คู่มือการปฏิบัติงาน
กลุ่มอำนวยการ

นางสาวอัจฉรินทร์ ศรีสร้อย

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงาน

นางสาวอัจฉรินทร์ ศรีสร้อย

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คำนำ

เลขานุการที่ดีจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้น เลขานุการ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน การจัดทำคู่มือเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งผู้จัดทำหวังว่าคู่มือฉบับนี้คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือผู้ที่สนใจงานด้านงานเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวอัจฉรินทร์ ศรีสร้อย
นางสาวจิราภรณ์ ศรีประชัย
ผู้จัดทำ

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะประกอบไปด้วยบุคลากรผู้ทำหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ ตามที่ได้จัดสรรไว้ จะมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยมีเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสูงสุด เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรฝ่ายต่างๆ ซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานของหน่วยงานนั้น ๆ สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี ราบรื่น รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้บังคับชาสูงสุด โดยมีเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นตำแหน่งที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกือบทุกๆ ด้าน เพื่อให้การดำเนินงานในสำนักงานเขตพื้นที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานต่างๆ ที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งเลขานุการจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบ เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในงานเลขานุการและงานบริการ เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร ในทางปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติอยู่ เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้ นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเองเพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสำหรับผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ถึงเทคนิค และเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

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

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

งานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง จึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้นหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงมีขอบเขต หน้าที่เป็นไป ตามลักษณะงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีบทบาทสำคัญ ๆ ได้แก่

๑. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้อำนวยการ

๒. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้อำนวยการ

๓. บทบาทในฐานะสมาชิกของคณะ

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอจำแนกงานในหน้าที่หลัก ๆ ของเลขานุการออกเป็น ๓ งาน ได้แก่ ๑) งานประจำ (Routine Operation) ๒) งานอำนวย ความสะดวก (Personal Convenience) ๓) งานส่วนตัวของผู้อำนวยการ (Private Liaison) โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) งานประจำ (Routine Operation)

- รับคำสั่งงานของผู้อำนวยการ
- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมาย การประชุมต่าง ๆ
- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้อำนวยการที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้อง และรูปแบบหนังสือราชการ จากกลุ่มงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการ และลงนามในหนังสือพร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้อำนวยการ พิจารณาสั่งการและ ลงนามให้ ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานธุรการของแต่ละกลุ่ม
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้อำนวยการตามที่ได้รับ มอบหมาย
- ดำเนินการจัดเตรียม สรุป เรียงลำดับความสำคัญและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้อำนวยการ
- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาง่าย
- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ
- ส่งโทรสาร ส่ง E-Mail และ โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

๒) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ ฯลฯ

- ดำเนินการส่งรายชื่อ
- ประสานงานระหว่างผู้อำนวยการและฝ่ายต่าง ๆ
- ต้อนรับแขกของผู้อำนวยการ
- ดูแลความ เรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้อำนวยการ

๓) งานส่วนตัวของผู้อำนวยการ (Private Liaison)

- เตือนความจำ เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ
- เตรียมการเดินทางให้เช่น จองตั๋วเดินทาง ติดต่อยานพาหนะ จองที่พัก

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลักๆ ดังนี้

๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
๒. งานเสนอแฟ้มลงนาม
๓. งานติดตามเรื่อง
๔. งานประสานงาน
๕. จัดประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
๖. งานจัดทำตารางนัดหมายผู้บริหาร

คำจำกัดความ

“เลขานุการ” เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขา สนธิ กับ อนุการ ดังนั้น เลขา+อนุการ รวมเป็น เลขานุการ “เลขา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า ลายรอยเขียน ตัวอักษรการเขียน “อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ”แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริง แล้ว เลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่ กว้างขวางต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความฉลาด รอบครอบ มีปฏิญาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตุลาบดี ๒๕๔๕)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ สรุปคำจำกัดความของคำว่า “เลขานุการ”ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้โดยที่ไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินในในขอบเขต แห่งอำนาจหน้าที่ ได้รับมอบหมายได้ทันที ๓

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานในตำแหน่ง เลขานุการ คือผู้รู้ความลับเป็นผู้ที่ได้รับความไว้ว่างใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการ จึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขาต้องรอบคอบไว้ใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ กฎหมายกำหนด ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

“เลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจ ตลอดจนงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. หน่วยงานและผู้ที่รับผิดชอบมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม / กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไปทั้งองค์อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน อย่างมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอก หรือให้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและประโยชน์จากกระบวนงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการกับผู้ที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคตได้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนผู้ที่สนใจ สามารถใช้เป็นแนวทางศึกษาและปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้อย่างถูกต้อง และบรรลุผลที่กำหนดไว้

บทที่ ๒
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow), กระบวนงาน/ขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติงาน)

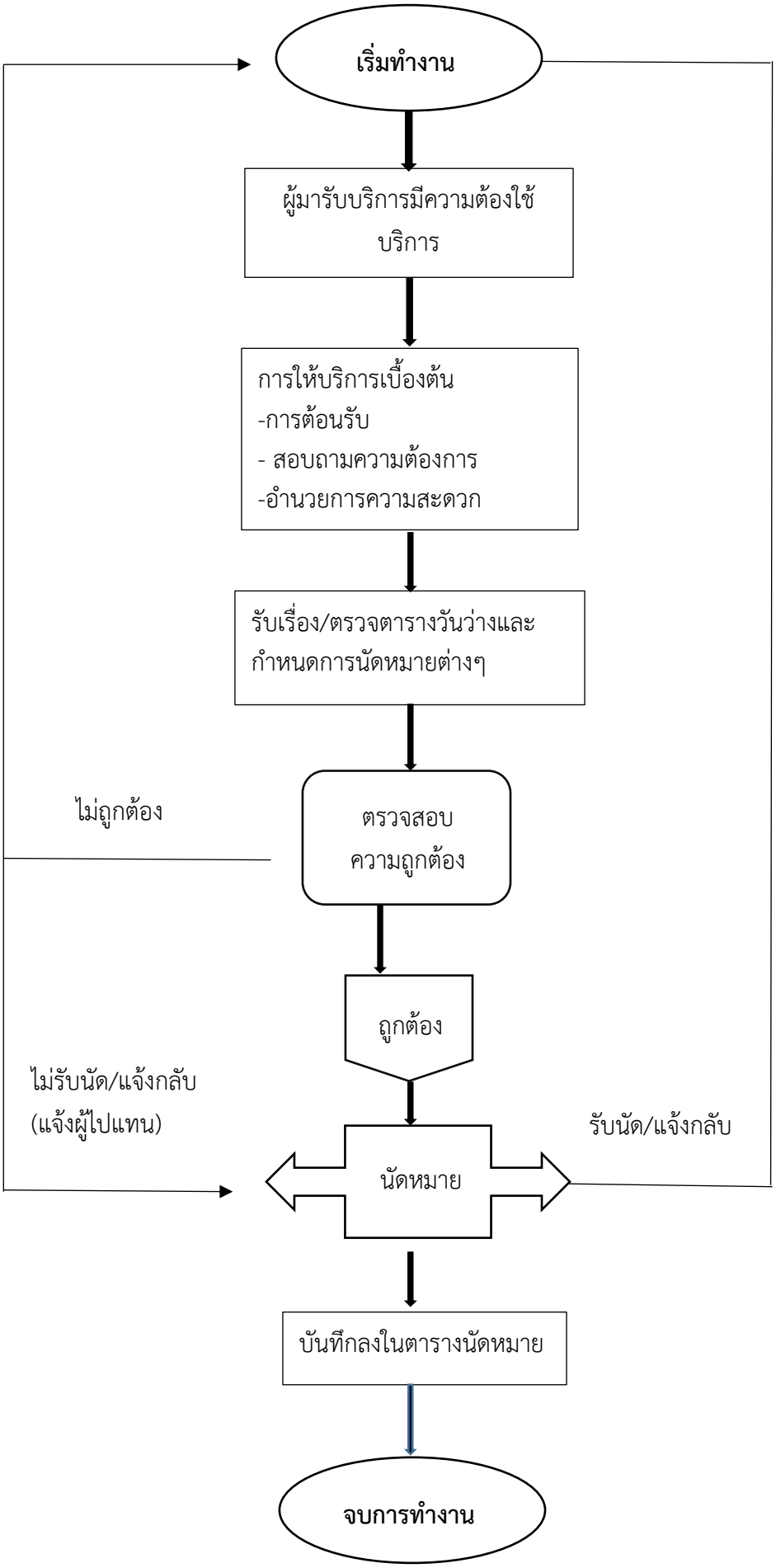
การปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอน ปฏิบัติงาน ๖ งานหลัก ๆ ดังนี้คือ

๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
๒. งานเสนอแฟ้มลงนาม
๓. งานติดตามเรื่อง
๔. งานประสานงาน
๕. จัดประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
๖. งานจัดทำตารางนัดหมายผู้บริหาร

๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	งานการให้บริการและอำนวยความสะดวก - ผู้มารับบริการมีความต้องการมาใช้ บริการ - การให้บริการเบื้องต้น - รับเรื่อง /ดูตารางวันว่าง/ลงกำหนดการนัดหมาย - ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล - แจ้งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทราบ - บันทึกในตารางนัดหมาย	๑. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความ สะดวกมีหลายด้าน เช่น การอำนวย ความ สะดวกด้วยตนเอง อำนวยความ สะดวก ทางโทรศัพท์ทั้งภายในและ ภายนอก โทรศัพท์เคลื่อนที่ จดหมาย E-Mail โปรแกรม Line อื่นๆ เป็นต้น ๒. การให้บริการเบื้องต้นสอบถามความ ต้องการของผู้มาขอรับบริการ ๓. รับเรื่อง และตรวจตารางวันว่างสำหรับกำหนดการนัดหมาย ๔. ตรวจความถูกต้องของข้อมูลเพื่อแจ้ง ให้อำนวยการทราบ ต่อไป ๕. ลงบันทึกตารางนัดหมาย ๖. คอยติดตามกำหนดการนัดหมาย / เพื่อประสานอำนวยความสะดวก ๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน“งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก”	เลขานุการ	๑๐-๑๕ นาที

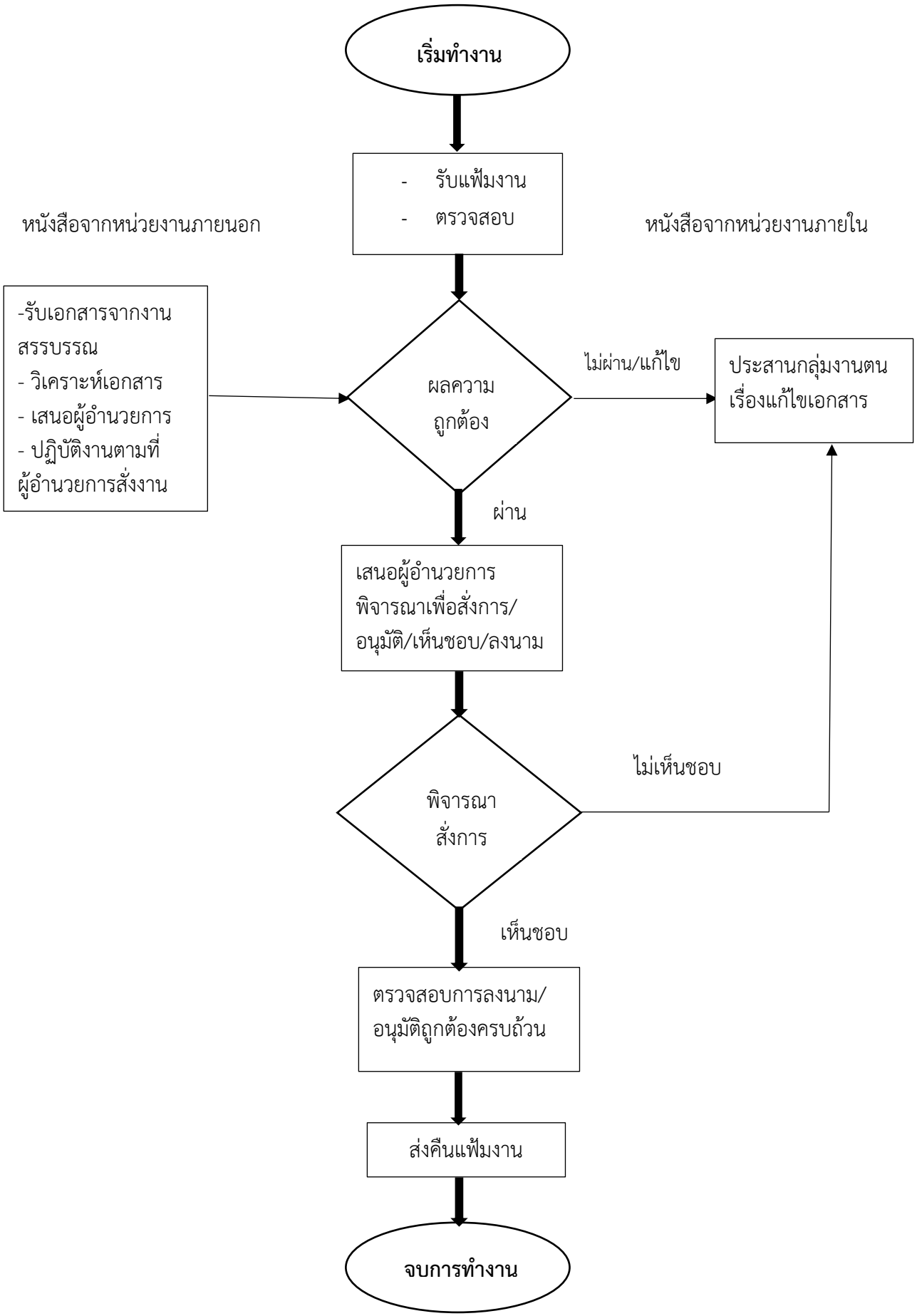
<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก</u>



๒. การเสนอแฟ้มงาน

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	- จัดลำดับความเร่งด่วนของเอกสาร - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร - ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิป โปรดลงนาม - เมื่อแฟ้มออกจากห้องผู้อำนวยการ กรณีมีแฟ้มหน่วยงานภายนอกประสานให้มา รับแฟ้มคืน - ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ - บันทึกการเข้าร่วมประชุม/การนัดหมาย	นำแฟ้มเสนอเพื่อให้ผู้อำนวยการลงนามสั่งการลงความเห็นหรือเกษียน หนังสือเมื่อได้รับเอกสารของ ผู้อำนวยการจากงานรับ-ส่งหนังสือ ของหน่วยงานแล้วต้องดำเนินการ ลงทะเบียนรับหนังสือเข้าเรียบร้อย แล้วให้ปฏิบัติดังนี้ ๑. จัดลำดับตามความสำคัญเร่งด่วน ของเรื่องจัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวัน ก่อนหลังของภารกิจหรือเหตุการณ์ ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน ๒. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกด คำ/ตำแหน่งและเอกสารแนบให้ ครบถ้วน ที่ระบุไว้ตามข้อความของ เอกสาร โดยเฉพาะหนังสือภายนอก ต้องระมัด ระวังมาก ๓.ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิป ลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้อำนวยการในกรณีที่ต้องลงนาม ๔. ให้เกษียนหนังสือโดยสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้อำนวยการทราบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ ๕. เมื่อแฟ้มเสนอออกจากห้องผู้อำนวยการต้องตรวจสอบความถูกต้องการลงนาม/อนุมัติ ให้ครบถ้วน ก่อนนำเรื่องออกจากแฟ้มกรณีแฟ้มเสนอจากหน่วยงานอื่นต้องประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของแฟ้มมารับแฟ้ม คืน/ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของผู้อำนวยการ ๖. ส่งกลับคืนไปยังงานสารบรรณ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป ๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน	เลขานุการ	๕-๑๕ นาที

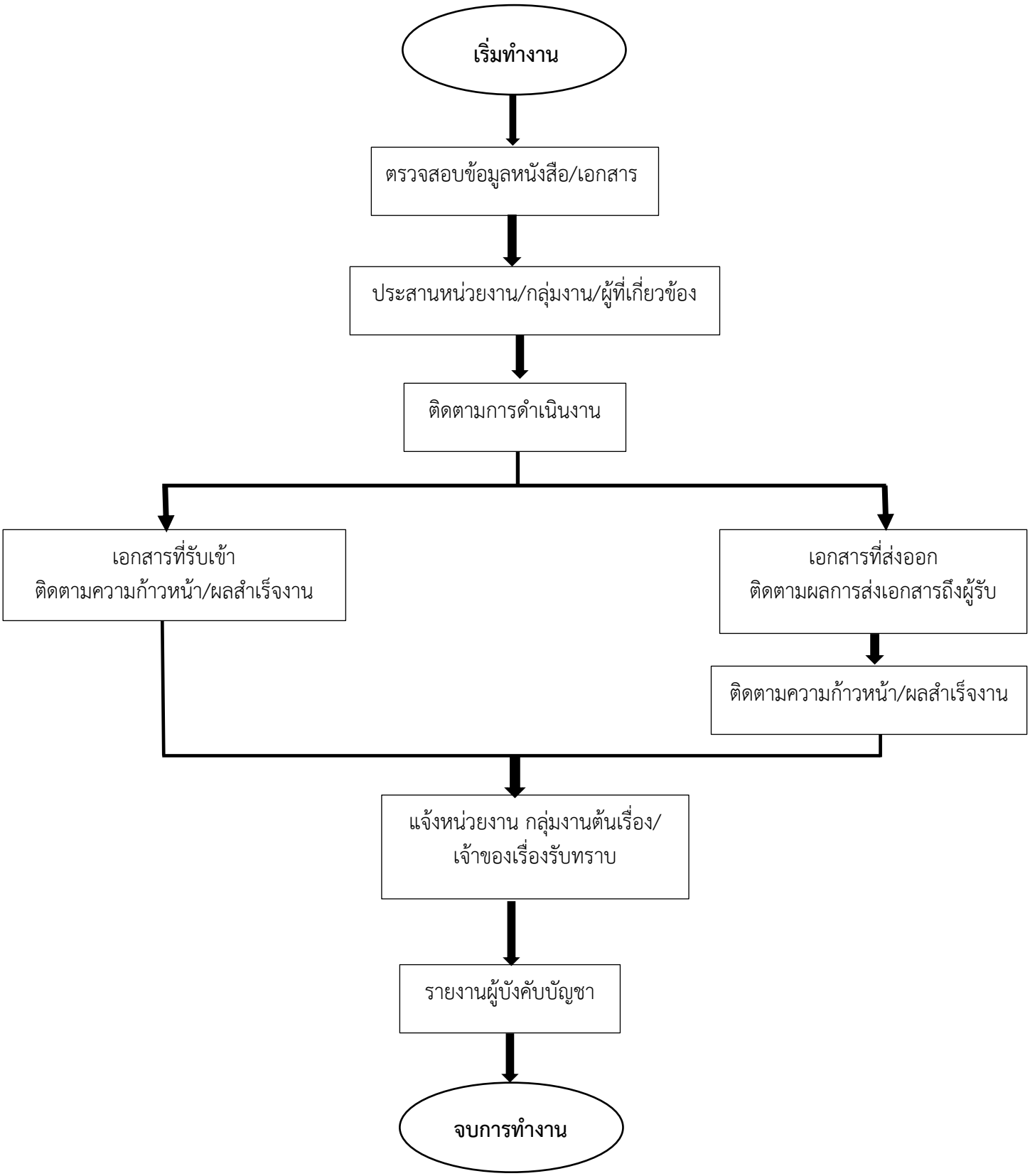
<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานเสนอแฟ้ม</u>



๓. งานติดตามเรื่อง

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	- ตรวจสอบข้อมูลในการดำเนินการ รับ – ส่ง หนังสือ/เอกสาร - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ติดตามการดำเนินงาน - งานรับเข้า - ออกต้องติดตามความก้าวหน้าผลสำเร็จของงาน - กรณีมีการประสานงานโดยตรงและทาง โทรศัพท์ต้องรีบดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องทันที ให้แล้วเสร็จ - แจ้งผู้บังคับบัญชา	ดำเนินการประสานงานและติดตามเรื่องที่งานธุรการของหน่วยงานที่ได้รับ เรื่องเข้าหน่วยงานและเรื่องที่จะส่งออกจากหน่วยงานให้ปฏิบัติดังนี้ ๑.กรณีเรื่องรับเข้ามาต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ ๒. กรณีเรื่องส่งออกต้องดำเนินการติดตามผลของการส่งเอกสารว่าเอกสารถึงมือผู้รับปลายทางหรือไม่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้กับต้นเรื่องเดิมรับทราบ ๓. กรณีประสานงานทางโทรศัพท์จากผู้ที่มาติดต่อประสานงานโดยตรงเมื่อได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์ให้รีบดำเนินประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทันทีโดยการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ภายในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เกี่ยวข้อง แจ้งผลให้แก่เจ้าของ เรื่องที่มาประสานให้ทราบติดต่อประสานงานให้เรื่องดังกล่าวให้แล้วเสร็จ ๔.รายงานผลให้ผู้อำนวยการได้ทราบ ๕.สิ้นสุดการดำเนินงาน	เลขานุการ	๕-๑๐ นาที

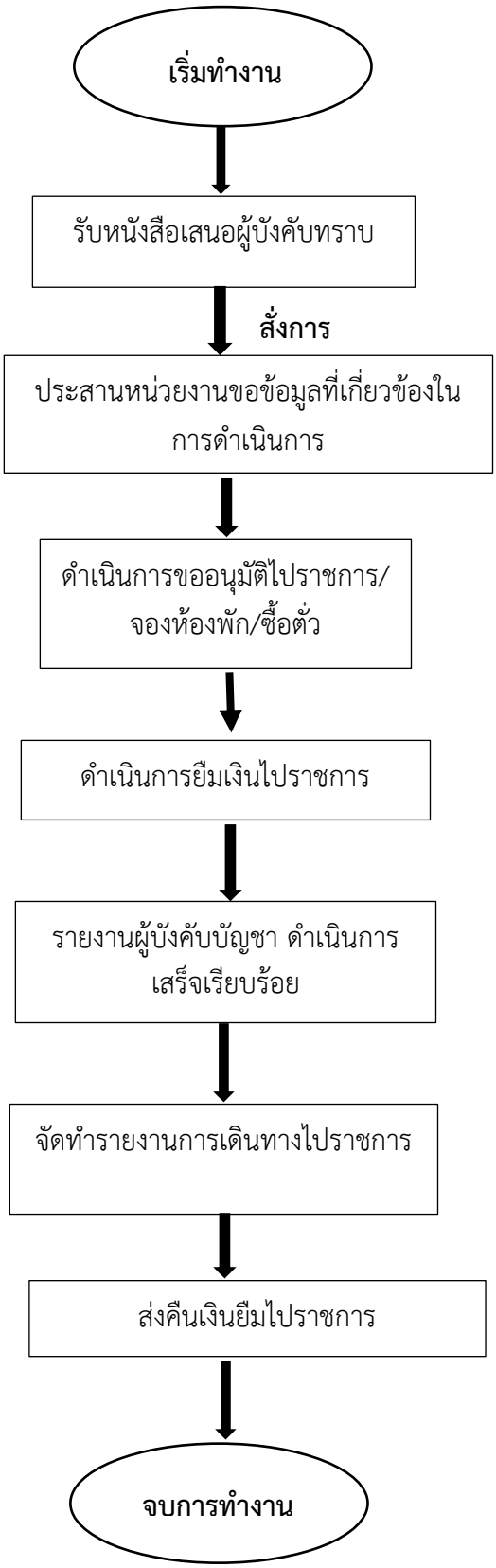
<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานติดตามเรื่อง</u>



๔. งานประสานงาน (ในการเดินทางไปราชการ)

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	- เตรียมข้อมูลกำหนดการเดินทาง - ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก/ ซื้อตั๋วเครื่องบิน - ขออนุมัติเดินทางไปราชการ - ยืมเงิน ทดรองไปราชการประชุม/ อบรม/สัมมนา - จัดทำรายงานการเดินทางไป ราชการ - การเบิก จ่ายเงินค่าเดินทางไป ราชการ - การส่งคืนเงินยืมทดรองรองราชการ - หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชา	ดำเนินการประสานงานและอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการของผู้อำนวยการและผู้ร่วมเดินทางไปราชการในงานราชการ เช่น งานประชุมวิชาการ เข้ารับการอบรม และสัมมนา ฯลฯ ให้ ปฏิบัติดังนี้ ๑. ประสานข้อมูลการไปราชการ และกำหนดการเดินทางไปราชการของผู้อำนวยการและผู้ร่วมเดินทางไปราชการ ๒. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการ ขออนุญาตใช้รถ เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณา/อนุมัติ ๓. ดำเนินการการยืมเงินไปราชการ ๔. ประสานงานติดต่อจองที่พัก เตรียมรถ หรือจองตั๋วเครื่องบิน ตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการ และ แจ้งให้ผู้อำนวยการรับทราบ ๕. จัดทำรายงานการเดินทางไปประชุม/ อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของ การเดินทางไปราชการและส่งเรื่องผ่านงานการเงินของหน่วยงานดำเนินการต่อไป ๖. ดำเนินการคืนเงินไปราชการ ๖. แจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป ๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน	เลขานุการ	ก่อนเดินทาง ดำเนินการ ๑ วัน หลังเดินทางกลับ ดำเนินการ ๑ วัน

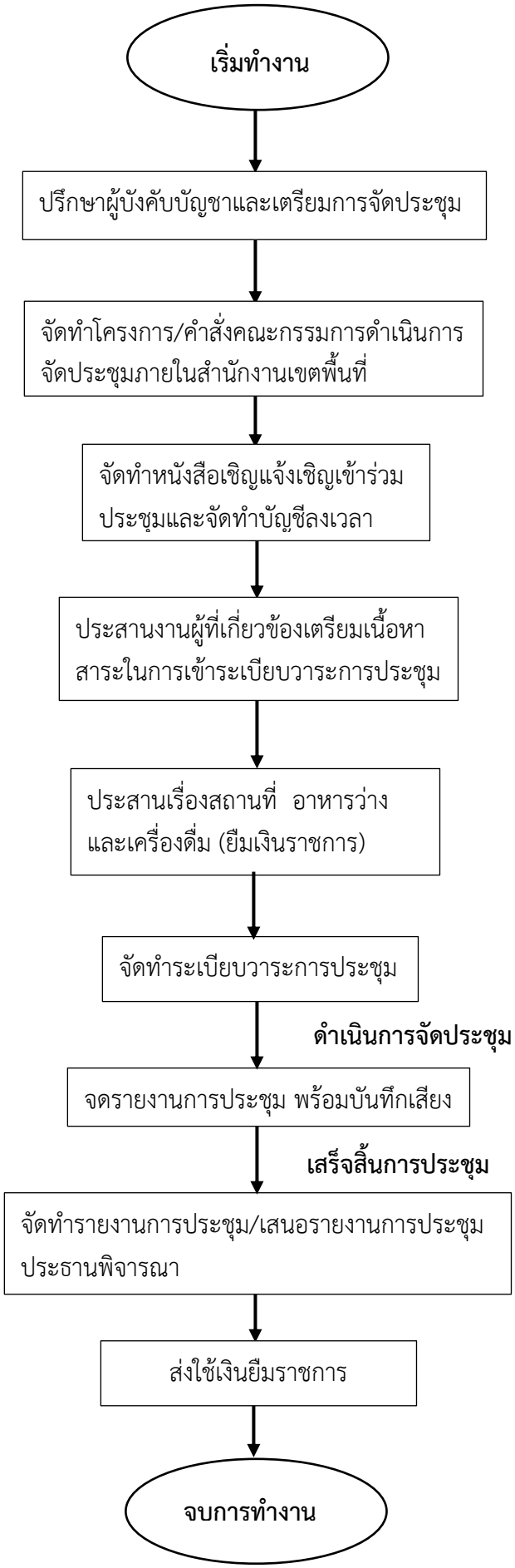
<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานประสานงาน</u>



๕. งานจัดประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	- เตรียมข้อมูลในการจัดประชุม - จัดทำโครงการประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่ - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่างๆ - จัดทำหนังสือเชิญและแจ้งเชิญเข้าร่วมประชุม - ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเตรียมเนื้อหาสาระในการเข้าระเบียบวาระการประชุม - ประสานเรื่องสถานที่ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม - จัดทำเอกสารประกอบการประชุม - ดำเนินการประชุม - จัดทำรายงานการประชุม	ดำเนินการจัดประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่ ให้ปฏิบัติดังนี้ ๑. ปรึกษาผู้บังคับบัญชาและเตรียมการจัดประชุม ๒. จัดทำโครงการประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่ ๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่างๆ ๔. จัดทำหนังสือเชิญแจ้งเชิญเข้าร่วมประชุมและจัดทำบัญชีลงเวลา ๕. ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเตรียมเนื้อหาสาระในการเข้าระเบียบวาระการประชุม ๖. ประสานเรื่องสถานที่ อาหารว่างและเครื่องดื่ม (ทำเอกสารยืมเงินราชการ) ๗. จัดทำเอกสารประกอบการประชุม ๘. ดำเนินการประชุม ๙. จัดทำรายงานการประชุม ๑๐. เสนอรายงานการประชุมให้ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจและประธานพิจารณา ๑๑. ส่งใช้เงินยืมราชการ ๑๒. สิ้นสุดการดำเนินงาน	เลขานุการ	ตามความเหมาะสม

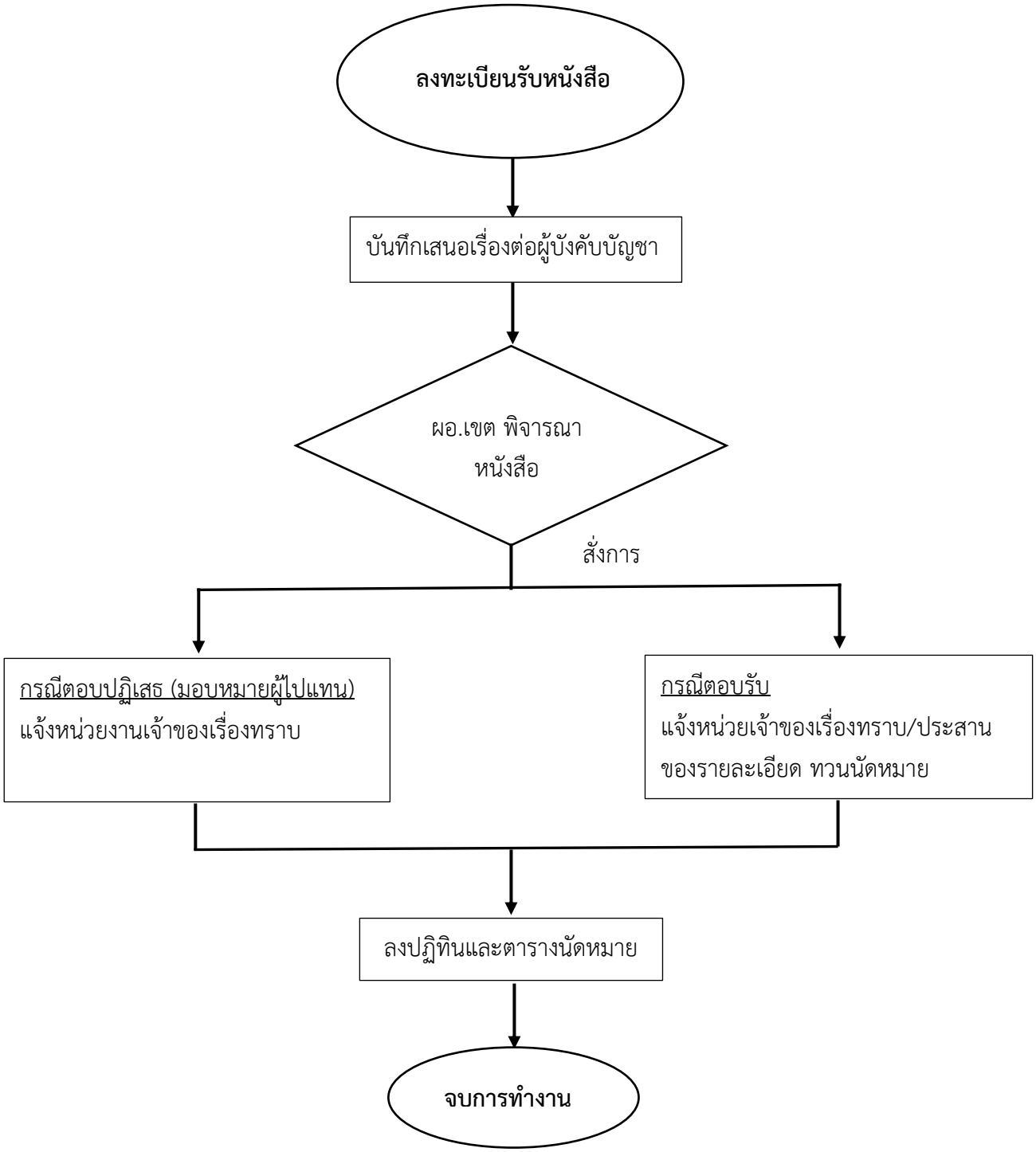
<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)</u> งานจัดประชุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



๖. งานจัดทำนัดหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	งานจัดทำนัดหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๑. ผู้ปฏิบัติหน้าที่สารบรรณ บันทึก ข้อมูลหนังสือรับลงสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ แยกประเภทของเรื่อง และจ่ายเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ ๒. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกเสนอ รายละเอียด ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัด หมายวัน เวลา สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ๓. ผู้บริหารพิจารณารับนัด/ รับเชิญ/ สั่งการเลขานุการลงบันทึกตารางนัด หมาย ๓.๑ กรณีตอบปฏิเสธ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งขัดข้อง หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นลายลักษณ์ อักษรหรือประสานทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร) ๓.๒ กรณีตอบรับ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งยืนยันการ รับนัดหมายกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ๔. ลงนัดหมายในระบบ Smart Office และ ปฏิทินการนัดหมาย ๕. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดเก็บ ข้อมูลการนัดหมายเข้าแฟ้มเพื่อ สะดวกในการสืบค้นข้อมูลในครั้ง ต่อไป	งานจัดทำนัดหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และคัดแยกประเภทของเรื่องที่มีความ เร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรีบดำเนินการได้ทันเวลา ๒. สามารถบันทึกเสนอผู้บริหารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา ๓. มีรายละเอียดข้อมูลลงในตารางนัดหมาย ถูกต้องและครบถ้วน ๔. มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย ๕. มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการนัดหมายลงในตารางนัดหมาย ๖. มีการลงนัดหมายใน ปฏิทินการนัดหมาย ๗. มีข้อมูลการนัดหมายเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลใน ๘. สิ้นสุดการดำเนินงาน	เลขานุการ	๑๐ นาที

<u>แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)</u> งานจัดทำนัดหมายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



บทที่ ๓

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เช่น ท่านเป็นผู้ที่ชอบทำงานอย่างไร มีบุคคลใกล้ชิดคือใครบ้าง การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใด เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและและมีความเหมาะสม เลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่ก้าวหน้า ได้แก่

๑. ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี

๒. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่พอเพียง

๓. ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง

๔. ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขางขึ้น

๕. ขาความสามารถในการมองสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง

๖. ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของเจ้านายหรือขององค์กรดีพอ

๗. ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน

๘. เข้ากับคนอื่นในทีมงานไม่ได้

๙. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ

๑๐. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

๑. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติเลขานุการยังขาดความละเอียด รอบคอบและความรู้ในงานนั้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

๒. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ

๓. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้อำนวยการและองค์กรจะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ

ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

๑. การทำงานไม่ว่าจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษาและมีความรู้เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาและงานของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

๒. งานเลขานุการต้องเป็นผู้ที่ความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีอีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และเรียนรู้ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

๓. ทุกครั้งที่ผู้อำนวยการเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็ตามต้องนำปากกาและกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะในบางครั้งผู้อำนวยการฯ อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกอย่างได้

๔. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดประชุมผู้บริหารสถานศึกษา

โดย นางสาวอัจฉรินทร์ ศรีสร้อย , นางสาวจิราภรณ์ ศรีประชัย

งานช่วยอำนวยการ กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โทร.0-4272-2320-22 โทรสาร 0-4272-1155

การจัดประชุมผู้บริหารสถานศึกษา

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารสถานศึกษาในทุก 2 เดือน สถานที่จัดการประชุม ณ หอประชุมรวมใจสามัคคี สพป.สกลนคร เขต 2 และห้องประชุมโรงเรียนในสังกัด สำหรับการประชุมสัญจรในแต่ละเครือข่าย

2. จัดทำหนังสือเชิญประชุมตามโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร สังกัด สพป. สกลนคร เขต 2 ไปยังสถานศึกษาในสังกัด

3. จัดทำบันทึกข้อความเชิญประชุมถึงรองผู้อำนวยการ สพป. สกลนคร เขต 2 ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม และ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งขอวาระการประชุมจากแต่ละกลุ่มเพื่อจัดเตรียมวาระการประชุม

4. ขอยืมเงินราชการในโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารสังกัด สพป. สกลนคร เขต 2 สำหรับเป็นค่าอาหารกลางวัน อาหารว่างและเครื่องดื่มผู้มาประชุม

5. จัดทำวาระการประชุมให้เรียบร้อย ด้วยในวันประชุมจะไม่มีเอกสารระเบียบวาระการประชุมที่เป็นเล่ม แจกให้ผู้มาประชุมโดยแจ้งให้ผู้มาประชุมได้ดาวน์โหลดวาระการประชุมได้ ทาง www.sak0n2.go.th ล่วงหน้าเป็นเวลา 2 วันก่อนวันประชุม

6. จัดทำบัญชีลงเวลาผู้มาประชุม

7. จดบันทึกการประชุม

8. จัดทำรายงานการประชุมให้เรียบร้อย และให้ผู้บริหารโรงเรียนและผู้เข้าร่วมการประชุมได้ตรวจสอบ และ รับรองรายงานการประชุม โดยแจ้งข้อควรแก้ไขภายในวันและเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดวันที่แจ้งให้แก้ไข แล้วไม่มีการแก้ไขใด ๆ ในวาระการประชุมจะถือว่าได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว

9. ล้างหนี้เงินยืมภายในเวลาที่กำหนด

****

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร