



คู่มือและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มอำนวยการ



นางสาว สุนิสา จันคำภา
เจ้าพนักงานธุรการ

2023



nb1.go.th

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ



นางสาวสุนิสา จันคำภา
ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑
สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการสามารถช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารในสำนักงานเพราะขอขยายการปฏิบัติงานเลขานุการถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่ง ของ การให้บริการและสนับสนุนต่อพันธกิจไม่ว่าจะเป็นด้านการประสานกับหน่วยงาน ภายนอก การอำนวยความสะดวกในการจัดประชุมความร่วมมือระหว่างสำนักงานกับหน่วยงานภายนอก และภายใน ดังนั้นบุคคลที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมี ทักษะในทุก ๆ ด้าน พร้อมกับการมีระบบการวางแผน ขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ได้ตระหนักถึง ความสำคัญของงานเลขานุการ ซึ่งเลขานุการนี้จะอยู่ประจำทุกกลุ่มงาน โดยเฉพาะงานหน้าห้องสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ในการนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยกำหนดเป็นประเด็นแนวปฏิบัติงานเลขานุการเป็นแนวทางจัดทำคู่มือเลขานุการผู้บริหารขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้จัดทำหวังว่าคู่มือฉบับนี้คง มีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจงานด้านงานเลขานุการผู้บริหารและหาก มีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวสุนิสา จันคำภา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ ความหมายของเลขานุการ	๑
ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก	๒
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนและผังกระบวนการปฏิบัติงานในหน้าที่	๓
Flow Chart การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร	๔
๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานเสนอแฟ้ม	๖
Flow Chart การปฏิบัติงานงานเสนอแฟ้ม	๗
๓.๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานประสาน	๘
Flow Chart การปฏิบัติงานงานประสาน	๙
๓.๓ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย	๑๐
Flow Chart การปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย	๑๑
๓.๔ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก	๑๒
Flow Chart การปฏิบัติงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก	๑๓
ส่วนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข พัฒนา ภาคผนวก	๑๔

ส่วนที่ ๑ ความหมายของเลขานุการ

“งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงานเพราะจะทำให้งานสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีราบรื่น เลขานุการผู้อำนวยความสะดวกก็คือผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุน ผู้อำนวยการดังนั้น จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัวมีระบบ มีระเบียบ เป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้อำนวยความสะดวก มีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้อำนวยการเป็นผู้เชื่อมโยง ระหว่างผู้อำนวยการกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้น ๆ ในทางปฏิบัติงานอาชีพเลขานุการผู้อำนวยความสะดวกควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว มีความสามารถใน ทักษะทุกเรื่องของสำนักงานเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการมีความรับผิดชอบในงานทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการเลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ ผู้อำนวยการมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขต ของงานที่ได้รับมอบหมายได้นอกจากนี้ ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการผู้อำนวยความสะดวกจึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่าง ไม่หยุดยั้งทั้งในด้าน การจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการ มืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยความสะดวก
๔. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับบุคลากรและผู้สนใจทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยความสะดวกสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่ายและ สะดวก รวดเร็ว
๒. เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคต

ส่วนที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางราชการ ในการทำงาน ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเลขานุการหน้าห้อง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ เช่น การกลั่นกรองหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ตรวจสอบแฟ้มจากกลุ่มงานต่าง ๆ ที่เสนอ จัดเรียงความสำคัญเร่งด่วน การจัดเตรียมเอกสารสำหรับการประชุม เป็นต้น
๒. จัดเก็บ และรักษาข้อมูลสถิติ เอกสาร หลักฐาน หนังสือราชการ ระเบียบ และคำสั่งต่างของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ข้อมูลที่สะดวกต่อการค้นหา และเป็นหลักฐานทางราชการ
๓. จัดเตรียมการประชุม บันทึกเรียบเรียงรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การประชุมมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
๔. ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
๕. ช่วยติดตามการปฏิบัติตามมติของที่ประชุม หรือการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อ การรายงานและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาต่อไป
๖. งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนและผังกระบวนการปฏิบัติงานในหน้าที่

๑. งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
๒. วัตถุประสงค์ เพื่อประสานงานและสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไป ด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก เกิดความคล่องตัว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์
๓. ขอบเขตของงาน ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องดำเนินการ ตรวจสอบกลั่นกรองความถูกต้องและประสานงานให้ ถูกต้องเรียบร้อยก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาสั่งการ และบันทึกข้อวินิจฉัย สั่งการ แล้วจึงส่งเอกสารคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. จำกัดความ
 - “ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - “เลขานุการ” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเพื่อประสานงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - “หนังสือภายใน” หมายถึง หนังสือราชการที่มาจากกลุ่มต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - “หนังสือภายนอก” หมายถึง หนังสือราชการที่มาจากสถานศึกษา กระทรวง กรม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑) เลขานุการลงทะเบียนรับเอกสาร

๕.๑.๑ เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาลงทะเบียนรับเอกสารจากสารบรรณ กลาง โดยแยกประเภทเป็นหนังสือราชการทั่วไปและหนังสือราชการลับ (หนังสือภายนอก) และหน่วยงาน ภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (หนังสือภายใน)

๕.๒) เลขานุการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารโดยวิเคราะห์เนื้อหาความพร้อมทั้งการตรวจสอบ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดลำดับความสำคัญของงานในเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้บริหาร

๕.๓) เลขานุการนำเสนอเอกสารต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/รองผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕.๓.๑ กรณีหนังสือภายใน/หนังสือภายนอกนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หากเห็นชอบในการดำเนินการต่อในข้อ ๔ หากไม่เห็นชอบให้เลขานุการส่งคืนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อปรับปรุง

๕.๓.๒ กรณีหนังสือภายในของกลุ่มที่รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับอำนาจให้ กำกับดูแล ให้เสนอรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณาหากเห็นชอบในการดำเนินการต่อ

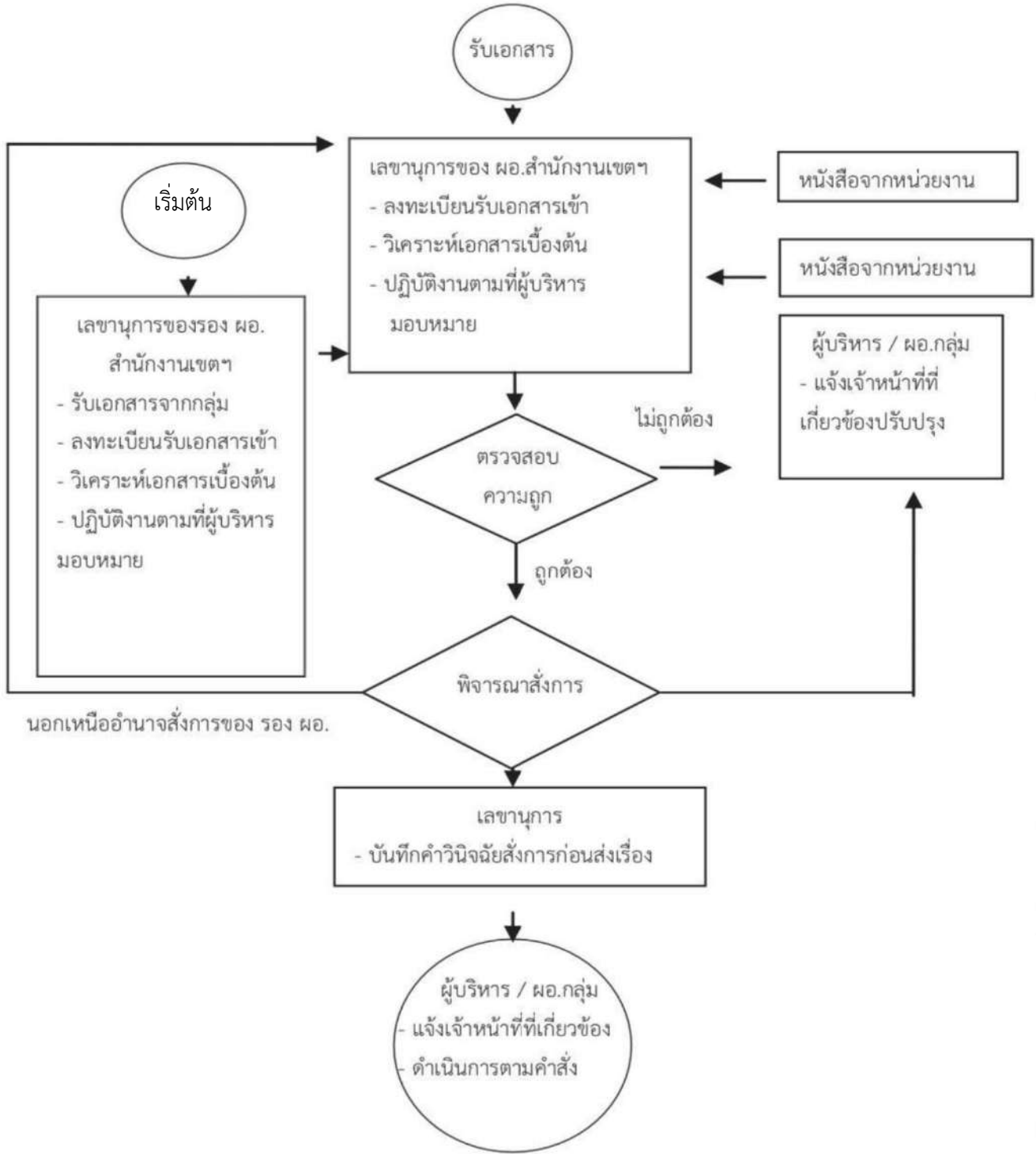
๕.๔) หากไม่เห็นชอบให้เลขานุการส่งคืนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อปรับปรุง ถ้าหากนอกเหนือจาก อำนาจการอนุมัติให้ผ่านเรื่องไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพิจารณาต่อไป

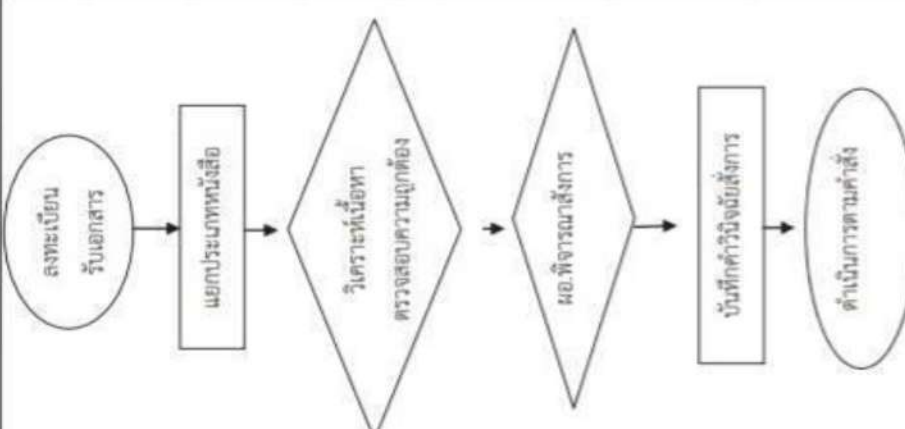





๕.๕) เลขานุการบันทึกคำวินิจฉัยสั่งการของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/รองผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตามงานก่อนส่งเรื่องออก

๕.๖) เลขานุการดำเนินการตรวจคำวินิจฉัยสั่งการ กรณีที่ผู้บริหารมอบหมายให้เลขานุการดำเนินการเอง

๕.๗) ส่งหนังสือคืนหน่วยงาน/กลุ่ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งต่อไป

Flow Chart การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร



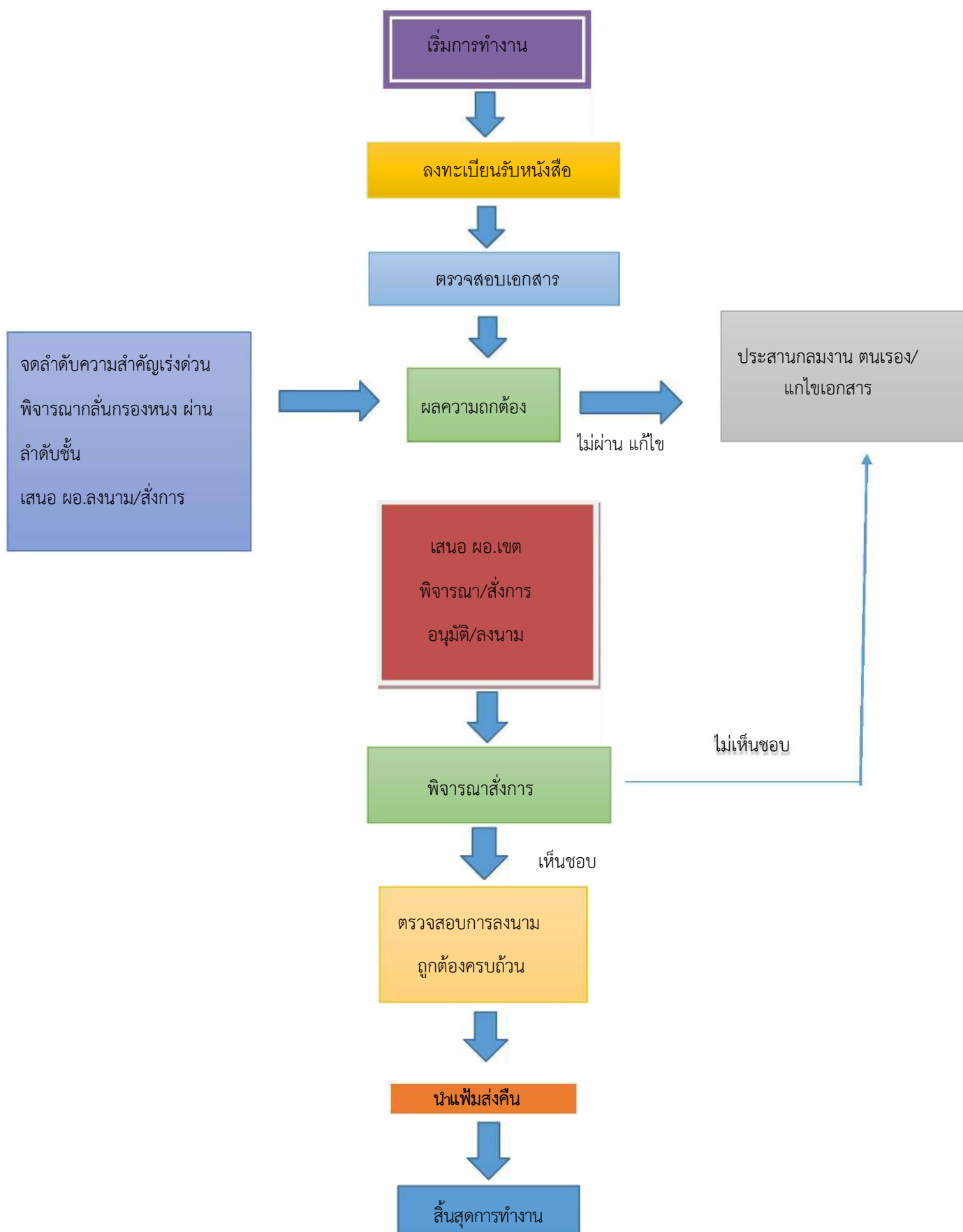
ชื่องาน : งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....กลุ่ม อำเภอ.....		รหัสเอกสาร :		
วัตถุประสงค์						
เพื่อประสานงานและสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้ช่วยการศึกษามุ่งเน้นการจัดการศึกษา รวดเร็ว สะดวก เกิดความคล่องตัว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์						
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		เลขานุการลงทะเบียนรับเอกสารจากสารบรรณกลางและหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	5 นาที/เรื่อง	เลขานุการ		
2.		แยกประเภทหนังสือราชการทั่วไป และหนังสือราชการลับ (หนังสือภายนอกและหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) การศึกษา(หนังสือภายใน)	5 นาที/เรื่อง	เลขานุการ		
3.		ตรวจสอบและวิเคราะห์ความถูกต้องของเนื้อหา จัดระบบเอกสาร จัดลำดับความสำคัญของงานในเรื่องต้นก่อนเสนอผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	5 นาที/เรื่อง	ภารกิจของหน่วยงาน เกิดผลสัมฤทธิ์รวดเร็ว	เลขานุการ	
4.		พิจารณาวิธีวินิจฉัยสั่งการ/อนุมัติ/ลงนาม	5 นาที/เรื่อง	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตามกฎหมาย/แบบปฏิบัติ	ผู้บริหาร	
5.		บันทึกคำวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตามงานก่อนส่งเรื่องออกให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	5 นาที/เรื่อง	มีข้อมูล การประสานงานและการบริหารจัดการ	เลขานุการ	
6.		ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคำสั่ง และตามมติหมายที่สั่งการ	5 นาที/เรื่อง	การบริหารเป็นไปด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก	ผู้บริหาร/ผอ. กลุ่ม/สาขา	
เอกสารอ้างอิง : ระเบียบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุ่งเน้นการจัดการศึกษา พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน  จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ  กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ  การตัดสินใจ  ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน  จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่เพียงพอใน 1 หน้า)						

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงานเสนอเพิ่ม

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	งานเสนอเพิ่ม - ลงทะเบียนรับหนังสือแต่ละวัน - จัดลำดับ ความสำคัญ เร่งด่วน ของ เอกสาร - ตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสาร - ตรวจสอบ ความเรียบร้อยติดสลิป ลงนาม - เมื่อเพิ่มออก จากห้องผู้อำนวยการ กรณีมี เพิ่มหน่วยงาน ภายนอกประสาน ให้มา รับเพิ่มคืน - นำเพิ่มที่ ลงนามแล้วเข้าช่องของ แต่ละ กลุ่มงานนั้น ๆ - แจ้ง/ประสานกลุ่มให้มา รับเพิ่ม	งานเสนอเพิ่ม ลงทะเบียนรับหนังสือ ในแต่ละ ละวัน ประมาณ ๑๐ - ๔๐ เพิ่ม น าเพิ่มเสนอเพื่อให้ ผอ.เขต ลงนามสั่งการ และลงความเห็นหรือ เกษียณหนังสือ ๑. จัดลำดับตามความสำคัญและ ความเร่งด่วนของหนังสือ (เรื่อง) เพื่อ ดำเนินการเสนอก่อน-หลัง ๒. พิจารณากลับกรองหนังสือ โดย ตรวจทานว่า ผ่าน ผอ.กลุ่ม รอง.ผอ. เขต ที่กำกับดูแลให้ ครบถ้วนก่อน เสนอ ผอ.เขต พิจารณาสั่งการ ๓. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ของอักษร และรูปแบบของหนังสือ ราชการ ก่อนนำเสนอ ผอ.เขต สั่ง การและลงนามให้ครบถ้วนก่อนนำ เพิ่มส่งคืน/ช่องของแต่ละกลุ่มงาน ๔. ตรวจสอบความเรียบร้อยติด สลิปลงนาม/ อนุมัติ เพื่อความ สะดวกแก่ ผอ.เขต ในการ ลงนาม ๕. เมื่อเพิ่มเสนอออกจากห้อง ผอ. เขต ต้อง ตรวจสอบความถูกต้องลง นาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ๖. ถ้าเพิ่มที่ออกเชิญพบเจ้าหน้าที่/ ผอ.กลุ่ม หรือ รอง.ผอ.เขต ต้องแจ้ง ทันที ๗. นำเพิ่มเข้าช่องของแต่ละกลุ่มงาน และ ประสาน ให้มารับเพิ่ม ๘. สิ้นสุดการดำเนินงาน เสนอเพิ่ม งาน	สุนิสา	๕ - ๑๕ นาที ขึ้นอยู่ กับ ช่วงเวลา ที่ ท่าน ผอ. เขต พิจารณา/ ลงนาม/ สั่งการ

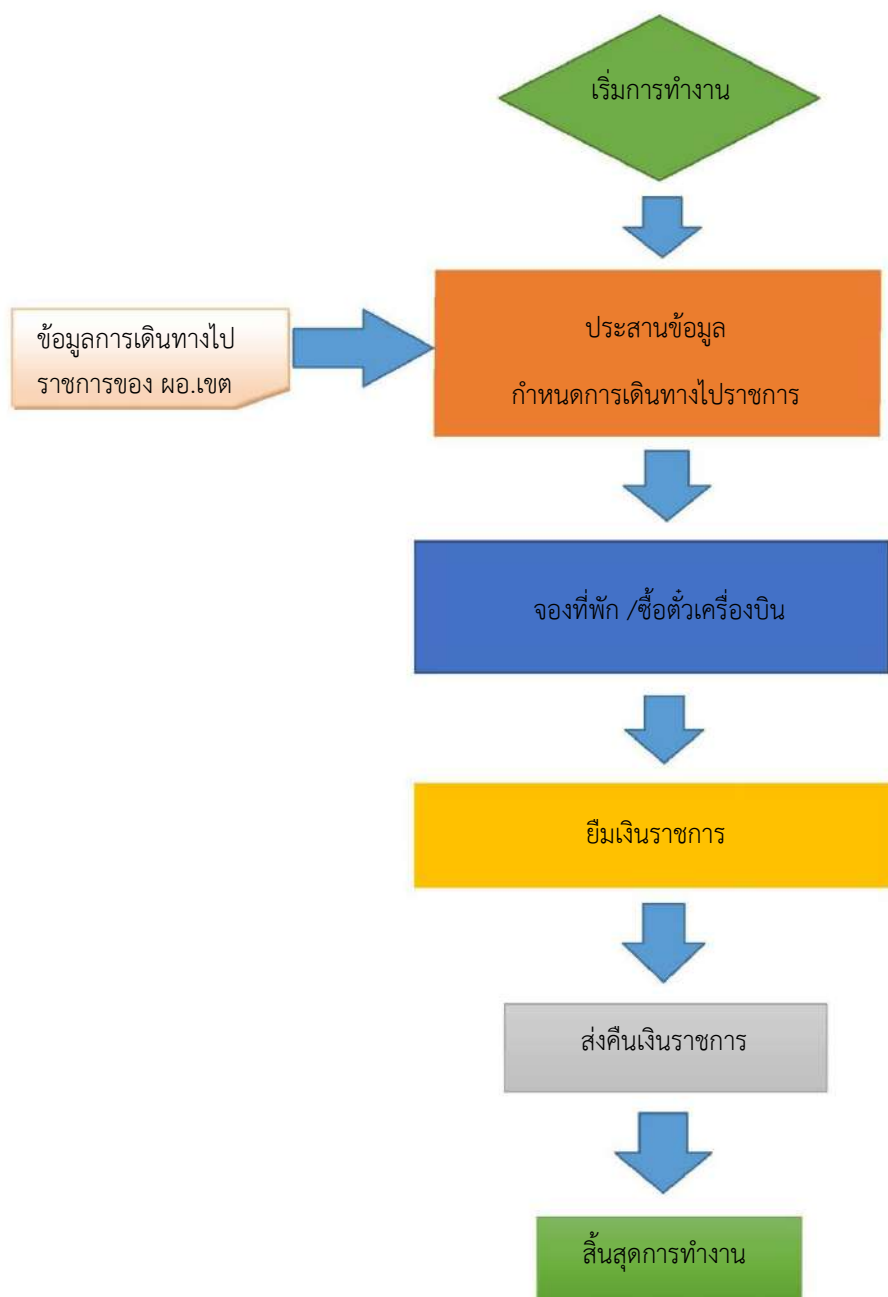
Flow Chart การปฏิบัติงานงานเสนอเพิ่ม



ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงาน งานประสานงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๒	งานประสานงาน – เตรียมข้อมูลกำหนดการ เดินทาง ดำเนินการขอ ใช้รถยนต์/จองที่พัก จอง/ซื้อตั๋วเครื่องบิน - ยืมเงินทรองไปราชการ ประชุม/ สัมมนา/อบรม - จัดทำรายงานการ เดินทาง - ส่งคืนเงินยืม ทรองไปราชการ - แจง ผู้บังคับบัญชาทราบ	งานประสานงาน ดำเนินการ ประสานงานและอำนวยความสะดวก การเดินทางไปราชการของ ผอ.เขต ๑. ประสานข้อมูลการไปราชการและ กำหนดการ เดินทางไปราชการของ ผอ.เขต ๒. ดำเนินการยืมเงินทรองราชการ และส่งคืน เงินทรองราชการ ๓. ประสานงานและติดต่อที่พักและ แจ้งให้ ผอ.เขต ทราบ ๔. สิ้นสุดการดำเนินการ “ประสานงาน”	สุนิสา	๑ - ๒ วัน และขึ้นอยู่กับ ระยะเวลา ที่ปฏิบัติ ราชการ

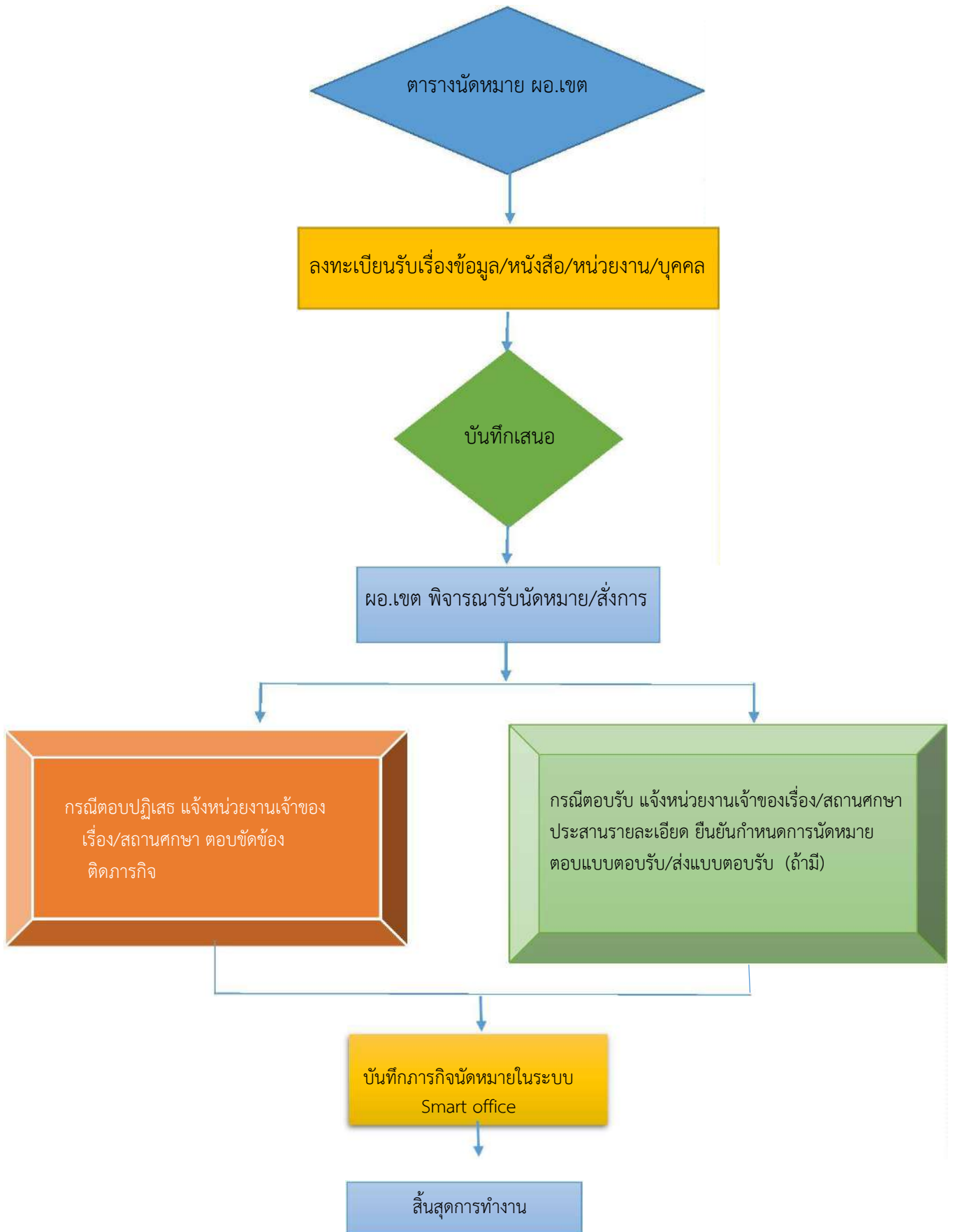
Flow Chart การปฏิบัติงานงานติดต่อประสาน



ขั้นตอนและวิธีดำเนินการปฏิบัติงาน ตารางนัดหมาย

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๓	<p>งานตารางนัดหมาย</p> <p>๑. เมื่อรับหนังสือจากงานธุรการแล้ว</p> <p>๒. บันทึกเสนอเรื่องนั้นๆ เช่น ประธานพิธีเปิด-ปิด/ประชุม/อบรม/ร่วมเป็นเกียรติ/เป็นคณะกรรมการ ฯลฯ</p> <p>๓. เมื่อบันทึกเสนอแล้ว ผอ.พิจารณา ลงนาม/สั่งการ ลงนัดหรือมอบหมาย</p> <p>๔. ถ้าลงนัดให้เขียนขึ้นกระดานไว้ และแจ้งเตือนท่าน</p> <p>๕. ถ้าท่านมอบหมายสำเนาหนังสือ นั้น ไปแจ้งผู้ที่ท่านมอบหมาย/จองรถ ประสานคนขับรถ</p> <p>๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บเอกสารข้อมูลการนัดหมายหรือหนังสือเข้าแฟ้มเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลครั้งต่อไป</p>	<p>งานตารางนัดหมาย</p> <p>๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เร่งด่วน</p> <p>๒. บันทึกเสนอหนังสือราชการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเวลา</p> <p>๓. มีรายละเอียดข้อมูลในระบบนัดหมาย</p> <p>๔. มีการแจ้งผ่านช่องทาง Line</p> <p>๕. มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย</p>	สุนิสา	<p>ด่วนที่สุด</p> <p>๑ - ๕ นาที และขึ้นกับระยะเวลา</p> <p>ผอ.ลงนาม และสั่งการ</p>

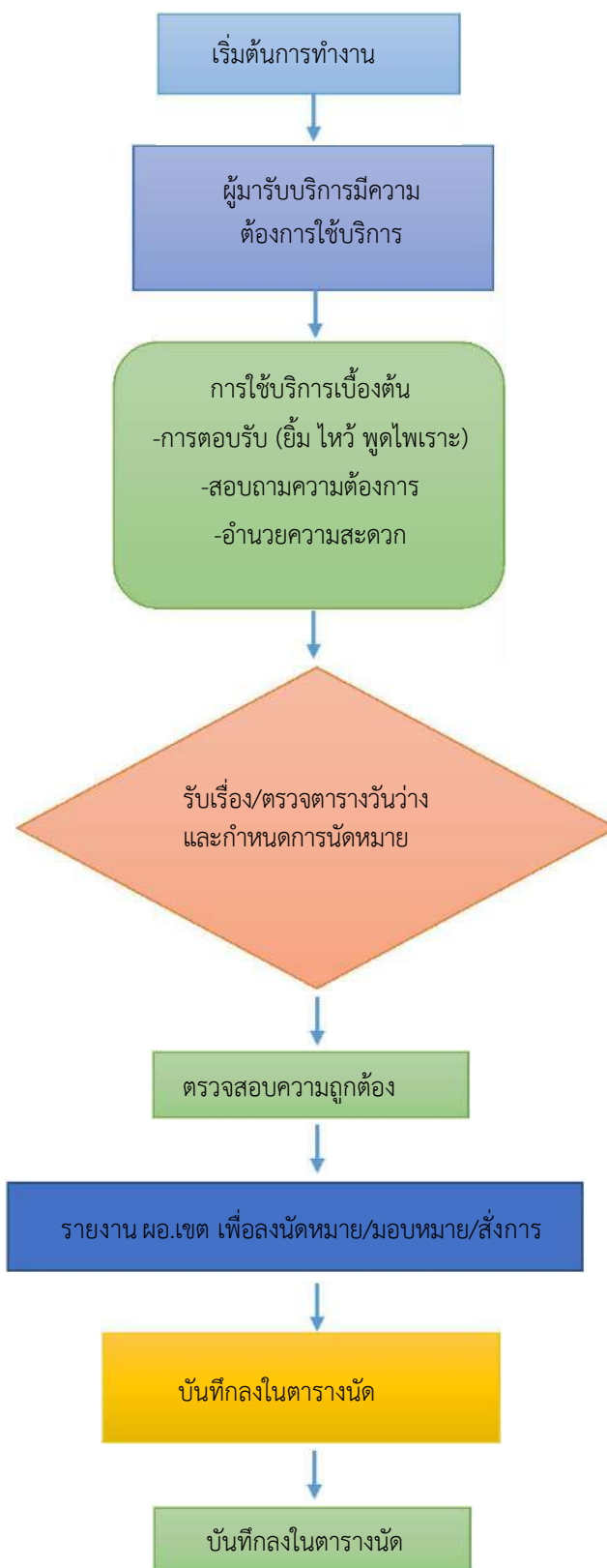
Flow Chart การปฏิบัติงานงานตารางนัดหมาย



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานงานการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	<p>งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้อนรับผู้มาติดต่อ (ยิ้ม ไหว้ พูดไพเราะ) - ผู้มารับบริการมีความต้องการมาใช้บริการ - รับเรื่อง ดูตารางวันว่าง - ถ้าเข้าพบ ลงทะเบียนในสมุด รายงาน ผอ.เขต /รอ/เข้าพบ - เสรีพื้นที่/กาแฟ/ขนม 	<p>๑. งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก มีหลายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มาติดต่อด้วยตนเอง - โทรศัพท์ติดต่อทั้งภายในและภายนอก <p>๒. การให้บริการเบื้องต้น สอบถามความต้องการ</p> <p>๓. รับเรื่อง ตรวจสอบตารางวันว่าง</p> <p>๔. ลงนัดในกระดาน</p> <p>๕. รายงาน ผอ.เขตในเบื้องต้น</p> <p>๖. คอยติดตามก าหนดการนัดหมายเพื่อประสานอำนวยความสะดวก</p> <p>๗. สิ้นสุดการดำเนินการ “งานการให้บริการและ ความสะดวก”</p>	สุนิสา	๕ - ๑๐ นาที และระยะเวลาที่ท่านลงนาม/ ส่ง การ

Flow Chart การปฏิบัติงานงาน การให้บริการและอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไขการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการ เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการ ช่วยอำนวยความสะดวก คัดกรองและ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน และเลขานุการยังเป็นผู้ประสานงานกับบุคคล หรือ หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความอดทน ซื่อสัตย์และเก็บความลับของเจ้านายได้เป็นอย่างดี โดยเลขานุการ เป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ รู้ใจผู้อำนวยการ รู้ว่าผู้อำนวยการเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะ เสนอในช่วงใดจึงจะเหมาะสม และเลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

๑. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบ ในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
๒. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน ต้อง มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
๓. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้อำนวยการ และองค์กรจะทำให้ผู้ที่ เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ
๔. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนา ตนเองเป็นการทำงานแบบเช้าขาม เย็นขาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กร ให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ใช้คอมพิวเตอร์ หากเลขานุการขาดทักษะอาจทำให้งานล่าช้า

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนางาน

๑. การทำงานต้องรู้จักศึกษารายละเอียด เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น มีความอดทนต่อ สถานการณ์มีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา
๒. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้
๓. ทุกครั้งที่ผู้อำนวยการเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไป ด้วยเสมอเพราะในบางครั้งผู้อำนวยการ อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้



**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑**

