคอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี และต้องเป็นคนช่างสังเกต รู้เท่าทันเหตุการณ์ต่างๆภายในองค์กร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 ในการทำหน้าที่เลขานุการ มีความจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดขององค์กรอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

5.2.4 เลขานุการมีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

## เอกสารอ้างอิง

ตรีเพ็ชร อำเมือง, คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร  
อุษณีย์ ตูลาบดี, เลขานุการมืออาชีพ, กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์บุ๊คแบงค์, 2545  
จารุกุล เจริญศรี, คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ, สำนักงานเลขานุการกรม กรมการแพทย์, กรุงเทพมหานคร  
คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร, 2563  
คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร