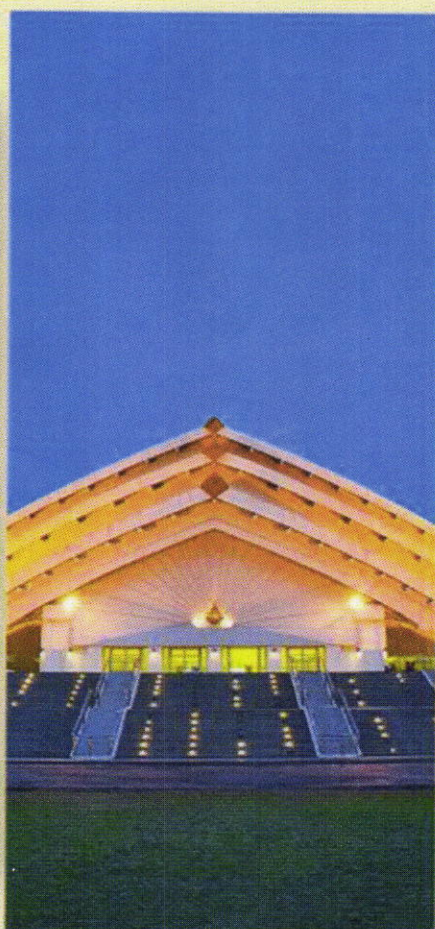
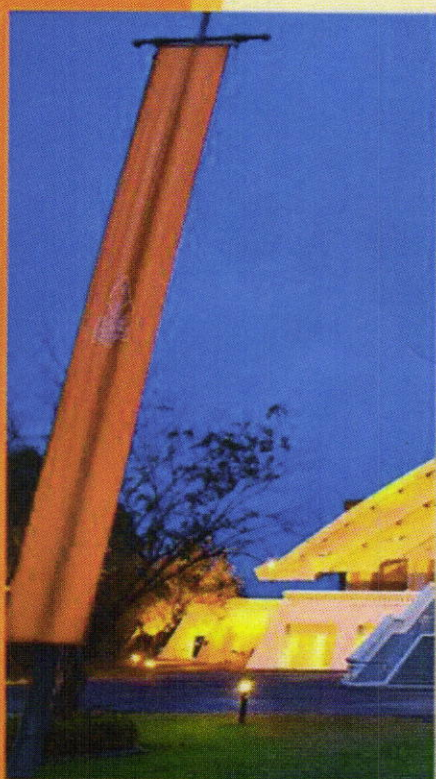




คู่มือปฏิบัติงาน

เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



โดยนางมียาวดี ละครขวา

งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

เลขานุการผู้บริหารที่ดีจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเลขานุการที่ดีต้องมีความรู้ ความสามารถ ความละเอียดรอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน เช่น งานสารบรรณ การบริหารจัดการประชุม การต้อนรับ การประสานงาน การบริการ การนัดหมาย การเงิน การพัสดุ การขออนุมัติเดินทางไปราชการ การใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเลขานุการผู้บริหารและมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การจัดทำคู่มือเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคู่มือเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพิ่มขึ้น และสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้จัดทำได้สื่อสารการเป็นเลขานุการที่ดีจากประสบการณ์ในการทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับทักษะวิธีปฏิบัติด้านต่าง ๆ ภาระงานในภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร รวมถึงการแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้บริหาร และ ผู้มาติดต่อประสานงาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เดิมผู้จัดทำสังกัดงานสนับสนุนนโยบาย กองส่งเสริมนโยบายมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และต่อมามหาวิทยาลัยได้ปรับโครงสร้างหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี และบุคลากรในสังกัดได้ดัดโอนไปยังกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 313/2561) เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี สั ง ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 และต่อมาผู้จัดทำได้เปลี่ยนตำแหน่งจากเดิมเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นนักจัดการงานทั่วไป ตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1/2563 เรื่อง การกำหนดชื่อตำแหน่ง และมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง พนักงานมหาวิทยาลัย ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563

คู่มือเล่มนี้สำเร็จลงด้วยดีเนื่องจากได้รับคำชี้แนะแนวทางการเขียนคู่มือ การค้นคว้าตำรา คู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การได้รับคำปรึกษาจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

มียาวดี ละครขวา

มกราคม 2562

**เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย งานเลขานุการผู้บริหาร
กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

ที่ปรึกษาการจัดทำคู่มือ

นางเพียงเพ็ญ ภาคอุทัย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
นายธัญญา ภัคดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง

ผู้จัดทำคู่มือ

นางมียาวดี ละครขวา

ข้อมูลสารสนเทศ

1. กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2561
3. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 3.1 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3670/2561) เรื่อง การจัดทำหนังสือมหาวิทยาลัย
 - 3.2 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3671/2561) เรื่อง การรับ และส่งหนังสือ
 - 3.3 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3672/2561) เรื่อง การรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบงานสารบรรณ
 - 3.4 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3673/2561) เรื่อง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือ
 - 3.5 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ
4. สุธี ไชยวัตรสุ (บทความ : 2555) บทความการเป็นเลขานุการมืออาชีพ
5. ประภาภรณ์ พันัสพรประสิทธิ์ (บทความ : 2549) บทความสุดยอดเลขานุการมืออาชีพ
6. ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.พ.) หลักการบริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

สารบัญ	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ.....	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขอบเขตของคู่มือ	2
5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่	5
1. ประวัติกองบริหารงานกลาง	5
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	6
3. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารกลาง.....	8
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	10
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน	28
1. มาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงาน	28
2. จรรยาบรรณวิชาชีพ	32
3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA	34
4. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	37
1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	37
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	39
3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	60
4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน.....	62
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน	64
1. ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานดังนี้	64
2. ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	10
ตารางที่ 2 แสดงรายละเอียดขั้นตอนการงานภาพรวม การปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	39
ตารางที่ 3 แสดงการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม กรณี การแต่งกายที่เหมาะสม ในโอกาสต่าง ๆ	43

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8
ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	9
ภาพที่ 3 การมอบนโยบายโดยผู้อำนวยการกองลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน (เลขานุการผู้หาร)	43

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ

การบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของมหาวิทยาลัย รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย มีทั้งระบบการบริหารระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน เช่น สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต คณะ วิทยาลัย สถาบัน และสำนัก และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า คณะ วิทยาลัย สถาบัน หรือสำนัก โดยให้มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และอาจมีรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือจะมีทั้งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี ตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมายก็ได้ (ตามมาตรา 9 มาตรา 32 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) การบริหารกิจการดังกล่าวย่อมมีงานภาระงานด้านการประสานงานและการบริการ สารบรรณและการตรวจสอบเอกสารการนัดหมาย การประชุม การเงินและการพัสดุ การบริหารโครงการ การเดินทางไปราชการ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สนับสนุนเพื่อให้การบริหารกิจการของผู้บริหารทุกระดับเป็นด้วยความราบรื่น และเป็นที่ยังพอใจของผู้บริหารและผู้รับบริการโดยภาระงานดังกล่าวจะต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการผู้บริหารโดยเฉพาะการประสานงาน การบริการและการนัดหมายซึ่งเป็นที่มีความจำเป็นและสำคัญที่เลขานุการผู้บริหาร หรือที่เรียกทั่วไปว่า “หน้าห้องผู้บริหาร” ระดับอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ เลขานุการผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายศิลปวัฒนธรรม ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และที่ปรึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องรับผิดชอบอย่างสูงเพื่อให้การบริหารกิจการของผู้บริหารดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น โดยเฉพาะการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่เลขานุการที่มีความสำคัญยิ่งที่จะต้องถ่ายทอดประสบการณ์เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่จะต้องมีความรู้และคุณสมบัติที่ดีของการเป็นเลขานุการ เช่น ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่อผู้บริหาร ระบบสารบรรณ การเงิน พัสดุ การประสานงาน การบริการ การนัดหมาย และมีทักษะการใช้ระบบดิจิทัล รวมถึงการสร้างบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมต่อหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร เพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่ผ่านมาถึงปัจจุบันพบปัญหาอุปสรรค ได้แก่

เลขานุการผู้บริหารยังมีทักษะในการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุมทุกภาระงาน การพัฒนาบุคลากรในการแต่งกายที่ไม่เหมาะสมเป็นบางโอกาส ขาดโอกาสเพิ่มทักษะการพัฒนาบุคลากร ไม่มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง การเปลี่ยนแปลงระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานค่อนข้างบ่อย มีสถานะความเครียด ความกดดันจากการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ขาดความรู้ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในฝ่ายที่รับผิดชอบ ขาดพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาในการพัฒนางานอย่างแท้จริง ขาดแผนในการพัฒนาบุคลากรด้านเลขานุการผู้บริหาร ไม่มีเลขานุการสำรองเพื่อทดแทนในการปฏิบัติงานในกรณีลาทุกประเภท ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชัดเจน ขาดการบริหารจัดการทีมงานที่ดี ขาดการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ และขาดการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

จากความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญและปัญหาอุปสรรคดังกล่าว ในฐานะที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการที่รับผิดชอบและทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะทำคู่มือเกี่ยวกับการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานแทนสามารถปฏิบัติงานได้ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงสำหรับผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงสำหรับผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. ขอบเขตของคู่มือ

เนื่องจากภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหลากหลายกระบวนการ เช่น การวิเคราะห์ และการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก เอกสารประสานงาน การบริการ การนัดหมาย สารบรรณ การตรวจสอบเอกสาร การบริหารเอกสาร การต้อนรับผู้มาติดต่อผู้บริหาร การตรวจสอบเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การจดรายงานการประชุม การอำนวยความสะดวกภาพภารกิจต่าง ๆ เช่นการจัดหาของที่ระลึก การติดต่อประสานบริษัท ห้างร้าน บุคลากร นักศึกษา การจัดเตรียมเอกสารการประชุม การขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งภายในและภายนอก ราชอาณาจักร การเงิน และการพัสดุ รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

PMR (Program Monitoring Report : PMR) การจัดทำขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสารก่อนเสนอผู้บริหาร การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร โดยใช้ระบบ Google Calendar และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล สำหรับเลขานุการ เป็นต้น

ฉะนั้น เพื่อให้เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ ครบทุกกระบวนการงานเพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภาระงานดังกล่าว จึงได้มีการมอบหมายภาระงาน ให้เลขานุการผู้บริหารรับผิดชอบในการเขียนคู่มือในแต่ละกระบวนการงาน โดยผู้เขียนได้รับผิดชอบการเขียน คู่มือเฉพาะที่เกี่ยวกับ “เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย”

5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัย	หมายความว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	หมายความว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขต หนองคาย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายศิลปวัฒนธรรม ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้อำนวยการกอง	หมายความว่า ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง
กอง	หมายความว่า กองบริหารงานกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
งาน	หมายความว่า งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เลขานุการ	หมายความว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย สังกัดงานเลขานุการ ผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 2

โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่

กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารระบบสารบรรณ การบริหารจัดการกลาง เลขานุการผู้บริหาร และการบริการยานพาหนะ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำเป็นจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานโดยเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร การดำเนินการต้องสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรและบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประวัติกองบริหารงานกลาง
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
3. โครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ประวัติกองบริหารงานกลาง

เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี และกองกลางขึ้นพร้อมกันนับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยการแบ่งส่วนหน่วยงานย่อย แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ **แผนกสารบรรณ** **แผนกการเจ้าหน้าที่** **แผนกคลัง** **แผนกบริการการศึกษา** **แผนกอาคารและสถานที่** ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวร จึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาที่สำนักงานอธิการบดีจนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ **กองกลาง** **กองสวัสดิการ** **กองบริการการศึกษา** **กองห้องสมุด** และ**ศูนย์เลี้ยงสัตว์** ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และกองกลางก็เป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร และประสานงานอำนวยความสะดวก และสนับสนุนคณะศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน คือ **งานสารบรรณ** **งานบริหารงานทั่วไป** **งานเลขานุการผู้บริหาร** **งานประสานงานมหาวิทยาลัย** **งานบริการยานพาหนะ**

ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 เมื่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หน้าที่ 25 เล่ม 732 ที่ 66 ก. ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกประกาศ (ฉบับที่ 313/2561) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ว่าด้วย เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ (ฉบับที่ 313/2561)และเพื่อให้การดำเนินงานของกองกลางสอดคล้องและรองรับนโยบายดังกล่าวของผู้บริหาร กองกลางจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบบริหารงานตลอดจนปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับภารกิจเป็น **“กองบริหารงานกลาง”** ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้

1. งานสารบรรณ
2. งานบริการกลาง
3. งานบริการยานพาหนะ
4. งานเลขานุการผู้บริหาร

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

1)วิสัยทัศน์ **“(Vision)”**

“เป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ”

2) พันธกิจ **“(Mission)”**

- (1) บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย
- (2) บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี
- (3) บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี
- (4) บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
- (5) สนับสนุนการปฏิบัติการของผู้บริหารมหาวิทยาลัย (เลขานุการผู้บริหาร)
- (6) บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี
- (7) สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสนับสนุนจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี
- (8) สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี
- (9) สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร
- (10) สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน
- (11) บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย
- (12) บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย
- (13) บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

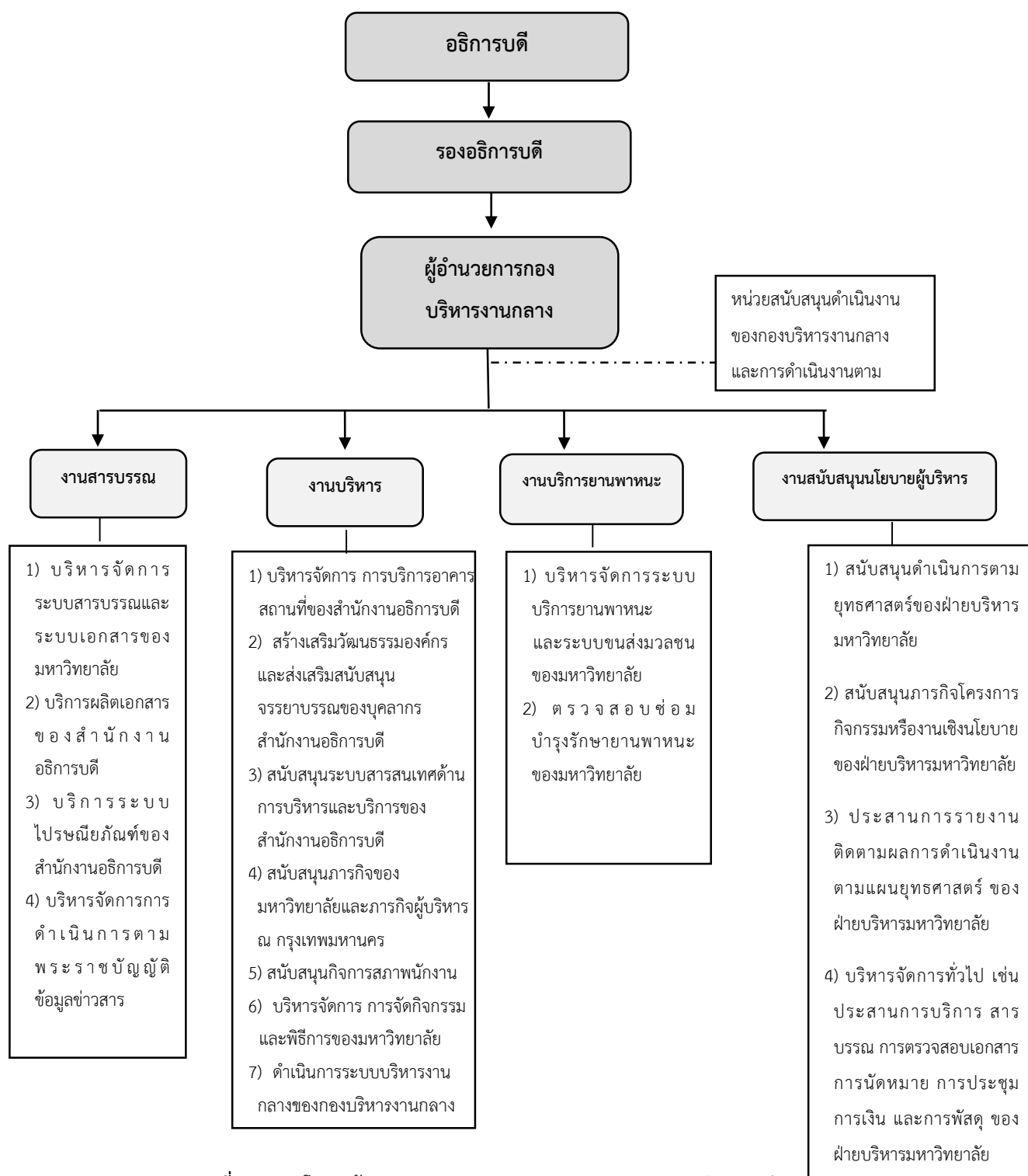
3) ค่านิยม “Values”

TEAM

Trust	: สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นผ่อนปรน ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ เต็มใจ และรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ
Efficiency	: มุ่งปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่ดีกว่าเสมอโดยมุ่งเน้นลดการสูญเสียทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน
Attitude	: มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยพร้อมที่จะร่วมขับเคลื่อนพันธกิจในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้
Manpower	: ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากร โดยยึดมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด จัดสรรให้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ จัดให้มีการฝึกฝน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่ดูแลด้วยสวัสดิการ และผลตอบแทนที่เหมาะสม

3. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปัจจุบัน)

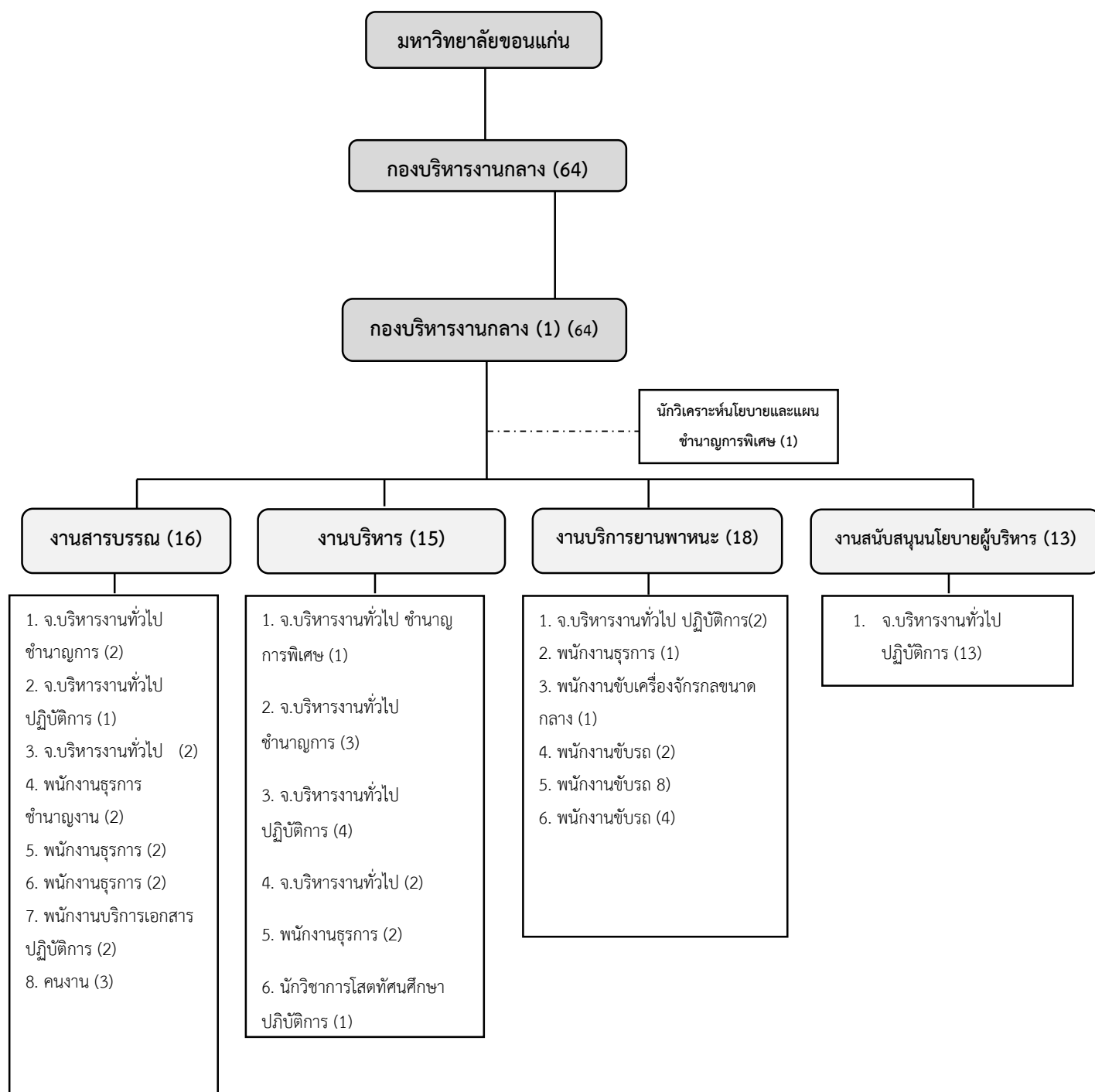
3.1 โครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

3.2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังที่ปรากฏในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพรวมกอง

(ที่มา : กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบริหารงานกลาง มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย ระบบเอกสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหารและบริการของสำนักงานอธิการบดี สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะ บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากร ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงาน และจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคลากร
กองบริหารงาน กลาง	ส่งเสริม กำกับ ดูแล พัฒนางานและบุคลากรภายใต้สังกัดกองบริหารงานกลาง จำแนกโครงสร้างงานเป็นจำนวน 4 งาน ดังนี้คือ 1.งานสารบรรณ 2.งานบริการกลาง3.งานบริการยานพาหนะ และ4.งานเลขานุการผู้บริหาร ตลอดจนการ บริหารจัดการโครงการ กิจกรรม ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย	1 ราย
	โครงการแบ่งปัน สานฝัน ร่วมกันพัฒนากองบริหารงานกลาง	1 ราย
1. งานสารบรรณ	1) บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย 2) ให้บริการรับส่งหนังสือราชการทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ KKUDMS 3) บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี 4) ให้บริการผลิตเอกสารกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยใช้ บริการผ่านระบบบริการผลิตเอกสารออนไลน์ 5) บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี	16 ราย

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคลากร
	6) ให้บริการรับและฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ช่วงเวลา 08.30 – 15.00 น.	
2. งานบริการ กลาง	1) บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร 2) ให้บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ 3) บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี 4) ให้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร ผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์ 5) ให้บริการบันทึกภาพ เผยแพร่ภาพ และข้อมูลการใช้บริการห้องประชุม 6) กำกับดูแล ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ความสะอาดและซ่อมบำรุงอาคารสำนักงานอธิการบดี 7) สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสนับสนุนจรรยาบรรณของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี 8) ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้านส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี มีการถ่ายทอดแผนดังกล่าวในวาระการประชุม เป็นต้น 9) สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี 10) รวบรวมข้อมูล สารสำคัญ และจัดหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา พร้อมนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการต่าง ๆ 11) สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร 12) สนับสนุนภารกิจผู้บริหารมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร	15 ราย

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคลากร
	13) บริการผู้บริหาร คณหน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็น ผู้แทนหน่วยงาน ดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ณ กรุงเทพมหานคร 14) บริการประสานงานการจัดทำหนังสือเดินทางกับสถานทูต ต่าง ๆ 15) สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน 16) ให้บริการข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานและสนับสนุน การกิจของสภาพนักงาน เช่น จัดประชุมสภาพนักงาน ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น 17) ดำเนินการจัดการเลือกตั้งกรรมการสภาพนักงาน 18) บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของ มหาวิทยาลัย 19) วางแผน ดำเนินการจัดงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ใน การจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์	
3. งานบริการ ยานพาหนะ	1) บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย 2) บริการยานพาหนะกลาง ทั้งภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านระบบจองรถออนไลน์ 3) ตรวจสอบ ติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของ มหาวิทยาลัย ก่อนออกให้บริการ 4) บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย 5) การกำกับ ติดตาม การให้บริการรถขนส่งมวลชน (KST) ตามข้อกำหนดในสัญญา 6) วิเคราะห์ วางแผนเส้นทางเดินรถขนส่งมวลชน และจัดสรร รถเพื่อให้บริการในเส้นทาง 7) ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการตรวจรับงาน	18 ราย
4.งานเลขานุการ ผู้บริหาร	1) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับงานเลขานุการของผู้บริหาร 2) การประสานงาน การบริการ และการนัดหมายผู้บริหาร	13 ราย

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน	ขอบเขตงาน	จำนวนบุคลากร
	3) การบริหารงานเกี่ยวกับสารบรรณ และการบริหารเอกสาร ประชุม 4) การขออนุมัติไปราชการทั้งใน และนอกประเทศของ ผู้บริหาร 5) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร 6) การบริหารจัดการใช้จ่ายงบประมาณ 7) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร 8) การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ และจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ของ ผู้บริหาร 9) ประสานการดำเนินงานในการกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	
รวมบุคลากรทั้งสิ้น		64 ราย

4.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

(เลขานุการผู้บริหาร)

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และมีขอบเขตของภาระงานค่อนข้างกว้างเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหารประกอบด้วย รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ PMR (Program Monitoring Report : PMR) การประสานงานและการบริการ สารบรรณ และการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ และงานเชิงพัฒนา รวมถึงการวิเคราะห์ระบบการจัดการประสานงานและการบริการ การติดตามงานที่สามารถนำมาใช้ในงานสนับสนุนนโยบายผู้บริหารซึ่งการดำเนินการต้องมีการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูลแต่ละภาระงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ซึ่งมีความรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ มีการพัฒนาระบบงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร ให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีดังนี้

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประสานงาน การบริการ สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร การนัดหมาย การประชุม การเงิน และการพัสดุ โดยมีแผนงานการบริหารจัดการในการสร้างระบบการบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับด้านเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะงานวิธีการที่ปฏิบัติ การวางแผนงาน การให้บริการ และการประสานข้อมูลในการดำเนินการดังนี้

1. การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1.1 ประสานงานการขอข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ฝ่ายรับผิดชอบกับหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองการกีฬา และกองบริการหอพักนักศึกษา เพื่อขอข้อมูลผลการดำเนินโครงการ ภาพประกอบกิจกรรม/โครงการเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

1.2 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องตามตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ฝ่ายรับผิดชอบ

1.3 บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องตามตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ฝ่ายรับผิดชอบในระบบของกองยุทธศาสตร์ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

1.4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ตามข้อ 1.3 พร้อมส่งเอกสารผลการดำเนินงานประกอบด้วยโครงการ ภาพประกอบกิจกรรม และผลการดำเนินงานให้กองยุทธศาสตร์

1.5 ประสานงานกับกองยุทธศาสตร์ เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.6 สรุปการรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ผู้บริหารทราบพร้อมเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการตรวจสอบต่อไป

2. การประสานงานและการบริการ โดยจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นหนึ่งเดียวกัน ทำงานไม่ซ้ำซ้อน และมีการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ภาระงานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายฝ่าย และสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

2.1 การติดต่อติดต่อราชการภายใน ผู้รับบริการ ได้แก่ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

1) การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง หรือช่องทาง E-mail Facebook Instagram โทรศัพท์และ Application ในการสื่อสารอื่น ๆ เช่น Line Messenger Googlehangouts หรือ face time

2) ประสานติดตามงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบวันเวลาเข้าติดต่อราชการกับผู้บริหาร เลขานุการต้องพิจารณาว่างานที่สั่งการเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด มีเวลาจำกัดหรือไม่ ถ้าไม่เร่งด่วนเลขานุการจะ ประสานงานทาง Application

3) กรณีผู้บริหารไม่อยู่สำนักงาน หากมีบุคลากรหรือนักศึกษา ประสงค์จะเข้าพบผู้บริหาร เลขานุการต้องกล่าวทักทายด้วยคำสุภาพ พร้อมกับหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและแจ้งว่ายินดีให้ความช่วยเหลือและบริการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ในส่วนที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น หากมีเรื่องที่เลขานุการไม่สามารถให้คำตอบได้และผู้บริหารไม่อยู่สำนักงาน เลขานุการต้องขอเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับภายหลัง และมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงานต่อไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้เข้าพบผู้บริหารตามความประสงค์

4) การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) แอปพลิเคชันไลน์ (Application Line) เพื่อช่วยในการประสานงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

5) รับโทรศัพท์และติดต่อประสานงานต่าง ๆ กับผู้มาติดต่อราชการกับฝ่ายที่ประสงค์จะเข้าพบผู้บริหาร

6) การบริการในการเตรียมของที่ระลึกในกรณีที่ผู้บริหารไปศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในวาระโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

7) ประสานงานในการขอใช้ห้องประชุม ตลอดจนการดูแลอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม

8) การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้บริหารและผู้มาติดต่อราชการที่ฝ่าย หากมีการประชุมเร่งด่วนที่ฝ่ายไม่มีการเตรียมล่วงหน้า ต้องประสานและจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มให้ทันทั้งที่

9) สรุปผลการประสานงานและบริการผู้มาติดต่อราชการภายในฝ่าย ให้ผู้บริหารทราบและจัดทำฐานข้อมูล ประกอบการเบิกจ่ายค่าอาหารว่าง เครื่องดื่มและของที่ระลึก

2.2 ผู้มาติดต่อราชการภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการ ได้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1) ได้รับการประสานงานทางโทรศัพท์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อขออนุญาตเข้าพบผู้บริหาร เลขานุการต้องสอบถามเรื่องที่ประสงค์จะเข้าพบ และให้คำแนะนำในการทำหนังสือเข้ามาก่อนโดยส่งหนังสือมาช่องทางโทรสาร (Fax) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เลขานุการจะดำเนินการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ พร้อมการจัดเตรียมข้อมูลหรือประสานผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เลขานุการต้องขอทราบ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประสานงาน ของหน่วยงาน

2) กรณีผู้บริหารเดินทางไปราชการ ต้องประสานงานในการเดินทางไปราชการของผู้บริหารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก ตัวเครื่องบิน ยานพาหนะรับส่ง และเอกสารสำคัญต่าง ๆ

ก. การสำรองตัวเครื่องบิน

- (1) ผู้บริหารแจ้งความต้องการเดินทางด้วยเครื่องบินพร้อมกำหนดการไป – กลับ
- (2) เลขานุการผู้บริหารประสานทางโทรศัพท์สำรองตัวเครื่องบินกับตัวแทนจำหน่ายตัว
- (3) ประสานให้ตัวแทนจำหน่ายตัว นำส่งตัวตามที่เลขานุการกำหนดไว้ให้ทันเวลา

ข. การสำรองตัวเครื่องบิน

- (1) โทรศัพท์จองห้องพัก แจ้งกำหนดการเข้า – ออก พร้อมความต้องการบริการเสริมต่าง ๆ
- (2) ประสานงานเกี่ยวกับการชำระเงินค่าห้องพักและรายละเอียดเกี่ยวกับการออกใบเสร็จ
- (3) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก กรณีที่ผู้บริหารมีความประสงค์จะพบ นัดหมายเวลา สถานที่ให้ชัดเจนพร้อมทำข้อมูลประกอบให้ผู้บริหาร

2.3 การต้อนรับ มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินการดังนี้

- (1) แสดงอัธยาศัยยินดี
- (2) แสดงความเอาใจใส่
- (3) สอบถามข้อมูล ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสบายใจ และทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้มาติดต่อ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อได้

3. สารบรรณและการตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

3.1 สารบรรณ

ก. การจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งหมายถึง การรับ – ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือ เพื่อใช้ในการโต้ตอบทางราชการ โดยมีสถิติการรับและส่งหนังสือราชการภายนอก ภายใน ดังนี้

- (1) หนังสือภายนอก เพื่อติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือ หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ มีสถิติโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 10,000 ฉบับ
- (2) หนังสือภายใน เพื่อติดต่อภายในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสถิติโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 198 ฉบับ

ข. การรับหนังสือ โดยมีหนังสือที่ได้รับเข้าฝ่าย จะดำเนินการดังนี้

(1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง ตรวจสอบเอกสารหากไม่ถูกต้องจะติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

(2) ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวา ของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

(2.1) เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

(2.2) วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

(2.3) เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

(3) ลงทะเบียนหนังสือรับในระบบ รับ-ส่ง งานสารบรรณ โดยใช้ระบบ DMD (Document Management System) มีการแยกกล่อง รับ – ส่ง หนังสือ เข้า – ออก เป็นฝ่ายต่าง ๆ ทะเบียนหนังสือรับวันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

(3.1) เลือกประเภทหนังสือเป็นหนังสือทั่วไป

(3.2) ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

(3.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือที่รับเข้ามา

(3.4) จากนั้นให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(3.5) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วน ราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(3.6) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้นในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

(3.7) บันทึกคำสั่งการของผู้บริหารในผลการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหนังสือฉบับนั้นๆ

(3.8) ระบุเจ้าของเรื่องเพื่อให้สามารถสืบค้นภายหลังได้เร็วขึ้น

(4) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วสแกนเอกสารเก็บในฐานข้อมูลก่อนส่งไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

(5) การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สมุดรับ-ส่งหนังสือ (ในกรณีเป็นเอกสาร “ลับ”) หรือพิมพ์เอกสารจากระบบสารบรรณ DMS (Document Management System) โดยใช้งานในฟังก์ชัน “สร้างรายงาน” ระบบจะจัดทำข้อมูลเอกสารส่งอัตโนมัติ และให้ผู้รับหนังสือลงชื่อ และวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ

ค. การส่งหนังสือ โดยหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก จะดำเนินการ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน

(2) ลงทะเบียนส่งหนังสือในระบบ รับ-ส่ง สารบรรณโดยใช้ระบบ DMS (Document Management System) โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

(2.1) เลือกประเภทหนังสือส่ง เป็นภายใน หรือภายนอก

- (2.2) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ
- (2.3) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก
- (2.4) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อผู้ส่งหนังสือ
- (2.5) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- (2.6) เรื่อง ให้ระบุเรื่องที่ส่ง
- (2.7) การปฏิบัติ ให้ระบุการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น ๆ
- (2.8) เจ้าของเรื่อง ให้ระบุชื่อเจ้าของเรื่อง

ง. การเก็บรักษาจะเก็บระหว่างปฏิบัติงาน และเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยดำเนินการ ดังนี้

- (1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงานเช่น เรื่องที่จะต้องดำเนินการด่วนที่สุดจะเก็บไว้ในตะแกรงเอกสารรอดำเนินการขั้นบนสุด
- (2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่ต้องปฏิบัติต่อไปอีก จะรวบรวมโดยแยกประเภทของเอกสารแล้วเก็บรวบรวมไว้ในตู้เอกสารภายในห้องเก็บเอกสารของฝ่าย
- (3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำโดยจะดำเนินการเก็บไว้ในใส่แฟ้มที่ได้แยกประเภทไว้ เช่น เอกสารเบิกจ่าย เอกสารประชาสัมพันธ์ เอกสารประชุม เป็นต้น

3.2. การตรวจสอบเอกสาร มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

ก. ตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี สารสนเทศ แผนอัตรากำลัง กรอบอัตรากำลัง การประกันคุณภาพการศึกษา โครงการ กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น

- (1) ได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน โดยการลงทะเบียนรับเอกสารนั้น ๆ
- (2) วิเคราะห์รายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ
- (3) ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ให้บันทึกข้อมูลนั้นในปฏิทินนัดหมาย ด้วยระบบ Google Calendar เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บริหารสอบถาม

(4) กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหารและระบุตำแหน่งรองอธิการบดี ให้เปิดซองจดหมายและลงรับตามระเบียบสารบรรณ หากเป็นจดหมายส่วนตัวที่ระบุเพียงชื่อไม่ได้ระบุตำแหน่ง ให้แยกและนำส่งผู้บริหารโดยไม่เปิดซองจดหมาย

(5) กรณีเป็นเอกสารลับ จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่กระจายให้บุคคลอื่นทราบ

ข. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร

(1) เตรียมกระดาษ ดินสอปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้

(2) ยืนรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

(3) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บริหารขณะสั่งข้อความ แต่เมื่อผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้ว หากไม่เข้าใจประเด็นใด ต้องสอบถามทันที และกรณีที่สามารถปฏิบัติได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อ

(4) กรณีเป็นงานที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บริหาร ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

(5) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงที และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น ให้ตัดสินใจดำเนินการในทางที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารมากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยเร็ว

ค. การรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บริหาร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนที่เป็นหนังสือราชการ หรือจากทางโทรสาร หรือทางแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line)

(1) อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากไม่เข้าใจต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

(2) ถ้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องตัดสินใจเองไม่ต้องสอบถามผู้บริหารอีกครั้ง

(3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้ ต้องแจ้งผู้บริหารทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

ง. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

- (1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ควรมีการบันทึกคำสั่งเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น
- (2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน หลังผู้บังคับบัญชาสั่งงานเรียบร้อยแล้วให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง
- (3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และจัดทำกระดาษบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุ วันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

จ. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

- (1) ควรมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์ หากต่อผิดควรกล่าวขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉย ๆ ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางสาย โดยไม่กล่าวอะไรเลย ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่ ไม่ควรขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง
- (2) การรับโทรศัพท์ ไม่ควรปล่อยให้เสียงเรียกเข้าดังเกิน 2 ครั้ง เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” และแจ้งสถานที่อยู่ของผู้รับเพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วยใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม
- (3) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่ และควรแจ้งถึงสถานที่อยู่ของผู้บริหารในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงาน โดยควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า ฝ่ายยินดีและเต็มใจให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกว่าจะไม่เสียเวลาเปล่า
- (4) กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ ต้องบันทึกชื่อ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด
- (5) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพพร้อมทั้งกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ และยินดีให้บริการค่ะ” และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อ วางสายโทรศัพท์ก่อน แล้วเลขานุการจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

4. การนัดหมาย มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

- (1) จัดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสถิติเฉลี่ยปีละ 2,518 ครั้ง
- (2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดเช่น ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์
- (3) การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอก ต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัด

กำหนดวันเวลาที่สะดวกในการนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลานั้นนัดหมาย ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือ ช่วงเวลา เพื่อให้บุคคลนั้นเลือกเวลาได้สะดวกขึ้น

(4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยไม่มีข้อมูลนัดหมาย จะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

(4.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่สำนักงาน จะต้องตัดสินใจเบื้องต้นว่า ควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่

(4.2) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และเรื่องที่ขอเข้าพบ พร้อมทั้งบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

(5) กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า จะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้ผู้มาติดต่ารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเลขานุการ

(6) การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดนัดหมาย หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนบันทึกข้อความสั้น ๆ นำเรียน หรือ อาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

(7) กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บริหารมีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้น เรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการต่อไป

(8) จัดทำกำหนดการให้กับผู้บริหารของฝ่าย และลงกำหนดการในปฏิทินนัดหมาย (Google Calendar) พร้อมทั้งแนบหนังสือที่เกี่ยวข้องไว้ในกำหนดการประจำวัน นอกจากนี้มีการสแกนเอกสารประกอบการประชุมและอัปโหลดลงในปฏิทินกำหนดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการพิจารณาในการประชุม

5. ด้านการประชุม มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

5.1 การประชุมต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมหารือเพื่อบริหารจัดการงบประมาณประจำปี การประชุมคณะกรรมการด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมสีเขียว (Green Campus) การประชุมหารือเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การประชุมหารือแผนปฏิบัติการ การประชุมหารือเพื่อจัดทำงบประมาณประจำปีของฝ่าย การประชุมหารือเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดโครงการต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายฯ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น

ก. การเตรียมการก่อนการประชุม

(1) หารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระการประชุม โดยกำหนดวันเวลาประชุม

- (2) ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าประชุม
- (3) จองห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งเครื่องดื่มและอาหารว่าง
- (4) เชิญประชุม โดยการทำหนังสือเชิญ
- (5) จัดเตรียมใบลงทะเบียนและใบเซ็นชื่อ

ข. การเตรียมเนื้อหาการประชุม

- (1) สอบถามประธาน เพื่อกำหนดเนื้อหาที่จำเป็นของแต่ละวาระ
- (2) รวบรวมเนื้อหาตามวาระ
- (3) จัดทำสำเนาเอกสารตามจำนวนคณะกรรมการ
- (4) ส่งเอกสารการประชุมให้ประธานพิจารณา

ค. การดำเนินการประชุม

- (1) การตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม เช่น ห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการประชุมอาหารและเครื่องดื่ม
- (2) การเตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับบันทึกการประชุม
- (3) ดำเนินการประชุมตามวาระ
- (4) บันทึกการประชุมตามประเด็น และเนื้อหา
- (5) สรุปการประชุม

ง. การจัดทำรายงานการประชุม

- (1) นำไฟล์บันทึกการประชุมมาเพิ่มเติมรายละเอียดที่มีการอภิปราย แสดงความคิดเห็น หรือ มีมติในที่ประชุม
- (2) ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุม
- (3) จัดทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งมติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการ

จ. การทำเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทาง คณะกรรมการเป็นบางโอกาส

- (1) ร่างหนังสือขออนุมัติเบิกจ่ายเงินเพื่อเป็นค่าเบี้ยประชุม เบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และเบิกจ่ายค่าเดินทางคณะกรรมการ เสนอผู้บริหารเพื่อลงลายมือชื่อ
- (2) สำเนาหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย จำนวน 2 ชุด โดยแนบเอกสารฉบับจริง 1 ชุดเพื่อส่ง กองคลัง และเก็บไว้เป็นสำเนาเอกสารเพื่อได้ใช้เป็นหลักฐานการเบิกจ่าย
- (3) ส่งเอกสารเบิกจ่ายที่กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยให้ผู้รับเรื่องลงนามรับในสมุด ทะเบียนหนังสือส่งเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานการส่งเอกสารเบิกจ่าย

5. การเงินและการพัสดุ ได้แก่การขออนุมัติหลักและเบิกจ่ายไปราชการ ค่าโทรศัพท์ การเลี้ยงรับรองและการขออนุมัติจัดจ้างพัสดุ มีลักษณะงานและวิธีการดำเนินงานดังนี้

5.1 การเงิน

ก. กรณีไปราชการทั้งในและต่างประเทศ มีลักษณะการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) กรณีเดินทางไปราชการในประเทศ

(1) ได้รับหนังสือให้เดินทางไปประชุม หรือ ประชุมสัมมนา เสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา หากกรณีผู้บริหารสั่งการ ให้ลงกำหนดการและทำเรื่องไปราชการ

(2) ตรวจสอบภารกิจในวันและเวลาดังกล่าว ว่าผู้บริหารติดภารกิจอื่นอยู่หรือไม่ กรณีที่ติดภารกิจอื่นต้องปรึกษาผู้บริหารก่อนว่าสมควรมอบหมายให้ผู้ใดไปปฏิบัติภารกิจแทนโดยมีลายลักษณ์อักษรแจ้ง

(3) ประสานกับผู้บริหาร เรื่องรายละเอียดในการเดินทางไปราชการ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยรถตู้ประจำทาง หรือ โดยสารเครื่องบิน ในกรณีมีความจำเป็นต้องค้างคืนต้องประสานเรื่องโรงแรมที่พักให้ผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปประชุม

(4) กรณีผู้บริหารเดินทางไปประชุม ที่กรุงเทพมหานคร ต้องประสานงานเพื่อขอใช้รถราชการกับหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำรถเดินทาง ไปรับ – ส่ง ผู้บริหาร (กรณีมีรถว่างหากรถไม่ว่าง ต้องเรียนแจ้งผู้บริหารให้ทราบ)

(5) ทำเรื่องขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการ ในกรณีเดินทางภายในประเทศใช้แบบพิมพ์สีชมพูขนาด F4 โดยต้องคำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการให้ผู้บริหารแต่ละครั้งไป ซึ่งในกรณีเร่งด่วนอาจไม่ต้องทำการยืมเงินทดรองจ่ายในการเดินทางไปราชการ ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องสำรองค่าใช้จ่ายก่อน แต่กรณีไม่เร่งด่วนสามารถยืมเงินทดรองจ่ายได้ จะต้องจัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ พร้อมแนบสัญญายืมเงินโดยผู้บริหารเป็นผู้ยืมเงินในการเดินทางไปราชการเอง และแนบบแบบแผนค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

(6) เสนอหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการให้ผู้บริหารลงนาม กรณีรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ เมื่อลงนามแล้วจึงส่งหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการให้ผู้ที่มีอำนาจลงนาม คือ อธิการบดี กรณีที่ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย เดินทางไปราชการ ผู้มีอำนาจในการลงนามอนุมัติ คือ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ในกรณีที่ผู้บริหารเดินทางไปราชการ งบประมาณจะใช้งบประมาณเงินอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รหัส 122816 โดยฝ่ายพัฒนานักศึกษาและและวิทยาเขตหนองคาย จะนำเอกสารขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว ไปคุยยอดหลักการ กับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล

งบประมาณให้กับส่วนกลางของงานเลขานุการผู้บริหาร เมื่อคุมยอดหลักการเสร็จจึงนำเอกสารส่งไปยังงานเงินรายได้ กองคลัง เพื่อกองคลังทำหน้าที่คุมยอดค่าใช้จ่าย ในระบบ KCU FMIS ต่อไป

(7) ประสานจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ทั้งการเดินทางไปราชการ และ เดินทางกลับจากราชการ ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย และหากผู้บริหารจำเป็นต้องค้างคืน ทำการจองโรงแรมที่พักให้ผู้บริหารด้วยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ประสานขอรถรับ – ส่ง จากหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยเพื่อรับ – ส่ง ผู้บริหารให้ทันเวลา โดยแจ้งกำหนดการไปยังหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการล่วงหน้า อย่างน้อย 1 วัน ก่อนผู้บริหารเดินทาง กรณีที่มีรถว่าง หากรถของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่สะดวกรับรอง ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องใช้รถโดยสารสาธารณะ

(8) จัดทำตารางภารกิจสำหรับใช้ในการเดินทางไปราชการ โดยแนบตัวโดยสารเครื่องบิน กำหนดการเดินทาง กำหนดการประชุมและหนังสือเชิญประชุม ซึ่งควรเตรียมไว้ก่อนเวลาเดินทางอย่างน้อย 1 วัน

(9) การเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการของผู้บริหารเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว รวบรวมใบเสร็จ หรือ ใบสำคัญรับเงินต่าง ๆ ที่ผู้บริหารใช้ในขณะปฏิบัติราชการต่างจังหวัด เช่น ตัวโดยสารเครื่องบิน ใบเสร็จค่าที่พักโรงแรม ในกรณีที่มีการค้างคืน ในกรณีที่ผู้บริหารเดินทางโดยรถประจำทาง จัดทำใบเบิกแบบ บก.111 ตามระเบียบกระทรวงการคลัง โดยเอกสารตัวโดยสารเครื่องบิน และใบเสร็จค่าที่พักโรงแรม ต้องให้ผู้บริหารลงนามกำกับใต้คำว่า “จ่ายเงินทดรองแล้ว” ส่วนเอกสารแบบ บก.111 ให้ผู้บริหารลงนามกำกับชื่อด้านล่างซ้ายจัดพิมพ์เอกสารเบิกจ่าย แบบ 8708 กรอกข้อมูลรายละเอียดโดยอ้างอิงหนังสือจากขออนุมัติหลักการเดินทางไปราชการ คำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หากเงินเหลือจ่ายจากการเดินทางไปราชการ ต้องนำเงินส่วนที่เหลือคืนงานเงินรายได้ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี แต่หากไม่ได้ยืมเงินทดรองจ่ายให้ผู้บริหารในการเดินทางไปราชการ ให้ทำเรื่อง “ขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการ” และในกรณีที่ผู้บริหารใช้เงินเกินจากส่วนที่ยืมเงินทดรองจ่าย ให้ทำเรื่องขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายเงินในการเดินทางไปราชการเพิ่มมีการชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ทราบถึงสาเหตุที่ใช้เงินเกิน ในส่วนรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย เดินทางไปราชการ ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติเบิกจ่าย คือ “อธิการบดี” และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย เดินทางไปราชการ ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติเบิกจ่าย คือ “รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย” จากนั้นนำเอกสารการอนุมัติเบิกจ่ายในการเดินทางไปราชการ ไปคุมยอดเบิกจ่ายกับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลงบประมาณให้กับส่วนกลางของงานเลขานุการผู้บริหาร เงินอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รหัส 122816 จากนั้นดำเนินการสแกนเอกสาร และ สำเนาเอกสารเก็บไว้ อย่างน้อย 1 ชุดไว้เป็นหลักฐาน จึงนำส่งงานเงินรายได้กองคลัง เพื่อตรวจสอบเอกสารต่อไป

ข. การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์

การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ โดยจัดทำบันทึกขออนุมัติใช้และเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ประจำเดือนของผู้บริหารฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย โดยต้องมีใบเสร็จและลงนามทตรงจ่ายในใบเสร็จนั้นประกอบการเบิกจ่าย และจัดทำใบ บก.111 เพื่อรับรองการใช้เงิน จำนวน 1 ฉบับ โดยบันทึกเรียนผู้อำนวยการกองคลัง และส่งหลักฐานไปที่กองคลัง

ค. การเบิกจ่ายค่าเลี้ยงรับรอง

1) จัดทำบันทึกขออนุมัติหลักการค่าเลี้ยงรับรอง แผนการยืมเงินและสัญญายืมเงินโดยเสนอผู้มีอำนาจลงนามและอนุมัติ โดยใช้เงินหมวดอุดหนุนการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

2) เมื่อได้รับการอนุมัติหลักการ ส่งเรื่องเพื่อคุมยอด รอรับเรื่องจากการคุมยอด และเก็บชุดเอกสารไว้เพื่อทำเรื่องเบิกจ่ายต่อไป

3) รวบรวมใบเสร็จรับเงินจากการเลี้ยงรับรองเพื่อจัดทำขออนุมัติเบิกจ่าย เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ ส่งคุมยอดเบิกจ่าย และส่งกองคลังเพื่อเบิกจ่ายต่อไป

ง. รายงานการเงินของฝ่าย ได้แก่ เงินฝ่ายและเงินยุทธศาสตร์

1) สรุบบประมาณคงเหลือแต่ละเดือนเพื่อรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบ

2) คุมยอดงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของฝ่าย

3) จัดทำรายการขออนุมัติจัดสรรงบประมาณประจำปีของฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย

4) จัดทำรายการกันเงินเหลือในปีในแต่ละปีงบประมาณ

5.2 การพัสดุ

ก. การจัดซื้อของที่ระลึก

1) จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อของที่ระลึกเพื่อมอบในโอกาสต่าง ๆ

(1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 851/2559) เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในโอกาสต่าง ๆ เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนามและอนุมัติ

(2) จัดหาของที่ระลึกพร้อมใบเสร็จรับเงิน

(3) จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจัดหาของที่ระลึก

2) จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างนามบัตรให้ผู้บริหาร

(1) ทำบันทึกขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างเสนอ กองคลัง งานพัสดุ เพื่อดำเนินการ

(2) เลขานุการประสานงานกับโรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในการจัดทำนามบัตรของผู้บริหารฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย ตามตัวอย่างที่เลขานุการประสาน พร้อมกับใบเสนอราคา

6. ผลงานเชิงพัฒนา ที่ผ่านมา มีดังนี้

7.1 จัดทำขั้นตอนการกลั่นกรองเอกสารก่อนเสนอผู้บริหาร

7.2 คู่มือการบริหารจัดการเอกสารเกี่ยวกับระบบสารบรรณ การเงิน พัสดุ การนัดหมาย การประสานงานและการบริการ ของฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (Program Monitoring Report : PMR)

7.4 คู่มือเทคนิคการเป็นพิธีกรที่ดี

7.5 การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร โดยใช้ระบบ Google Calender

7.6 การให้คำปรึกษาการเป็นเลขานุการที่ดี

กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้อง

1) พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

2) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548

5) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่3) พ.ศ.2560

6) พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558

7) ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุม กรรมการ

8) พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558

9) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

10) พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553

11) มาตรา 6 แห่งพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 เพิ่มเติม

12) หนังสือกระทรวงการคลังที่ 0409.6/ว 27 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง การเบิกจ่ายเงิน ค่าผ่านทางด่วนพิเศษ

13) หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค (กพ)0421.3/ว193 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2552 เรื่อง การ ยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการ จัดอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มและค่าเช่าที่พัก ของส่วนราชการ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549

14) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554

15) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ.2550ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่11/2552) เรื่อง การเทียบตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

16) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2555 และ พ.ศ.2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2552

17) หนังสือสำนักงานตรวจสอบภายใน ศธ 0514.1.8/048 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2555 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจในการเบิกจ่ายจ้างเหมารถ

18) หนังสือกองคลังที่ ศธ 0514.1.4/2506 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2555 เรื่อง การเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการโดยเครื่องบินของพนักงานมหาวิทยาลัย

19) หนังสือกระทรวงการคลังที่ 0406.4/ว 5 ลงวันที่ 14 มกราคม 2556 เรื่อง มาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ปี 2556 (ปรับอัตราใหม่)

20) หนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0506/ว54 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2558 เรื่อง การเดินทางไปศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา อบรม ณ ต่างประเทศ

21) คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ 1224/2558 และเพิ่มเติม ที่ 6574/2559 ที่ 6575/2559 เรื่อง มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

22) คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ 4698/2558 เรื่อง มอบอำนาจให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

23) หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0408.4/ว 165 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 เรื่อง หลักเกณฑ์ และหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักรและการเดินทางไปราชการต่างประเทศ และวิธีปฏิบัติกรณีผู้เดินทางทำหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายสูญหาย

24) พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2560

25) ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1880/2559 เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการดำเนินงานโครงการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

26) ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 127/2561) เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในโครงการกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดี กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. มาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติ
2. จรรยาบรรณวิชาชีพ
3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA
4. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงาน

เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยนอกจากต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานที่ภาระงานที่หลากหลายดังที่กล่าวในบทที่ 2 หัวข้อ 4.2 แล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีโดยเฉพาะการแต่งกายในโอกาสต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเพื่อให้การปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้เขียนจึงได้ระบุเฉพาะชื่อกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในภาพรวมโดยมิได้แสดงรายละเอียดเนื้อสาระเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติการในภาพรวมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณ การบริหารเอกสาร การประชุม การประสานงาน การนัดหมาย การต้อนรับ การเงิน พัสดุ และมืองานอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงาน ตัวอย่างเช่น

กระบวนการงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
1. งานสารบรรณ	1.ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2561 2. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3670/2561) เรื่อง การจัดทำหนังสือมหาวิทยาลัย 3.ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3671/2561) เรื่อง การรับและส่งหนังสือ 4. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3672/2561) เรื่อง การรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบงานสารบรรณ 5.ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3673/2561) เรื่อง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือ 6.ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3671/2561) เรื่อง การรับและส่งหนังสือ

กระบวนงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
	รายละเอียดสามารถศึกษาได้ที่ https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T-7TPGkvTafXzbLsoBHTjmKHTWuVps44k8FBTkDQJxIUAIJwM
2. การประชุมและการบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร	1. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ รายละเอียดสามารถศึกษาได้ที่ https://home.kku.ac.th/praudit/law_12_kku_laws_announce.html
3. การเงินและพัสดุ	1. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 2. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 3. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ 4. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554 รายละเอียดสามารถศึกษาได้ที่ http://audit.nida.ac.th/main/images/Kanokwan/Travel/7travel.pdf http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/024/13.PDF https://home.kku.ac.th/praudit/law_12_kku_laws_announce.html

1.2 แนวทางการปฏิบัติงาน

นอกจากการปฏิบัติตามมาตรฐานตาม กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว เลขานุการต้องมีความรู้ความสามารถในด้านอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การให้บริการที่ดี รวมถึงการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ โดยมีนักวิชาการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเลขานุการได้ให้แนวทางการปฏิบัติงานของเลขานุการ ดังนี้

1.2.1 บทความที่เกี่ยวข้อง

สุธี ไชยวัตรสุ (บทความ: 2555) ได้กล่าวในบทความการเป็นเลขานุการมืออาชีพ ดังนี้

1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ การใช้งานระบบ Google Calendar เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล E-mail Facebook Instagram และ Application ในการสื่อสารอื่น ๆ เช่น Line Messenger Googlehangouts face time เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน

- 2) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประสิทธิผล
- 3) การเขียน การพูด และการฟัง ถ้าไม่เขียน ไม่พูด ไม่ฟังภาษากายก็ยังเป็นทักษะหนึ่งที่ต้องมีในตัวของเรา การเขียนเป็นลำดับแรก การเขียนนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และหลักการเขียนหนังสือที่ดี และเรื่องของการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ต้องสละสลวยด้วย
- 4) การพูด สิ่งแรกเลยต้องพูดเป็น คือ ไม่ใช่พูดมาก ไม่ใช่พูดเยอะ พูดเป็น พูดทางบวก สิ่งสำคัญ คือ คิดก่อนพูดทุกครั้ง
- 5) มารยาทในการพูด ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เรื่องของน้ำเสียงที่ใช้หรือการสื่อสารทางโทรศัพท์นี้สำคัญที่สุด เพราะว่าเราจะไม่เห็นหน้าตากัน แต่น้ำเสียงของเราสามารถแสดงถึงความเป็นมิตรไมตรีได้ สำหรับทักษะเรื่องการฟัง
- 6) เลขานุการต้องเป็นนักฟังที่ดี ฟังอย่างจับใจความ ฟังอย่างตั้งใจและก็เข้าใจในเรื่องนั้น ๆ
- 7) การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น รู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น และการมีทัศนคติที่ดี การวางตัวสำหรับการเป็นเลขานุการเป็นเรื่องที่ยาก จัดเป็นเรื่องของทักษะที่จะต้องใช้เวลาในการฝึกฝน
- 8) มารยาทเป็นเรื่องที่จะต้องใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา หรือการที่จะทำกริยาใดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ใด โดยสรุป เลขานุการที่ติดนั้นจะต้องบริหารงาน บริหารคน และบริหารตนเองได้ดี คือ เก่งทั้งงาน เก่งทั้งคนและเก่งดูแลตัวเองให้ดี
- 9) การเรียนรู้อุปนิสัยของนายก็จะต้องนำเอาประสบการณ์มาใช้ซึ่งมีอยู่มากมาย เพราะว่าการทำงานจะอยู่กับนายให้สามารถทำงานกันได้อย่างราบรื่น เราจะต้องรู้ว่าอารมณ์ไหนที่จะเป็นอารมณ์ที่เราสามารถจะพูดเรื่องนี้ได้ อารมณ์ไหนที่เป็นอารมณ์ที่เราจะสามารถเข้าไปขอรับคำปรึกษาในเรื่องใด ๆ และจะต้องใช้สถานการณ์ที่ถูกต้องตามเวลาที่เหมาะสม จะต้องมีการเทศะ
- 10) เลขานุการที่ติดนั้นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา จะอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ ไม่ใช่ทำไปเรื่อย ๆ การพัฒนาตนเองเรื่องแรก คือ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องที่สอง คือ เรื่องของความรับผิดชอบ ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายต้องเต็ม 100 % เรื่องของการทำงานต้องตรงตามที่นายคาดหวัง มีวิสัยทัศน์ รู้จักบริหารงาน บริหารคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และที่สำคัญต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ EQ และ MQ
- 11) มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เนื่องจากต้องติดต่อกับผู้คนมากมาย การที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่เลขานุการได้นั้น ต้องรักในงานที่ทำ สนุกสนานกับงานที่ทำ เพราะจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อน ทำให้เกิดความสุข สนุกสนานจึงจะประสบความสำเร็จได้
- 12) มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จด้วยความเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กล้ารับผิดชอบและอีกอย่างหนึ่งคือ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ คิดนอกกรอบ ต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ความคิดก็ต้องเป็นความคิดเชิงบวก

13) มีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ 2 ทางอยู่ตลอดเวลา เป็นคนที่มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก ปฏิบัติตัวตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารและองค์กรด้วย

14) เลขานุการที่ดีต้องมีคุณลักษณะที่โดดเด่น Look Right a Girl คือ คล่องตัวคล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้น Act Right a Lady หมายความว่าบุคลิกภาพพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมือนหญิงสาวที่สวยงาม Think Right a Man หมายความว่า ความคิดการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเฉียบคม Speak Right a Bird วาจาไพเราะอ่อนหวานมีเสน่ห์ ใครก็อยากเข้าใกล้ และสุดท้าย Work Right a Horse หมายความว่าทำงานหนัก อุตุน ว่องไว เข้มแข็ง จะทำให้ประสบความสำเร็จได้โดยไม่ยากในการทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ประการณ์ พนัสพรประสิทธิ์ (บทความ : 2549) ได้กล่าวในบทความสุดยอดเลขานุการมืออาชีพ ดังนี้

1) ช่างสังเกต และจดจำสิ่งที่เจ้านายชอบ เช่น รสชาติกาแฟ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร การจัดวางเอกสารบนโต๊ะ

2) สิ่งที่เจ้านายให้ความสำคัญ การตรงต่อเวลา ทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย การแต่งกาย ท่าทาง การพูดจา ความเป็นระเบียบ การทักทาย และการมีวินัยในการทำงาน

3) ทำหน้าที่โดยที่เจ้านายไม่ต้องย่ำเตือน มีทัศนคติบวกกับงานที่รับผิดชอบ มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และจัดลำดับความสำคัญของงาน

4) ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีเป้าหมายเรื่อง winning ชัดเจน และเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญตลอดเวลา

5) มี “หัวใจบริการ” นึกถึงความสุขที่เห็นเจ้านายมีความสุข ลดความเป็นตัวตนลง (ไม่คำนึงถึงประโยชน์ของ ตัวเองมากเกินไป) และมีทัศนคติบวก เพื่อให้ตนเองมีความสุขกับสิ่งที่ทำ

1.2.2 การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม กรณี การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติจริงและจำแนกเป็นงานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ดังนี้

(1) งานพิธีการ ซึ่งหมายถึง งานการกำหนดรายละเอียดของพิธีต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของพิธีนั้น ๆ จะปรากฏอยู่ในพิธีกรรมทั่วไป เช่น งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น งานพิธีถวายพระพรชัยมงคลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 งานพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร วันชาติไทยและวันพ่อแห่งชาติ งานพิธีบวงสรวงศาลเจ้าพ่อมอดินแดง งานแสดงความยินดีแก่ผู้ได้รับรางวัลพระธาตุนมทองคำ

คุณฐิบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น งานชื่นชมยินดีด้วยไมตรีและขอบคุณ ร่วมงานประเพณีงานวัน
สงกรานต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ พิธีกรในงานส่งมอบงานประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยเป็นต้น

(2) **งานไม่เป็นพิธีการ** ซึ่งหมายถึง งานที่ไม่การกำหนดรายละเอียดของพิธีต่าง ๆ โดยไม่มี
พิธีรีตรอง บรรยากาศเป็นกันเอง ไม่กำหนดรูปแบบที่แน่นอน ไม่มีเวลาสิ้นสุดที่แน่นอน เช่น
งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ งานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันเกิด และการพบปะสังสรรค์โดยมิได้นัดหมาย
งานเลี้ยงสังสรรค์กีฬามหาวิทยาลัยขอนแก่น งานเลี้ยงสัมมนาออกสถานที่ และงานเลี้ยงส่งบุคลากรที่
ลาออกจากงาน การเปลี่ยนหน้าทำงาน การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น

สำหรับภาพตัวอย่างการแต่งกายในงานพิธีการและไม่เป็นพิธีการในโอกาสต่าง ๆ ได้แสดงไว้ในบทที่ 4

2. จรรยาบรรณวิชาชีพ

2.1 คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน

จรรยาบรรณวิชาชีพตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่เลขานุการ ต้องมีคุณธรรมและ
จริยธรรมในการทำงานเป็นอย่างดีมีจิตสำนึก ถูกวิธี เป็นขั้นตอนมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นใน
หน่วยงานซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ เป็นหลักการในการปฏิบัติงาน 8 ประการ ดังนี้

- 1) มีความซื่อสัตย์ ในการทำงานต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงาน
ด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน
- 2) มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น จะต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์
ส่วนตน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน
- 3) มีความยุติธรรม ในการทำงานเราจะต้องไม่ลำเอียงหรือถือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เราเชื่อ ต้องมีความ
เป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่องต่าง ๆ ที่ได้ยินหรือรับฟัง จึงเป็นที่น่าเชื่อถือของ
ผู้ร่วมงาน
- 4) มีความประหยัด ในการทำงานเราต้องรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการ
ใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่ใช้ประโยชน์แล้วมาดัดแปลงซ่อมแซม และแก้ไข เพื่อการทำให้
สิ่งที่ไม่มีความคุ้มค่าให้มีความคุ้มค่ามากขึ้น
- 5) มีความขยันและอดทน ในการทำงานจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งาน
นั้นบรรลุเป้าหมาย ตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมา
ปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

6) มีความรับผิดชอบ ในการทำงานเราจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายคำนี้ถึงผู้ร่วมงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

7) มีความตรงต่อเวลา เป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดทำให้ผู้ที่รับช่วงทำงานต่อได้รับผลกระทบ และทำให้งานนั้นไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างความเสียหายต่อองค์กร

8) การประกอบอาชีพที่สุจริต ในการทำงานจะต้องเลือกประกอบอาชีพที่สุจริตไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เป็นภัยต่อสังคม ซึ่งสังคมยอมรับว่าอาชีพนั้นต้องเป็นอาชีพที่สุจริต และคนทั่วไปเลือกที่จะประกอบอาชีพนั้น จึงเรียกได้ว่าเรามีการเลือกประกอบอาชีพที่สุจริต

2.2 จรรยาบรรณของอาชีพเลขานุการ

1) ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรที่ตนสังกัด อย่างเคร่งครัด เป็นตัวอย่างที่ดีต้องปฏิบัติตามกฎและระเบียบขององค์กร ด้วยความจริงจัง และไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร

2) ซื่อสัตย์สุจริต อารังไว้ซึ่งมโนธรรม บนหลักแห่งความถูกต้องยุติธรรม อารังไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตอันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3) มีความรับผิดชอบอย่างสูงมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านงานอาชีวเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในงานอาชีวเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน

5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

6) รักษาความลับได้รักษาความลับของงานในหน้าที่และจะไม่ใช้ความลับเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว หรือใช้ในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กร

7) มีพฤติกรรมที่ดี ไม่ทำให้เสียภาพพจน์ ทำลายศักดิ์ศรี หรือเสียชื่อเสียงของอาชีวเลขานุการ คำนี้ถึงความต้องการและปัญหาของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

สรุป จรรยาบรรณในวิชาชีพเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในครั้งนี้ผู้เขียนได้นำคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน และจรรยาบรรณของอาชีวเลขานุการ เป็นหลักหรือกรอบในการประพฤติปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ภาระงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อดทน ซื่อสัตย์ สุจริต มี

คุณธรรม จริยธรรม และรักษานับธรรมนิยมที่ฝังงมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร และผู้มาติดต่องานสอดคล้องกับการเป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนา งานบริการ สู่มาตรฐานคุณภาพ และส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

3. หลักการปฏิบัติงาน PDCA

เทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการทุกกระบวนการต้องใช้ หลักการการ ปฏิบัติงาน PDCA ประกอบการบริหารจัดการ ได้แก่

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
P = Plan (การวางแผน)	1. ศึกษา วิเคราะห์มาตรฐานการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติการเป็นเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. จัดเตรียมเทคนิค วิธีการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี 3. การวางแผนแต่งกายให้เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ
D = Do (การปฏิบัติตามแผน)	1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานภาระงานที่จะเขียนในคู่มือ 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลางรับทราบเทคนิค วิธีการปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอน และหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องภาพรวมของบทบาทหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร และการพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกายให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่น การแต่งกายไปร่วมพิธีการต่าง ๆ งานวันพ่อ งานวันแม่ งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานขึ้นขมยินดีด้วยไมตรีและขอบคุณ งานเกษียณอายุราชการ งานสงกรานต์ งานปีใหม่ งานฌาปนกิจศพ เป็นต้น 4. จัดทำตัวอย่างการแต่งกายในโอกาสต่าง ๆ 5. พบปัญหา อุปสรรค รับแก้ไขโดยพลัน
C = Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)	1. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติการเป็นเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. การดำเนินการในภาระงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ปรากฏในบทที่ 2และบทที่ 4 เช่น เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดี การประสานงาน การต้อนรับ การนัดหมาย การประชุม การเงินและพัสดุ เป็นต้น 3. ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
	4. รายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
A = Act (ปรับปรุง แก้ไข)	1. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อผู้บริหารตามลำดับ ทำสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

4. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555) วิจัยกระบวนการให้บริการของทีมนเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ผู้รับบริการประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลในการ ที่ได้รับการบริการจากทีมนเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีในด้านการบริการ ด้านการประสานงาน การบริการด้วยใจ (Service Mind) ความมีมนุษยสัมพันธ์บุคลิกภาพและภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพโดยรวมหน่วยเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ถามรายละเอียดที่ต้องการให้ครอบคลุมในงานบริการซึ่งเป็นส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นหลัก และเพื่อให้ได้ข้อมูลและปัญหา ที่ชัดเจนเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทีมนเลขานุการผู้บริหารในครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างมาก ในด้านการปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงาน มุมมองจากบุคคลภายนอกของ ส่วนงาน และทราบเกณฑ์ในการทำงานว่าอยู่ในระดับใดมีการแจกแจงและวัดผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ซึ่งเกณฑ์ที่ได้จะเป็นเกณฑ์ในการรักษาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

3. ผลที่ได้จากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของทีมนเลขานุการผู้บริหารต่อไปซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหารมีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.39

4. จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามชื่นชมการติดต่อประสานงานว่ามีความคล่องตัวและสะดวก และทีมนเลขานุการผู้บริหารช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ได้ดี 39 (R2R: Routine to Research)

5. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย คณะฯ และสถาบันฯ ของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 270 ราย (ตอบกลับแบบสอบถามเป็นจำนวน 121 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.81 จากแบบสอบถาม 270 ชุด) โดยบุคลากร เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงาน มหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำในกำกับของกองบริหารงานทั่วไปมีทั้งสิ้น 97 ราย แม้ว่าผลการตอบ แบบสอบถามทางระบบออนไลน์ไม่ถึงร้อยละ 50 ซึ่งอาจมีผลมาจากปัจจัยหลายๆ ด้านที่กลุ่มตัวอย่างไม่ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้แต่ผลจากการสำรวจก็ถือว่าเป็นข้อมูลทางตรงที่ได้รับและสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มเลขานุการผู้บริหารได้เป็นอย่างดี

6. แนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เข้าถึงประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งต่อไป ให้ ได้มากที่สุดคือควรทำการส่งแบบสอบถามทั้งระบบออนไลน์และเอกสารต้นฉบับส่งตรงให้คณะ สถาบันฯ วิทยาลัยฯ บุคลากรทำการประเมินและรวบรวมแบบสอบถามแล้วส่งกลับโดยระบุหน่วยงานที่ทำการประเมินแล้ว

7. รายงานการวิจัยฉบับนี้สามารถใช้เป็นต้นแบบสำหรับหัวข้องานวิจัยชิ้นอื่น ๆ ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดกองบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานในสังกัดกองอื่นๆ ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดลได้

บทที่ 4

เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การให้บริการ ในประเด็นเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในคู่มือเล่มนี้ เป็นการอำนวยความสะดวกของเลขานุการของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักการทำงานตามประสบการณ์และทักษะเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร ที่ใช้ประกอบการทำงานและการตัดสินใจ ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับเป้าหมายของกองบริหารงานกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) การส่งเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการในการะงานที่รับผิดชอบ การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพ
- 3) อำนวยความสะดวกในการเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของเลขานุการผู้บริหารที่ดี จะต้องปฏิบัติงานถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง หรือแนวทางการปฏิบัติ ส่งผลดีต่อความพอใจของผู้บริหาร และผู้มาติดต่อราชการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) การปฏิบัติงานต้องมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความประณีต สวยงาม และความสบายตา ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้บริหาร ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหาร

นอกจากหลักการทำงานดังกล่าวแล้ว ยังได้ใช้ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการผู้บริหาร มากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภาระงานของกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

ดังนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน

มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็นดังนี้ คือ

- 1) มีการวางแผนงาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการนำผลการประเมินไปใช้ในพัฒนางาน ตนเอง และหน่วยงาน
- 5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ

- 1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีต เรียบร้อยและรวดเร็วและสอดคล้องตามความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการ

- 3) เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้
- 4) ผลงานสะท้อนตัวชี้วัดของกองบริหารงานกลางและมหาวิทยาลัย
- 5) ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเลขานุการผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้เลขานุการผู้บริหารมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 เป็นผู้มีความคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ ดังนี้คือ

- 1) เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
- 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการและให้บริการต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ผลงานมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน ให้เกียรติ เคารพสิทธิและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ
- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การคิดบวก มองโลกในแง่ดี มีปณิธานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- 5) การเตรียมความพร้อมในระบบงานของเลขานุการผู้บริหารเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 เป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกองบริหารงานกลาง

- 1) การมีความพร้อมในการให้บริการด้านเลขานุการผู้บริหารที่ดี
- 2) มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น E-mail Facebook Instagram และ Application ในการสื่อสารอื่น ๆ เช่น Line Messenger Googlehangouts face time

- 3) มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้อ้างอิง
- 4) มีการพัฒนางานเลขานุการผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทันสมัย

- 5) เป็นผู้ให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาระงานที่ผู้เขียนคู่มือรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย ภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร การแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ รวมถึงการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทั่วไปของเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพโดยจำแนกภาระงานที่รับผิดชอบดังกล่าวออกเป็น 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (กระบวนการ) ดังนี้

- 1) ภาระงานภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร
- 2) การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม กรณี การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 3) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารมหาวิทยาลัย สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี ผู้เขียนขอเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ทั้ง 3 กระบวนการ (ภาระงาน) เป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบผังกระบวนการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chat) และรูปแบบข้อความ (Wording) (รายละเอียดงาน) ตามรายละเอียด ดังนี้

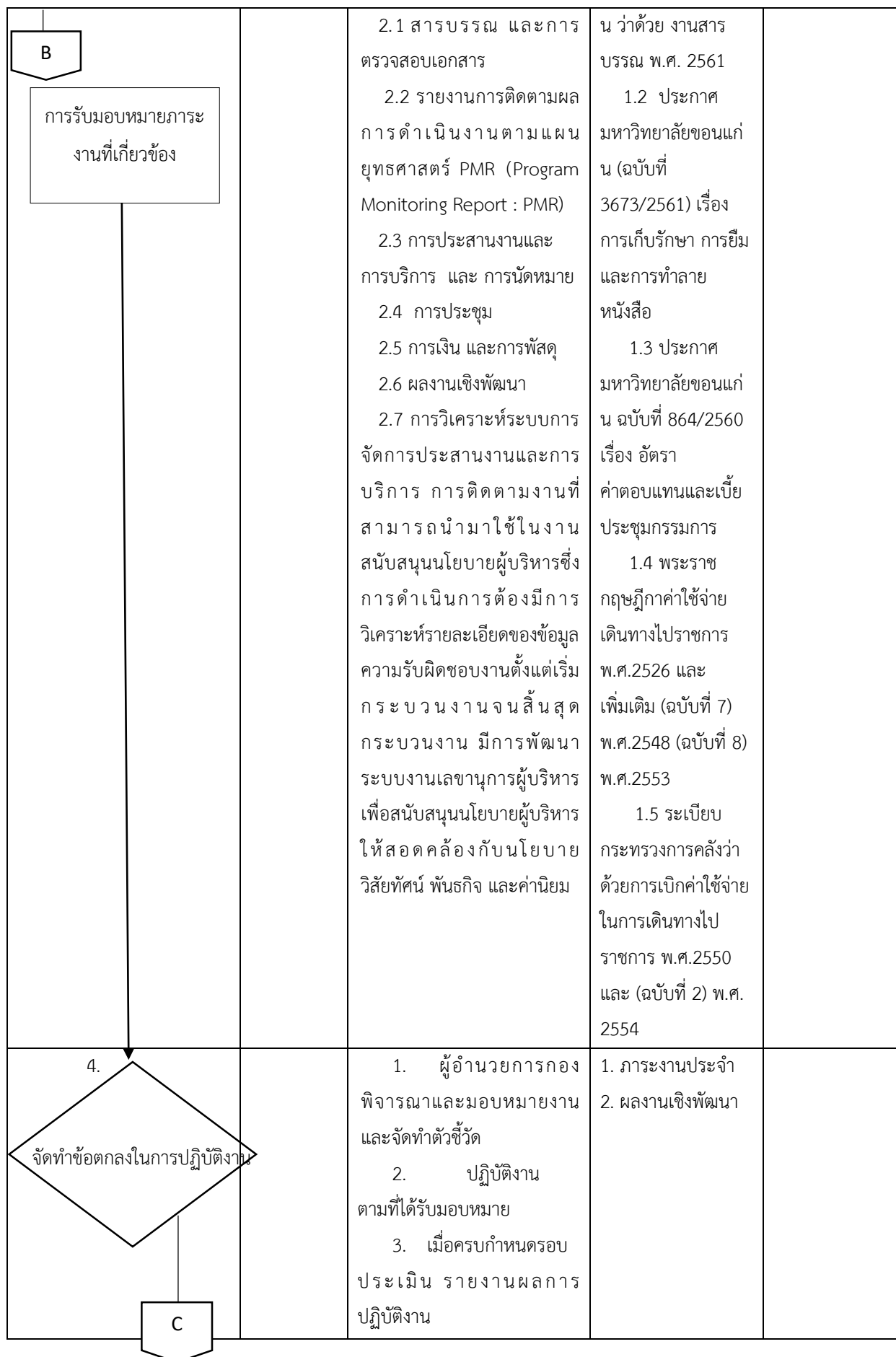
1. ขั้นตอนภาระงานภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

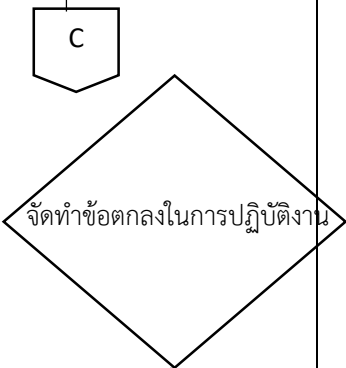
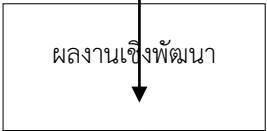
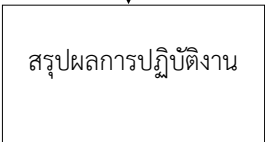
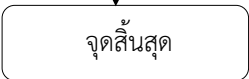
ตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้เลขานุการ ผู้บริหารได้ทราบภาระงานที่ต้องปฏิบัติครบถ้วนสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงรายละเอียดขั้นตอนภาระงานภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎ ระเบียบ/ แนวปฏิบัติ/ภาพประกอบ	ผู้รับผิดชอบ
1. 				
2. 		1. ผู้อำนวยการกอง มอบหมายนโยบายการ ปฏิบัติงานให้เลขานุการ ผู้บริหารทราบ	1. โครงสร้างการ บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1. ผู้อำนวยการ กองเลขานุการ ผู้บริหาร

A การรับทราบข้อมูลเบื้องต้น		2. แจ้งข้อมูลผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) อธิการบดี 2) รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 11 ฝ่าย ดังนี้ 2.1 ฝ่ายบริหาร 2.2 ฝ่ายการต่างประเทศ 2.3 ฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล 2.4 ฝ่ายการศึกษา 2.5 ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม 2.6 ฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและชุมชนสัมพันธ์ 2.7 ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ 2.8 ฝ่ายนวัตกรรมและวิสาหกิจ 2.9 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2.10 ฝ่ายรักษาความปลอดภัย 2.11 ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและวิทยาเขตหนองคาย 3. เลขานุการผู้บริหาร รับทราบข้อมูล และศึกษาโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยพร้อมภาพถ่ายของผู้บริหาร	2. ภาระงาน เลขานุการผู้บริหาร 3. ภาพถ่ายของผู้บริหาร	
3. การรับมอบหมายภาระงานที่เกี่ยวข้อง B		1. ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์ภาระงานที่จะมอบหมายให้เลขานุการ 2. ภาระงานของเลขานุการในภาพรวม ประกอบด้วย	1. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่แสดงในบทที่ 3 1.1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เลขานุการผู้บริหาร



		4. รับทราบผลการประเมินผลการปฏิบัติในแต่ละรอบการประเมิน เพื่อประกอบการเลื่อนเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบอื่น ๆ		
5. 		ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเชิงพัฒนา เช่น 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2. คู่มือการปฏิบัติงาน 3. การวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร 4. วิจัยสถาบัน	ผลงานเชิงพัฒนา	
6. 		1. รายงานผลการปฏิบัติเลขานุการในภาพรวม 2. เสนอผู้อำนวยการกองรับทราบและพิจารณา 3. นำผลการพิจารณาประกอบการพัฒนางาน ตนเองในครั้งต่อไป		
7. 				

ภาพที่ 3 การมอบนโยบายโดยผู้อำนวยการกองลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน (เลขานุการผู้หาร)



2. การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม กรณี การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี ดังที่ปรากฏในตารางที่ 3

- ตัวชี้วัดที่สำคัญ 1. เลขานุการผู้บริหารแต่งกายเหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ ได้ร้อยละ 95-100
2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 3 แสดงการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม กรณี การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติ/ภาพประกอบ	ผู้รับผิดชอบ
1. จุดเริ่มต้น				
2. รับข้อมูลงานที่ต้องเข้าร่วม A		1. ผู้อำนวยการกองแจ้งข้อมูลในการเข้าร่วมงาน 2. เลขานุการผู้บริหารรับทราบข้อมูล 3. ร่วมกันวางแผนการแต่งกายเสื้อผ้า หน้าผมให้เหมาะสมกับงานในโอกาสต่าง ๆ	ตามภาพประกอบที่ 3 ภาพประกอบตารางที่ 4	เลขานุการ

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติ/ ภาพประกอบ	ผู้รับผิดชอบ
3. <pre> graph TD A[การเข้าร่วมงาน พิธีการ/ไม่พิธีการประชุม] --> B[สำนักงานอธิการบดี] </pre>		1. วิเคราะห์งาน 1) งานพิธีการ เช่น 1.1) พิธีพระราชทานปริญญาบัตร 1.2) งานวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร วันชาติไทย และวันพ่อแห่งชาติ 5 ธันวาคมของทุกปี 1.3) งานพิธีถวายพระพรชัยมงคลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถในรัชกาลที่ 9 ในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 1.4) งานขึ้นขมยินดีด้วยไมตรีและขอบคุณ 1.5 งานมุขิตาจิต 1.6 งานบุญสมมาบุญน้ำ 1.7 ตักบาตร ทุ่งขึ้น วันศีล วันพระ 1.8 งานทำบุญวันสถาปนามหาวิทยาลัย 1.9 งานพิธีบวงสรวงศาลเจ้าพ่อมอดินแดง 1.10 งานแสดงความยินดีศิษย์เก่าดีเด่น 2) งานไม่เป็นพิธีการ เช่น 2.1 งานประเพณีสงกรานต์ 2.2 งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ 2.3 งานกีฬาเชื่อมสัมพันธ์สำนักงานอธิการบดี		

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	แนวปฏิบัติ/ ภาพประกอบ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD B[B] --> A[การเข้าร่วมงาน พิธีการ/ไม่พิธีการประชุม] A --> C[ประเมินผลการเข้าร่วมงาน] C --> D[จุดสิ้นสุด] </pre> B การเข้าร่วมงาน พิธีการ/ไม่พิธีการประชุม ประเมินผลการเข้าร่วมงาน จุดสิ้นสุด		2.4 งานสัมมนากอง บริหารงานกลาง 2.5 งานขอนแก่น มาราธอนนานาชาติ 2. วางแผนการแต่งกาย เช่น เสื้อผ้าที่มี การเช่าเสื้อผ้า และ การยืมจากคณะหน่วยงาน 3. การเข้าร่วมงานและการ แสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับ สถานภาพของงานนั้น ๆ และ วางตัวให้เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงาน		
4.		1. ประชุมสรุปผลการเข้าร่วม ในประเด็น ดังนี้ 1) การแต่งกายที่เหมาะสม หรือไม่อย่างไร 2) การแสดงพฤติกรรมให้ เหมาะสมกับสถานภาพของงาน นั้นและวางตัวให้เหมาะสมกับ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบใน แต่ละงาน 2. นำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา และปรับปรุงการแต่งกายและ การวางตัวที่เหมาะสมในครั้ง ต่อไป		
8.				

ตารางที่ 4 แสดงภาพการแต่งกายในงานพิธีการและไม่เป็นพิธีการในโอกาสต่าง ๆ

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
ก. งานพิธีการ 1. ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายจัดการรับ - ส่ง เสด็จ งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยสวมชุดปกติขาว สวมหมวก ผมน้อมมวยเก็บ สวมถุงน่อง พร้อมสวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำให้เรียบร้อย	
2. ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับงานพิธีถวายพระพรชัยมงคลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 ในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา โดยสวมชุดไทยประยุกต์สีฟ้า ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ประจำองค์ของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 กล่าวคือให้เรียบร้อย สวมรองเท้าหุ้มส้น เพื่อเป็นการแสดงออกต่อความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
3.ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับงานพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร วันชาติไทยและวันพ่อแห่งชาติ 5 ธันวาคม ของทุกปี โดยสวมชุดผ้าไทยสีเหลือง ซึ่งเป็นสีสัญลักษณ์ประจำองค์ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ถือเป็นการแสดงออกต่อความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์	 

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
4. ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับงานพิธีบวงสรวงศาลเจ้าพ่อมอดินแดง โดยนุ่งซิ่น สวมชุดผ้าไทย เพื่อเป็นการสืบสานอนุรักษ์ประเพณีของชาวมหาวิทยาลัยขอนแก่น	 

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
5. ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับงานแสดงความยินดีแก่ผู้ได้รับรางวัลพระราชทานมทองคำ สุขภูมิตต มข. โดยการสวมชุดสีอิฐซึ่งเป็นสีสัญลักษณ์ของมข. กระโปรงมีความยาวคลุมเข่า ผมนัดรวมอย่างเรียบร้อย พร้อมสวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำ	
6. ภาพนี้คือแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับและเชิญรางวัลในงานชื่นชมยินดีด้วยไมตรีและขอบคุณ โดย 6.1 สวมชุดสุททาสากล กระโปรงยาวคลุมเข่า รองเท้าหุ้มส้น	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
	
6.2 สวมชุดไทยประยุกต์ พร้อมแต่งหน้า เล้าผม แบบ เรียบร้อยเพื่อเชิญรางวัลในงาน ชื่นชมยินดีด้วยไมตรีและขอบคุณ	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
	
7. ภาพนี้คือการแต่งกายโดย สวมชุตพื้นเมือง ชุตไทย ประยุกต์ ร่วมงานประเพณีงาน วันสงกรานต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อสืบ สานวัฒนธรรม ประเพณีของ ชาวไทยที่มีมาแต่โบราณ	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
8. ภาพนี้คือการแต่งกายชุดพื้นเมือง นุ่งผ้าซิ่น เพื่อทำหน้าที่พิธีกรงานมุทิตาจิตเกษียณอายุราชการของท่านอธิการบดี	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
9. ภาพนี้คือการแต่งกายด้วยชุดสุททาสากลโดยเสื้อปักตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อทำหน้าที่พิธีกรในงานส่งมอบงานของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัยขอนแก่น	
10. ภาพนี้คือการแต่งกายด้วยชุดผ้าไทยพื้นเมือง โดยทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการฝ่ายต้อนรับคณะกรรมการที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
11. ภาพนี้คือการแต่งกายชุดพื้นเมือง นุ่งผ้าซิ่น เพื่อทำหน้าที่เชิญของที่ระลึกให้กับผู้เกษียณอายุราชการ งานสู่เส้นชัยวัยเกษียณ ความภาคภูมิใจที่ภาคภูมิใจ (งานมุขิตาจิต)	
12. ภาพนี้คือการแต่งกายโดยผ้าไทย เพื่อทำหน้าที่เป็นฝ่ายต้อนรับงานบุญสมมาบูชาหน้า	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
13. ภาพนี้คือการแต่งกายด้วยชุดผ้าไทย ร่วมงานตักบาตร นุ่งซิ่น วันศีล วันพระ เพื่อสืบสานประเพณีที่ดีงาม	
14. ภาพนี้คือการแต่งกายด้วยชุดผ้าไทยประยุกต์เพื่อร่วมงานทำบุญครบรอบคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัย	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
ข. งานไม่เป็นพิธีการ 1 ภาพนี้คือการแต่งกายเพื่อ ร่วมกิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์ปี ใหม่ของชาว มหาวิทยาลัยขอนแก่น	 

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
2. ภาพนี้สวมเสื้อสีเขียวของ กองบริหารงานกลาง เพื่อร่วม กิจกรรมงานกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	
3. ภาพงานสัมมนาของ บริหารงานกลาง	

งานพิธีการและไม่เป็นพิธีการ ในโอกาสต่าง ๆ	การแต่งกาย
4. ภาพนี้คือการแต่งกายร่วมเป็นคณะกรรมการฝ่ายพิธีการและปล่อยตัวนักกีฬา งานขอนแก่นมาราธอนนานาชาติ	

สรุป การแต่งกาย ต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับสภาพของงานนั้น ๆ วางบุคลิกให้เหมาะสมกับงาน สร้างความน่าเชื่อถือ ให้เกียรติองค์กร และผู้ที่มาติดต่อกับงาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเลขานุการผู้บริหาร และต่อองค์กรอย่างมืออาชีพ

3. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

ในการทำงานเลขานุการผู้บริหารนั้น การสื่อสารเป็นทักษะที่ใช้เป็นประจำ หลายครั้งปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้นหากเลขานุการผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ได้งานตามต้องการ ทำงานได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีความสุขในการทำงาน คนในองค์กรมีความร่วมมือกัน ความขัดแย้งน้อยลง

สื่อสาร ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 หมายถึง นำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น ของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อนำไป การสื่อสาร 2 ทาง หรือ two-way communication เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง มีปฏิกริยาตอบกลับไปยังผู้ส่งสาร เช่นโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น

3.1 ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1) การเป็นผู้ฟังที่ดีการฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการฝึกสื่อสาร โดยการมีสติอยู่กับปัจจุบัน ตั้งใจฟังคนตรงหน้าอย่างตั้งใจ และจริงใจ ไม่พูดแทรก จะทำให้คู่สนทนาารู้สึกว่าผู้ฟังใส่ใจและอยากที่จะเล่า และผู้ฟังเองก็จะรับรู้สาระสำคัญที่ผู้พูดต้องการสื่อ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ฟังไม่ใส่ใจหรือตัดบทเวลาผู้อื่นพูด หรือพูดสวน พูดแทรก อาจทำให้คู่สนทนาารู้สึกไม่ดี ไม่อยากคุยด้วย ไม่อยากฟัง รู้สึกว่าไม่ให้ความสำคัญหรือให้เกียรติผู้พูดน้อย รวมถึงไม่อยากร่วมมือด้วยหากมาขอความช่วยเหลือ

- 2) การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Non-verbal communication) ในการสื่อสารอวัจนภาษา คือ ภาษากาย เช่น การยิ้ม การสบตา ท่าทางสบาย ๆ ผ่อนคลาย เอนมาข้างหน้า เป็นภาษากายที่ดีในการสื่อสาร ส่วนน้ำเสียงจะสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของผู้พูด
- 3) การเปิดใจ การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น เลขานุการที่ดีต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
- 4) การถามคำถาม การถามคำถามแสดงถึงความสนใจในการฟัง และช่วยในการเช็คความเข้าใจในเนื้อความ หรือเข้าใจรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น คำถามมีหลายรูปแบบ เช่น *คำถามปลายเปิด* เช่น อะไรอย่างไร ช่วยให้ได้รายละเอียดเพิ่มขึ้น เช่น คุณมีมุมมองอย่างไรกับเรื่องนี้ *คำถามปลายปิด* เช่น ใช่หรือไม่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการเช็คความถูกต้องของเนื้อความที่เราได้ยินได้ เช่น คุณต้องการสรุปรายงานการประชุมภายในศุกร์นี้ใช่หรือไม่
- 5) ความเป็นมิตร ความเป็นมิตรจะแสดงออกผ่านน้ำเสียงและสีหน้า หากคู่สนทนารู้สึกถึงความ เป็นมิตร เขาจะเปิดใจที่จะรับฟัง และเสนอความเห็นตอบอย่างจริงจัง ไม่ปิดบัง
- 6) ความมั่นใจ ความมั่นใจจะแสดงออกทางน้ำเสียง หากน้ำเสียงหนักแน่น มั่นใจ จะส่งผลให้ผู้ฟังเชื่อในสิ่งที่ผู้สื่อสารพูด
- 7) การให้เกียรติคู่สนทนา การให้เกียรติคู่สนทนา เช่น สบตา ตั้งใจฟัง หลีกเลี่ยงการรับโทรศัพท์ในขณะที่คุยกับผู้อื่น ไม่ทำอย่างอื่นไปด้วยขณะที่สนทนา เช่น พิมพ์ข้อความในมือถือ เป็นต้น
- 8) การให้ feedback การให้ feedback ได้แก่ การสะท้อนในสิ่งที่ดีในตัวคู่สนทนา หรือการกระทำที่ดี หรือการสะท้อนเพื่อให้มีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น หรือการชม เป็นการสะท้อนให้กำลังใจมากขึ้น

3. วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดทำคู่มือเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหาร โดยเริ่มตั้งแต่เตรียมการ ขั้นตอนการ และขั้นตอนติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ขั้นเตรียมการ

ภาระงานที่รับผิดชอบของเลขานุการผู้บริหารที่มีความหลากหลาย เช่น งานสารบรรณ การประสานงาน การนัดหมาย การให้บริการ การประชุม การต้อนรับ การเงินและพัสดุ แต่ในครั้งนี้จะนำเสนอเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหาร ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งเป็นภาระงานในภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร และการแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ งานเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเลขานุการและมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ งานเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่าพบปัญหา อุปสรรค อย่างไรบ้าง และผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับใด

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจของกองบริหารงานกลางอย่างไร เพื่อนำข้อมูลประกอบวางแผน การดำเนินการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหาร ซึ่งได้เตรียมการ ดังนี้

1) การวางแผนการปฏิบัติงาน โดยได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานในสังกัดปฏิบัติงานทุกรอบการประเมิน พร้อมเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน และสอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ มาตรฐานที่ 4 บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกอง

2) การดำเนินตามแผนที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหารประกอบไปด้วย ภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร การแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทั่วไปของเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยศึกษาโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัย ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร ภาพถ่ายของผู้บริหาร กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ซึ่งการดำเนินการต้องมีการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูล ความรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ มีการพัฒนาระบบงาน เพื่อสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร ให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการดำเนินการภาระงานในภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร และการแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ ประชุมสรุปผลในการเข้าร่วมงาน การแต่งกายมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร การแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสถานะภาพของงานนั้น และวางตัวให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงาน นำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการแต่งกายและการวางตัวที่เหมาะสมในครั้งต่อไป

3.2 ขั้นตอนการ

การปฏิบัติงานด้านภาระงานในภาพรวมการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร และการแต่งกายให้เหมาะสมตามโอกาสต่าง ๆ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ งานเลขานุการผู้บริหาร จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานและกระบวนการที่วางไว้ และปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4 มาตรฐานดังกล่าวข้างต้น เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทั่วไปของเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ

3.3 ขั้นตอนติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจริง โดยการจัดประชุมสรุปผลการเข้าร่วมในประเด็นการแต่งกาย การแสดงพฤติกรรม มีความเหมาะสมหรือไม่ ตลอดจนทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข โดยการนำข้อเสนอแนะมาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการแต่งกายและการวางตัวที่เหมาะสมในครั้งต่อไป

4. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี สิ่งที่มีคุณค่า มีประโยชน์ เป็นความดีงาม เป็นมโนธรรม เป็นเครื่องประดับประดาใจให้เกลียดความชั่ว กลัวบาป ใฝ่ความดี และเป็นเครื่องกระตุ้นผลักดันให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้ง เกิดจิตสำนึกที่ดีมีความสงบเย็นภายใน

จริยธรรม หมายถึง สิ่งพึงประพฤติปฏิบัติ มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของสังคมเป็นหลัก หรือกรอบที่ทุกคนกำหนดไว้ เป็นแนวปฏิบัติสำหรับสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เกิดความสงบร่มเย็นเป็นสุข เกิดความรักสามัคคี เกิดความอบอุ่นมั่นคงและปลอดภัยในการดำรงชีวิต เช่น ศีลธรรม กฎหมาย ธรรมเนียม ประเพณี เป็นต้น

คุณธรรมควรประกอบด้วยคุณธรรมที่พึงประสงค์

(ศ. ประเวศ วะสี, คุณธรรมนำการพัฒนา ยุทธศาสตร์สังคมคุณธรรม , ๒๕๕๙)

- 1) ความมีน้ำใจ ความไม่ทอดทิ้งกัน ความมีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- 2) มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น พึ่งตนเองได้ ไม่มัวเมาในอบายมุข
- 3) มีสัมมาชีพ มีความพอเพียง
- 4) มีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน สามารถรวมตัวร่วมคิด ร่วมทำอย่าง

เสมอภาค

- 5) อนุรักษ์วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ มีการใช้อย่างเป็นธรรมและยั่งยืน
- 6) มีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
- 7) มีการพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คุณลักษณะด้านคุณธรรม หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นสภาพความดีงามในด้านต่าง ๆ

4 ข้อคือ ได้แก่

- 1) คุณธรรมที่เป็นปัจจัยแรงผลักดันหมายถึงสภาพความดีงามที่ช่วยเร่งรัดให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความอดทนความ สามารถพึ่งตนเอง และการมีวินัย
- 2) คุณธรรมที่เป็นปัจจัยหล่อเลี้ยง หมายถึง สภาพความดีงามที่ช่วยเร่งรัดให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดหมาย ที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ฉันทะ สัจจะ ความรับผิดชอบต่อความสำนึกใน หน้าที่ และความ กตัญญู
- 3) คุณธรรมที่เป็นปัจจัยเหนี่ยวรั้งหมายถึงสภาพความดีงามที่ช่วยยึดประวิงหรือดักเตือนให้กระทำ

การใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความมีสติและรอบคอบและความตั้งใจที่ดี

4) คุณธรรมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนหมายถึงสภาพความดีงามที่ช่วยส่งเสริมให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ความเมตตา ความปรารถนาดีต่อกัน ความเอื้อเฟื้อต่อกัน ความไม่เห็นแก่ตัว ความไม่เอาเปรียบผู้อื่น และความอะลุ่มอล่วยถ้อยทีถ้อยอาศัยคุณธรรม

คุณธรรม 4 ประการ พระราชดำรัสเนื่องในวโรกาสครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ที่สหพันธรัฐ
พระที่นั่งอนันตสมาคม วันที่ 9 มิถุนายน 2549

ประการแรก คือ การให้ทุกคนคิด พูด ทำ ด้วยความเมตตา มุ่งดีมุ่งเจริญต่อกัน

ประการที่สอง คือ การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงานประสานประโยชน์กันให้
งานที่ทำสำเร็จผลทั้งแก่ตนแก่ผู้อื่นและประเทศชาติ

ประการที่สาม คือ การที่ทุกคนประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสุจริต ในกฎกติกาและในระเบียบ
แบบแผนโดยเท่าเทียมเสมอกัน

ประการที่สี่ คือ การที่ต่างคนต่างพยายามทำนำความคิดความเห็นของตนให้ถูกต้องเที่ยงตรงอยู่
ในเหตุในผลหากความคิดจิตใจ และการประพฤติปฏิบัติที่ลงรอยเดียวกันในทางที่ดี ที่เจริญนี้ ยังมีพร้อมมูล
ในกาย ในใจของคนไทย ก็มั่นใจได้ว่าประเทศไทยจะดำรงมั่นคงอยู่ตลอดไป

คุณธรรมที่สำคัญที่เลขานุการผู้บริหารที่ดีสามารถยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
คือ หลักธรรมที่เรียกว่า “ **อิทธิบาท 4** ” ในการทำงาน คือ **ฉันทะ** หมายถึง ต้องมีความพอใจและรักใคร่
ในงานที่ทำอย่างจริงจัง **วิริยะ** หมายถึงความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมี
ประสิทธิภาพ **จิตตะ** หมายถึงการมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิ ไม่วอกแวกทำงานผิดพลาด
น้อย **วิมังสา** หมายถึง การทบทวน ตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ ถ้าเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาด
ต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนั้นเลขานุการผู้บริหารที่นั้นจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤติในสิ่งที่อาจทำให้เกิด
ความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์
สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลัก “ ธรรมภิบาล ” (Good Governance) ในการ
บริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนางาน

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ งานเลขานุการ ผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในบทบาทหน้าที่การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารที่รับขอบภาระงานที่หลากหลายเช่น การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผน ยุทธศาสตร์ การจัดการนัดหมายผู้บริหาร งานสารบรรณ จัดการประชุม การเงินและพัสดุ การประสานงาน และการบริการ การเป็นเลขานุการที่ดีของผู้บริหาร การพัฒนางานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาและการพิจารณาดำเนินการในการะงาน ดังกล่าวตามแนวคิดหรือแนวทางการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลออนไลน์สำหรับเลขานุการจรรยาบรรณ วิชาชีพ หลักการปฏิบัติงาน PDCA มาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การประสานงาน การให้บริการ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และต้อง ให้บริการภาระงานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่าการให้บริการที่ดีอย่างไร แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมถึง ข้อเสนอแนะที่งานเลขานุการผู้บริหารกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องรับแก้ไขทันที ดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานดังนี้

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
1.การปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ 1) งานสารบรรณ 2) การประสานงาน 3) การนัดหมายและบริการ 4) การประชุม 5) การเงินพัสดุ	1. การใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง โดยเฉพาะกระดาษ การทำงาน 2. จัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและใช้เวลา มาก 3. การขาดพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาใน การปฏิบัติงาน	1. มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ พัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติ เดินทางไปราชการ 2. มีเครื่องดิจิทัลเพื่อประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน เช่น ใช้ Google Calendar ในการจัดการนัดหมาย การใช้ Drive ในการจัดการข้อมูล

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
6) การบริหารจัดการข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อความปลอดภัยและสิทธิ์ความเป็นส่วนตัวของบุคคล	4.การขาดโอกาสหลายๆอย่างทั้งการพัฒนาตนเองและอื่นๆ 5. ภาระงานที่ค่อนข้างมาก ไม่มีเวลาและต้องปฏิบัติงานคนเดียว 6.ภาวะความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร 7.การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่าง ๆ 8. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือตัดสินใจในบางเรื่องแทนผู้บริหาร 9.ไม่มีคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องชัดเจน 10. ไม่มีเลขานุการผู้บริหารส่วนกลางเพื่อรองรับการปฏิบัติงานแทนในกรณีลา หรือไปราชการ	และใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอนการจัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น 2. มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การวิเคราะห์ภาระงาน การจัดทำวิจัยสถาบัน และคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน 3. มีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน 4. มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น 5. มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทุกกระบวนการของงานเลขานุการผู้บริหาร 6. มีคู่มือการปฏิบัติงานทุกกระบวนการของงานเลขานุการผู้บริหาร 7. มีโอกาสในการเข้าร่วมประชุมเชิงนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย และมีโอกาสถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เลขานุการผู้บริหารรับทราบ 8. มีการถอดบทเรียนการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร เพื่อการพัฒนา

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
		งานร่วมกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย 9. มีการระดมสมองเพื่อการปฏิบัติงานแทนกันที่ได้มาตรฐานเดียวกัน
2. การพัฒนางาน	1.ภาระงานค่อนข้างมาก 2.ขาดโอกาสในการพัฒนางาน 3.ขาดพี่เลี้ยงในให้คำแนะนำในการพัฒนา 4. ขาดโอกาสในการเพิ่มทักษะในการพัฒนาบุคลากรภาพ การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ	1. มีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน 2. มีโอกาสในการพัฒนางาน เช่น การเข้ารับการอบรมแนวทางความก้าวหน้าในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 3. มีโอกาสได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ผลงาน 4. มีระบบพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน 5. มีโอกาสเสริมสร้างทักษะในการเขียนผลงานเชิงวิชาการ 6. มีโอกาสในการรับการส่งเสริมสนับสนุนในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 7. มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานเลขานุการ 8. มีกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและคลายความเครียดและความกดดันของเลขานุการผู้บริหาร

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
		9. มีโครงการปฏิบัติงานและพัฒนางาน โดยใช้หลัก PDCA 10. มีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้ มีการบูรณาการที่ดี 11. มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี 12. มีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนที่งานด้านการเงิน การพัสดุ และด้านสารบรรณ 13. มีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดรายบุคคล 14. มีโอกาสในการเพิ่มทักษะในการพัฒนาบุคลากร การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีโครงการเสริมสร้างโอกาสในการเพิ่มทักษะในการพัฒนาบุคลากร การแต่งกายที่เหมาะสมในโอกาสต่าง ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยตรีเพ็ชร อำเภอ (2555)
- 2) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ ดังนี้
 - 2.1) งานสารบรรณของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย
 - 2.2) การประสานงาน การนัดหมาย และการให้บริการของเลขานุการผู้บริหาร
 - 2.3) การบริหารจัดการประชุมของผู้บริหาร
 - 2.4) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการของผู้บริหาร

- 2.5) การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ และจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ของผู้บริหาร
- 2.6) การขออนุมัติเดินทางไปราชการทั้งในและนอกราชอาณาจักรของผู้บริหาร
- 2.7) เทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ดี
- 3) ควรมีผลงานเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร
 - 3.1) การวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ การประสานงานและการให้บริการของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย
 - 3.2) การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร
 - 3.3) การวิเคราะห์ภาระงานของงานเลขานุการผู้บริหาร
 - 3.4) การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มาติดต่องาน ต่อการต้อนรับของเลขานุการผู้บริหาร
 - 3.5) การวิเคราะห์ความต้องการใช้พัสดุของผู้บริหารมหาวิทยาลัย
 - 3.6) การวิเคราะห์ความคิดเห็นการกำหนดพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรม/โครงการตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยของผู้บริหาร
- 4) ควรมีโครงการปฏิบัติงานและพัฒนางานโดยใช้หลัก PDCA
- 5) ควรมีโครงการบริหารจัดการความรู้การอำนวยความสะดวกที่เป็นเลิศโดยยึดเป้าหมายและผลลัพธ์หลักในการวัดผลงาน และมุ่งสู่การบริหารผลงานสู่ความเป็นเลิศด้วยOKRs (Objective Key Results)
- 6) ควรมีโครงการประเมินกระบวนการที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้มีการบูรณาการที่ดี
- 7) ควรมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยตรีเพชร อำเมือง (2555)
- 8) ควรมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานแทนทีมงานการบริหารจัดการเลขานุการผู้บริหารมืออาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยตรีเพชร อำเมือง (2555)
- 9) ควรมีโครงการสัมมนา ทบทวนผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดรายบุคคล
- 10) ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดความกดดันในการปฏิบัติงาน
- 11) ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น
- 12) ควรมีโครงการพัฒนางานการลดขั้นตอนในการเสนอหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร
- 13) ควรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการขออนุมัติเดินทางไปราชการ

เลขานุการผู้บริหารที่ดีควรหมั่นเรียนรู้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติการ (Action Oriented) ได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมายระยะสั้น การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง

2) รู้จักบริหารเวลา ฝึกวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ว่าในแต่ละวันจะทำอะไรบ้างซึ่งจะทำให้สามารถบริหารเวลาได้ดีมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างวินัยแก่ตนเอง เช่น วัน เวลา ความสำคัญมาก ปานกลาง น้อย จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน หลัง (Set Priority) โดยการวิเคราะห์ว่า งานใดสำคัญ และเร่งด่วนควรดำเนินการก่อน งานใดเป็นงานไม่สำคัญไม่เร่งด่วน เป็นงานเล็กน้อยควรให้ความสำคัญอันดับหลัง ยกตัวอย่างเช่น

2.1) งานสำคัญและเร่งด่วน เช่น เตรียมข้อมูลงบประมาณเข้าประชุมพรุ่งนี้ 9.30 น.

2.2) งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ เช่น มีหน่วยงานภายนอกมาขอพบเพื่อเชิญผู้บริหารเป็นประธานการทอดผ้าป่าสามัคคี และผู้มาเชิญกำลังรอคำตอบ

2.3) งานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เช่น การปรับปรุงสวนหย่อมของหน่วยงานกองบริการหอพักนักศึกษาประจำปี การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของหน่วยงานกองการกีฬา เป็นต้น

2.4) งานที่ไม่สำคัญ และไม่เร่งด่วน หรืองานเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การทำความสะอาดโต๊ะทำงาน การเชิญผู้บริหารไปร่วมชมละครการกุศล เป็นต้น

3) ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ประสานงานและติดตามงาน เช่น การใช้โทรศัพท์ ติดต่อ ประสานงาน การประชุมทางโปรแกรม Zoom meeting หรือการใช้ Teleconferencing System แฟกซ์ E-mail โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเลขานุการจะได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผู้บริหารจะได้ประหยัดเวลาในการบริหารงาน เพราะการปฏิบัติงานจริงของผู้บริหารจะนั่งประจำที่โต๊ะทำงานน้อย แต่กิจกรรมประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม เยี่ยมเยียนหน่วยงาน เปิด-ปิดงาน ติดต่อประสานงานภายนอกมากกว่า

4) กำหนดเส้นตาย (Dead Line) ของงาน เป็นการบังคับให้ตนเองต้องทำงานตามเวลาที่กำหนด เช่น วันสุดท้ายของการส่งรายงาน วันสุดท้ายของการเสนองบประมาณ เป็นต้น

5) จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวก เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน เช่น ใช้เทคนิค 5 ส. เป็นต้น เพราะถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี หยิบง่าย ใช้คล่อง มองก็งามตา ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เสียเวลาในการทำงาน

6) หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง การเลื่อนเวลาที่จะทำบ่อย ๆ จะทำให้เกิดความเคยชินยิ่งทำให้งานค้างคั่ง เสมือน ”ดินพอกหางหมู “

7) ไม่ใช่เวลาฟุ่มเฟือยไปกับกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์ เช่น รับประทานอาหารแบบไม่กำหนดเวลา ไม่สนทนาเรื่องไร้สาระในเวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น

8) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน “มนุษยสัมพันธ์คือการใช้ศิลปะในการสร้างมิตรไมตรีต่อกัน” เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยกเสียสละหรือ “ให้ ” มากกว่า “รับ ” (Give more take less) รู้จัก “ ให้อภัย ” และ “รู้จักลืม” (forgive and forget) ความสัมพันธ์ในองค์การจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจ ซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

บรรณานุกรม

- ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.พ.) หลักการบริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/14%2002%2055/การวิจัยกระบวนการให้บริการทีมเลขานุการ.pdf> (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://home.kku.ac.th/praudit/law_12_kku_laws_announce.html
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3671/2561) เรื่อง การรับ และส่งหนังสือ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T> (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3672/2561) เรื่อง การรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบงานสารบรรณ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T> (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 3673/2561) เรื่อง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T> (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T> (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 864/2560 เรื่อง อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://home.kku.ac.th/praudit/law_12_kku_laws_announce.html (วันที่ค้น ข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- ประกาศนียบัตร พ้นสพรประสิทธิ (บทความ : 2549). บทความสุดยอดเลขานุการมืออาชีพ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://op.mahidol.ac.th/ia/wp-content/uploads/2017/08/08Secretary.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://audit.nida.ac.th/main/images/Kanokwan/Travel/7travel.pdf> (วันที่ค้น ข้อมูล 31 มกราคม 2562)
- พระราชบัญญัติ.(2558). พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558. เล่มที่ 132 ตอนที่ 66 ก ราชกิจจานุเบกษา. ประกาศใช้ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2558

พระราชบัญญัติ.(2558). **พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558**. เล่มที่ 132 ตอนที่ 66 ก
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ.2560 (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก : <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/024/13.PDF>

ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับ 3670/2561) เรื่อง การจัดทำหนังสือมหาวิทยาลัย (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก : <https://hr.kku.ac.th/wphrdkku/?p=5788&fbclid=IwAR31MO4x6T> (วันที่ค้น
ข้อมูล 31 มกราคม 2562)

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550และ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ.2554 (ออนไลน์). แหล่งที่มา : https://home.kku.ac.th/praudit/law_12_kku_laws_announce.html

สุธี ไชยวัตร (บทความ: 2555). บทความการเป็นเลขานุการมืออาชีพ. สำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<https://www.stou.ac.th/study/sumrit/7-58/page1-7-58.html>. (วันที่ค้นข้อมูล 31 มกราคม
2562)

