



คู่มือปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช

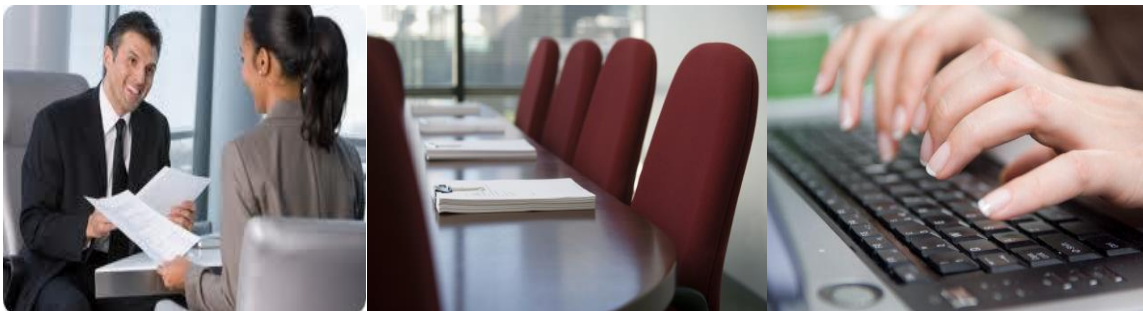
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Secretarial Practice Manual

Department of Chemistry and Pharmacognosy

Faculty of Pharmaceutical Sciences of Naresuan University

จัดทำโดย นางสาวนัฐรดา กันแดง



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชาเกษตรเคมีและเกษตรเขต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติงานในส่วนงานเลขานุการภาควิชา รายละเอียด กระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ขอบเขตงานทั้งหมด โดยนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง ประสบการณ์การทำงานของผู้จัดทำ การแก้ปัญหา เพื่อจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้

ท้ายนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้บริหารทุกท่าน คณาจารย์ประจำภาควิชาเกษตรเคมีและเกษตรเขต ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้สนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้จัดทำเกิดการฝึกฝน เรียนรู้ การปรับปรุงการทำงานจนเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยดีตลอดมา ซึ่งผู้จัดทำรู้สึกเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนหวังว่าคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นัฐรดา กันแดง

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1	
บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2	
ข้อมูลพื้นฐานของภาควิชาเคมีและเวชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	3
1. ประวัติความเป็นมา	3
2. ปรัชญา	4
3. ปณิธาน	5
4. วิสัยทัศน์	5
5. พันธกิจ	5
6. วัตถุประสงค์	5
7. นโยบายคุณภาพ	6
8. การเรียนการสอน	8
9. บุคลากรภาควิชาเคมีและเวชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	10
10. งบประมาณ	11
11. ที่ตั้งหน่วยงาน	11
12. อาคารสถานที่	11
13. โครงสร้างการบริหาร	13
14. ความภาคภูมิใจ	13
15. หน้าที่ความรับผิดชอบ(Job Description)	15
16. พันธกิจงานเลขานุการภาควิชา	17

บทที่ 3

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ	18
1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ	18
2. หน้าที่ของเลขานุการ	22
3. ประเภทของเลขานุการ	27
4. คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ	28
5. บุคลิกลักษณะดี หมายถึง มีการปรากฏตนดี คือ	29
6. บทบาทของเลขานุการ	33
7. คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน	33
8. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ	34

บทที่ 4

หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	42
1. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานประชุม	43
2. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานงานธุรการ	52
3. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	64
4. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสาร	78
5. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานติดต่อประสานงาน	80
6. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานจัดทำข้อสอบ	82
7. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานการจัดเก็บข้อสอบเข้าคลังข้อสอบ	83
8. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานเชิญสอนอาจารย์พิเศษ	85

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน	86
1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	86
2. แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน	87
บรรณานุกรม	88
ประวัติผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติการ	89

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันผู้เขียนได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ปฏิบัติงานงานเลขานุการภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช คณะเภสัชศาสตร์) สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ภายใต้หน่วยงานสถาบันระดับอุดมศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบงานภายในภาควิชาเภสัชเคมีฯ อำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์ประจำภาควิชาเภสัชเคมีฯ ทั้งงานด้านการเรียนการสอน งานวิจัย งานประสานงานต่างๆ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่นอกจากอาศัยประสบการณ์การทำงานที่สั่งสมมาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานควรพยายามเรียนรู้งานในหน้าที่ต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ แม้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชาฯ อาจเป็นเพียงบุคลากรส่วนเล็กๆ ของภาควิชา แต่ก็มีความสำคัญในการสนับสนุนงานภายในภาควิชาให้ลุล่วงไปด้วยดี การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) เล่มนี้ ผู้เขียนตั้งใจบอกเล่าประสบการณ์ทั้งด้านการปฏิบัติงาน เทคนิค อุปสรรคที่พบ ตลอดจนวิธีที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหา ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้น ไปจนถึงกระบวนการสิ้นสุดของการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน รายละเอียด ลักษณะงานทั้งหมดในเชิงลึก เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในปฏิบัติงานได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ รวบรวมความรู้ต่างๆ ที่งานเลขานุการภาควิชาต้องทราบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้สนใจได้
- 2.2 เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกับเลขานุการภาควิชาทราบถึงขอบเขตงาน บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการที่รับผิดชอบ
- 2.3 เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การปฏิบัติงาน อุปสรรคปัญหาที่พบ วิธีการแก้ปัญหา รวมถึงเทคนิคที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ผู้สนใจสามารถอ่านทำความเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปรับใช้ได้ต่อไป

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชามีความรู้ ความเข้าใจ มีแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ
- 3.2 ได้ทราบบทบาทหน้าที่งานเลขานุการภาควิชา และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชา
- 3.3 ได้ความรู้ผ่านประสบการณ์การปฏิบัติงาน อุปสรรคปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และเทคนิคการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานของภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ประวัติความเป็นมา

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท เป็นหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยคณะเภสัชศาสตร์ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2535 และได้รับการสถาปนา ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 5 ก. ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 นับเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ แห่งที่ 7 ของประเทศไทย ถัดจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามลำดับ ในระยะเริ่มแรก คณะเภสัช-ศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ภาควิชาคือ ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ภาควิชาเภสัชเคมี ภาควิชาเภสัชเวท ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม ภาควิชาเภสัชวิทยา และภาควิชาเภสัชศาสตร์ สังคม ในเวลาต่อมามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้มีนโยบายให้คณะต่างๆ รวมภาควิชาที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหาร เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2537 คณะเภสัชศาสตร์ ได้ปรับโครงสร้างภาควิชาใหม่ประกอบด้วย 3 ภาควิชาคือ 1) ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท 2) ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม 3) ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ ทั้งนี้ ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวทเกิดจากการรวมระหว่างภาควิชาเภสัชเคมี และภาควิชาเภสัชเวท

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท ได้เริ่มจัดการสอนในรายวิชาที่รับผิดชอบในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 5 ปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 เป็นต้นมา ต่อมาคณะเภสัชศาสตร์ได้กระทำการปรับปรุงหลักสูตรในปี พ.ศ. 2538 และ 2539 เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของวิชาชีพ ในปีการศึกษา 2540 เริ่มจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม ใช้ระยะเวลาการศึกษา 6 ปี เป็นหลักสูตรที่ถือกำเนิดจากปรัชญาบริหารเภสัชกรรม (pharmaceutical care) ซึ่งเป็นการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ยึดเอาผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง นับเป็นหลักสูตรแรกในประเทศไทย ในระยะแรกเริ่มดำเนินการในระบบเทียบโอน เพื่อปริญญาที่

2 ก่อน โดยเปิดรับนิสิตที่เป็นเภสัชกรประจำแหล่งฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเภสัชกรรม ใช้เวลาการศึกษา 2 ปี ต่อมา ในปีการศึกษา 2542 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม หลักสูตร 6 ปี โดยรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายเข้าศึกษาจำนวน 100 คน ควบคู่ไปกับระบบ เทียบโอนเพื่อปริญญาที่ 2 ที่เปิดรับเภสัชกรประจำแหล่งฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ

ในปีการศึกษา 2543 คณะเภสัชศาสตร์ได้เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ (Master of Pharmacy in Pharmaceutical Sciences) ซึ่งเป็น หลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เภสัชกรรมชุมชน (Master of Pharmacy in Community Pharmacy) และในปีการศึกษา 2544 ได้เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเภสัช ศาสตร์ หลักสูตรนานาชาติ (Doctor of Philosophy in Pharmaceutical Sciences)

ในปีการศึกษา 2545 คณะเภสัชศาสตร์ได้เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ (Master of Science in Pharmaceutical Sciences) และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง (Master of Science in Cosmetic Sciences) ในปีการศึกษา 2548 ได้เปิดหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต อีก 1 หลักสูตร คือ หลักสูตร วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง (Bachelor of Science in Cosmetic Sciences)

ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะ 10 (พ.ศ. 2550-2554) คณะเภสัชศาสตร์ ได้เปิด หลักสูตรใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา อีก 4 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรเภสัชศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัช กรรม (Master of Pharmacy Program in Pharmaceutics) หลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรเภสัชศาสตรมหา บัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม (Master of Pharmacy Program in Pharmaceutical Care) หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชวิทยาและวิทยาศาสตร์ชีวโมเลกุล (Master of Science Program in Pharmacology and Biomolecular Sciences) หลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เภสัชเคมีและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ (Master of Science Program in Pharmaceutical Chemistry and Natural Products) หลักสูตรนานาชาติ

2. ปรัชญา

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร มีอุดมการณ์มุ่งมั่น ที่จะ เจริญรอยตามเบื้องพระยุคลบาทของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ผู้พระราชทานความเป็นไทและความผาสุกแก่

ปวงชนชาวไทยในอดีต ภาควิชาเภสัชเคมีฯ จึงรับนโยบายจากทางคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อมุ่งเน้นที่จะสืบสานงานเภสัชกรรมให้เป็นไทจากอวิชาและผลิตบัณฑิตด้านเภสัชศาสตร์ให้เป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมมีความเชี่ยวชาญทางด้านเภสัชเคมีและเภสัชเวท มุ่งพัฒนางานวิจัยเพื่อสร้าง องค์ความรู้ใหม่และประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศเพิ่มศักยภาพการพึ่งพาตนเองและการแข่งขันระดับนานาชาติ อีกทั้งเป็นที่พึ่งทางวิชาการของสังคม ตลอดจน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติให้ดำรงอยู่สืบไป

3. ปณิธาน

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท ดำเนินงานโดยยึดมั่นปณิธานของคณะเภสัชศาสตร์ คือ ยึดมั่นคุณธรรม ผู้นำวิชาการ ชำนาญวิชาชีพ

4. วิสัยทัศน์

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำหน้าที่พัฒนาความรู้ความสามารถในด้านวิชาการแก่นิสิตทั้งระดับปริญญา และระดับบัณฑิตศึกษา ให้มีความรู้ที่จะไปปฏิบัติงานในสังคม มีการพัฒนางานวิจัยทางด้านเภสัชเคมีและเภสัชเวท ให้มีศักยภาพเท่าเทียมต่างประเทศ รวมทั้งงานบริการให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรแก่ประชาชนทั่วไป

5. พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่พร้อมด้วยคุณภาพและคุณธรรม เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ
2. สร้างสรรค์และเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพมาตรฐานทั้งในระดับชุมชน ประเทศ และนานาชาติ
3. เป็นศูนย์ในการให้บริการวิชาการระดับคุณภาพแก่ชุมชน และ บุคลากรวิชาชีพ
4. ส่งเสริมบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อคงไว้ซึ่งสังคมคุณภาพและเอกลักษณ์แห่งความเป็นไทย

6. วัตถุประสงค์

1. รับนโยบายจากคณะเภสัชศาสตร์ในการผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่รู้และมีความรู้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ถึงพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรมโดยมีการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลาง
2. รับนโยบายจากคณะเภสัชศาสตร์เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนางานวิจัยสู่ระดับสากลโดยมีการแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนรวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งใน และต่างประเทศ มี

การใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและทรัพยากรในประเทศ ในงานวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศหรือก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

3. เพื่อพัฒนาการบริหารภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวทให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้บริการวิชาการทางด้านเภสัชเคมีผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ และการควบคุมคุณภาพเภสัชภัณฑ์และสมุนไพร แก่นิสิต บุคลากรสาธารณสุข และประชาชนทั่วไป
5. เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและค่านิยมไทยที่สั่งงามแก่นิสิตและบุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
6. ใช้ระบบประกันคุณภาพ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องติดตามผลในทุกพันธกิจของภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท

7. นโยบายคุณภาพ

7.1 ภารกิจหลัก

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีภารกิจหลักสำคัญที่สอดคล้องกับภารกิจความรับผิดชอบของคณะเภสัชศาสตร์ และมหาวิทยาลัยนเรศวร 4 ประการ อันได้แก่

- 1) การเรียนการสอน
- 2) การวิจัย
- 3) การบริการวิชาการแก่สังคม
- 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

7.2 นโยบายของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

7.2.1 นโยบายด้านการผลิตบัณฑิต

บัณฑิตทุกระดับ ทุกสาขาวิชา จะต้องเป็นไทต่อวิชา ถึงพร้อมด้วยคุณลักษณะ ที่เป็นไปตามปณิธานของคณะเภสัชศาสตร์ และเป็นที่ยังพอใจ และความต้องการของสังคมทุกภาคส่วน

7.2.2 นโยบายด้านกิจการนิสิต

ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของนิสิตให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ต่อสังคม เน้นความรัก ความสามัคคี คุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้เข้มแข็ง

7.2.3 นโยบายด้านการวิจัย

การวิจัยที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ สังคม ประชาโลก ประสานภูมิปัญญาไทยให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ และพัฒนาสู่สากล เพื่อตอบสนองความต้องการในระดับองค์กร และระดับประเทศ ทั้งนี้มุ่งเน้นการวิจัยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ ไม่ก่อให้เกิดมลพิษหรือความเสี่ยง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

7.2.4 นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

โครงสร้าง องค์กรประกอบ และคุณสมบัติด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย บุคลากรทุกระดับมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและมีทักษะตรงตามความต้องการของชุมชนในการเป็นผู้นำวิชาชีพ มีความเชี่ยวชาญ มีศักดิ์ศรี มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ประจักษ์และยอมรับอย่างกว้างขวาง มีความรักองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงาน

7.2.5. นโยบายด้านการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศ

การจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรการบริหาร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์การดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ในการวิเคราะห์ การวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา เน้นความสามารถในการเข้าถึงแต่ละระดับและการนำไปใช้ ตลอดจนเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และการติดต่อสื่อสาร

7.2.6. นโยบายด้านการเงินและงบประมาณ

สร้างความเข้มแข็งและประสิทธิภาพด้านการเงินและงบประมาณ สามารถพึ่งพาตนเอง บนความโปร่งใส เน้นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนการเงินที่กำหนด สอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าประสงค์

7.2.7. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา การจัดการศึกษาในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถบรรลุประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

7.2.8. นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์กรหลักในการให้บริการวิชาการด้านเภสัชศาสตร์ สมุนไพร เภสัชภัณฑ์และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการฝึกอบรมแก่เภสัชกร บุคลากรสาธารณสุข และประชาชนทั่วไป โดยสนองตอบความต้องการของสังคม

7.2.9. นโยบายด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สร้างอัตลักษณ์ และวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สืบค้น ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และค่านิยมไทยที่ดีงามแก่นิสิตและบุคลากรของคณะ รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

7.2.10. นโยบายด้านการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยน การใช้ประโยชน์ การเก็บรวบรวมเป็นเอกลักษณ์องค์กร การเกิดนวัตกรรมของ การปฏิบัติงานคุณภาพ

7.2.11. นโยบายด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

สนับสนุนทรัพยากร เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพของประชาคมคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร บูรณาการองค์ความรู้ทางเภสัชศาสตร์ และแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อปรับระบบ รูปแบบการบริการวิชาการรวมทั้งการจัดการหลักสูตรให้บรรลุการพัฒนา ทั้ง 4 ด้านคือ ทางกาย ทางจิต ทางสังคม และจิตวิญญาณ/ปัญญา โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือการ สร้างเสริมสุขภาพประชาชน

7.2.12. นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

มีระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย โดยจัดหาและสนับสนุนทรัพยากรอย่างเหมาะสม มุ่งเน้นให้เกิดความตระหนัก และถือเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของบุคลากรทุกภาคส่วน อย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและต่อเนื่อง

8. การเรียนการสอน

ปัจจุบัน คณะเภสัชศาสตร์ มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีจำนวน 2 หลักสูตร และระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก จำนวน 5 หลักสูตร ดังนี้

ระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มุ่งเน้นการกระจายโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนทั่วประเทศ โดยมีนโยบายการรับนักเรียนในพื้นที่เขต 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่างร้อยละ 70 และร้อยละ

30 สำหรับนักเรียนจากพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศที่ผ่านการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (หรือ admission) นอกจากนี้ ยังมีโครงการรับพิเศษอื่นๆ โดยมีหลักสูตรที่เปิดสอนคือ

1. หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม
2. หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง

ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และศักยภาพในการค้นคว้าวิจัยเฉพาะสาขามากขึ้น โดยมีหลักสูตรที่เปิดสอนคือ

1. หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมชุมชน
2. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
3. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชเคมีและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ
4. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชวิทยา
5. หลักสูตรวิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์

รายวิชาที่ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวชற்பิดชอบ

ระดับปริญญาตรี

1. หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม
 - รายวิชา 199201 การควบคุมคุณภาพเภสัชภัณฑ์สำหรับเภสัชศาสตร์ 1
 - รายวิชา 199301 การควบคุมคุณภาพเภสัชภัณฑ์สำหรับเภสัชศาสตร์ 2
 - รายวิชา 199302 เภสัชเคมีสำหรับเภสัชศาสตร์ 1
 - รายวิชา 199303 บทนำสู่เภสัชเคมีสำหรับเภสัชศาสตร์
 - รายวิชา 199311 บทนำสู่เภสัชเวช
 - รายวิชา 199312 เภสัชเวชสำหรับเภสัชศาสตร์ 1
 - รายวิชา 199401 เภสัชเคมีสำหรับเภสัชศาสตร์ 2
 - รายวิชา 199411 เภสัชเวชสำหรับเภสัชศาสตร์ 2
2. หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
 - รายวิชา 157221 เคมีวิเคราะห์ในวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง 1
 - รายวิชา 157321 เคมีวิเคราะห์ในวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง 2

- รายวิชา 157331 ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติที่ใช้ในเครื่องสำอาง 1
- รายวิชา 157332 ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติที่ใช้ในเครื่องสำอาง 2

ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก

1. หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมชุมชน
 - ไม่มีรายวิชาที่รับผิดชอบ
2. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
 - ไม่มีรายวิชาที่รับผิดชอบ

3. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชเคมีและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ
 - รายวิชา 162701 เทคนิคการใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัยทางเภสัช-
ศาสตร์ 1
 - รายวิชา 162704 หัวข้อพิเศษทางเภสัชเคมีและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ
 - รายวิชา 162707 หลักการทางเคมียา
4. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชวิทยา
 - ไม่มีรายวิชาที่รับผิดชอบ
5. หลักสูตรวิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์
 - ไม่มีรายวิชาที่รับผิดชอบ

9. บุคลากรภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีงบประมาณ 2555 ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มีบุคลากรทั้งสิ้น 14 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 13 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2557) มีดังนี้

ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย-สาย ก					
บุคลากร / ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา				หมายเหตุ
	ตรี	โท	เอก	รวม	
รองศาสตราจารย์	-	-	3	3	

ผู้ช่วยศาสตราจารย์	-	2	5	7	
อาจารย์	-	-	-		
รวม	0	2	8	10	

พนักงานมหาวิทยาลัย-พนักงานวิชาการ					
บุคลากร / ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา				หมายเหตุ
	ตรี	โท	เอก	รวม	
รองศาสตราจารย์	-	-	-	0	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	-	-	-	0	
อาจารย์	-	-	2	2	
รวม	0	0	2	2	

พนักงานมหาวิทยาลัย-พนักงานสนับสนุน					
บุคลากร / ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา				หมายเหตุ
	ตรี	โท	เอก	รวม	
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	1	-	1	
รวม	-	1	-	1	

จำนวนบุคลากรของภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวทจำแนกตามสังกัด

ภาควิชา	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย (สาย วิชาการ)	พนักงาน มหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
เภสัชเคมีฯ	10	2	1	-	-	-	13

10. งบประมาณ

เนื่องจากนโยบายการบริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นนโยบายบริหารจาก ส่วนกลางของคณะเภสัชศาสตร์ จึงไม่มีการจัดแบ่งงบประมาณมายังภาควิชาโดยตรงแต่เป็นระบบงบประมาณจาก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

11. ที่ตั้งหน่วยงาน

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งอยู่อาคาร 2 ชั้น 1 (ห้อง ภ.2105)

12. อาคารสถานที่

ภาควิชาเป็นองค์กรย่อยของคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งคณะเภสัชศาสตร์มีพื้นที่ 19,525 ตาราง- เมตร ประกอบด้วยอาคาร 3 ชั้น จำนวน 6 หลัง ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท มีการใช้สถานที่ของคณะเภสัช ศาสตร์ ในการปฏิบัติการ และได้รับมอบหมายให้ดูแลสถานที่ที่ใช้ปฏิบัติการของ คณะเภสัชศาสตร์ในส่วน ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท รับผิดชอบดูแลอำนวยความสะดวกการใช้สอยอาคารสถานที่ ดังนี้

ลักษณะห้อง	ที่ตั้ง	ความจุ (คน)	จำนวน (ห้อง)
ห้อง lecture /ห้องสมุดภาควิชา	ภ.2103	20	1
ห้องพักอาจารย์	ภ. 2105	14	1
ห้องประชุมภาควิชาเภสัชเคมี และเภสัชเวท	ภ.2104	10	1
ห้องเตรียมปฏิบัติการ	ภ.5102, ภ.5202	20 - 30	2
ห้องเครื่องมือกลาง	ภ. 4202, ภ. 4203	20 - 30	2
ห้องปฏิบัติการกลาง	ภ.5103, ภ.5203	80 -100	2

ลักษณะห้อง	ที่ตั้ง	ความจุ (คน)	จำนวน (ห้อง)
ศูนย์ข้อมูลสมุนไพรมะและ ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ	อาคารปฏิบัติการสมุนไพรมะ	50	1
Unit cell	ภ. 3203, ภ. 4205, ภ. 4208, ภ. 4209, ภ. 4304, ภ. 4308	5 - 6 ต่อห้อง	6
ห้องเครื่องซัง	ภ. 5204	25	1
ห้องเก็บตัวอย่างสมุนไพรมะแห้ง	ภ. 4103	10	1

13. โครงสร้างการบริหาร

ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้จัดโครงสร้างการบริหารโดยมีหัวหน้าภาควิชาเป็นผู้บริหารสูงสุด และมีรองหัวหน้าภาควิชา จำนวน 2 คนซึ่งรับผิดชอบในส่วนการทำประเมินคุณภาพการศึกษา (QA) และรับผิดชอบในส่วนการประสานการฝึกปฏิบัติงาน และการบริการเคลื่อนที่ (Mobile

Unit) และมีพนักงานฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชา จำนวน 1 คน ดังภาพแสดงโครงการบริการ
ดังนี้

****ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2558**

14. ความภาคภูมิใจ

งานที่โดดเด่นของภาควิชา คือ งานด้านการเรียนการสอน การทำวิจัย งานด้านสมุนไพร และหน่วยข้อมูลสมุนไพร ซึ่งเป็นหน่วยข้อมูลให้บริการวิชาการด้านสมุนไพร การออกหน่วยเพื่อให้ความรู้แก่ชุมชน การรับเป็นผู้อบรม และสถานที่ศึกษาดูงานด้านสมุนไพร แหล่งค้นคว้าด้านสมุนไพร มีสวนสมุนไพรรอบๆ บริเวณหน่วยข้อมูลสมุนไพร ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน นอกจากนี้ ทางภาควิชายังมีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ซึ่งมีการจัดทุกสองปี และมีการทดลองในการสังเคราะห์ยา และศึกษาโครงสร้างยาที่ออกฤทธิ์ในพืช รวมทั้งวิธีการทางไบโอ - เทคโนโลยี ซึ่งคาดว่าจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขัน กับนานาชาติประเทศ

ภาควิชาเภสัชเคมีฯ ยังให้ความร่วมมือกับศูนย์ cosmetic and natural products มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการนำสมุนไพรมาให้ประโยชน์ ซึ่งเป็นการนำความรู้จากวิทยาการพื้นบ้าน มาประยุกต์ใช้กับความรู้

ทางวิทยาศาสตร์ และยังให้ความร่วมมือกับศูนย์ทดสอบชีวสมมูลในการช่วยเหลือทางด้านการพัฒนาวิธีการวิเคราะห์ระดับยาในเลือด

รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคนินันท์ (อาจารย์ประจำภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท) และ ดร.ภญ.วฐุ พรหมพิทยารัตน์ ได้รับอนุสิทธิบัตร "กรรมวิธีการเตรียมสารสกัดชาโพนินสูงจากพรมมิ" ออกให้ ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 และหมดอายุ ณ วันที่ 28 มกราคม 2556

รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคนินันท์ งานวิจัยสมุนไพร “พรมมิ” ช่วยบำรุงความจำ ป้องกันโรคอัลไซเมอร์ เทียบเท่า “แปะก๊วย-โสม” จดอนุสิทธิบัตรแล้ว

รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคนินันท์ ได้รับรางวัลงานวิจัยดีเด่น สาขาสมุนไพร (เมธีวิจัย สกว. 2550) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์ ได้จัดการประกวดโครงการ CGI Award Young Scientists 2008 โดยโครงการ เรื่อง "การพัฒนายาใหม่ที่มีฤทธิ์ยับยั้งการทำงานของเอนไซม์โคลีนเอสเทอเรส" ผลงานของ นายนิติพล ศรีมงคลพิทักษ์ และนายอรรณพ วงษ์ช้าง นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภก.เรืองวิทย์ กิจบรรณเดช อาจารย์ประจำภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้รับรางวัลชนะเลิศ CGI Award 2008 ในระดับปริญญาตรี โดยได้รับเงินรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ และ โล่พระราชทานสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี

ปี 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้จัดโครงการส่งเสริมและเชิดชูนักวิจัยของมหาวิทยาลัยที่มีผลงานวิจัยดีเด่น รวมทั้งสร้างคุณประโยชน์ให้กับส่วนรวมและวงการวิจัยในประเทศชาติ จากการคัดเลือกนักวิจัยดีเด่น ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคนินันท์ ได้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเด่น ประเภทสร้างคณะวิจัยระหว่างสถาบัน (NU Outstanding Research Team) ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เข้ารับพระราชทานเข็มเกียรติคุณรางวัลนักวิจัยดีเด่น ในวันพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2554 จากมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัด พิษณุโลก วันอังคารที่ 4 ธันวาคม 2555

ปี 2557 ผลงานวิจัยดีเด่นในรูปแบบโปสเตอร์ สาขา Pharmaceutical Chemistry and Natural Products (PN) เรื่อง Discovery of novel cholinesterase inhibitor (RKNU026) with β amyloid aggregation inhibitory activity ของนายธิปไตย หิรัณยเอกภาพ นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับประกาศนียบัตรจากคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในงานประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยทางเภสัชศาสตร์ประจำปี 2556 (ครั้งที่ 30) ณ ห้องประชุมตัว ลพานุกรม (702) อาคาร 80 ปีเภสัชศาสตร์ เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2557 โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภก.เรืองวิทย์ กิจบรรณเดช เป็นที่ปรึกษา

ปี 2557 รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคินันท์ ได้รับรางวัลนำเสนอผลงานประดิษฐ์คิดค้นนักประดิษฐ์ไทยที่เข้าร่วมประกวดในงาน “42th Internation Exhibition of Inventions of Geneva” ระหว่างวันที่ 2 – 6 เมษายน 2557 ณ กรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส โดยการคัดเลือกผลงานการวิจัยการไปนำเสนอจากมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีงานวิจัยจากคณะเภสัชศาสตร์ ได้รับรางวัลดังนี้

1. ผลงาน “Brahmi tablet: a food supplement for memory improvement” โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคินันท์ และคณะ ได้รับรางวัล Silver Medal
2. ผลงาน “Hair growth control products from a Thai medicinal plant” โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคินันท์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ภก.เนติ วรรณุช และ คณะ ได้รับรางวัล Silver Medal
3. ผลงาน “The anti-wrinkle cosmetics containing green tea extract in microparticle” โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภก.เนติ วรรณุช รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคินันท์ และ ดร.ภก.วุฒิชัย วิสุทธิพรต ได้รับรางวัล Bronze Medal และรางวัลพิเศษ (Special award) จาก Association of Polish Inventors and Rationaizers

ปี 2557 รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.กรกนก อิงคินันท์ ได้รับรางวัล The Best Innovation in Biotechnology งานวันนักประดิษฐ์ 2557 โดยคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ วันที่ 23 - 26 มิถุนายน 2557 ชื่อผลงาน "Hair growth control products from Thai medicinal plant"

15. หน้าที่ความรับผิดชอบ(Job Description)

<u>ชื่อตำแหน่ง</u>	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช)
<u>สถานภาพของงาน</u>	ระดับชำนาญการ
<u>สายการปกครองบังคับบัญชา</u>	ภายในการกำกับดูแลของหัวหน้างานธุรการ และหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ : ควบคุมตรวจสอบและสนับสนุนโดยหัวหน้าภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช และรองคณบดีฝ่ายบริหาร

ความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

1. งานธุรการและสารบรรณ การร่างหนังสือราชการ
2. กำกับ ดูแลหรือดำเนินงานด้านการรับ-ส่งติดตามหนังสือราชการ
3. งานสำเนา แจกเวียนหนังสือ ภายในภาควิชาเภสัชเคมีฯ

4. งานติดต่อประสานงานทั่วไปทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยแสดงเป็นลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
6. คัดกรองเอกสารหลักฐานการประกันคุณภาพหน่วยงานย่อย จัดทำข้อมูลสำหรับประเมินหน่วยงานย่อย
7. งานประชุม สัมมนาภายในภาควิชาเภสัชเคมีฯ
8. งานบุคคล ดูแลสมุดลงชื่อปฏิบัติงาน การลาต่างๆ
9. งานพัสดุ ควบคุมดูแลการเบิกจ่ายพัสดุในภาควิชาเภสัชเคมีฯ
10. งานห้องสมุด ดูแลการลงทะเบียนหนังสือ การยืม-คืนหนังสือ
11. งานเอกสารการสอน จัดทำรูปเล่ม และแจกจ่าย
12. งานข้อสอบ ดูแลควบคุมการจัดทำข้อสอบรายวิชาในภาควิชาเภสัชเคมีฯ รวบรวมจัดเก็บเข้าคลังข้อสอบคณะฯ
13. ปฏิบัติงานใดๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานด้านพฤติกรรม

1. ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา สม่ำเสมอเป็นปกติวิสัย
2. มีความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
3. มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สนใจ กระตือรือร้น และให้ความร่วมมือ โดยมุ่งเน้นแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานร่วมกัน
4. ปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
5. มีจิตสำนึกด้านการใช้ทรัพยากร การมีส่วนร่วมลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายหน่วยงาน
6. มีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีภาวะผู้นำ
7. มีการพัฒนาระบบงาน/กระบวนการ/นวัตกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

8. มีการประเมินตนเองอยู่เสมอ การนำข้อมูลป้อนกลับมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานในส่วนที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นกว่าเดิม
9. ยึดมั่นในธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อหน่วยงาน และเอื้อประโยชน์ต่อส่วนรวม

16. พันธกิจงานเลขานุการภาควิชา

หน่วยเลขานุการภาควิชา (Unit Secretary) มีพันธกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช

บทที่ 3

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ

1. ทฤษฎี ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ

บทบาทของเลขานุการ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน ถือว่า ผู้ปฏิบัติงานในบทบาทเลขานุการมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเลขานุการนอกจากจะต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารขององค์กรโดยมีหน้าที่คอยช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนผู้บริหารให้ปฏิบัติ งานต่างๆ ได้อย่างราบรื่นแล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องเป็นผู้ที่แม่นยำในเรื่องกฎ ระเบียบ มีบุคลิกคล่องแคล่วสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรักษาความลับต่างๆ ที่สำคัญได้เป็นที่ไว้นับถือ เชื่อใจ จึงมีคำกล่าวที่ว่า “เลขานุการที่ดีเปรียบเสมือนแขนขวาของผู้บริหาร” ทั้งนี้ ดังความหมายที่เรียบเรียงเกี่ยวกับการเลขานุการไว้ดังนี้

กมล ชุทรัพย์ (2515, หน้า 1) คำว่า เลขานุการ เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขา และอนุการ ซึ่งเลขา แปลว่า รอยเขียน หรือตัวหนังสือ อนุการ แปลว่า ผู้ช่วยเหลือ เมื่อรวมกันแล้วจึงแปลได้ว่า “ผู้ช่วยเหลือในงานเกี่ยวกับการเขียนหนังสือ”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้คำนิยามศัพท์ เลขานุการ ไว้ว่า “ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ตามที่ผู้ใหญ่สั่ง” แต่ความจริงแล้วงานในหน้าที่เลขานุการจัดว่าเป็นงานที่กว้างขวางและต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเฉลียวฉลาดรอบคอบประกอบกับจะต้องมีปฏิภาณดี ตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

กมล ชุทรัพย์ (2515, หน้า 6) คำจำกัดความของ “เลขานุการ” (Secretary) มาจากคำศัพท์ภาษาลาติน เดิมที่เรียกว่า Secretum แปลว่า “Secret ความลับ” ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชา และของสำนักงาน งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการ ต้องรอบคอบ ไว้นับถือ เชื่อใจ และเหมาะสมกับตำแหน่ง หากแยกความหมายตามพยัญชนะของคำว่า Secretary จะเป็นดังนี้

S มาจากคำว่า SENSE หรือ SENSITIVITY คือ ความมีสามัญสำนึกรับผิดชอบในการทำงาน ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ วางตนถูกต้องเหมาะสม มีไหวพริบ เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็วและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์

E มาจากคำว่า EFFICIENCY คือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

C มาจากคำว่า COURAGE คือ มีความมุ่งมั่น และความกล้าในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
ควรเพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจ และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

R มาจากคำว่า RESPONSIBILITY คือ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

E มาจากคำว่า ENERGY คือ มีพลังใจในการทำงาน พร้อมด้วยสมรรถนะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ดีใน
การปฏิบัติงาน รู้จักจัดสรรเวลาในการทำงาน

T มาจากคำว่า TECHNIC หรือ TECHNIQUE คือ การมีเทคนิค ศิลปะ ความสามารถในการทำงาน รู้จัก
ดัดแปลงความรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

A มาจากคำว่า ACTIVE คือ ความตื่นตัว กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ไม่เฉื่อยชา

R มาจากคำว่า RELIABILITY คือ มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บริหารและองค์กร บางตำราก็
เขียนว่ามาจากคำว่า RICH คือ เป็นผู้มีความสมบูรณ์พร้อมในด้านจิตใจและศีลธรรมในการปฏิบัติงาน

Y มาจากคำว่า YOUTH หรือ YOUNG คือ การเป็นผู้มีจิตใจอ่อนเยาว์เหมือนวัยหนุ่มสาวอยู่เสมอ
(Young at Heart) เพราะงานเลขานุการเป็นงานที่ต้องอาศัยความกระฉับกระเฉง คล่องตัว

ศิริวรรณ สัญชาชนนท์ (2525, หน้า 178) งานเลขานุการ มีลักษณะเป็นศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ต้อง
อาศัยความรู้ในวิชาการเลขานุการ ซึ่งถือเป็นศาสตร์และต้องอาศัยเทคนิคต่างๆ ในการนำความรู้มาปรับปรุงให้
เหมาะสมกับสถานการณ์จึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ ดังนั้น คุณสมบัติของเลขานุการจึงประกอบด้วย
ลักษณะที่เป็นศาสตร์และศิลป์ โดยแยกออกเป็น 4 ประการ คือ

1. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยดี
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ
3. มีพื้นฐานความรู้ทั่วไปดี
4. มีประสบการณ์ในการทำงานธุรกิจพอสมควร

อาศยา โชติพานิช (จาก <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm>) เลขานุการ คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนผู้บริหาร จึงต้องมีบุคลิกภาพลักษณะที่เหมาะสม เช่น เป็นผู้มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบ ตื่นตัว รั้วรอบและแม่นยำ เป็นบุคคลที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ในทุกเรื่อง เป็นคนที่ รักและชอบงานสำนักงาน รวมทั้งงานธุรการร้อยแปดที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่ให้เกียรติและนับถือผู้บริหารที่เป็นเจ้านายของตนเอง เลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดต้องรู้

และเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และควรเข้าใจ ต้องสามารถพลิกแพลงผกผันจัดการงานให้ราบรื่นคล่องจงไปกับความต้องการ และความจำเป็นของงานและของตัวผู้บริหาร ต้องประสานงานกับคนรอบทิศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างนุ่มนวลและแนบเนียน โดยไม่ให้เกิดการ ประสานงากันขึ้นแม้ในจุดใดจุดหนึ่ง

(พจนานุกรมไทย-ไทย อาจารย์เปลื้อง ฦ นคร) เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง หรือตำแหน่งหน้าที่อย่างเลขาธิการ แต่เป็นของเฉพาะบุคคล

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (หน้า 5) เลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็น ผู้รอบคอบเป็นผู้ไว้วางใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุกๆ เรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิชา ขำนาญมาก (2539, หน้า 10) ถ้าเลขานุการทุกคนในโลกนี้หยุดงานพร้อมกันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักไปด้วย แต่ถึงอย่างไรก็อย่าลืมว่า เลขานุการที่มีความสามารถเท่านั้นที่จะช่วยให้งานต่างๆ ลุล่วงไปได้ด้วยดี มีปรัชญา ข้อหนึ่งกล่าวว่าเลขานุการที่มีความสามารถ ในปัจจุบัน คือ ผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้า

อุษณีย์ ตูลาบตี (2545, หน้า 12) คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลข สนธิกับอนุการ ดังนั้น เลข + อนุการ รวมเป็นคำว่า “เลขานุการ” คำว่า “เลขานุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2522 แปลว่า ลาย, รอยเขียน, ตัวอักษร, การเขียน, งานขีดเขียน

คำว่า “อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า การทำตาม, การเอาอย่าง ฉะนั้น เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” จึงมีความหมายว่า “ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ถูกผู้ใหญ่ (ผู้บังคับบัญชา) สั่ง”

อุษณีย์ ตูลาบตี (2545, 13) เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ และทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจของตน

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2546, 199) คำว่า “เลขานุการ” ตามความหมายพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525 หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ถูกผู้ใหญ่สั่ง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525: 732)

เจริญ เกษภูววัลย์ (2543, 14) เลขานุการ คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มาทำหน้าที่ช่วยเหลืองานของผู้บริหารเกี่ยวกับการเขียนจดหมายโต้ตอบงานเอกสาร การต้อนรับ การติดต่อนัดหมายประชุม การจัดประชุม และอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้บริหาร

กลุ่มงานอำนวยการปลัดกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (กรกฎาคม 2552) “เลขานุการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Secretary หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ถูกผู้บังคับบัญชาสั่ง เช่น เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการประจำแผนก (หากเป็นผู้หญิงจะต้องใช้ชื่อตำแหน่งงาน “เลขานุการิณี” แต่ปัจจุบัน

อนุโลมตามสมัยนิยมให้ใช้ “เลขานุการ” กับผู้หญิงได้) โดยมากแล้วงานของเลขานุการมักเป็นงานเอกสาร งานเสมียนงานด้านการประสานงาน และ เป็นผู้ช่วยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

เลขานุการนักบริหาร หรือหน้าห้อง หมายถึง ตำแหน่งงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ควบคุมกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ประสานงาน วางแผน ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามการปฏิบัติงานเลขานุการนักบริหาร การนัดหมายงาน รับเชิญ การจัดงานรับรอง งานพิธี การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม การติดตามเรื่องและผลการปฏิบัติงาน ประสานข้อสั่งการของผู้บริหาร ต่อผู้เกี่ยวข้อง การทำความเห็นเสนอแนะ งานโครงการพิเศษ การติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหาร การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และการปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. หน้าที่ของเลขานุการ

ตรีเพ็ชร อำเมือง (หน้า 8) งานของเลขานุการ ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็น การตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถาม งานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเป็นเทปบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่องค์กรใช้เป็นประจำดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้าหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กมล ชูทรัพย์ (2517, 172) งานที่เลขานุการปฏิบัติทั่วไปมีมากเพราะถ้าทำงานแทนหัวหน้างานเกือบทุกอย่าง งานที่เลขานุการจะต้องปฏิบัติจะมากหรือน้อยย่อมแล้วแต่ผู้บังคับบัญชา และความเล็กหรือใหญ่ของกิจการ

หรือสำนักงานอื่นๆ เลขานุการในสำนักงานเล็กอาจต้องทำงานมากกว่าก็ได้ สำหรับในสำนักงานใหญ่ๆ ก็มีเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะมารับแบ่งงานไปทำ โดยทั่วไปแล้วงานที่เลขานุการพึงปฏิบัติมีดังนี้

1. การบันทึกและร่างเอกสารต่างๆ (Recording and Composing) หรืออาจเรียกว่างานสารบรรณทั่วไป นับตั้งแต่รับจดหมายเข้ามาในสำนักงาน ลงทะเบียน โต้ตอบ จัดเก็บ นอกจากนี้ก็มีการจัดทำหลักฐานการเงิน ทำบัญชีรายรับรายจ่าย สามารถใช้เครื่องคำนวณเลขแบบต่างๆ ได้ บัญชีพัสดุ ร่างสัญญา เขียนใบสั่งของ ร่างประกาศโฆษณา การจดชวเลข การแปลชวเลข พิมพ์ดีด ทำรายงานการประชุม ฯลฯ
2. การคิดคำนวณต่างๆ (Computing) ได้แก่ การคำนวณราคาหรือค่าของสินค้าและของต่างๆ คำนวณการลดราคา จำนวนสินค้าที่ผลิตขึ้น คิดเงินเดือนและโบนัสของพนักงาน คิดเปอร์เซ็นต์ ทำสถิติต่างๆ
3. การแบ่งประเภทและการเก็บค้นเอกสาร (Classifying filing and Finding) ซึ่งมีหลายแบบหลายวิธี
4. ทำการติดต่อ (Communicating) ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน โดยการบอกด้วยวาจา เขียนโน้ต เขียนจดหมายบอก ติดประกาศติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางโทรเลข กำหนดนัดหมายกิจการให้ผู้บังคับบัญชา คอยเตือนการนัดหมายนั้น ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้บังคับบัญชา

กมล ชูทรัพย์ (2517, 174) หน้าที่เลขานุการในการประชุม ในการบริหารกิจการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางราชการ หรือองค์การบริษัทห้างร้านจะต้องมีการประชุมกรรมการเพื่อวางนโยบายควบคุมดูแลผลประโยชน์ ตลอดจนการปฏิบัติงานและวางระเบียบต่างๆ ในการประชุมนี้เลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดการให้การดำเนินการประชุมนี้เป็นไปโดยเรียบร้อยตั้งแต่ต้นจนจบ

องค์การประชุมโดยปกติประกอบด้วย

1. ประธาน
2. รองประธาน

ทั้งสองท่านนี้โดยมากเลือกมาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และอาวุโสในบรรดาผู้ถือหุ้นส่วนบริษัทนั้นๆ ถ้าหากเป็นหน่วยงานราชการหรือองค์การรัฐบาล ก็เลือกจากผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของส่วนราชการหรือองค์การนั้น

3. คณะกรรมการเลือกจากผู้ถือหุ้นและผู้ดำเนินงาน ถ้าเป็นราชการหรือองค์การก็เลือกจากข้าราชการหรือพนักงานชั้นผู้ใหญ่ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ
4. เลขานุการที่ประชุม หน้าที่ของเลขานุการจะต้องกระทำเพื่อดำเนินการประชุม มีวิธีปฏิบัติเป็นขั้นๆ ดังนี้
 - a. การเตรียมสถานที่
 - b. การจัดระเบียบวาระการประชุม
 - c. การเชิญประชุม
 - d. ตอนประชุม
 - e. การจดย่างงานการประชุม
 - f. สรุปรายงานการประชุมหลังจากการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว

ซึ่งจะได้อธิบายเป็นข้อๆ ดังนี้

1. การเตรียมสถานที่ เลขานุการจะต้องเป็นผู้เตรียมสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชุม ห้องประชุมควรเป็นห้องใหญ่ เลขานุการจะต้องจัดให้มีโต๊ะประชุมและเก้าอี้ให้พอเพียง เพื่อกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องนั่ง ที่นั่งผู้เป็นประธาน รองประธาน ควรจัดให้อยู่หัวโต๊ะ เครื่องอุปกรณ์ในห้องประชุมควรมีให้ครบ เช่น พัดลม ที่เขียนหูหรี ฯลฯ

2. การจัดระเบียบวาระการประชุม เลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดระเบียบวาระประชุม ว่าในคราวประชุมหน้าจะต้องประชุมเรื่องอะไรกันบ้าง เลขานุการจะต้องรู้ข้อเท็จจริงของเรื่องโดยละเอียด เมื่อกรรมการไม่เข้าใจเรื่องใดในระเบียบวาระ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงข้อเท็จจริงนั้นโดยละเอียดและถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อให้กรรมการตัดสินใจได้ถูก การจัดระเบียบวาระเลขานุการจะต้องเป็นผู้จัดว่า ควรจะนำเรื่องใดเสนอคณะกรรมการก่อนตามความสำคัญมากน้อยของเรื่องนั้นๆ ตามที่ปฏิบัติกัน เลขานุการมักเสนอเรื่องด่วนเป็นอันดับแรก ต่อไปก็ลดหลั่นลงไปจนถึงเรื่องธรรมดา

3. การเชิญประชุม เลขานุการจะต้องเป็นผู้ออกหนังสือแจ้งกำหนดการประชุมถึงคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจว่า จะประชุมกันเรื่องอะไร ที่ไหน และเมื่อใด

4. ตอนประชุม เมื่อถึงวันประชุม เลขานุการจะต้องปฏิบัติดังนี้

a. จัดสมุดเซ็นชื่อสำหรับคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง

b. จัดเตรียมหลักฐานเรื่องเดิมตามระเบียบวาระที่เสนอคณะกรรมการ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงโดยถูกต้อง เมื่อครบองค์ประชุมแล้ว ประธานเปิดการประชุม ต่อจากนั้นก็เป็นที่ของเลขานุการเสนอเรื่องต่างๆ ตามระเบียบวาระ ในขณะนี้ก็จะมีการอภิปรายสนับสนุนหรือโต้แย้งกัน ซึ่งเลขานุการจะต้องจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

5. การจดยางานการประชุม การประชุมย่อมต้องมีปัญหาโต้แย้งกันบ้าง ฉะนั้นในการจดยางานการประชุมจึงต้องจดเฉพาะแต่ข้อความหรือประเด็นที่สำคัญ ควรใช้หลักขวเลขจดเพราะต้องการความรวดเร็วและแม่นยำ ที่สำคัญที่สุดในเรื่องหนึ่งๆ ตามระเบียบวาระ คือ มติจะต้องจดให้ชัดเจนว่ากรรมการลงมติอย่างไร ความมุ่งหมายในการจดยางานการประชุม ก็เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันการปฏิบัติตามมติ หรือเพื่อยืนยันแจ้งผลของการประชุมนั้นให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และสำหรับเป็นบันทึกฐานที่เจ้าหน้าที่นั้นๆ จะปฏิบัติงานต่อไปในภายหน้า

6. สรุปรายงานการประชุมหลังการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว เลขานุการมีหน้าที่รวบรวมมติของที่ประชุมเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ แล้วก็ทำรายงานการประชุมเพื่อเสนอคณะกรรมการในคราวประชุมต่อไปเพื่อให้รับรอง จะต้องทำรายงานการประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม

อาศยา โชติพานิช (จาก <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm>) ขอบเขตและการทำงานของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหารและนโยบายของหน่วยงานตลอดจนตัวผู้บริหารเอง ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญความสามารถ เข้าใจและไว้วางใจมอบหมายความรับผิดชอบให้เลขาแล้ว เลขาก็จะมีอำนาจในการทำงานและการตัดสินใจมากขึ้น และทำงานด้วยความสบายใจมีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วงานก็จะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผลในที่สุด

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2551, 203) งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์การ ทุกองค์การ ขอบเขตการทำงานของเลขานุการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจที่เลขานุการ ผู้นั้นปฏิบัติอยู่ ลักษณะของกิจการ ฐานะตำแหน่งของผู้บริหาร นโยบายขององค์การ และผู้บริหารเอง ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของเลขานุการ ให้ความไว้วางใจ มอบความรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ในการทำงาน เลขานุการก็จะมั่งงานในความรับผิดชอบมาก มีอำนาจในการทำงาน และการตัดสินใจมากขึ้น มีโอกาสได้แสดงความสามารถ ทำงานได้สะดวกและคล่องตัวขึ้น ในอดีตบทบาทของเลขานุการเป็นแต่เพียงผู้ทำงานตามคำสั่งของผู้บริหาร ไม่มีอำนาจ

ตัดสินใจสั่งการเรื่องราวใดๆ แต่ในปัจจุบันเลขานุการมีบทบาทหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเป็นทั้งผู้ประสานงานและส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการบริหารเพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย

ขอบเขตของงานเลขานุการอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ

1. ขนาดของสำนักงาน เลขานุการในสำนักงานขนาดเล็กอาจต้องทำงานมาก หลายหน้าที่ สำหรับในสำนักงานใหญ่ๆ ก็จะมีหน้าที่เฉพาะมารับแบ่งงานไปทำ
2. ลักษณะขององค์การ งานของผู้บริหารแต่ละองค์การจะมีธรรมชาติแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจกรรมของแต่่องค์การ

3. ผู้บริหาร ความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการจะแตกต่างกันไป เช่น เลขานุการของฝ่ายการผลิต เลขานุการของฝ่ายต่างประเทศ เลขานุการของฝ่ายการเงินและบัญชี หรือเลขานุการสำนักงาน

นอกจากนี้ความเต็มใจของผู้บริหารในการมอบหมายงานให้เลขานุการก็แตกต่างกันด้วย หากผู้บริหารเห็นความสำคัญ ความสามารถ เข้าใจ และไว้วางใจมอบหมายความรับผิดชอบให้เลขานุการ เลขานุการก็จะมีอำนาจในการทำงานและการตัดสินใจมากขึ้น

ขอบเขตของงานเลขานุการ พอสรุปได้ดังนี้

1. งานบริหารงานสำนักงาน ร่วมกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่และงบประมาณของสำนักงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล แก้ปัญหาขัดข้องในการดำเนินงานสำนักงานต่างๆ
2. งานจัดระบบงานสำนักงาน จัดกระบวนการปฏิบัติงานสำนักงานและควบคุมด้านต่างๆ เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ งานบุคลากร ฯลฯ
3. งานอื่นๆ ได้แก่

3.1 งานบริการผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร จัดเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้วางแผนและตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ เมื่อผู้บริหารตัดสินใจหรือสั่งการแล้ว เลขานุการก็จะนำเรื่องไปดำเนินการต่อไป

3.2 งานด้านข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศึกษาข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรจากแหล่งต่างๆ การค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และการนำเสนอข้อมูลอย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจได้ง่าย

3. ประเภทของเลขานุการ

กมล ชูทรัพย์ (2517, 186) การแยกประเภทเลขานุการ ในต่างประเทศไม่ปรากฏว่ามีการแยกประเภทเลขานุการ แต่ในทางปฏิบัติ ถ้าจะแยกประเภทของเลขานุการตามความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบต่องานแล้ว พอจะแยกได้ดังนี้

1. เลขานุการสามัญ (Routine Secretary)

คือเลขานุการที่ทำงานประจำวันตามปกติ เช่น ดูแลควบคุมเสมียนพนักงาน ทำหน้าที่คล้ายเป็นหัวหน้าเสมียนของสำนักงาน เป็นผู้จัดการเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้น กรรมการของบริษัท ดูแลเกี่ยวกับการจ่ายเงินปันผล เมื่อสิ้นงวดบัญชีและดูแลเรื่องภาษีต่างๆ เป็นต้น

2. เลขานุการบริหารงาน (Executive Secretary)

คือเลขานุการที่ทำงานซึ่งมีความรับผิดชอบมากกว่าเลขานุการสามัญ นอกจากจะทำงานประจำวันตามปกติแล้ว ยังช่วยผู้บริหารในการประสานงานกับแผนกต่างๆ พิจารณาเกี่ยวกับการคำนวณราคาทุนดูแลรักษาผลประโยชน์ของสำนักงาน วางรูปงานต่างๆ ตลอดจนเป็นตัวแทนของนายจ้างในการทำสัญญาต่างๆ อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทย ทั้งในวงงานธุรกิจและวงงานราชการ ได้แบ่งประเภทเลขานุการไว้ 4 ประเภทดังนี้ คือ

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง โดยทั่วไปกำหนดอัตราเงินเดือนและหน้าที่ไว้แน่นอน เช่น เลขานุการบริษัท เลขานุการกรม เป็นต้น

2. เลขานุการประจำตัวบุคคล คือเลขานุการที่ผู้บริหารหรือนายจ้างเป็นผู้จ้างให้ทำงานของนายจ้างโดยตรง เช่น เลขานุการประจำตัวของดารารายพนตร์ เลขานุการส่วนตัวของผู้จัดการ เลขานุการส่วนตัวของนักธุรกิจ หรือนักประพันธ์ผู้ยิ่งใหญ่ นายทหารคนสนิทของนายทหารชั้นผู้ใหญ่ เป็นต้น
3. เลขานุการกิตติมศักดิ์ เป็นบุคคลที่ได้รับเชิญให้ปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการโดยทั่วไปของสมาคม สโมสร กิจการสาธารณะ การกุศล โดยไม่ได้รับเงินเดือนตอบแทน เลขานุการประเภทนี้ทำงานเพื่อเกียรติยศชื่อเสียง และความจงรักภักดี โดยมากต้องเป็น ผู้ที่ทรงคุณวุฒิ มีความสามารถและเชี่ยวชาญ ในกรณันั้น ผู้ที่ได้รับเชิญให้ดำรงตำแหน่งนี้มักเป็นผู้ที่รู้จักกันดีในสังคม และเป็นที่น่าเชื่อถือของคน โดยมาก
4. เลขานุการพิเศษ คือ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่อย่างอื่นอยู่แล้ว และได้รับเงินเดือนประจำตำแหน่งที่ดำรงอยู่ แต่ได้รับเชิญหรือแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เลขานุการชั่วคราวสำหรับงาน ที่มีเป็นพิเศษชั่วคราวระยะเวลานั้นๆ เท่านั้น

ในหนังสือตำราเลขานุการภาษาไทยบางเล่มได้แบ่งประเภทเลขานุการเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. เลขานุการส่วนตัว (Private Secretary)
 2. เลขานุการฝ่ายธุรการ (Business Secretary) ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรการและสารบรรณของสำนักงาน
 3. เลขานุการฝ่ายองค์การ (Organization Secretary) ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ
- กลุ่มงานอำนวยการปลัดกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2552, หน้า 8) ประเภทของเลขานุการ แบ่งประเภทเป็น 2 ประเภทคือ เลขานุการส่วนตัว (ส่วนบุคคล) (Private or Personal Secretary) และเลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) เลขานุการส่วนตัว หรือเลขานุการส่วนบุคคล เป็นผู้ที่ทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเฉพาะคนเดียวเท่านั้น ส่วนเลขานุการสำนักงาน เป็นเลขานุการที่ทำงานให้กับส่วนรวมโดยมิได้เป็นเลขานุการของใครคนใดคนหนึ่งโดยตรง

4. คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ

กมล ชูทรัพย์ (2517, 187) คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการมีดังนี้

1. มีบุคลิกลักษณะดีและมีอุปนิสัยที่ดีบางประการ
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ คือ สามารถพิมพ์ดีดและอัดสำเนา จดขเลข ร่างจดหมาย รู้หลักการเก็บเอกสาร สามารถทำบัญชีได้ รู้หลักมารยาท ใช้งานในสำนักงานและมีความรู้เรื่องการใช้ภาษาอย่างดี
3. มีพื้นความรู้ทั่วไปดี คือมีพื้นความรู้ในวิชาสามัญ เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา วรรณคดี กฎหมายและอื่นๆ ตามความจำเป็น
4. เคยผ่านการฝึกงาน คือมีประสบการณ์ในงานธุรกิจมาพอสมควร มิใช่เรียนรู้แต่หลักการทางทฤษฎีเท่านั้น เลขานุการที่นับว่าเป็นผู้มีความสามารถอย่างแท้จริงนั้น ส่วนมากเคยทำงานตั้งแต่ชั้นเสมียนมาแล้วและปฏิบัติงานอยู่ในวงงานนั้นๆ นานพอที่จะเข้าใจงาน รู้วิธีแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และเป็นที่ปรึกษาของนายจ้างได้

5. บุคลิกลักษณะดี หมายถึง มีการปรากฏตนดี คือ

1. มีรูปร่างหน้าตาดี โดยปกติทุกคนต้องการผู้ร่วมงานที่มีรูปร่างหน้าตาดี ฉะนั้นในการคัดเลือกคนงาน นายจ้างส่วนมากจึงพิจารณารูปร่างหน้าตาก่อนสิ่งอื่น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าเลขานุการจะต้องมีความสวยงาม ขนาดเทพีหรือชายงามเสมอไป แต่หมายความว่าเลขานุการควรเป็น

บุคคลที่หน้าตาหมดจด มีอาการครบ 32 ประการ ไม่มีใบหน้าที่น่าเกลียดจนไม่มีใครอยากมอง ทั้งนี้เพราะเลขานุการต้องติดต่อกับบุคคล หมู่่มาก แต่ถ้าหากเลขานุการมีรูปสมบัติเป็นทุนด้วยแล้วก็จะทำให้การติดต่อสัมฤทธิ์ผลโดยง่าย

2. เสื้อผ้าและการแต่งกายดี เลขานุการต้องรู้จักเลือกเครื่องแต่งกายให้เหมาะสมกับโอกาส เวลา และฤดูกาล และควรเลือกช่างตัดเย็บที่มีฝีมือดี แบบเสื้อตลอดจนสีสันทนควรเรียบร้อย เหมาะสำหรับการใส่ทำงาน ไม่ควรใช้สีฉูดฉาดแบบน่านมัยเกินไป และไม่ควรมีเครื่องประดับตกแต่งมากเกินไป รองเท้าควรหุ้มส้นสีของรองเท้าและกระเป๋าก็ควรเข้ากับสีของเครื่องแต่งกาย สำหรับผู้ชายควรเลือกเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ ไม่ควรสวมเสื้อฮาวายไปทำงาน นอกจากนี้พึงละเว้นการใช้ถุงเท้าสีฉูดฉาดหรือมีลวดลายที่ไม่สุภาพ สีของเนคไทก็ต้องพิจารณาเลือกให้เหมาะสมเช่นกัน แบบของกางเกงก็ควรเป็นแบบเรียบๆ ไม่คับรัดรูปมากเกินไปจนรู้สึกว่าจะไม่สุภาพ

3. ความสะอาด ต้องเอาใจใส่เรื่องผม เล็บ ใบหน้า มือ และร่างกายให้สะอาด เครื่องแต่งกายก็ควรซักให้สะอาดและรีดให้เรียบ รองเท้าควรทำความสะอาดและขัดให้ขึ้นเงา เมื่อแต่งกายเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องตรวจดูว่าไม่มีขี้รังแคหล่นอยู่ตามคอเสื้อ สำหรับผู้มีกลิ่นตัวแรงควรรู้จักใช้ยาระงับกลิ่นตัวด้วยเพื่อไม่ให้เป็นที่รังเกียจแก่ผู้ที่มาติดต่อ

4. สุขภาพดี เลขานุการต้องเอาใจใส่เรื่องสุขภาพของตนด้วย เพราะการมีสุขภาพดีย่อมทำให้ร่างกายแข็งแรง สดชื่น ไม่เจ็บป่วยบ่อยๆ ทำทางเดินก็สง่า หน้าตาแจ่มใส การปฏิบัติตนเพื่อรักษาสุขภาพให้ดีขึ้นต้องทำดังนี้ คือ

- 4.1 รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกายและรับประทานอาหารเป็นเวลา ไม่พร่ำเพรื่อ
- 4.2 นอนพักผ่อนให้พอเพียงกับความต้องการของร่างกาย
- 4.3 ออกกำลังกายตามสมควร
- 4.4 วันหยุดหรือเมื่อเลิกงานแล้วก็หาเวลาพักผ่อนทางสมองและจิตใจด้วยการชมภาพยนตร์ มหรสพ ฟังเพลง ฟังดนตรี ฟังปาฐกถา ฯลฯ และไปทัศนจารบ้างเป็นครั้งคราว
- 4.5 การวางตนและท่าทางดี หมายถึง การทรงตัวในการยืน เดิน นั่ง คือ ไม่นั่งห่อไหล่ หรือเดินเขิดหน้า มีท่าที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป รู้จักบังคับตนเองโดยปรับตนให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ รู้จักข่มอารมณ์ ไม่แสดงความโกรธ ความไม่พอใจ

อาศยา โชติพานิช (จาก <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm>)

เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ
2. รู้จักถนอมถนอง ต้องสามารถถนอมถนองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้ว เลขานุการควรรีบดำเนินการทันที
4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการ ต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่น ผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ
5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้บริหารได้ เพื่อให้งานทันกำหนด
6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
7. รอบคอบสอบถาม งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบทานให้ถูกต้องก่อนเสมอ

8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานฯ นั้นฉลาดอย่างเดี่ยวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
9. มีความซื่อสัตย์ เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน
10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
11. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานฯ ที่รู้จักปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
12. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางที่อาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานฯ ที่ดีต้องสู้กับงาน มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่า ค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
13. รักงานเลขานฯ คนเราทำอะไรได้ดีก็คือ ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

อุษณีย์ ตูลาบตี (2545, 17) งานเลขานุการเป็นงานที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน แข่งกับเวลา ติดต่อกับบุคคลหลายประเภท ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจึงควรเป็นบุคคลซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้คือ

1. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี (Good character and personality) แบ่งออกได้ดังนี้

ก. การมีปรากฏด้านดี หมายถึง

- a. รูปร่างหน้าตาดี (Good Looking)
- b. เสื้อผ้าและการแต่งกายดี (Good dressing and grooming)
- c. ความสะอาด (Cleanliness)
- d. สุขภาพดี (Health)
- e. การวางตนและท่าทางดี (Good pose and posture)
- f. น้ำเสียงและคำพูดดี (Good voice and speech)

ข. อุปนิสัยที่ดีที่เลขานุการควรมี ได้แก่

นิสัยที่ดีในการทำงาน คือทำงานโดยเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จผลสมความมุ่งหมาย นิสัยส่วนตัวดี คือ เป็นผู้ที่จงรักภักดี ต้องคำนึงและระลึกอยู่เสมอว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน ซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขโมย ไม่โกงทรัพย์สินเงินทอง หรือเวลาของผู้ใด มีทัศนคติสร้างสรรค์ไปในทางที่ดี เพื่อให้สำนักงานก้าวหน้า

ต่อไป มีความจริงใจต่อผู้อื่น เป็นคนพูดจริง ทำจริง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สรรเสริญผู้ที่ควรสรรเสริญ มี
อารมณ์ขัน

ค. นิสัยด้านสังคม คือ

เป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่คุยโว
ยกตนข่มท่าน มีความปรารถนาดี และฉับไวทางปัญญาและความคิด รู้จักสำรวจตรวจสอบตนเองในการปฏิบัติงาน
และปฏิบัติตัวต่อบุคคลภายนอก และเพื่อนร่วมงาน

2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (secretary technique)

ความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการ คือ พิมพ์ดีด การจดชวเลข และถอด
ข้อความ ร่างจดหมายโต้ตอบ การเก็บค้นเอกสาร การทำบัญชี การต้อนรับและการนัดหมาย มารยาทในการ
โทรศัพท์ มารยาทในการเข้าสังคม ความรู้ในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ฯลฯ
สิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับคุณสมบัติด้านเทคนิคของงานเลขานุการ

ก. เข้าใจคำสั่งชัดเจน

ข. ตัดสินใจดีขึ้น

ค. แก้ปัญหาได้มากขึ้น

ง. รับผิดชอบงานประเภทสร้างสรรค์มากขึ้น

3. มีพื้นความรู้ทั่วไปดี (Good general background)

พื้นความรู้ทั่วไปเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เลขานุการจึงต้องรอบรู้วิชาอื่นๆ อีกหลาย
วิชา นอกจากพื้นฐานความรู้ในวิชาเลขานุการแล้ว ความรู้ทั่วไป ได้แก่ วิชาจิตวิทยา วิชาสังคมศาสตร์ วิชา
เศรษฐศาสตร์ วิชากฎหมาย วิชาศิลปะและวรรณคดี ฯลฯ

นายจ้างส่วนมากต้องการเลขานุการที่มีความรู้กว้างขวาง ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารงาน

4. เคยผ่านการฝึกงาน

การเคยศึกษาวิชาการเลขานุการ จะต้องผ่านการฝึกงานก่อนเข้าปฏิบัติงานหรือ
เลขานุการ เพราะการปฏิบัติงานได้ดีนั้น ความรู้ทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ
มีการฝึกงาน จริงๆ แล้วยอมปฏิบัติงานเร็วกว่าเลขานุการที่ไม่เคยมีการฝึกงานจริงมาก่อน
อุษณีย์ ตูลาบตี (2545, 20) คุณสมบัติของเลขานุการที่ดีมีดังนี้

รับตำแหน่ง
การเรียนรู้งานโดย

1. มีความรู้ความสามารถในงานเลขานุการเป็นอย่างดี
2. รักษาความลับได้ดี
3. ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมได้ดี
4. มีความอดทน
5. มีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร
6. มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดี
7. มีความจำดี
8. มีความคิดริเริ่มดี
9. มีความรับผิดชอบ
10. มีความรอบรู้

11. มีความสะอาดเรียบร้อย
12. มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ มีอารมณ์ขัน
13. มีไหวพริบ และการวางตัวที่เหมาะสม พร้อมทั้งแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้

6. บทบาทของเลขานุการ

อุษณีย์ ตูลาบตี (2545, 19) บทบาทของเลขานุการมีดังนี้

1. ผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem solver)
2. กองหนุนที่พร้อมรบ (Prompt supporter)
3. กระจกส่องความพร้อม (Ready mirror)
4. ภาพสะท้อนขององค์กร (Reputation reflexion)

5. ผู้ชำนาญนโยบาย (Policy executives)
6. ผู้ประสานงานกลาง (Central coordinator)
7. ผู้บริหารสำนักงาน (Office administrator)
8. คลังสมองที่มีประสิทธิภาพ (Effective memory storage)
9. มือที่เชื่อถือได้ (Relizable hands)

7. คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน (กลุ่มงานอำนวยการปลัดกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, กรกฎาคม 2552)

7.1. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง

- การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
- ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย
- สุขภาพสมบูรณ์
- การวางตัวเหมาะกับภาวการณ์
- ท่วงทีกริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่า เรียบร้อย สง่า

งาม

7.2 บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถที่จะฝึกการมีบุคลิกภาพที่ดีได้

7.3 ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิด และความรู้สึกรู้สึก (Mental Alertness) คือ มีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง ว่องไว ไม่ผิดพลาด ไม่ทอดทิ้งงานที่ทำ

7.4 ความเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้ (Dependability)

7.5 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวและเลขานุการสำนักงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว คงไม่มีใครที่จะปฏิเสธได้ว่า ทั้งหมดนั้นเป็นทฤษฎีของคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเลขานุการควรมี แต่ข้อเท็จจริงยังไม่มีใครสมบูรณ์แบบตามทฤษฎีนั้นได้ครบถ้วนหรือร้อยเปอร์เซ็นต์ คงมีคำถามว่า แล้วเราจะทำอย่างไรถึงจะมีเลขานุการ

ตามทฤษฎีนั้นได้ คำตอบก็คือ การสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลและการฝึกฝนอบรม ทั้งจากตนเองและกระบวนการภายนอก

8. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง)

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยฝึกฝนอบรมในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานดังนี้

1. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้น มีข้อกำหนดมากมายแต่พอจะสรุปเป็นหลักๆ ได้ดังนี้

a. ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริตและไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญๆ โดยอาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

b. แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันทู้สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสดงผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

c. เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง

d. เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

e. ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง

f. ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงาน และในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน

a. เข้าใจรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

b. ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

c. สามารถวิเคราะห์งานได้

d. ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

3. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทีการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทัศนคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

a. ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือได้รับมอบหมายมา

b. เอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละขั้น ตั้งใจและมีสมาธิ ในการทำงาน ปฏิบัติการอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

c. ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใดจะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ

d. ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดี มีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษา วิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

e. การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนและหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามที่กำหนด

f. ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียดจะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนเองจริงๆ อาจใช้การปรึกษารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่างๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

g. ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลากว่าปกติ และอาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จพยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วเพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

h. ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้มาติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระมัดระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

i. ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องตั้งใจและรวดเร็ว การทำบางหยุดบ้างจะก่อให้เกิดผลเสียขึ้นได้

j. ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ เอกสาร ในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการนำกลับมาใช้

k. ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อย

l. ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้างาน หยุดพักรับประทานกลางวัน ตามเวลาและรีบกลับมาทำงาน เมื่อรับประทานเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และ งานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

m. ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับผู้บริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

n. การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

o. การให้ความร่วมมือ (Co - cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้องวิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจขอผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน สามารถแบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

p. ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานทำยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเองหรือปรึกษาคนอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ต้องกล้า และตั้งใจทำอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

q. ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างงานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรม ทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้องกับชื่อสัตว์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

r. ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพินิจพิจารณาแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลยพินิจเพื่อวินิจฉัย สั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

s. ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักดันความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

t. ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิด เมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ทอดยถองงานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงาน ในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

u. ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาที่พบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งไป จู้จู้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมากๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่ายให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

v. มีความสง่างาม (Dignity) วางตนให้เหมาะสม ให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติ เป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่างามชวนมอง ไม่ทำตนให้เป็นคนอวดดี เย่อหยิ่ง

w. ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่ายปรากฏออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

x. อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึยดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วยควรหาทางสนุกสนาน ร่าเริง สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขบขันหัวเราะ เพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

y. ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวลสุภาพ และอื่นๆ ตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

z. สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกาย ให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

aa. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่างับปัจจัย ที่ได้ใช้ในการทำงานคือ มี Output มากกว่า Input

bb. ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะ ในการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมีใช้การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน

การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง 3 ข้อข้างต้น จะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้ต่อไป

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมดังนี้

1. เตรียมกระดาษ ดินสอ ปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของ คำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)
2. ยืนรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึง กำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น
5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษา

การมีความรู้ในวิชาเทคนิคทางเลขานุการ (ดร.กมล ชูทรัพย์, 193)

เลขานุการจำเป็นต้องศึกษาวิชาเหล่านี้ให้มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิชาเหล่านี้ได้แก่ พิมพ์ดีด จดชวเลขและแปลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง การร่างจดหมายโต้ตอบ การเก็บค้นเอกสาร การบัญชี การต้อนรับ มรรยาทในการพูดโทรศัพท์ รู้หลักมรรยาทในการเข้าสังคม รู้หลักการใช้ภาษาทั้งไทยและต่างประเทศ รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงชนิดต่างๆ สามารถจัดและตกแต่งสำนักงานได้ เป็นต้น เลขานุการต้องเป็นคนที่หมั่นแสวงหาความรู้ใส่ตนเสมอ และอย่าแน่ใจว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นจะคงที่และเหมาะสมแก่กาลสมัยเสมอไป

ความมีประสิทธิภาพในงาน (Efficiency on the job) ประกอบด้วย

1. **Accuracy** ได้แก่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน งานที่เสร็จเร็วแต่ผิดพลาดไม่ใช่งานที่สมบูรณ์ งานบางประเภทถ้าผู้ปฏิบัติด้วยความเลินเล่อแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวมได้ เช่น เรื่องการเงิน ต้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง 100% ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานถูกต้อง คือ ประหยัดเวลาและทรัพย์สิน งานเป็นไปอย่างมีระเบียบ บังเกิดผลดีและผู้ปฏิบัติก็ได้รับความไว้วางใจจากนายจ้าง

2. Thoroughness มีความละเอียดถี่ถ้วน

หมายความว่าก่อนส่งงานให้ผ่านมือไปต้องตรวจทานอย่างรอบคอบแม้ว่าจะต้องเสียเวลาบ้าง เลขานุการควรทำบันทึกข้อบกพร่องของตนไว้ เพื่อไม่ปฏิบัติซ้ำอีก ก่อนปฏิบัติงานใดควรมีแผนงานไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรก่อน อะไรหลัง จะแบ่งงานให้ผู้อื่น เพื่อทำการตรวจสอบได้สะดวกก่อนกลับบ้านหรือออกจากที่ทำงานทุกครั้ง ควรเก็บเอกสารเข้าที่ให้เรียบร้อย

3. Developing Tacts การปรับปรุงตนเองให้มีความฉลาดแบบเนียน

การฝึกตนเองให้เป็นผู้มีไหวพริบ ทำได้โดยการอาศัยการเลียนแบบที่ดี โดยใช้ความสังเกตบุคคลอื่น แล้วจดจำไว้ปฏิบัติ ผู้ที่มีไหวพริบย่อมรู้ว่าเมื่อใดควรปฏิบัติอย่างไรปฏิบัติอย่างไรกับบุคคลใด ผู้ที่มีไหวพริบย่อมเป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน และเป็นที่นิยมนักใคร่ของบุคคลอื่น หลักการปฏิบัติที่ช่วยให้การติดต่อกับบุคคลอื่นได้ผลดีนั้น ได้แก่

- ก. รู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาว คำว่า “Tact” เป็นคำที่มาจากภาษาละติน หมายถึง ความมีไหวพริบ รู้จักการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นว่า บุคคลเช่นไรควรทำอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของเขาข้อนี้มีประโยชน์สำหรับเลขานุการมาก โดยเฉพาะเมื่อต้องติดต่อกับบุคคลที่ใจน้อย (Touchy People) จะช่วยให้สามารถจับจุดสนใจของผู้ที่มาติดต่อได้
- ข. พิจารณาความสนใจที่เขามีต่อเรา ต้องดูว่าผู้ที่มาติดต่อนั้นแสดงความสนใจต่อเราหรือไม่ ถ้าเขาสนใจในตัวเราแล้ว งานที่ติดต่อก็สะดวก
- ค. มีความเหนียวรั้งสติควบคุมตนเอง (Self Control)

เลขานุการต้องมีใจคอหนักแน่น ไม่โกรธง่าย เสียใจง่ายหรือมีอารมณ์หวั่นไหวง่าย เช่น เมื่อใช้ใครไปทำงานแทนเรา แล้วเขาทำไม่สำเร็จ เราไม่ควรแสดงความไม่พอใจในสีหน้าควรขบใจเขาด้วยอัธยาศัยไมตรี หรือเมื่อนายจ้างขอร้องให้ทำงานนอกหน้าที่หรือทำงานเกินเวลาก็ไม่แสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจ ควรพยายามทำงานนั้นอย่างดี โดยนึก เสมอว่า “เมื่อได้ลงมือทำงานใดแล้ว ต้องพยายามทำอย่างดีที่สุด” หรือเมื่อถูกผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวเพราะอารมณ์ไม่ดีก็ไม่ควรโกรธตอบ เป็นต้น

4. Initiative มีความคิดริเริ่ม

การริเริ่มประกอบด้วย “การตั้งต้น คิดก่อนทำ และทำก่อนคนอื่น” ผู้ที่มีความคิดริเริ่มที่ดีนั้น ต้องเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่เสมอ (Wide-Awaked & Alert) ไม่ใช่ประเภทที่ทำงานไปวันหนึ่งๆ ต้องเป็นคน que คิดหาวิธีปรับปรุงการทำงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น คิดและทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์โดยไม่ก่อความเดือดร้อนให้คนอื่น นอกจากนี้ยังเป็นคนกล้าในการแข่งขันต่อสู้ไม่ท้อถอย เด็ดขาดและมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5. Mental Alertness & Good Memory

นักธุรกิจที่เฉลียวฉลาดย่อมมีความสามารถเข้าใจและตัดสินใจได้โดยพลัน ในทันทีที่ได้รับคำสั่ง ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เป็นผู้ที่มีรู้ว่สิ่งใดสำคัญกว่าสิ่งใด

ปกติเมื่อได้รับคำสั่ง สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจคำสั่งนั้นอย่างชัดเจน ถ้าได้รับคำสั่งด่วนหรือไม่ชัดเจน ควรถามให้เข้าใจดีกว่าทำอย่างผิดๆ

เลขานุการต้องไม่เชื่อว่าตนเองมีความทรงจำดีในเรื่องปลีกย่อย ฉะนั้นจึงควรบันทึกรายการเกี่ยวกับคำสั่งไว้ทุกครั้ง เพื่อกันลืม

6. Punctuality and Reliability

เลขานุการมีความรับผิดชอบตลอดเวลาทำงาน งานแต่ละชิ้นที่ผ่านมือไปมีความสำคัญต่อความสังเกตของเลขานุการมาก จึงไม่ควรทิ้งโตะทำงานไปนานๆ เพราะขณะที่เลขานุการไม่อยู่นายจ้างอาจทิ้งคำสั่งด่วนไว้หรือต้องการให้เลขานุการเขียนจดหมาย จัดการนัดหมายสำคัญ หรือจัดการประชุม หรือนายจ้างอาจต้องการให้เลขานุการต้องรับแขกของเขาหรือรับโทรศัพท์ หรือดูแลงานประจำ งานเหล่านี้เป็นงานที่เลขานุการได้รับความไว้วางใจจากนายจ้างโดยตรง

7. Organization

งานจะเป็นไปด้วยดีก็โดยการจัดดำเนินงานดี เลขานุการก็เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจการงานของนายจ้าง ฉะนั้นขณะนี้รับคำบอกนายจ้างอาจสั่งงานอย่างอื่นไปด้วยเลขานุการควรบันทึกไว้เพื่อปฏิบัติได้ทันทีที่รับคำบอกเสร็จ หรือเมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานอย่างไรในวันอื่นๆ ก็ควรทำบันทึกประจำวันไว้เพื่อกันลืม

8. Dependability

นายจ้างทุกคนต้องการให้เลขานุการอยู่ประจำโตะทำงานตลอดเวลา ฉะนั้นเลขานุการจึงไม่ควรใช้เวลาพักผ่อนเกินสมควร เพราะจะต้องเป็นผู้ที่รอคำสั่งจากนายจ้างตลอดเวลา

9. Production Ability

ทุกคนปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้า ต้องการได้เลื่อนตำแหน่ง ฉะนั้นก่อนถึงวันนั้นควรแสดงความสามารถด้วยการทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ควรศึกษาหาวิธีการใหม่ เพื่อประหยัดเวลาและ

แรงงาน นอกจากนั้นควรยินดีที่จะรับการฝึกอบรมและศึกษางานใหม่ๆ เทคนิคใหม่ๆ เพื่อรักษาตำแหน่งงานของเราไว้และเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

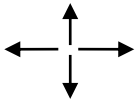
บทที่ 4

หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ความหมายของ Flow Chat ที่ใช้อธิบายการปฏิบัติงาน



จุดเริ่มต้น / สิ้นสุดของการปฏิบัติงาน



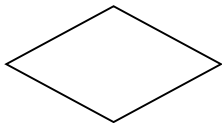
ลูกศรแสดงทิศทางการทำงานของการปฏิบัติงาน



แสดงการปฏิบัติงาน



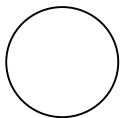
แสดงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน



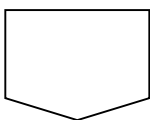
ตรวจสอบการปฏิบัติงาน



แสดงผลการปฏิบัติงาน

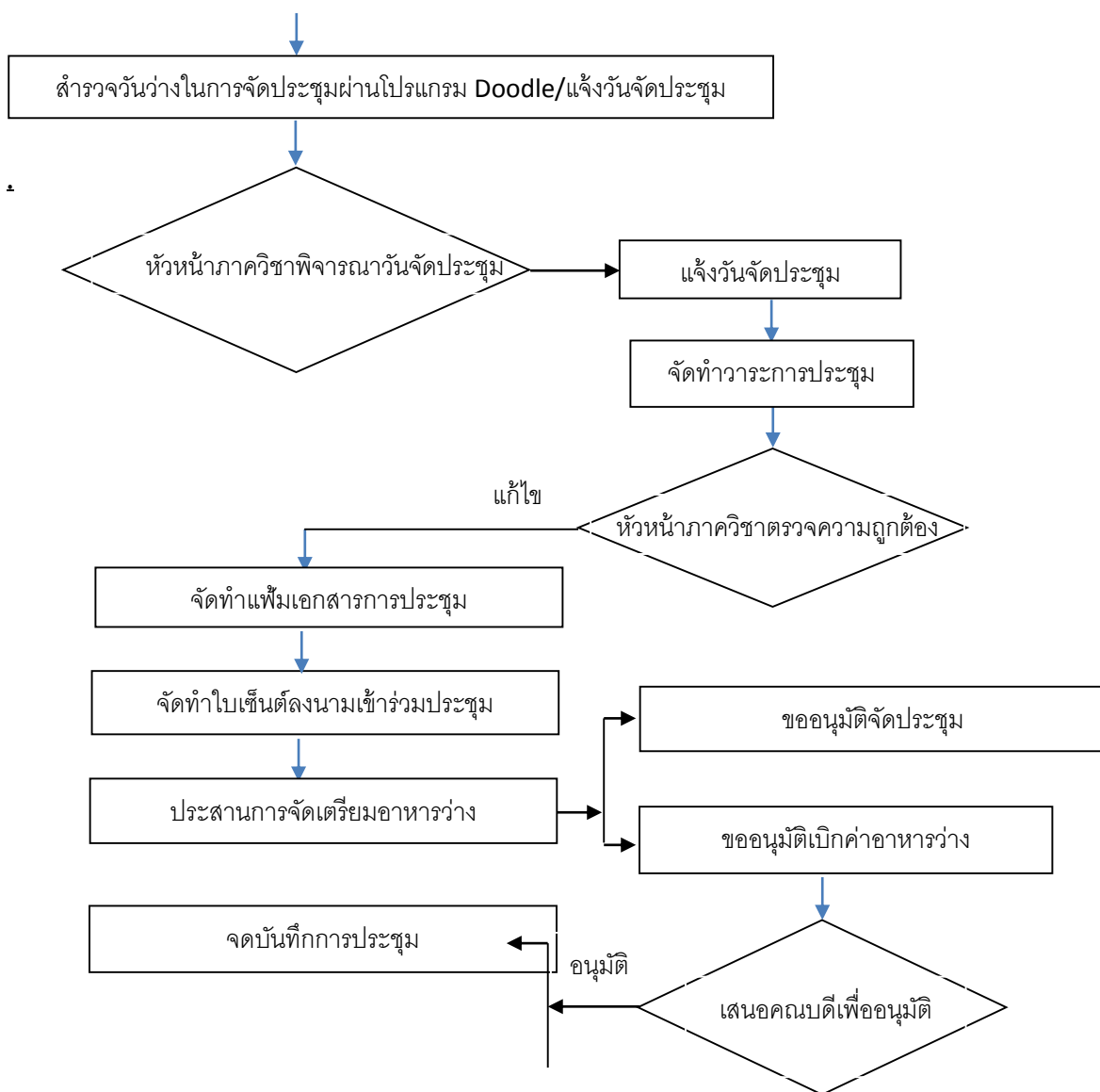


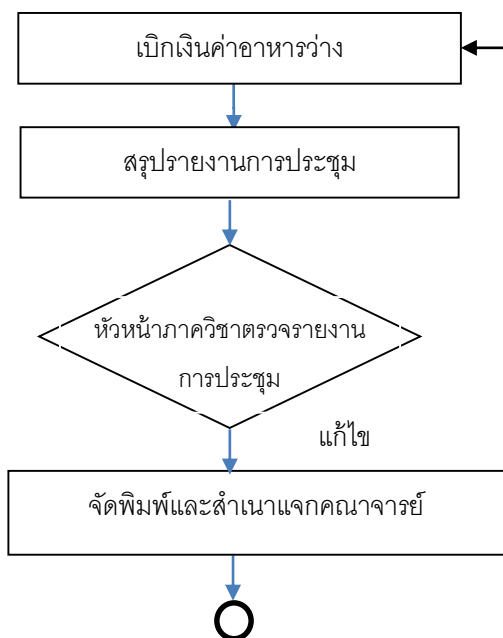
แสดงจุดเชื่อมต่อผังการปฏิบัติงาน



การขึ้นหน้าใหม่ในกรณีที่ผังการปฏิบัติงานยาวเกิน

1. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานประชุม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้





คำอธิบาย Flowchart แสดงการปฏิบัติงานประชุม

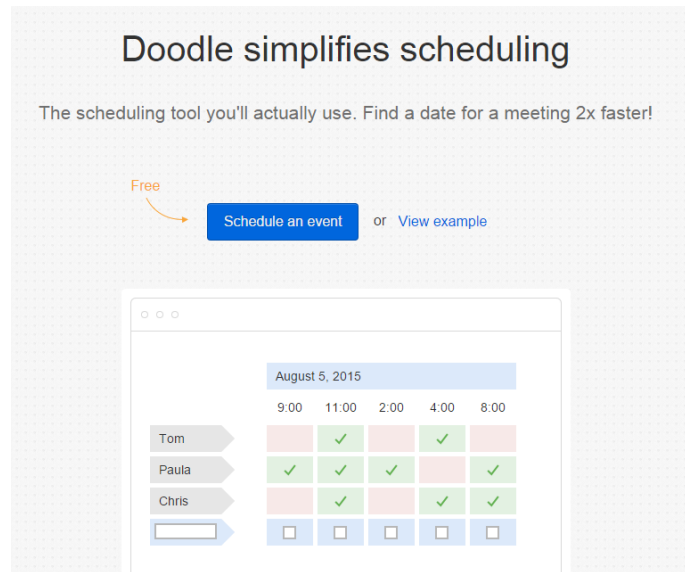
- เริ่มต้นจากการสำรวจวันว่างเพื่อสรุปวันจัดประชุม โดยใช้โปรแกรม doodle.com ในการสำรวจ
- นำข้อมูลการสำรวจวันว่างให้หัวหน้าภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช พิจารณาเลือกวันจัดประชุม
- แจ้งกำหนดวันประชุมผ่านทาง e-mail ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช

pha-pharchem@fwd.nu.ac.th (ถึงคณาจารย์ประจำภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวชทุกท่าน)

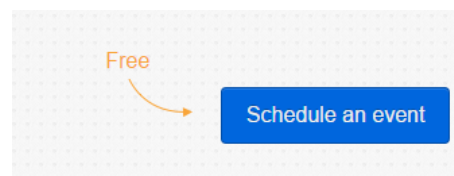
- ทำวาระประชุม
- หัวหน้าภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวช ตรวจสอบความถูกต้องวาระประชุม
- จัดเตรียมเอกสารแนบ จัดทำแฟ้มประชุม
- จัดทำใบลงนามเข้าร่วมประชุม
- ประสานการจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับการประชุม
- จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติจัดประชุม และจัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติเบิกค่าอาหารว่าง เสนอคณบดีคณະ
เภสัชศาสตร์ เพื่ออนุมัติ และดำเนินการเบิกค่าอาหารว่าง
- สรุปรายงานการประชุม
- นำสรุปรายงานประชุมเสนอหัวหน้าภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวชตรวจสอบความถูกต้อง
- จัดพิมพ์ ปรับแก้ไขรายงานการประชุม
- สำเนาแจกคณาจารย์ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวชทุกท่าน

ตัวอย่างแบบสำรวจวันว่างการจัดประชุมโดยผ่านโปรแกรม <http://www.doodle.com>

1. เข้าเว็บเบราว์เซอร์ที่ URL: <http://www.doodle.com>



2. คลิกเมาส์ที่



3. กรอกข้อมูลสำหรับทำแบบสำรวจ

Title

Location (optional)

Description (optional)

Your name

E-mail address

You will receive the link to administer your poll at the address. This will NOT automatically open any Doodle account.

4. เลือกวันที่ทำการสำรวจ เมื่อเลือกแล้วกด Next

Date proposals What's new?

Select multiple dates or [date ranges](#).

JULY 2015						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Selected dates:

5. กำหนดช่วงเวลา

Time proposals

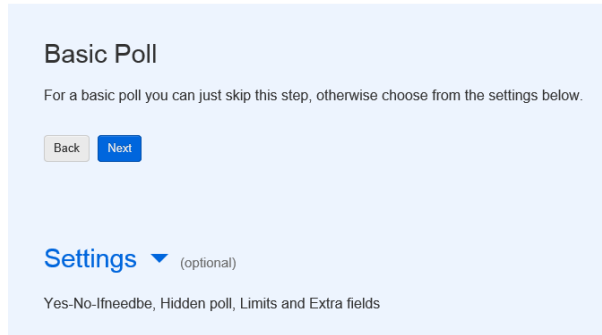
Enter any number of time proposals for each day. If you do not enter an actual time span, the proposed date is shown as all-day.

[Enable time-zone support](#)

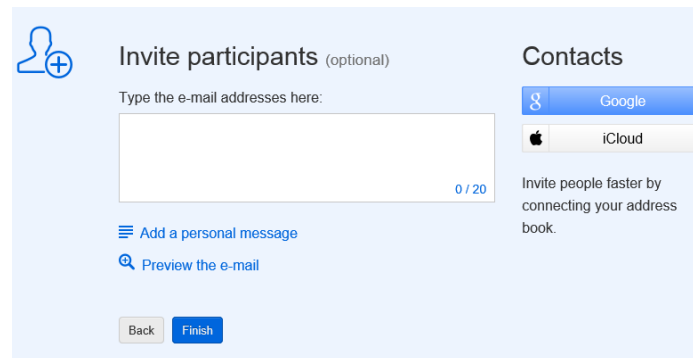
	Time 1	Time 2	Time 3
<input type="button" value="🗑️"/> Tue, 7/28/15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="🗑️"/> Wed, 7/29/15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="🗑️"/> Thu, 7/30/15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="🗑️"/> Fri, 7/31/15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Add further time slots](#)
[Copy and paste first row](#)

6. กด Next เมื่อกำหนดช่วงเวลาข้อ 5 แล้ว



7. กด Finish



8. copy link แบบสำรวจที่ทำเสร็จสิ้นแล้ว

Thanks, นัฐรดา กันแดง,
Your poll has been created.

The following two links have been sent to bright_blue.31@hotmail.co.th in one e-mail each.

[If you do not receive the e-mails ...](#)

Participation link

Send this link to anyone you wish to invite.

<http://doodle.com/cyn9sh5hiiqppwk> [Copy link](#)

[Invite by e-mail](#) [Share](#) [Tweet](#)

9. ทำหนังสือแจ้งเวียนทาง e-mail โดยนำ link แบบสำรวจกรอกให้คณาจารย์ตอบแบบสำรวจ

แบบรายงานการประชุม (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่/2558

เมื่อวันที่

ณ ห้อง.....

ผู้มาประชุม

ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี)

ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

เริ่มประชุมเวลา

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

เลิกประชุมเวลา

.....

.....

ผู้จดยานการประชุม

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

ระเบียบวาระการประชุม

หมายความว่า ลำดับรายการที่กำหนดไว้เสนอที่ประชุม (พจนานุกรมฯ 2542 : 674) ใช้สำหรับการประชุมโดยเฉพาะ ความสำคัญ คือ ทำให้ผู้เข้าประชุมทราบขอบเขตของการประชุมและทราบประเด็นล่วงหน้า สามารถเตรียมข้อมูลและความคิดเห็นเพื่อเสนอที่ประชุมหรือไม่เข้าประชุมก็สามารถมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าประชุมแทนได้ ป้องกันการข้ามระเบียบวาระหรืออภิปรายนอกเรื่อง ประธานที่ประชุมสามารถจัดแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับระเบียบวาระต่างๆ

รายละเอียดในระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

- เป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องการรับรองรายงานการประชุม

- เป็นการพิจารณารายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมาโดยอาจพิจารณาทีละหน้า หรือมีการแจกเอกสารรายงานการประชุมให้ก่อนหน้าแล้ว หากมีผู้เสนอแก้ไข เลขานุการจะต้องบันทึกข้อความที่มีการแก้ไขอย่างละเอียดและข้อความที่มีการแก้ไขใหม่ตามมติที่ประชุมครั้งปัจจุบันต้องได้รับการแก้ไขในการประชุมครั้งต่อไป ระเบียบวาระนี้จะลงท้ายว่า “ที่ประชุมพิจารณาแล้วรับรองรายงานการประชุมครั้งที่โดยไม่มีการแก้ไข (หรือ มีการแก้ไข)”

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

- เป็นเรื่องสืบเนื่องจากการประชุมครั้งที่แล้ว เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในการประชุมครั้งก่อนๆ
- ในระเบียบวาระที่ 3 จะเป็นเรื่องที่คุณเข้าร่วมการประชุมจะรายงานผลงานหรือเรื่องราวสำคัญในหน่วยงานของตน โดยที่ประชุมจะมีมติรับทราบ (ความลับหน้า)

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

- ระเบียบวาระนี้เป็นหัวใจสำคัญของการประชุม เลขานุการจะต้องส่งข้อมูลประกอบการพิจารณาให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้า หากข้อมูลมีจำนวนมากต้องสรุปสาระสำคัญให้คณะกรรมการอ่านด้วย

หัวข้อต่างๆ ที่จะนำมาพิจารณาจะต้องตั้งชื่อเรื่องให้กระชับชัดเจนทุกเรื่องเมื่อผู้เกี่ยวข้องอ่านก็จะทราบทันทีว่าเป็นเรื่องใด ทำให้ประหยัดเวลาในการอ่าน และในที่ประชุมก็จะสามารถอภิปรายได้ตรงประเด็น

- ระเบียบวาระที่ 4 จะลงท้ายด้วยมติที่ประชุม เช่น “ที่ประชุมมีมติ.....” หรือ “ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติ 1.....2...3...” มติที่ประชุมจะต้องกระชับและชัดเจนว่าอนุมัติหรือไม่ มอบหมายให้ใครทำอะไร ให้แล้วเสร็จเมื่อไหร่ อย่างไร เป็นต้น

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

- ระเบียบวาระนี้จะเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีได้แจ้งล่วงหน้า มิได้บรรจุไว้ในระเบียบวาระ ประธานอาจนำมาพิจารณาในระเบียบวาระที่ 5 หรืออาจเป็นเรื่องเสนอเพิ่มเติมที่ไม่มีการลงมติก็ได้ ภาษาพูดเรียกว่า วาระจร

รายงานการประชุม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

- หมายถึง การบันทึกความเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

คำอธิบายการเขียนรายงานการประชุม

- รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือการประชุมของคณะนั้น เช่น รายงานการประชุม คณะกรรมการ.....
- ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ที่ประชุมเป็นรายปี โดยเริ่มครั้งแรกจากเลข 1 เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ประชุม เมื่อขึ้นปีปฏิทินใหม่ให้เริ่มครั้งที่ 1 ใหม่ เรียงไปตามลำดับ
- เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ประชุม โดยลงวันที่พร้อมตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช
- ณ ให้ลงชื่อสถานที่ที่ใช้เป็นที่ประชุม
- ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนหน่วยงานให้ระบุว่าเป็นผู้แทนจากหน่วยงานใด พร้อมตำแหน่งในคณะที่ประชุม หรือการประชุมนั้นในกรณีที่เป็นผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงท้ายว่าประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด หรือแทนผู้แทนหน่วยงานใด

- ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมิได้มาประชุม โดยระบุให้ทราบว่าเป็นตัวแทนจากหน่วยงานใดพร้อมทั้งเหตุผลที่ไม่สามารถมาประชุม และหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี)

- เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

- ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มด้วยประธานกล่าวเปิดประชุมและเรื่องที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- เรื่องการรับรองรายงานการประชุม
- เรื่องสืบเนื่อง
- เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
- เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

- เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

- ผู้จดยางงานการประชุม ให้เลขานุการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้จดยางงานการประชุมลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มและนามสกุลไว้ได้ลายมือชื่อในรายงานการประชุมครั้งนั้นด้วย

การจดยางงานการประชุม อาจทำได้ 3 วิธีดังนี้

- จดอย่างละเอียดทุกคำพูด ของกรรมการ หรือผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนพร้อมด้วยมติ (มักใช้ในการประชุมใหญ่ๆ ที่มีความสำคัญมากๆ การจดละเอียดจะเป็นหลักฐานที่ชัดเจน แต่สิ้นเปลืองเวลามากทั้งผู้จดและผู้อ่าน ผู้จดต้องใช้การถอดเทปเพื่อให้ได้ทุกคำพูด)
- จดอย่างย่อ ย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญของกรรมการหรือผู้เข้าร่วมประชุม อันเป็นเหตุนำไปสู่มติของที่ประชุม พร้อมด้วยมติ (เป็นการจดเฉพาะประเด็นสำคัญ ผู้จดจะสรุปเนื้อหาให้กระชับ อ่านง่าย ผู้อ่านจะเข้าใจเหตุการณ์และที่มาของการลงมติอย่างชัดเจน วิธีนี้นิยมใช้กันทั่วไป แต่อาจยากสำหรับผู้จด ซึ่งต้องสามารถสรุปความเรียงเรียงเนื้อหาให้กระชับแต่ครบถ้วนสมบูรณ์)
- จดแต่เหตุผลกับมติ ของที่ประชุม (วิธีนี้เป็นการจดยางงานที่สั้นที่สุด คือมีเฉพาะเหตุผลและมติ มักใช้ในการประชุมที่ไม่มีการอภิปรายมากนัก หรือมีระเบียบวาระมากจนผู้จด ไม่สามารถจดย่อการอภิปรายได้ครบถ้วน ผู้อ่านถ้าไม่เข้าประชุมจะไม่ทราบความคิดเห็นของผู้เข้าประชุมก่อนลงมติ แต่วิธีนี้เหมาะสำหรับนำไปเผยแพร่ในหน่วยงานให้บุคลากรได้ทราบทั่วๆ ไป)

การรับรองรายงานการประชุม อาจทำได้ 3 วิธีดังนี้

- รับรองในการประชุมครั้งนั้น ใช้สำหรับกรณีเรื่องเร่งด่วน ให้ประธานหรือเลขานุการของที่ประชุม อ่านสรุปมติให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง
- รับรองในการประชุมครั้งต่อไป ประธานหรือเลขานุการ เสนอรายงานการประชุมครั้งที่แล้วมาให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง
- รับรองโดยการแจ้งเวียน ใช้ในกรณีที่ไม่มีการประชุมครั้งต่อไปหรือมีแต่ยังกำหนดเวลาประชุมครั้งต่อไปไม่ได้ หรือมีระยะเวลาห่างจากการประชุมครั้งนั้นมาก ให้เลขานุการส่งรายงานการประชุมไปให้บุคคลในคณะกรรมการพิจารณารับรอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

เทคนิคการจัดทำรายงานการประชุมที่ดี

- ศึกษารายละเอียดเรื่องที่จะประชุมล่วงหน้า
 - เรียนรู้ศัพท์เทคนิค หรือคำย่อที่ใช้บ่อยในการประชุม
 - ฟังอย่างตั้งใจ และพยายามจับประเด็นสำคัญ
 - สอบถามประธานที่ประชุมทันทีถ้าไม่แน่ใจในข้อสรุป
-
- ใช้เทปบันทึกการประชุมทุกครั้ง
 - ควรรีบดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการประชุมทันทีที่การประชุมเสร็จสิ้น
 - ถ้าติดขัดหรือไม่แน่ใจในรายละเอียด อาจสอบถามได้จากเจ้าของเรื่องนั้นๆ ในที่ประชุมทันที

คุณสมบัติของผู้จัดรายงานการประชุม

ผู้จัดรายงานการประชุมควรมีเทคนิคการสรุปความ และการเรียบเรียงข้อความในรายงานการประชุมตลอดจนฝึกฝนทักษะที่จะทำให้เขียนรายงานการประชุมได้ดีดังนี้

- มีความรู้ดี หากไม่มีความรู้ในเรื่องที่ประชุม อาจจดหรือสรุปผิดได้ดังนั้น ผู้จัดจึงต้องศึกษาเอกสารข้อมูลทุกระเบียบวาระอย่างละเอียดก่อนการประชุมเสมอ
- ไม่หวังพึ่งเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกเสียงเป็นเพียงผู้ช่วยในกรณีที่มีปัญหาเท่านั้น ไม่ควรหวังที่จะถอดเทปทุกครั้ง เพราะเสียเวลาโดยใช้เหตุ และเทปอาจเสียหายหรือไม่ชัดเจน ก็ได้
- มีทักษะการสรุปความ การสรุปความเป็นทักษะระดับสูงของมนุษย์ซึ่งต้องฝึกฝน ผู้ที่สรุปความได้ดีจะมีระบบการสังเคราะห์ในสมองอย่างดี แม้ผู้พูดจะพูดวกวน ยืดยาว พูดออกนอกเรื่อง หรือพูดหลายประเด็นปะปนกัน ก็ต้องพยายามสรุปให้ตรงประเด็นอาจใช้หลัก 5W 1H คือ เขียนให้เห็นชัดเจนว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน ทำมา เมื่อใด และอย่างไร ผู้จัดต้องพิจารณาว่าเรื่องใดสำคัญ เรื่องใดไม่สำคัญ ผู้

จดที่ไม่ชำนาญอาจจดทุกเรื่องแล้วเลือกสรรภายหลัง แต่ผู้มีประสบการณ์จะเลือกจดเฉพาะที่สำคัญได้ทันที

- ใช้ภาษาในการเรียบเรียงได้ดี การถ่ายทอดจากภาษาพูดมาเป็นภาษาเขียน มีใช้เรื่องง่ายนัก ผู้เขียนต้องใช้ภาษาที่เหมาะสม เป็นภาษาเขียนที่เป็นทางการ ไม่ควรใช้สำนวนภาษาของผู้พูด ในรายงานการประชุมไม่ควรปรากฏสำนวนโวหารใดๆ ต้องเรียบเรียงให้เป็นภาษาสามัญที่เรียบง่าย เข้าใจได้ทันที บางครั้งผู้พูดใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทยมาก ผู้เขียนต้องพยายามใช้ศัพท์ภาษาไทยแทน อาจใช้คำทับศัพท์บ้างในกรณีจำเป็นเท่านั้น หากไม่เข้าใจควรสอบถามผู้พูดหรือผู้รู้

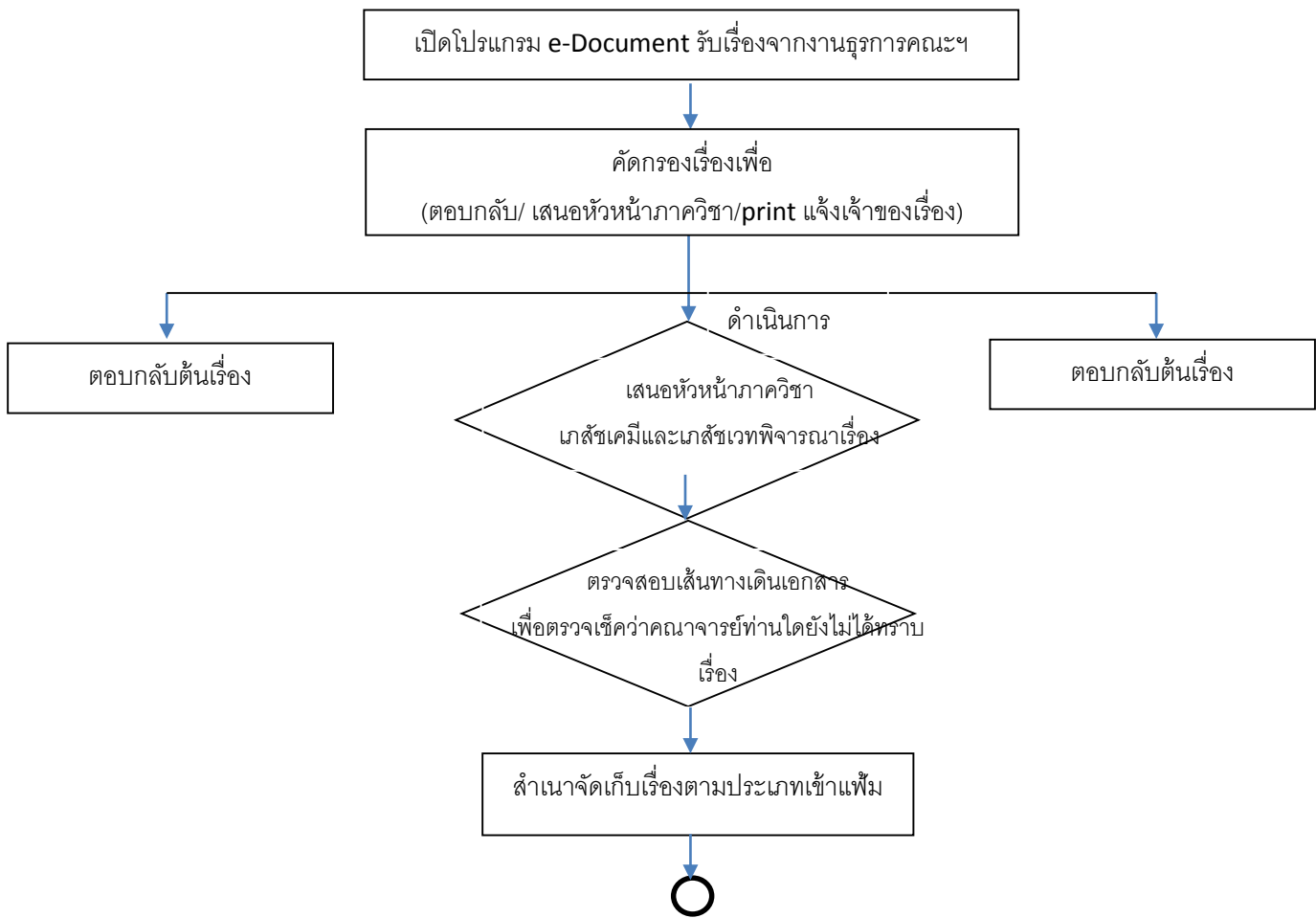
ลักษณะของรายงานการประชุมที่ดี

- เนื้อหาถูกต้อง ตรงตามที่ประชุมอภิปราย มติถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนทุกประเด็นไม่ตกหล่น
- เทียบตรง บางครั้งผู้จดอาจเลือกจดบางเรื่องที่น่าสนใจ และละเลยบางเรื่องที่ไม่พอใจ ผู้จดจะต้องมีใจเป็นกลาง มีจิตสำนึกที่ดีว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรงรายงาน การประชุมจึงเสมือนกระจกเงาสท้อนความเที่ยงตรงของผู้จด ผู้ตรวจ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกคน
- ชัดเจน และเข้าใจง่าย ผู้จดต้องคำนึงถึงผู้อ่านเป็นสำคัญ แม้ผู้ไม่ได้เข้าประชุมก็สามารถอ่าน เข้าใจได้ ทุกถ้อยคำชัดเจน ไม่ต้องสอบถามหรืออ่านทวนหลายครั้ง
- ใช้ภาษาดี ใช้ภาษาราชการที่สั้น กระชับ ตรงประเด็น และสุภาพ เป็นประโยคบอกเล่าที่เรียบง่าย ประโยคสั้น ควรใช้ประโยคความเดียวที่ไม่มีคำเชื่อมมาก เพราะจะทำให้ประโยคยาวซับซ้อน นอกจากนั้นต้องมีวรรคตอนและตัวสะกดถูกต้อง
- มีหัวข้อย่อทุกเรื่อง ผู้จดควรตั้งหัวข้อย่อทุกเรื่อง เพื่อให้สะดวกแก่การอ้างอิงภายหลัง และทำให้ผู้อ่านเข้าใจเรื่องทันทีที่เห็นหัวข้อนั้น
- ใช้ภาษาดี ใช้ภาษาราชการที่สั้น กระชับ ตรงประเด็น และสุภาพ เป็นประโยคบอกเล่าที่เรียบง่าย ประโยคสั้น ควรใช้ประโยคความเดียวที่ไม่มีคำเชื่อมมาก เพราะจะทำให้ประโยคยาวซับซ้อน นอกจากนั้นต้องมีวรรคตอนและตัวสะกดถูกต้อง
- มีหัวข้อย่อทุกเรื่อง ผู้จดควรตั้งหัวข้อย่อทุกเรื่อง เพื่อให้สะดวกแก่การกล่าวอ้างอิงภายหลัง และทำให้ผู้อ่านเข้าใจเรื่องทันทีที่เห็นหัวข้อนั้น

2. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานงานธุรการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

a. งานรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบ e-Document





a. คำอธิบาย Flowchart แสดงการปฏิบัติงานรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบ e-Document

- เปิดโปรแกรม e-Document เพื่อรับเรื่องจากงานธุรการที่ส่งเข้ากล่องขาเข้าทั้งหมดในแต่ละวัน
- คัดกรองเรื่อง
- เกษียณตอบกลับต้นเรื่อง/เสนอเรื่องให้หัวหน้าภาควิชาเกิ้ลซ์เคมีและเกิ้ลซ์เวทพิจารณา/สำเนาแจ้งคณาจารย์เจ้าของเรื่อง
- ตรวจสอบเส้นทางเดินเอกสารในระบบ e-Document ในแต่ละฉบับว่าคุณจารย์ท่านใดยังไม่ทราบเรื่อง และดำเนินการแจ้งหรือประสานคณาจารย์ท่านดังกล่าวทราบเรื่อง
- สำเนาเอกสารแยกจัดเก็บเข้าแฟ้ม

การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – Document) สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการ
ในส่วนของการลงรับเอกสาร

eDocument Web Application ITCOMS

Home

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร
กรุณาเลือกช่องทางการเข้าใช้งานระบบ

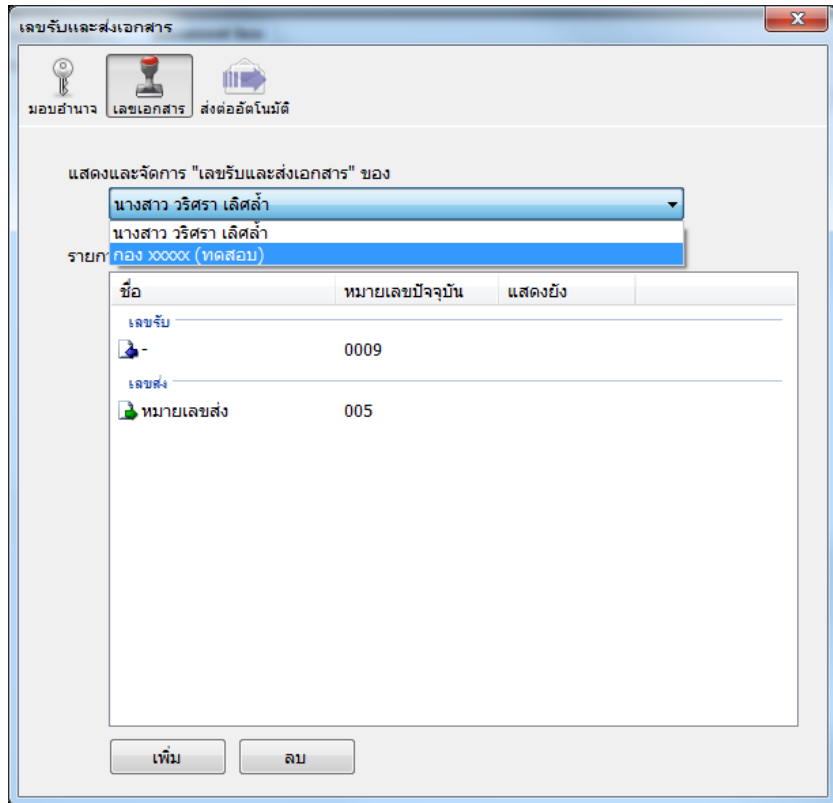
Windows Application
เรียกดูและจัดการเอกสาร บนเครือข่ายภายในสำนักงานของคุณ โดยใช้โปรแกรมบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์
Open and manage documents on your office's computer network by Windows Application.
มหาวิทยาลัยนเรศวร
eDocument มหาวิทยาลัยนเรศวร

Web Application
ใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้โปรแกรมผ่าน Web Browser
Access your documents outside office on internet via web application.
Open Web Application

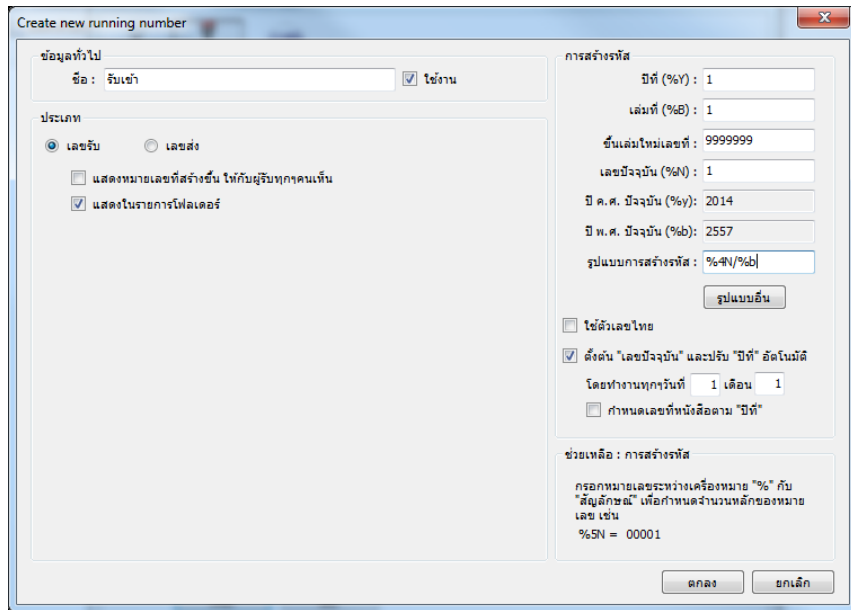
Documents
อ่านเอกสารประกอบการใช้งาน โดยการคลิกที่รายชื่อเอกสาร
คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Windows
คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Web

Reader & Viewer
การอ่านเอกสารประกอบการใช้งาน หรือดูรายงานจากโปรแกรม จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสารเข้าสู่เครื่องของคุณ ก่อน ในกรณีที่คุณยังไม่ได้ติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสาร

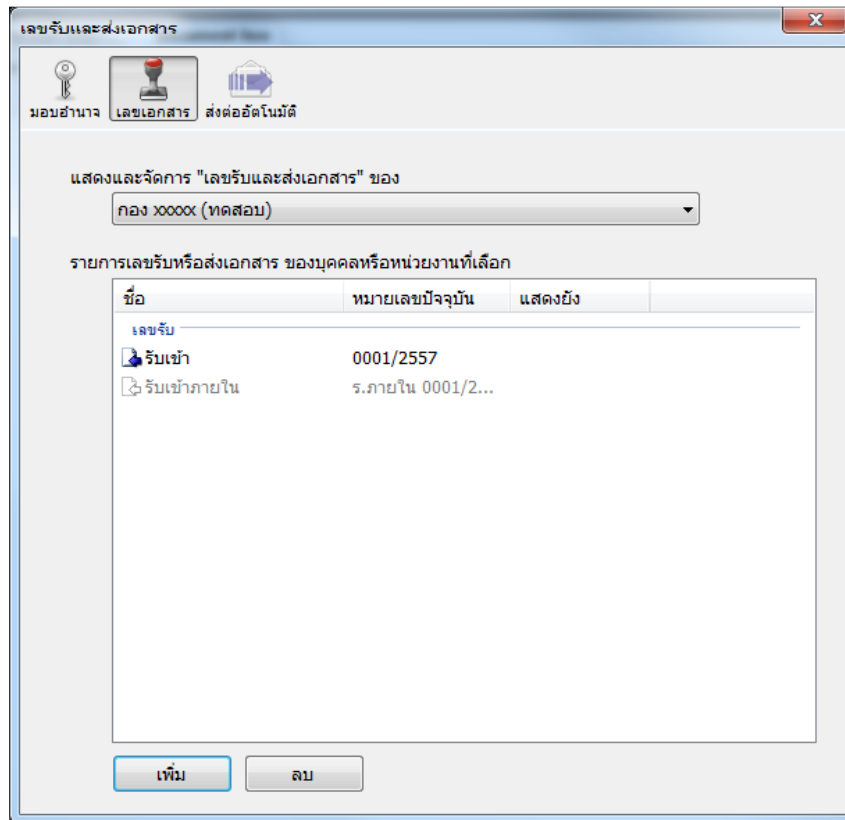
1. การเข้าสู่ระบบ 1) เปิดโปรแกรม Internet Explorer แล้วพิมพ์ Url : <http://edoc.nu.ac.th> ตรงที่ Address bar จะได้หน้าจอดังรูป แล้วคลิกที่ “มหาวิทยาลัยนเรศวร”



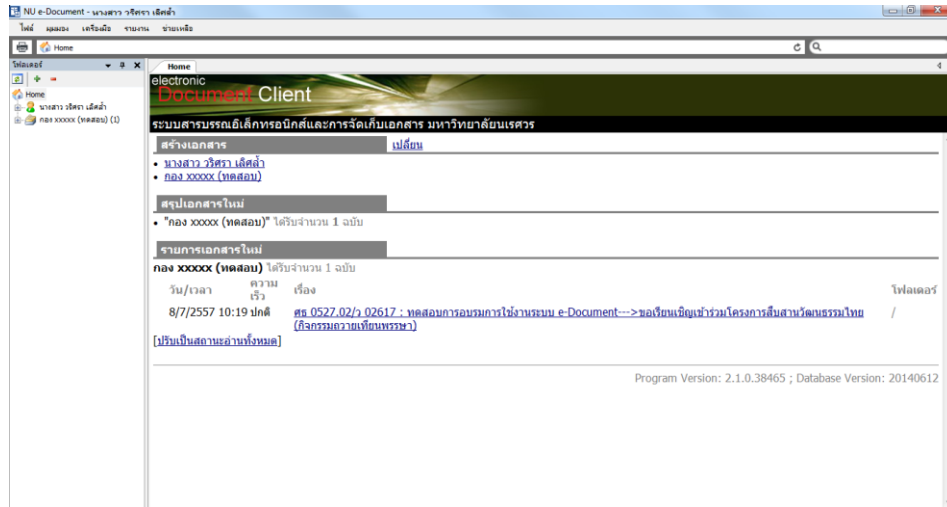
2 ทำการเลือก ชื่อหน่วยงาน แล้วคลิกปุ่ม เพิ่ม ดังรูป



3 จะปรากฏ กล่องโต้ตอบ ดังรูป ทาการตั้งชื่อเลขรับเข้า และใส่รูปแบบเลขรับเข้า ดังรูป
เมื่อทำการตั้งค่ารหัสเลขรับเข้าเรียบร้อยแล้ว ทาการคลิกปุ่ม ตกลง



4 จะปรากฏ เลขรับเข้า ดังรูป หากต้องการ แก้ไขเลขรับเข้า ให้ดับเบิ้ลคลิกที่เลขรับนั้น หรือหากต้องการเพิ่มการออกเลขรับเข้า ให้คลิกปุ่ม เพิ่ม หากเอกสารส่งมาจากกองกลาง หรือหน่วยงานอื่นๆ ผ่านระบบ e-Document
1) คลิกปุ่ม Home เพื่อดูเอกสารที่เข้ามาใหม่ และคลิกเอกสารที่เข้าใหม่ ดังรูป



2) จะปรากฏหน้าจอดังรูป อ่านรายละเอียดของเอกสารทั้งหมด โดยสังเกตข้อมูลเอกสาร เอกสารแนบ ซึ่งสามารถเปิดเอกสารดูได้โดยคลิกที่ไฟล์เอกสาร แล้วคลิกปุ่ม เปิด

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ข้อมูลเอกสาร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลการส่งเอกสาร


จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่ส่ง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วริศรา เลิศล้ำ
 รูปแบบการส่ง : ส่งออก
 ระดับความสำคัญการส่ง : Normal
 ลงนาม/สั่งการ : เพื่อทราบ

ข้อมูลเอกสาร



ที่ : ศษ 0527.02/ว 02617
 ระดับชั้นความลับ : ปกติ
 ระดับชั้นความเร็ว : ปกติ
 ประเภทเอกสาร : บันทึกข้อความ
 วันที่เอกสาร : 30/6/2557
 เขียน : ผู้อำนวยการกอง xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 เรื่อง : ทดสอบการยอมรับการใช้งานระบบ e-Document-->ขอเรียนเชิญเข้าร่วมโครงการสืบสานวัฒนธรรมไทย (กิจกรรมถวายเทียนพรรษา)

เจ้าของเอกสาร : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่สร้าง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วริศรา เลิศล้ำ

เอกสารแนบจากต้นเรื่อง



ไฟล์ทดสอบ.pdf


เอกสารแนบ	เจ้าของ	แนบโดย	วันที่แนบ	เวอร์ชัน	Rating	คุณสมบัติ	ข้อมูลไฟล์
 ไฟล์ทดสอบ.pdf (199 KB)	 กองกลาง (ทดสอบ)	นางสาว วริศรา เลิศล้ำ	8/7/2557 10:19	1	★★★★★	คุณสมบัติ	ข้อมูลไฟล์

[Download All](#)

ข้อมูลการรับเอกสาร

(ยังไม่ครบทำการ)

รายการผู้อ่านทั้งหมด:

 [คลิกที่นี่เพื่อแสดงข้อมูลเพิ่มเติม](#)

3) เมื่อดำเนินการอ่านรายละเอียดของเอกสารครบแล้ว จึงดำเนินการลงรับเอกสาร

มหาวิทยาลัยนเรศวร ข้อมูลเอกสาร
 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลการส่งเอกสาร

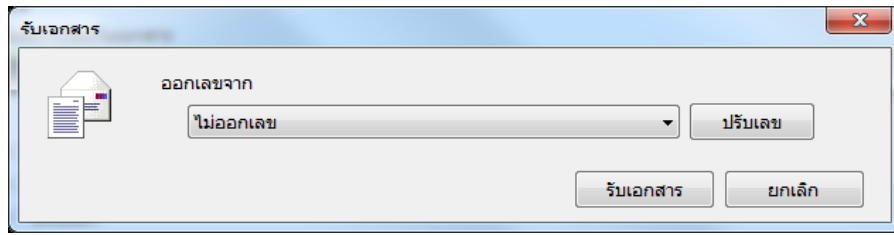
จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่ส่ง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วริศรา เลิศล้ำ คลิกที่นี่เพื่อรับเอกสาร
 รูปแบบการส่ง : ส่งออก
 ระดับความสำคัญการส่ง : Normal
 ลงนาม/linger : เพื่อทราบ

ข้อมูลเอกสาร

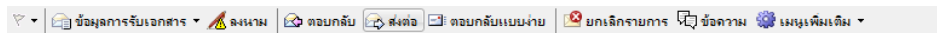
ที่ : ศธ 0527.02/ว 02617
 ระดับชั้นความลับ : ปกติ
 ระดับชั้นความเร็ว : ปกติ
 ประเภทเอกสาร : บันทึกข้อความ
 วันที่เอกสาร : 30/6/2557
 เรียน : ผู้อำนวยการกอง xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 เรื่อง : ทดสอบการอบรมการใช้งานระบบ e-Document-->ขอเรียนเชิญเข้าร่วมโครงการสืบสานวัฒนธรรมไทย (กิจกรรมถวายเทียนพรรษา)

เจ้าของเอกสาร : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่สร้าง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วริศรา เลิศล้ำ

4) จะปรากฏกล่องโต้ตอบ ดังรูป เลือกที่คำสั่ง ไม่ออกเลข แล้วคลิกปุ่ม รับเอกสาร



5) หน้าจอจะปรากฏตราประทับการลงรับเอกสาร และคลิกปุ่ม ลงนาม ดังรูป



มหาวิทยาลัยนเรศวร ข้อมูลเอกสาร
 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการกับเอกสาร

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลการส่งเอกสาร

จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่ส่ง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วิศรา เลิศล้ำ
 รูปแบบการส่ง : ส่งออก
 ระดับความสำคัญการส่ง : Normal
 ลงนาม/ส่งการ : เพื่อทราบ

กอง xxxxx (ทดสอบ)
เลขรับ
วันที่ 8/7/2557
เวลา 11:10

ข้อมูลเอกสาร

ที่ : ศธ 0527.02/ว 02617
 ระดับชั้นความลับ : ปกติ
 ระดับชั้นความเร็ว : ปกติ
 ประเภทเอกสาร : บันทึกข้อความ
 วันที่เอกสาร : 30/6/2557
 เรียน : ผู้อำนวยการกอง xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 จาก : กองกลาง (ทดสอบ)
 เรื่อง : ทดสอบการอบรมการใช้งานระบบ e-Document--->ขอเรียนเชิญเข้าร่วมโครงการสืบสานวัฒนธรรมไทย (กิจกรรมถวายเทียนพรรษา)

เจ้าของเอกสาร : กองกลาง (ทดสอบ)
 วันที่สร้าง : 8/7/2557 10:19 โดย นางสาว วิศรา เลิศล้ำ

สถานะเอกสาร

สถานะล่าสุด : [0/0]
 วันที่แก้ไขครั้งสุดท้าย : -
 ปรับสถานะโดย :
 ผู้ปรับสถานะ :
 คลิกที่นี่เพื่อแสดงข้อมูลเพิ่มเติม

สถานะการดำเนินการแล้วเสร็จ

เริ่มดำเนินการวันที่ : 8/7/2557
 ครบดำเนินการแล้วเสร็จภายใน : (ไม่ระบุระยะเวลาดำเนินการ)
 สถานะ : ไม่กำหนดระยะเวลา

ประวัติการแก้ไข

คลิกที่นี่เพื่อแสดงข้อมูลเพิ่มเติม

6) จะปรากฏกล่องโต้ตอบ และดำเนินการคลิกตัวเลือก แล้วคลิกปุ่มยืนยัน ดังรูป

ลงนาม

ลงนามเพื่อ : เพื่อทราบ

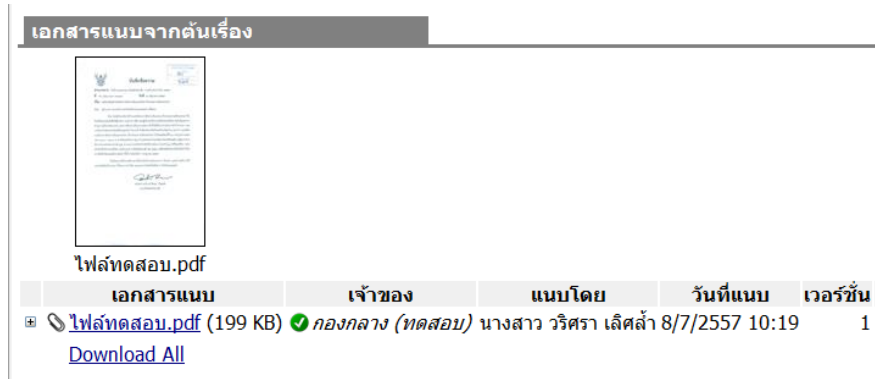
ความคิดเห็น : รับทราบ
 ให้บททวน

ข้อความ :

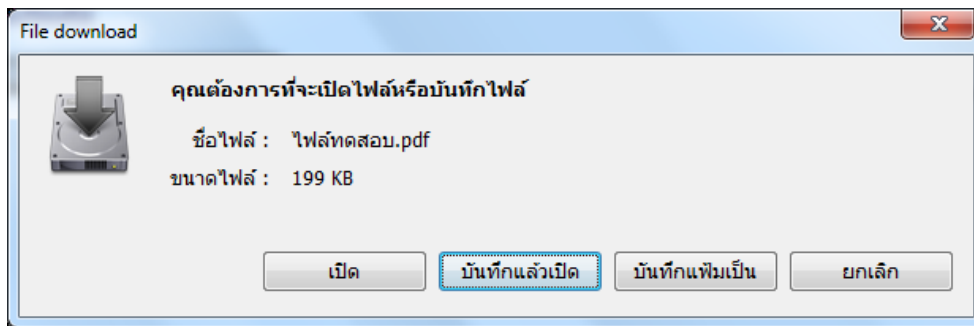
ลงนามโดย : (ยังไม่ได้ลงนาม)

**หมายเหตุ ในกรณีที่ต้องการให้ผู้ส่งทบทวนเอกสาร คลิก “ให้บททวน” แล้วระบุเหตุผลลงในช่อง “ข้อความ”

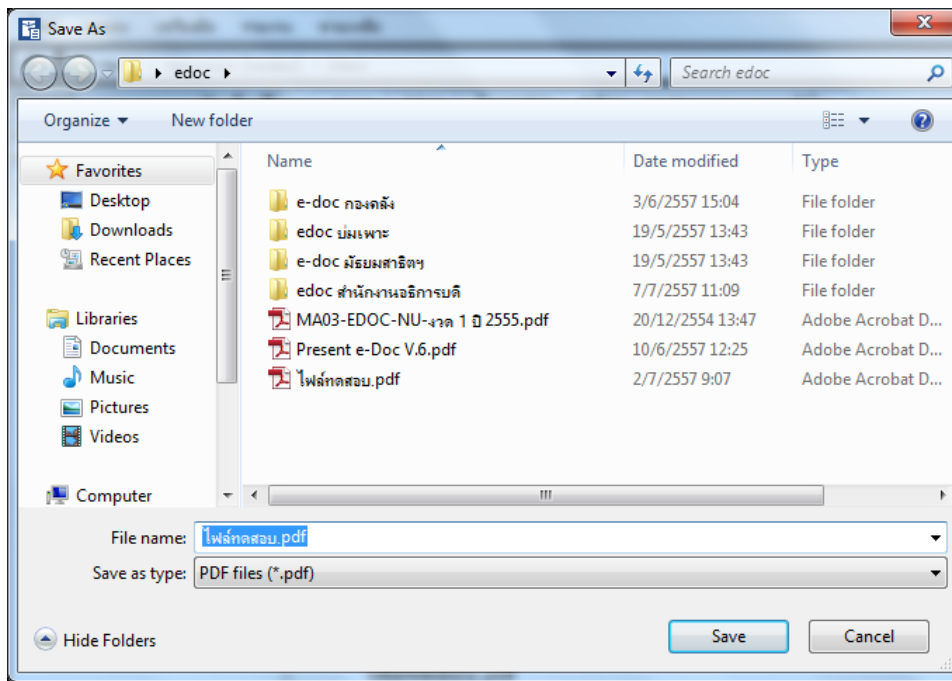
7) จากนั้นไปที่คอลัมน์ เอกสารแนบจากต้นเรื่อง แล้วคลิกที่ ไฟล์เอกสาร และดำเนินการบันทึก ลงเครื่องคอมพิวเตอร์



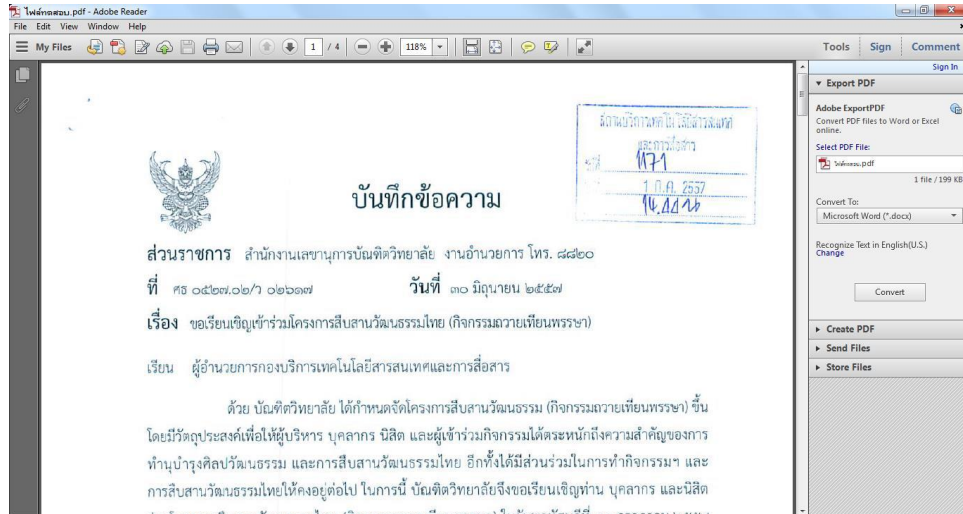
8) จะปรากฏ กล่องโต้ตอบ ดังรูป คลิกปุ่ม บันทึกแล้วเปิด



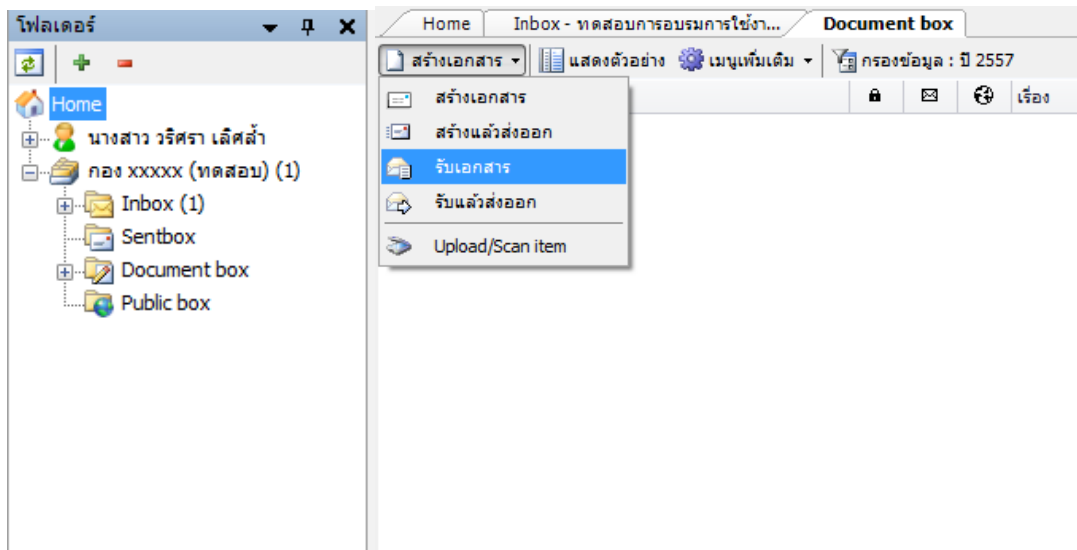
9) จากนั้นดำเนินการบันทึกที่ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ และกดปุ่ม Save



10) เมื่อดำเนินการบันทึกไฟล์เอกสารแล้ว ไฟล์เอกสารจะถูกเปิดขึ้นมา และดำเนินการปริ้นเพื่อเก็บเอกสาร ลง
แฟ้ม พร้อมทั้งประทับตราลงรับให้เรียบร้อย จากนั้นดำเนินการพักหน้าจอลงก่อน



11) จากนั้นกลับมาที่ระบบอีกครั้ง ทาการคลิกเครื่องหมาย + หน้าโฟลเดอร์หน่วยงาน เพื่อทำการขยายโฟลเดอร์
แล้วทาการคลิกที่โฟลเดอร์ Document box



ขั้นตอนการลงรับเอกสารเพื่อจัดเก็บบันทึกข้อมูล

1) เมื่อเลือกคำสั่ง รับเอกสาร แล้ว จะปรากฏหน้าบันทึกข้อมูล ดังรูป

The screenshot shows a web application window titled "รับเอกสาร" (Receive Document). The main area is a form for entering document details. At the top, it says "กอง xxxxx (ทดสอบ)". The form fields include: "เลขรับ" (Receive Number) with a dropdown menu set to "ไม่ออกเลข" (No number) and a "ปรับเลข" (Adjust number) button; "หมายเหตุ" (Remarks) with a text input field; "การปฏิบัติ" (Action) with a text input field; "ลงนาม/สั่งการ" (Signature/Order) with a dropdown menu set to "เพื่อทราบ" (For information); and "เรื่อง" (Subject) with a text input field. Below these fields is a "เนื้อหา..." (Content...) button and a text area containing the text: "ประเภทเอกสาร : ทั่วไป ◊ ระดับชั้นความเร็ว : ปกติ ◊ ระดับชั้นความลับ : ปกติ ◊ วันที่เอกสาร : 8/7/2557 ◊ ครอบคลุมระยะเวลาในการดำเนินการ : ไม่ระบุระยะเวลาดำเนินการ". At the bottom, there is a "บันทึกย่อ / เนื้อหาเอกสาร" (Notes / Document Content) section. On the right side, there is a "เอกสารแนบจากต้นเรื่อง" (Attachments from original document) section and a "Scan Now!" button.

2) ดำเนินการการออกเลขเอกสาร คลิกเลือกการออกเลขลงรับ ดังรูป

This screenshot is similar to the first one, but the "เลขรับ" (Receive Number) dropdown menu is open, showing a list of options. The selected option is "รับเข้า [0001/2557]" (Receive [0001/2557]). The "หมายเหตุ" (Remarks) field is now populated with "รับเข้า [0001/2557]". The rest of the form and the "เนื้อหา..." (Content...) section remain the same as in the previous screenshot.

ตัวอย่างงานรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบ e-Document

1. เข้าไปที่ URL: <http://edoc.nu.ac.th/DocClient/>

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร
กรุณาเลือกช่องทางการใช้งานระบบ

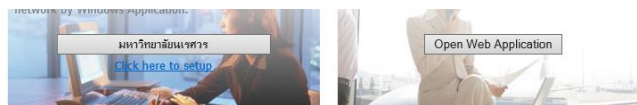
Windows Application
เรียกและจัดการเอกสาร บนเครือข่ายภายในสำนักงานของคุณ โดยใช้โปรแกรม Internet Explorer หรือ IE เวอร์ชัน 6.0 ขึ้นไป ซึ่งจะใช้งานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์
Open and manage documents on your office's computer network by Windows Application.
มหาวิทยาลัยนเรศวร
[Click here to setup](#)

Web Application
ใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้งานโปรแกรมผ่าน Web Browser
Access your documents outside office on internet via web application.
Open Web Application

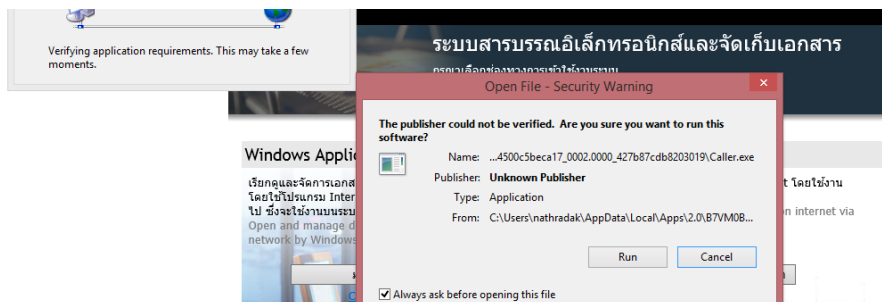
Documents
อ่านเอกสารประกอบการใช้งาน โดยการคลิกที่รายชื่อเอกสาร
คู่มือการใช้งานระบบสำหรับบุคลากร
คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้รับราชการและหัวหน้างาน
คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
คู่มือการแก้ไขปัญหาสำหรับ Windows 8 ขึ้นไป
Microsoft .NET Framework 4.0
Microsoft .NET Framework Cleanup Tool

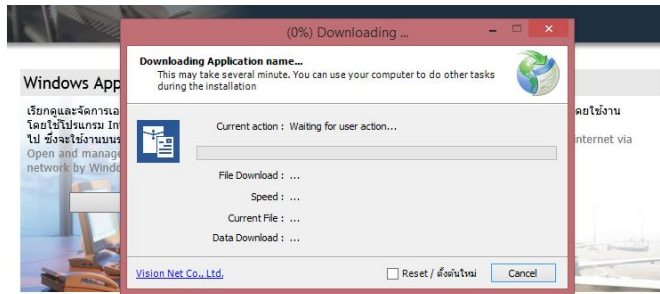
Reader & Viewer
การอ่านเอกสารประกอบการใช้งาน หรือดูรายงานจากโปรแกรม จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสารเข้าสู่เครื่องของคุณก่อน ในกรณีที่คอมพิวเตอร์ติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านเอกสาร คุณจะสามารถติดตั้งโดยการคลิกที่รูปร่างข้างเพื่อ Download และติดตั้งโปรแกรม
Get ADOBE READER

2. นำเมาส์ไปคลิกที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร

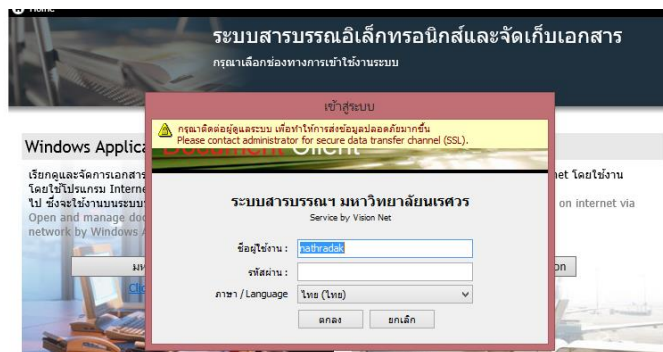


3. นำเมาส์ไปคลิกที่ RUN

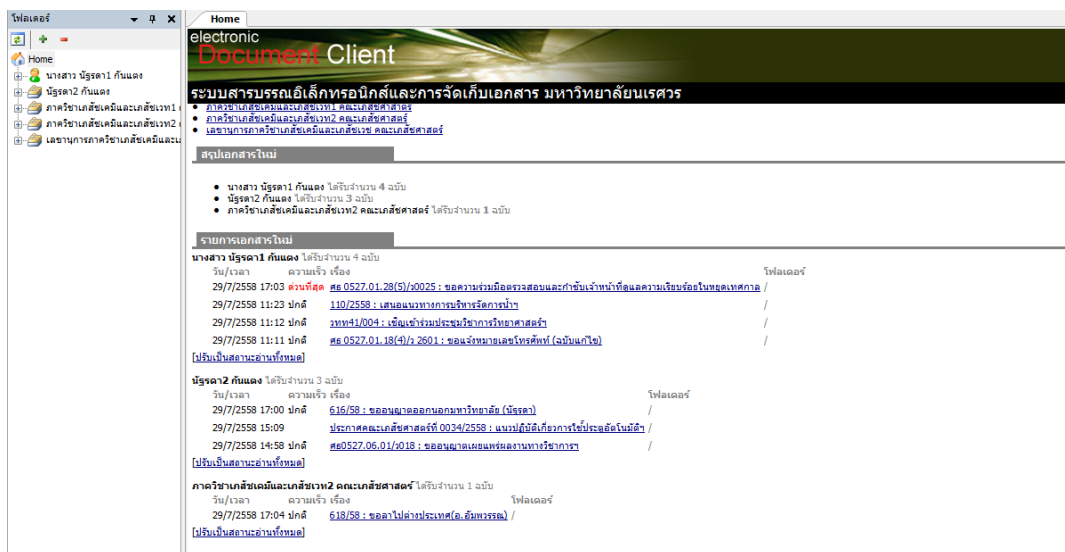




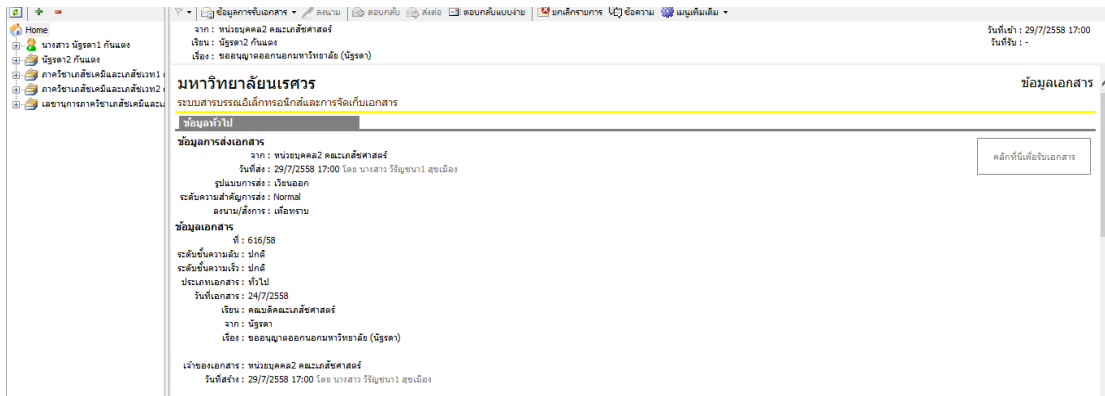
4. จะปรากฏ pop up ให้กรอก ID และ password เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Document



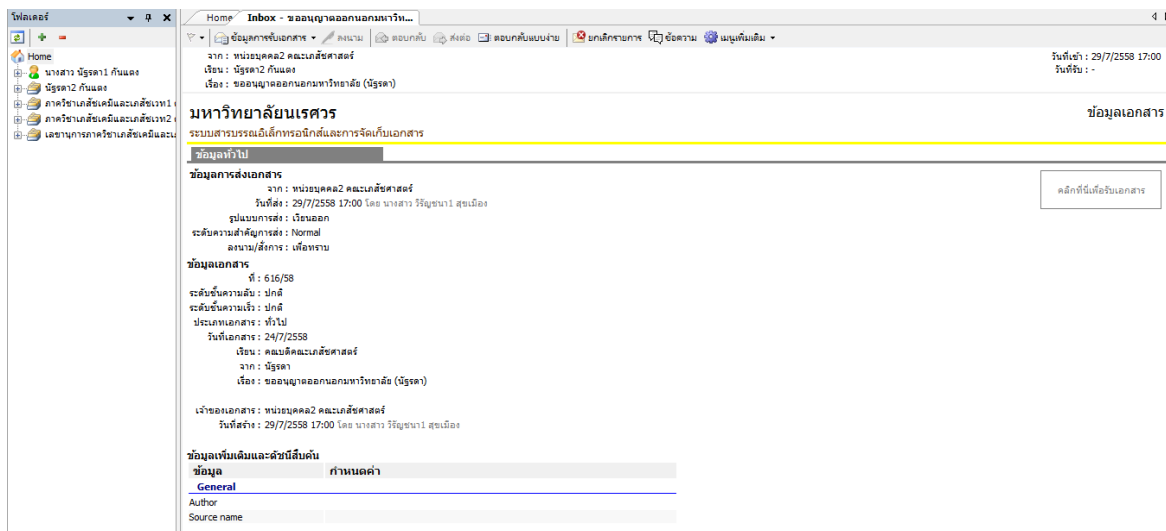
5. จะเข้ามาที่หน้าเอกสารขาเข้า



6. คลิกเลือกอ่านเอกสารคลิกรับเอกสารเพื่อแสดงว่ารับทราบเรื่องที่มีมุมด้านบนของหน้าเอกสารที่เปิด



7. หากมีการตอบกลับเรื่องนั้นๆ สามารถคลิกได้ที่ตอบกลับอย่างง่ายจะปรากฏ pop up ดังนี้



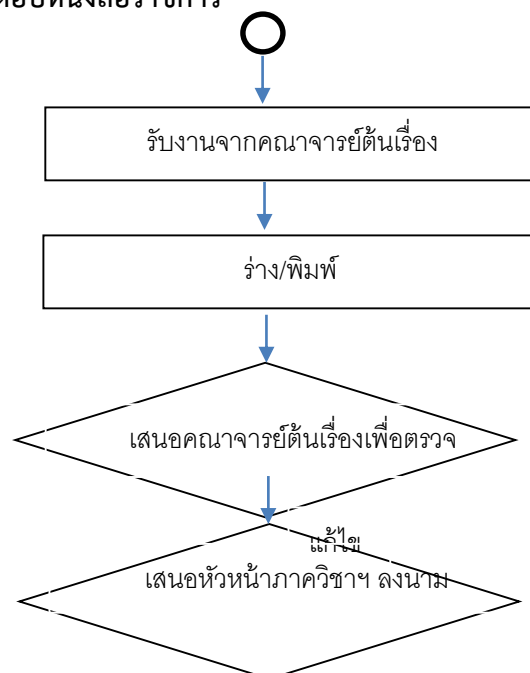
8. สามารถเปิดเอกสารแนบจากต้นเรื่องได้เพียงนำเมาส์ไปคลิกที่เอกสารแนบ

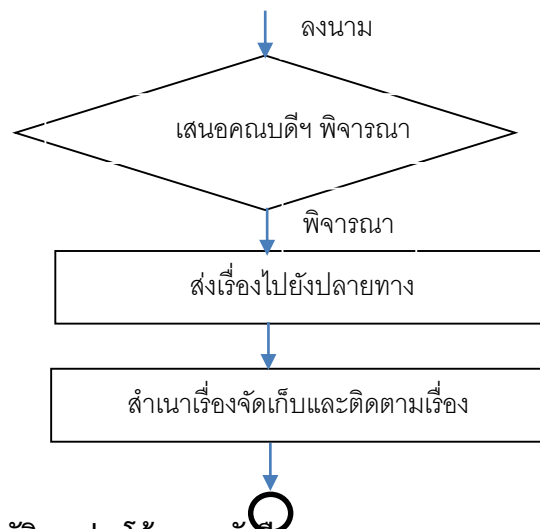


9. สามารถตรวจสอบทางเดินเอกสารได้ เพื่อดูว่าใครเปิดเอกสารจากต้นเรื่องบ้าง



b. งานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ





3. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ

- รับงานเรื่องจากคณาจารย์ต้นเรื่อง
- ร่างหนังสือราชการ และจัดพิมพ์หนังสือ
- เสนอคณาจารย์ต้นเรื่องเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- เสนอหัวหน้าภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวทลงนาม
- เสนอคนบดขี้คณะเภสัชศาสตร์ พิจารณาเรื่อง
- ส่งเรื่องไปยังปลายทาง
- สำเนาเรื่องจัดเก็บและติดตามเรื่อง

ตัวอย่างหนังสือราชการประเภทต่างๆ (หนังสือราชการมีทั้งหมด 6 ประเภท) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2556 ข้อ 11 – 27 (2539 : 3 -10)

1. หนังสือภายนอก

ลักษณะของหนังสือภายนอก มีตราครุฑอยู่ตรงกลาง (ขนาด 3 เซนติเมตร) มุมด้านขวาเป็นชื่อและที่อยู่ ส่วนราชการที่ออกหนังสือ ด้านซ้ายมือตรงกับที่อยู่ เป็นเลขที่หนังสือ กลางหน้าใต้ครุฑเป็นวันที่ออกหนังสือ ด้านซ้ายมือถัดมาวันที่เป็น เรื่อง เรียงน อ่างถึง (ถ้ามี) สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) เนื้อความ คำลงท้ายเป็นการลงนามผู้บริหารสูงสุดส่วนราชการที่ออกหนังสือ ด้านซ้ายล่างเป็นส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำเนาส่ง (ถ้ามี)



ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

(ข้อความ)

.....
.....
.....
.....
.....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)

โทร.

โทรสาร


สำเนาส่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

2. หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

ลักษณะของหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) มีครุฑอยู่ด้านซ้ายมือ (ขนาด 1.5 เซนติเมตร) ด้านซ้ายมือ ถัดมาเป็น ส่วนราชการ เลขที่หนังสือ วันที่ออหนังสืออยู่ถัดไปทางขวา และด้านซ้ายถัดมาเป็นเรื่อง เรียน เนื้อความ

คำสั่งย้ายเป็นการลงนามผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงทบวงกรมที่ออกหนังสือ ด้านซ้ายล่างเป็นส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำเนาส่ง (ถ้ามี) ชั้นความลับ (ถ้ามี)

	ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)	ชั้นความลับ (ถ้ามี)	แบบที่ ๒ แบบหนังสือภายใน
บันทึกข้อความ			
ส่วนราชการ			
ที่			
วันที่			
เรื่อง			
(คำเริ่มต้น)			
(ข้อความ)			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
(ลงชื่อ)			
(พิมพ์ชื่อเต็ม)			
(ตำแหน่ง)			
ชั้นความลับ (ถ้ามี)			

3. หนังสือประทับตรา

ลักษณะของหนังสือประทับตรา มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) เป็นหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป ใช้ได้ทั้งกับส่วนราชการกับราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ด้านซ้ายล่างครุฑเป็นเลขที่หนังสือ ถึง เนื้อความ คำลงท้ายเป็นการลงนามผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงทบวงกรมที่ออกหนังสือ ด้านซ้ายล่างเป็นส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำเนาส่ง (ถ้ามี) ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบหนังสือประทับตรา

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๓



ชั้นความเร็ว(ถ้ามี)
ที่.....
ถึง.....

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก)
(ตราชื่อส่วนราชการ)
(วัน เดือน ปี)
(ลงชื่อย่อกำกับตรา)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
(โทร. หรือที่ตั้ง)


ชั้นความลับ (ถ้ามี)

4. หนังสือสั่งการ

ลักษณะของหนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

- หนังสือคำสั่ง มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) ล่างครุฑเป็นชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งผู้มีอำนาจออกคำสั่ง เลขที่หนังสือ/ปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง ถัดลงมาเป็นเรื่อง เนื้อความ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ สั ง ณ วันที่ และ ตำแหน่งผู้ออกคำสั่ง

แบบคำสั่ง แบบที่ ๔



คำสั่ง (ชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง)
ที่ / (เลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง)
เรื่อง

.....

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตั้งแต่วันที่


สั ง ณ วันที่ พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

- ระเบียบ มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) ล่างครุฑเป็นชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ ว่าด้วย(เรื่อง) ฉบับที่(ระเบียบที่กล่าวถึง) พุทธศักราชที่ออกระเบียบ เนื้อความ ประกาศ ณ วันที่ ตำแหน่ง ผู้ออกคำสั่ง

แบบระเบียบ แบบที่ ๕



ระเบียบ (ชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ)
ว่าด้วย
(ฉบับที่ ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)
พ.ศ.

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ
และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)
ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบ พ.ศ.”
ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้ตั้งแต่..... เป็นต้น
ไป

.....
.....
.....

ข้อ (สุดท้าย) ผู้รักษาการตามระเบียบ (ถ้ามีการแบ่งหมวดให้นำชื่อผู้รักษา
การตามระเบียบไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด๑)

.....
.....


ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

- ข้อบังคับ มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) ล่างครุฑเป็นชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ ว่าด้วย (เรื่อง) ฉบับที่ (ระเบียบที่กล่าวถึง) พุทธศักราชที่ออกระเบียบ เนื้อความ ประกาศ ณ วันที่ ตำแหน่งผู้ออกคำสั่ง

แบบข้อบังคับ แบบที่ ๖



ข้อบังคับ (ชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ)
ว่าด้วย
(ฉบับที่ ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)
พ.ศ.

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ
และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ (ถ้ามี)
ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า "ข้อบังคับ พ.ศ."
ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่ เป็นต้น
ไป

.....
.....
.....

ข้อ (สุดท้าย) ผู้รักษาการตามข้อบังคับ (ถ้ามีการแบ่งหมวดให้นำชื่อผู้รักษา
การตามระเบียบไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด๑)

.....
.....

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ (มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว)

- ประกาศ มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) ล่างครุฑเป็นชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ เรื่อง เนื้อความ ประกาศ ณ วันที่ ตำแหน่งผู้ออกคำสั่ง



ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)
เรื่อง.....

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.


(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

- แฉงการณ มีตราครุฑ(ขนาด 3 เซนติเมตร)) ล่างครุฑเป็นชื่อส่วนราชการที่แฉงการณ เรือง ฉบับที่ (ถ้า มี) เนื้อความ ส่วนราชการที่ออกแฉงการณ

แบบแฉงการณ แบบที่ ๘



แฉงการณ (เรือส่วนราชการที่ออกแฉงการณ)
เรือง
ฉบับที่ (ถ้ามี)

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ส่วนราชการที่ออกแฉงการณ)
(วัน เดือน ปี)

6. หนังสือรับรอง มีตราครุฑ (ขนาด 3 เซนติเมตร) ด้านขวาเป็นส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ด้านซ้ายเป็นเลขที่หนังสือ เนื้อความ ให้ไว้ ณ วันที่ ลงชื่อหัวหน้าส่วนราชการที่ออกหนังสือรับรอง รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้ให้การรับรอง (รูปถ่ายขนาด 4x6 เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก ประทับตราส่วนราชการที่ออกหนังสือ)

แบบหนังสือรับรอง

แบบที่ ๑๐



เลขที่

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(ข้อความ) หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า (ระบุชื่อบุคคล นิติบุคคลหรือ
หน่วยงานที่จะให้การรับรองพร้อมทั้งตำแหน่งและสังกัด หรือที่ตั้ง แล้วต่อด้วยข้อความที่รับรอง)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ให้ไว้ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ส่วนนี้ใช้สำหรับเรื่องสำคัญ)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)



รูปถ่าย
(ถ้ามี)

(ประทับตราชื่อส่วนราชการ)

(ลงชื่อผู้ที่ได้รับการรับรอง)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

การพิมพ์หนังสือราชการ

1. ระยะกั้นหน้าซ้ายขวา ด้านซ้ายมือของกระดาษ 3 เซนติเมตร ด้านขวามือของกระดาษ 2 เซนติเมตร

2. ขนาดครุฑ หนังสือภายนอก ขนาด 3 เซนติเมตร หนังสือภายในและบันทึกข้อความ ขนาด 1.5 เซนติเมตร
3. ขนาดตัวอักษร ใช้ Font TH SarabunPS ขนาด 16
4. วรรคตอน หลังคำว่า เรื่อง เรียน อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย ให้วรรค 2 เคาะ
5. การย่อหน้า ย่อหน้าทุกครั้งให้เว้น 10 เคาะ
6. ระยะห่างระหว่างบรรทัด ในภาษาพิมพ์ดีดใช้ ปัด 1 บิต 2 (สำหรับเครื่องพิมพ์ดีดสมัยก่อน) แต่ปัจจุบันเปลี่ยนมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ปัด 1 คือ enter 1 ครั้ง แต่ถ้า ปัด 1 บิต 2 คือ Control + 0 (หรือ 7)
7. หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และตัวเลข ใช้คำย่อ โทร. แทนโทรศัพท์ ส่วนโทรสารใช้คำเต็มไม่มีคำย่อ การใช้ตัวเลข ในหนังสือราชการควรใช้เป็นเลขไทย (แต่ปัจจุบันอนุโลมใช้เป็นเลขอารบิก)
8. ส่วนนำในเนื้อความหนังสือราชการ
 - ใช้คำว่า “ด้วย” “เนื่องด้วย” ในกรณีที่ยังไม่เคยมีการโต้ตอบกันมาก่อน เป็นการกล่าวถึงสาเหตุที่เขียนหนังสือฉบับนี้
 - ใช้คำว่า “ตาม” “ตามที่” ในกรณีที่เคยมีการโต้ตอบกันมาแล้ว เป็นการกล่าวถึงเรื่องที่ทราบที่อยู่แล้ว

9. การเขียนคำลงท้าย

เรื่อง	คำลงท้าย
ขออนุญาต หรือ ขออนุมัติ	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
รายงานผลการปฏิบัติงาน	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
ชี้แจงข้อเท็จจริง	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
ส่งข้อมูล	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
เชิญเป็นวิทยากร	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาการเชิญวิทยากร
ขอความร่วมมือ หรือขอความอนุเคราะห์	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดให้ความร่วมมือ - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์
ตอบปฏิเสธ	- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอภัยมา ณ ที่นี้

** สำหรับการลงท้ายด้วยการขอบคุณ ควรเลือกใช้คำขอบคุณให้เหมาะสมกับผู้รับดังนี้

- ระดับเสมอกัน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้คำว่า ขอขอบคุณ หรือขอบคุณมาก

- ระดับสูงกว่า ใช้ จะขอบคุณยิ่ง
- ระดับ กราบเรียน ถ้าเขียนถึงผู้ที่ต้อง กราบเรียน (มี 14 ตำแหน่ง) ควรใช้ จะเป็นพระคุณยิ่ง

10. เทคนิคการร่างหนังสือ

- จัดลำดับความคิด ก่อนร่างหนังสือควรจัดลำดับความคิดในการเขียนเสียก่อน เริ่มต้นอย่างไร ส่วนเนื้อหาจะกล่าวถึงอะไร และจะลงท้ายอย่างไร การร่างหนังสือที่ดีควรจะตอบโจทย์ได้ว่า หนังสือราชการฉบับนี้ ต้องการเขียนถึงใคร ต้องการทำอะไร กล่าวถึงที่ไหน และต้องการอะไร รวมถึงการเขียนชื่อเรื่องก็ควรสอดคล้องกับเนื้อหาในหนังสือ
- ความรู้ในการใช้ภาษาไทย ทั้งการสะกดคำ การใช้คำ ประโยค และการเรียบเรียงข้อความ ให้ถูกต้อง มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รู้จักใช้วรรคตอน การตัดคำระหว่างบรรทัด การย่อหน้าอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรมีคุณสมบัติในการเป็นผู้อ่านหนังสือเร็ว จับใจความได้เร็ว
- มีความรู้ตามระเบียบงานสารบรรณ มีความเข้าใจ รูปแบบหนังสือราชการ การเขียนหนังสือ ส่วนต่างๆ
- ปกติหนังสือราชการมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้า) แต่สรุปหลักๆ ได้ดังนี้
 - ย่อหน้าแรก เป็นการเท้าความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
 - ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้
 - ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

หลักการเขียนจดหมาย

- ถูกต้อง
 - มีการวางรูปแบบ คำขึ้นต้น คำลงท้าย
 - ตัวเลข ข้อมูล ตัวสะกด ยศ ตำแหน่ง
- กระชับรัดกุม
 - เขียนในสิ่งที่ต้องการ ใช้คำน้อยแต่ได้ใจความ
 - ให้ผู้รับ อ่านครั้งเดียวเข้าใจ รับข้อมูลถูกต้อง
 - อาจแนบคู่มือ หรือข้อมูลละเอียด

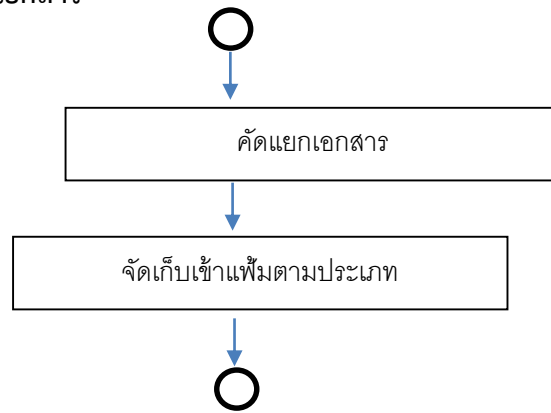
- ความชัดเจน

- ใช้ภาษาเขียนชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้กันทั่วไป
- ถ้าจำเป็นต้องใช้ศัพท์เทคนิค ควรอธิบายให้ชัดเจน
- แยกเรื่องสำคัญเป็นย่อหน้า ตามขั้นตอน
- รูปธรรม
 - เห็นภาพชัดเจน ไม่กำกวม ไม่ใช่ให้จินตนาการเอาเอง
 - ใช้รูปภาพประกอบเพื่อความชัดเจน
- ความเกรงใจ
 - เขียนแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - นึกถึงปฏิกิริยาของผู้รับที่มีต่อข้อความในจดหมาย
- ความสุภาพ
 - สุภาพ ถูกต้อง เหมาะสม
 - ผู้อ่านพอใจหรือไม่พอใจ อยู่ที่ข้อความ
- ความสมบูรณ์
 - ข้อมูลที่ทำให้ผู้รับกระทำตาม
 - สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้

เทคนิคในการเขียนจดหมายราชการได้ดี

- การจะเป็นผู้เขียนเก่ง จำเป็นต้องอ่านเยอะ
- ถ้าอ่านสิ่งใดแล้วชอบจะทำให้จดจำได้แม่นยำ และสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการร่าง หนังสือได้
- ฝึกจับประเด็นให้แม่นยำ
- ศัพท์เทคนิคพยายามศึกษา และจดจำ
- ปัญหาการเขียนมักอยู่ที่การจด ต้องรู้หลักในการจด
- หลักการในการเขียน รูปแบบจดหมายภาษาอังกฤษปกติมี 2 แบบ คือแบบอังกฤษ (มีย่อหน้า) กับแบบอเมริกัน (ขีดหน้าหมดทุกบรรทัด) ส่วนจดหมายภาษาไทยตามแบบราชการมีรูปแบบชัดเจน
- ตัวเลขสำคัญที่สุดในการเขียนจดหมายเพราะถ้าเกินไป 1 หลัก หรือขาดไป 1 หลักความหมายเปลี่ยนทันที
- พยายามใช้คำน้อยๆ แต่ได้ใจความ (กระชับเนื้อหา)

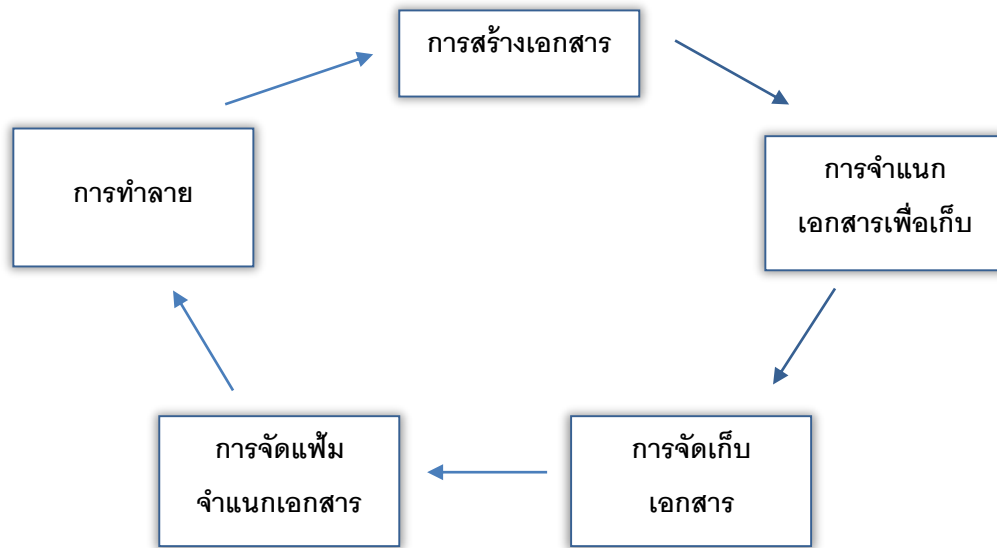
c. การจัดเก็บเอกสาร



4. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสาร

- คัดแยกเอกสารทั้งหมดตลอด 1 สัปดาห์
- จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามประเภทเอกสารที่คัดแยก

ภาพแสดงวงจรของเอกสาร



การจัดการในการจัดเก็บเอกสาร

เอกสาร หมายถึง กระดาษที่ใช้ในส่วนราชการ เช่น หนังสือราชการ รายงานการประชุม หนังสือเรียน คู่มือปฏิบัติการ งานวิจัย เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดระบบในการบริหารเอกสารในการนำมาใช้งาน หรือจัดเก็บตลอดจนการทำลาย เป็นต้น

การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง การจัดทำแฟ้มจัดเก็บเอกสารโดยการจำแนกประเภทเอกสาร เรียงตามตัวอักษร เรียงตามชื่อเรื่อง หรือเอกสารนั้นมีการใช้งานบ่อย เพื่อสะดวกในการสืบค้น ติดตามเรื่อง

การเก็บรักษา แบ่งเป็นหนังสือที่มีการเก็บในระหว่างปฏิบัติงาน (อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน หรือของผู้ที่รับเรื่องไว้) หรือเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว (ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรือโอนย้ายเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก แต่ต้องสามารถติดตามสืบค้นได้เมื่อต้องการทุกครั้ง

การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่ได้มีการใช้งานแล้วอาจทำลายโดยเครื่องมือเผา หรือทำลาย ซึ่งเอกสารแต่ละประเภทในทางงานสารบรรณจะมีการกำหนดอายุการจัดเก็บไว้ เช่น เอกสารทางบัญชี ควรเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เอกสารทั่วไป ควรเก็บไว้ 1 ปี เอกสารการประชุม ควรเก็บไว้อย่างน้อย 5 ปี เป็นต้น

ประเภทของเอกสาร

- เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จรวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยๆ
- เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว หมายถึง เอกสารที่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิง โต้ตอบเอกสารอยู่ในบางครั้ง
- เอกสารซึ่งมีความสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่า หรือมีความสำคัญต่อหน่วยงาน หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อหน่วยงาน
- เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป หรือเอกสารซึ่งพ้นระยะเวลาที่ควรเก็บอีกต่อไป

ปัญหาที่มักพบในการจัดเก็บเอกสาร

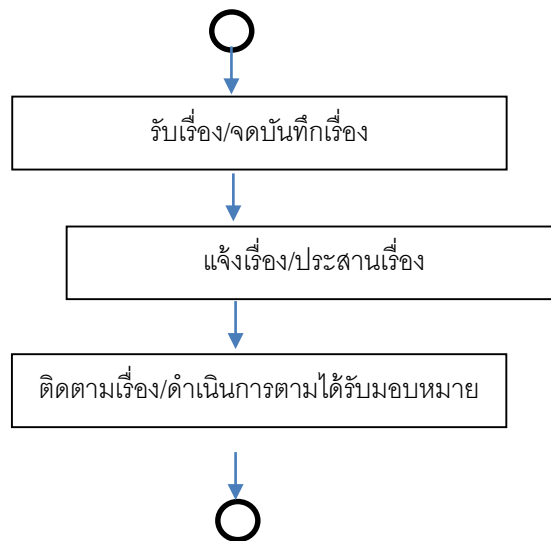
- เมื่อมีผู้นำเอกสารออกไปจากแฟ้มแล้วนำมาใส่แฟ้มคืนไม่ถูกแฟ้ม หรือมีการสูญหายของเอกสาร ทุกครั้งที่มีการนำเอกสารออกไปจากแฟ้มจัดเก็บควรมีการทำหลักฐานการนำเอกสารไปและนำกลับมาทุกครั้ง เพื่อสามารถติดตามเรื่องได้
- เอกสารชำรุด เสียหาย อาจโดยอุบัติเหตุ ผู้จัดเก็บควรมีการตรวจสอบอยู่เป็นระยะ
- ควรสำรองข้อมูลเก็บไว้ในรูปแบบ file อิเล็กทรอนิกส์ เช่น scan ข้อมูลลงจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เทคนิคการดูแลเอกสารระหว่างปฏิบัติงาน (ควรแบ่งเป็นแฟ้ม หรือใส่ชั้นแยกการทำงาน)

- กำลังปฏิบัติ

- งานค้าง
- เรื่องติดตาม
- เรื่องเตือนความจำ
- ใช้อ้างอิง
- เก็บเข้าแฟ้ม

d. งานติดต่อประสานงาน



5. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานติดต่อประสานงาน

- รับเรื่อง จดบันทึกเรื่อง จากผู้มาติดต่อประสานงาน
- ประสานแจ้งเรื่องที่รับแจ้งให้คณาจารย์ผู้เป็นเจ้าของเรื่องรับทราบ
- ติดตามเรื่อง/ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย

การประสาน

หมายถึง การจัดระเบียบ วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงานอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน ต้องพิจารณา

- จุดมุ่งหมายของการประสานงาน

- ช่องทางการติดต่อประสานงาน
 - ผู้รับสาร
 - วิธีการถ่ายทอด
- ** วิธีการ ขึ้นอยู่กับ รายละเอียดของข่าวสาร/ ความเร่งด่วน/ จำนวนผู้รับสาร/ ความสำคัญของข่าวสาร/ ความ เป็นหลักฐาน และการอ้างอิง

เทคนิควิธีการในการสื่อสารเพื่อประสานงาน

- ใช้เครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร e-mail
 - ควรใช้เมื่อประสานงานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่า
 - ควรมีการเตรียมการก่อนการประสานงาน
 - ควรมีบัญชีรายชื่อ เบอร์ติดต่อ ไว้เป็นส่วนตัวและส่วนกลาง
 - มีระบบการบันทึกการติดต่อไว้เสมอ
- ประสานงานด้วยหนังสือ
 - ใช้กรณีงานประจำที่ทั้งสองฝ่ายทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว
 - หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานกันทางโทรศัพท์ด้วย
 - การร่างหนังสือควรให้ถูกหลักการ คำนึงถึงผู้รับเป็นสำคัญ
- พบปะด้วยตนเอง
 - เป็นการประสานงานที่สร้างความเข้าใจได้ดีที่สุด
 - มักใช้กับเรื่องสำคัญ เรื่องนโยบาย เรื่องที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องให้เกียรติให้ความสำคัญ กับอีกฝ่าย
 - ควรเตรียมเรื่องให้พร้อม มีการจดบันทึกข้อมูล

หัวใจสำคัญของการสื่อสาร

- ต้องชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
- ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร
- แม่นยำรายละเอียด

ปัญหาของการประสานงาน

- สื่อสารไม่หมด
- สื่อสารไม่รู้เรื่อง
- ไม่ควบคุมอารมณ์ หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
- ความเหมาะสมในการสื่อสาร (มารยาท)

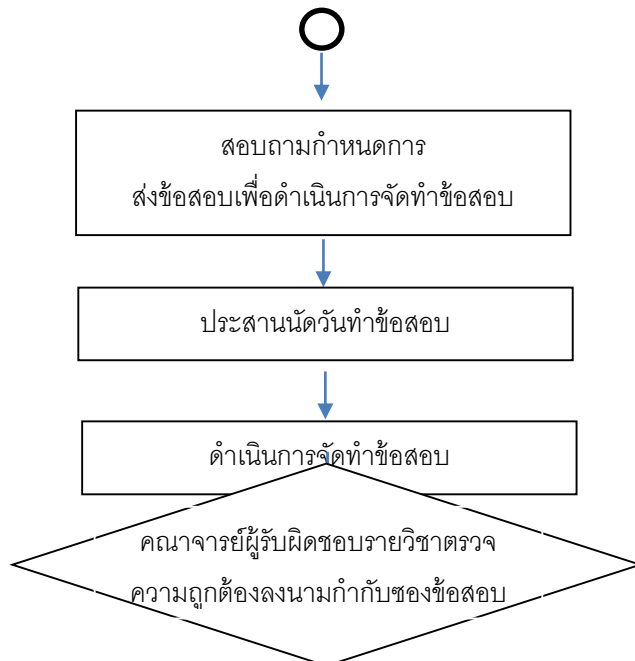
หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

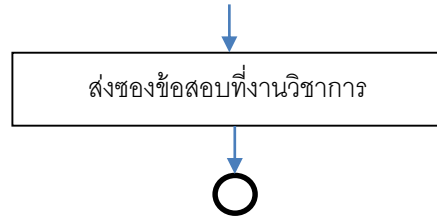
- ความชัดเจน
- ความสมบูรณ์ อ่านแล้วเข้าใจได้ใจความ
- ความรัดกุมและเข้าใจง่าย
- ความเป็นกันเอง
- ความสุภาพ

- ความถูกต้อง เป็นระเบียบ สะอาด
- ข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือน
- เป็นนักฟังที่ดี

2. งานข้อสอบ

a. การจัดทำข้อสอบ

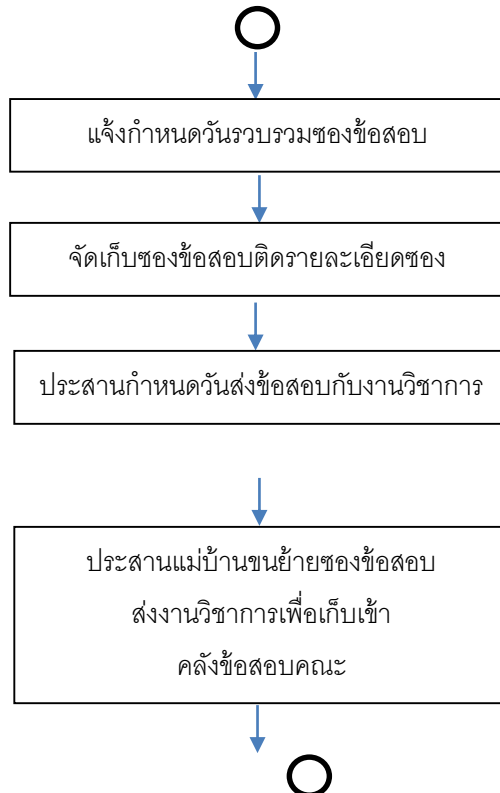




6. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานจัดทำข้อสอบ

- สอบถามกำหนดการส่งข้อสอบเพื่อดำเนินการจัดทำข้อสอบ
- ประสานนัดจัดทำข้อสอบกับคณาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
- ดำเนินการจัดทำข้อสอบ
- ประสานคณาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลงนามกำกับซองข้อสอบที่ดำเนินการตรวจเรียบร้อยแล้ว
- ส่งซองข้อสอบที่งานวิชาการ

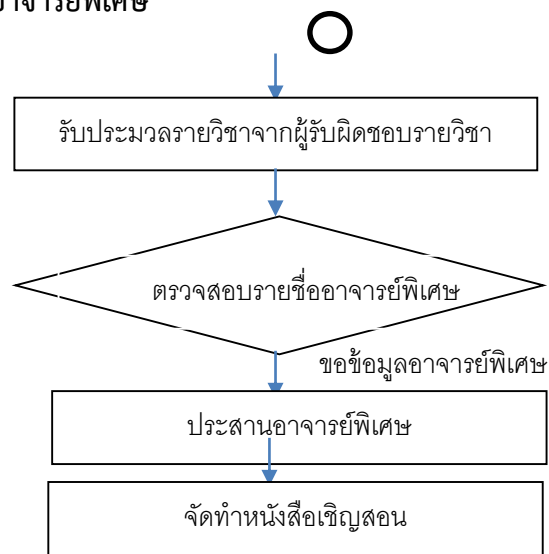
b. การจัดเก็บข้อสอบเข้าคลังข้อสอบ

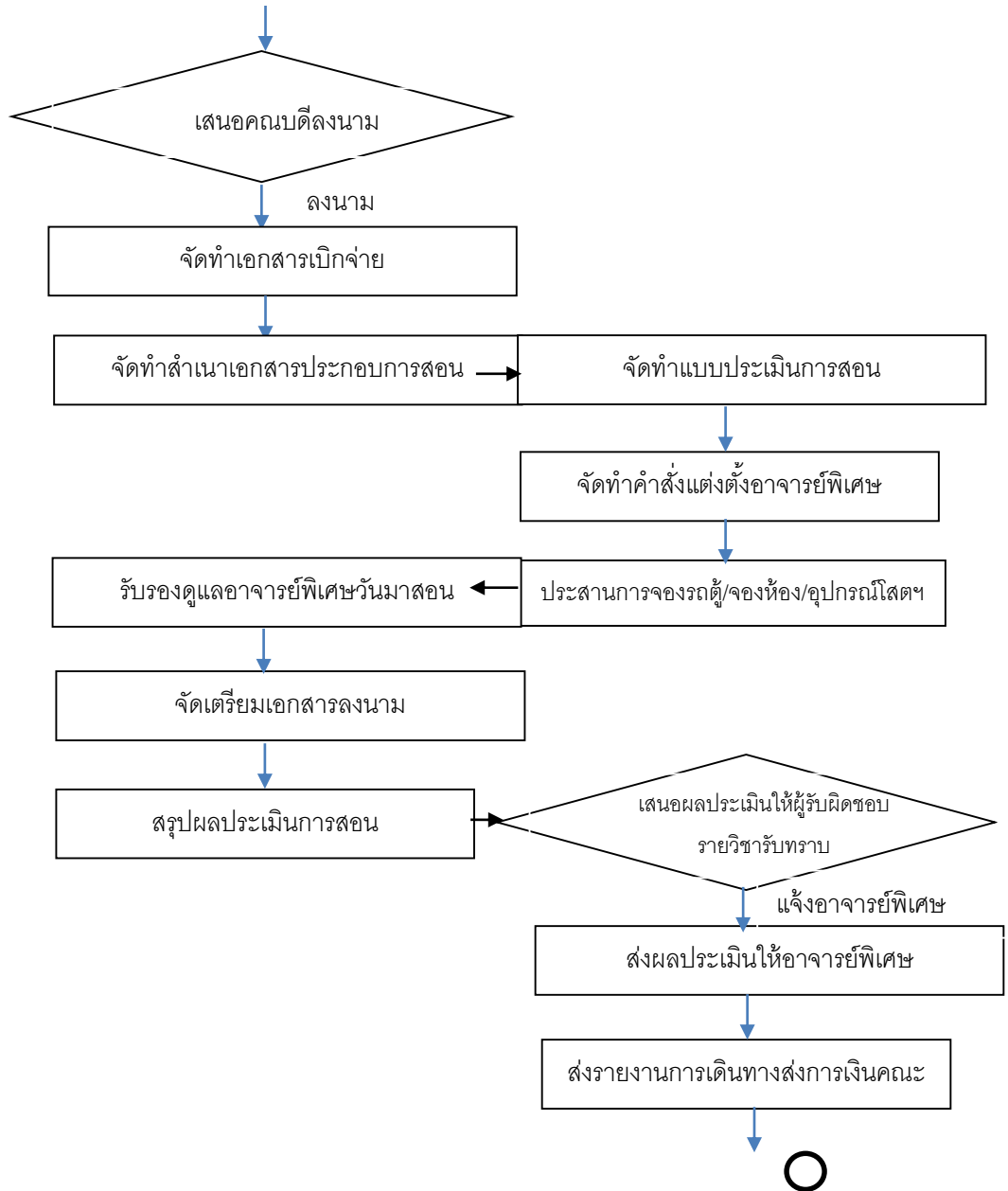


7. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานการจัดเก็บข้อสอบเข้าคลังข้อสอบ

- แจ้งกำหนดวันรวบรวมซองข้อสอบจากผู้รับผิดชอบรายวิชา
- จัดเก็บซองข้อสอบติดรายละเอียดของข้อสอบแต่ละรายวิชา
- ประสานกำหนดวันส่งข้อสอบกับงานวิชาการ
- ประสานแม่บ้านขนย้ายซองข้อสอบส่งงานวิชาการเพื่อเก็บเข้าคลังข้อสอบต่อไป

3. งานเชิญสอนอาจารย์พิเศษ





8. Flowchart แสดงการปฏิบัติงานเชิญสอนอาจารย์พิเศษ

- รับประมวลรายวิชาจากผู้รับผิดชอบรายวิชา
- ตรวจสอบรายชื่ออาจารย์พิเศษว่ามีการเชิญสอนหรือไม่
- ประสานอาจารย์พิเศษ เพื่อขอข้อมูลการสอน การเดินทางต่างๆ
- จัดทำหนังสือเชิญสอน
- เสนอคนบดีคณะเภสัชศาสตร์ลงนาม
- จัดทำเอกสารเบิกจ่ายต่างๆ
- จัดทำสำเนาเอกสารประกอบการสอน

- จัดทำแบบประเมินการสอน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์พิเศษ
- ประสานการจองรถตู้ จองห้องพัก และจัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา
- รับรองดูแลอาจารย์พิเศษในวันมาสอน
- สรุปผลประเมินการสอนอาจารย์พิเศษ
- เสนอผลประเมินการสอนให้ผู้รับผิดชอบรายวิชารับทราบ
- ส่งผลประเมินการสอนให้อาจารย์พิเศษรับทราบ
- ส่งรายงานการเดินทางให้การเงินคณะเภสัชศาสตร์

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ ปัญหาที่เกิดจากการจัดระบบบริหารจัดการด้านงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากการจัดระบบบริหารจัดการด้านงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

1. ด้านระบบงานสนับสนุน
 - 1.1 มีความซ้ำซ้อนในภาระงานระหว่างงานส่วนคณะกับงานส่วนภาควิชา
 - 1.2 มีกิจกรรมงานที่จัดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านการใช้เทคโนโลยี
 - 2.1 เทคโนโลยีมีความพร้อม แต่การใช้งานยังไม่สามารถทำได้เต็มประสิทธิภาพ
 - 2.2 ฐานข้อมูลบางส่วนของคณะกำลังอยู่ระหว่างพัฒนา
3. ด้านบุคลากร
 - 3.1 ควรมีการพัฒนาความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษ การพูด และการฟังบ่อยขึ้น
 - 3.2 ควรมีการพัฒนาความรู้ด้านการเขียนโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสามารถพัฒนางานในหน้าที่ได้ตรงจุดประสงค์ของภาควิชา

ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน

1. ภาระงานเลขานุการภาควิชาเป็นลักษณะงานหลายส่วนใน 1 ตำแหน่ง บางครั้งเกิดความผิดพลาดส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ความรู้บางสิ่งที่เป็นต่อการปฏิบัติงานยังบกพร่อง เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ส่งผลต่อการติดต่อประสานงานที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในบางครั้ง
3. สิ่งสำคัญที่สุดของงานเลขานุการคือ เป็นผู้มีความจำดี สามารถสืบค้นหาข้อมูลที่ผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานต้องการ แต่บางครั้งด้วยภาระงานที่รับผิดชอบมีหลายส่วน จึงไม่สามารถสืบค้นหรือหาคำตอบได้ทันที
4. การไม่ชำนาญในเทคโนโลยีในบางโปรแกรมหรือไม่ได้มีการใช้งานบ่อย บางครั้งส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้า

5. การพัฒนางานจำเป็นต้องใช้ระยะเวลา เช่น การอบรม การเขียนคู่มือ การทำวิจัยสถาบัน แต่ด้วยภาระงานบางครั้งทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนางาน หรือต้องหาเวลาเพิ่มเติม

2. แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน

2.1 งานเลขานุการภาควิชา ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร และคณาจารย์ในภาควิชา เมื่อผู้บริหารหรือคณาจารย์มอบหมายงานให้ จึงต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้ทันเวลาที่กำหนด ซึ่งได้แก้ไขโดยการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานรายปี เพื่อสามารถวางแผนและติดตามงานต่างๆ ที่รับผิดชอบได้

2.2 หาหลักสูตรอบรมที่เอื้อประโยชน์ในการนำมาพัฒนางานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาความรู้ให้มีความทันสมัยเสมอ

2.3 การประสานงานเป็นสิ่งสำคัญของงานเลขานุการ บางครั้งอาจเกิดการกระทบกระทั่งจึงมีการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงอารมณ์ให้มีความรอบคอบใจเย็นขึ้น และมองผลประโยชน์ภาพรวมของงานมากกว่าเหตุผลส่วนตัว เพื่อลดการกระทบกระทั่งและประสานความรู้สึกร่วมกันให้ดีขึ้น

2.4 ความคล่องตัว ความละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ เป็นสิ่งสำคัญของงานเลขานุการ จึงควรรักษามาตรฐานการทำงานให้คงที่

บทสรุป

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน เกิดจากการจัดระบบบริหารจัดการทั้งในส่วนงานเลขานุการภาควิชา และงานในส่วนคณะ หากลดความซ้ำซ้อนของการทำงานบางส่วน และมีความชัดเจนในการแบ่งภาระหน้าที่จะสามารถทำให้งานเป็นระบบมากขึ้น มีความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งงานเลขานุการภาควิชา จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนงานด้านการจัดการเรียนการสอน และงานในส่วนบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- รองศาสตราจารย์นภลัย สุวรรณธาดา. (2550). **เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2549). **คู่มือการจัดทำหนังสือราชการและงานสารบรรณ**. พิษณุโลก : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เปรมฤดี ปันกองงาม. (2555). **เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานธุรการอย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ : มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. . **คู่มือ - แนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ (Secretary Works)**. กรุงเทพฯ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดร.กมล ชูทรัพย์. **ปฏิบัติงานสำนักงาน ภาคทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา.
- งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. **คู่มือการทำสัญญานิสิตเพื่อศึกษาวิชาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2558**. พิษณุโลก : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปวรวรรชร์ ทองคำ. **คู่มือสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**. พิษณุโลก : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- งานพัฒนาและประสานการฝึกปฏิบัติงาน. **คู่มือนิสิตสำหรับการฝึกปฏิบัติงานบริหารเภสัชกรรม ปีการศึกษา 2558**. พิษณุโลก : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ประวัติผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนัฐรดา กันแดง

ปฏิบัติงานตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป(เลขานุการภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท)

ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ	สาขา	ปี พ.ศ. จบ	สถาบัน
ประถมศึกษา	-	2525	โรงเรียนจำการบุญ
มัธยมศึกษา(ตอนต้น)	ศิลป์ - ธุรกิจ	2535	โรงเรียนจ่านกร้อง
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	การเลขานุการ	2538	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2541	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
ปริญญาตรี	การจัดการทั่วไป	2541	สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
ปริญญาโท	เทคโนโลยีสารสนเทศ	2549	มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประวัติการทำงาน

วัน เดือน ปี	ตำแหน่ง	สังกัดหน่วยงาน
20 กรกฎาคม 2541	ธุรการ(ส่วนกลาง)	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
20 กุมภาพันธ์ 2542	ธุรการ(ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท)	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
17 ตุลาคม 2548	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร