

เทคนิคการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและการให้บริการ

ความหมายและความสำคัญของเลขานุการผู้บริหาร

เลขานุการผู้บริหารเป็นผู้ช่วยสำคัญของผู้บริหาร ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ลดภาระงาน คัดกรองข้อมูลและงานต่าง ๆ รวมถึงปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบด้านและหลากหลาย ทั้งงานธุรการ งานสารบรรณ การสื่อสาร การประสานงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี

คุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารที่ดี

เลขานุการที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ความเชี่ยวชาญในงานเลขานุการ มีความรู้และทักษะด้านงานธุรการ งานสารบรรณ การพิมพ์เอกสาร การจดบันทึก การร่างหนังสือราชการ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
๒. ความสามารถในการกลั่นกรองงาน สามารถวิเคราะห์ คัดกรอง และจัดทำลำดับความสำคัญของเรื่องต่าง ๆ ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณารู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
๓. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อคำสั่งและดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันเวลา
๔. ความเข้าใจผู้บริหาร สามารถเรียนรู้รูปแบบการทำงาน บุคลิกภาพ และความต้องการของผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนงานได้อย่างเหมาะสม
๕. ความรับผิดชอบและความรอบคอบ สามารถติดตามงานจนแล้วเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลก่อนนำเสนอ
๖. ปฏิภาณไหวพริบและการแก้ปัญหา สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
๗. ความซื่อสัตย์และการรักษาความลับ เป็นบุคคลที่ผู้บริหารไว้วางใจได้ และรักษาความลับทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
๘. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถเรียนรู้เทคโนโลยี และแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
๙. ความอดทนและการทำงานภายใต้แรงกดดัน สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วน ปริมาณมาก หรือสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดด้านเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบของงานเลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. งานธุรการและสารบรรณ

- รับ-ส่ง และจัดการหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนและหลังเสนอผู้บริหารลงนาม
- จัดเก็บ ค้นหา และรักษาเอกสารทั้งรูปแบบเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ร่างหนังสือราชการ รายงาน บันทึก และเอกสารต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และทรัพยากรสำนักงานให้พร้อมใช้งาน

๒. งานบริการและต้อนรับ

- บริหารจัดการตารางนัดหมายและประสานการเข้าพบผู้บริหาร
- ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ให้ข้อมูล คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานของหน่วยงาน
- สร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหารและองค์กร

๓. งานสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร

- กลั่นกรอง ตรวจสอบ และวิเคราะห์เอกสารก่อนนำเสนอผู้บริหาร
- จัดลำดับความสำคัญของงานและสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจ
- ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
- วางแผนและดำเนินการด้านการประชุม ได้แก่ การนัดหมาย จัดทำหนังสือเชิญ ระเบียบวาระ เอกสารประกอบการประชุม บันทึกและรายงานการประชุม
- ดูแลการเดินทางและภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหาร

๔. งานสร้างภาพลักษณ์และงานส่วนตัวของผู้บริหาร

- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหารและองค์กรผ่านบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการสื่อสารที่เหมาะสม
- ติดตามข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน
- ดูแลและเตือนกำหนดการสำคัญ รวมถึงการเตรียมการในโอกาสต่าง ๆ
- ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารตามความเหมาะสม
- รักษาความลับ ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของผู้บริหารและองค์กรด้วยความซื่อสัตย์

วิธีการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร

การทำงานร่วมกับผู้บริหาร โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้น เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว ศึกษารูปแบบการทำงาน และเรียนรู้ลักษณะนิสัยของผู้บริหาร เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะพิจารณาความสามารถของเลขานุการจากการรับคำสั่ง การปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ การเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับผู้บริหาร เลขานุการควรศึกษารูปแบบการสั่งงาน และความคาดหวังของผู้บริหาร โดยพิจารณาจาก

- ความเข้าใจในการรับคำสั่งและการปฏิบัติตามคำสั่ง
- ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของผลงาน
- วิธีการสื่อสารและการทำงานที่ผู้บริหารพึงพอใจ
- การสังเกตคำชม คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน
- การสร้างความไว้วางใจระหว่างเลขานุการกับผู้บริหาร ซึ่งต้องอาศัยเวลา ประสบการณ์

และผลงานที่มีคุณภาพ

ดังนี้

การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร เลขานุการที่จะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ

๑. เตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบ

- จัดเตรียมสมุดบันทึก ปากกา หรืออุปกรณ์บันทึกข้อมูลติดตัวอยู่เสมอ
- เตรียมความพร้อมในการรับฟังและจดบันทึกคำสั่ง

๒. รับฟังคำสั่งอย่างตั้งใจ

- ฟังคำสั่งอย่างละเอียดและครบถ้วน
- จดบันทึกสาระสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย
- ไม่ขัดจังหวะผู้บริหารขณะกำลังสั่งงาน

๓. สอบถามเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

- หากมีประเด็นที่ไม่ชัดเจนควรสอบถามทันทีหลังผู้บริหารสั่งงานเสร็จ
- ทบทวนหรือสรุปคำสั่งกลับให้ผู้บริหารรับทราบ เพื่อยืนยันความเข้าใจตรงกัน

๔. สอบถามกำหนดเวลาในการดำเนินงาน

- ตรวจสอบวัน เวลา และกำหนดส่งงานให้ชัดเจน
- วางแผนการดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๕. รายงานปัญหาและอุปสรรค

หากเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ควรรายงานและปรึกษาผู้บริหารโดยเร็ว ทั้งนี้ หากเป็นกรณีเร่งด่วนที่ไม่สามารถติดต่อผู้บริหารได้ เลขานุการควรใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจบนพื้นฐานของผลประโยชน์ขององค์กรและเจตนารมณ์ของผู้บริหาร

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การสั่งงานของผู้บริหารไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเรียกเลขานุการเข้าพบเพื่อมอบหมายงานเท่านั้น แต่สามารถสั่งการผ่านทางโทรศัพท์ได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น เลขานุการจึงต้องมีความพร้อมในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหารอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. เตรียมความพร้อมในการรับคำสั่ง

เลขานุการควรจัดเตรียมกระดาษ สมุดบันทึก ปากกา หรืออุปกรณ์บันทึกข้อมูลไว้ใกล้โทรศัพท์ตลอดเวลา สำหรับกรณีใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรพกสมุดบันทึกขนาดเล็กและอุปกรณ์การเขียนติดตัวเป็นประจำ เพื่อใช้บันทึกรายละเอียดของคำสั่ง เช่น ชื่อบุคคล หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ วัน เวลา สถานที่ หรือข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการตกหล่นของข้อมูลและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

๒. รับฟังและบันทึกคำสั่งอย่างละเอียด

เมื่อได้รับโทรศัพท์จากผู้บริหาร เลขานุการต้องตั้งใจรับฟังคำสั่งอย่างมีสมาธิ ใช้การคิดวิเคราะห์ และจับประเด็นสำคัญของเรื่องที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจดบันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วน เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์อาจมีข้อจำกัดด้านสัญญาณหรือความชัดเจนของเสียง ซึ่งอาจทำให้ข้อมูล

คลาดเคลื่อนได้ เมื่อผู้บริหารสั่งงานเสร็จสิ้น ควรสรุปและทวนรายละเอียดของคำสั่งกลับให้ผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความเข้าใจที่ตรงกัน และป้องกันความผิดพลาดในการนำคำสั่งไปปฏิบัติ

๓. ดำเนินการตามคำสั่งและบันทึกข้อมูลการรับคำสั่ง

หลังจากได้รับคำสั่งแล้ว เลขานุการต้องดำเนินการตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างถูกต้องและภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุข้อมูลสำคัญ ได้แก่

- วันที่และเวลาที่รับคำสั่ง
- ชื่อผู้สั่งการ
- เรื่องที่ได้รับมอบหมาย
- รายละเอียดของคำสั่ง
- กำหนดเวลาการดำเนินงาน
- ผลการดำเนินงานหรือสถานะของงาน

การจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้สามารถติดตามความคืบหน้าของงาน ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

เลขานุการควรติดตามความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบตามระยะเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องในการดำเนินงาน ควรรีบแจ้งผู้บริหารเพื่อขอคำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขโดยเร็ว

ข้อควรระวัง

- บันทึกรายละเอียดคำสั่งให้ครบถ้วนและถูกต้อง
- รักษาความลับของข้อมูลและคำสั่งที่ได้รับจากผู้บริหาร
- ทวนคำสั่งทุกครั้งก่อนสิ้นสุดการสนทนา
- ปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความรวดเร็ว รอบคอบ และรับผิดชอบ
- จัดเก็บข้อมูลการรับคำสั่งอย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการติดตามงานในภายหลัง

วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหารไม่ว่าทั้งแฟ้มงานจดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การรับและคัดแยกเอกสาร

๑. รับแฟ้มงาน หนังสือราชการ จดหมาย หรือเอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในและภายนอก
๒. ลงทะเบียนรับเอกสารตามระบบสารบรรณของหน่วยงาน
๓. คัดแยกประเภทเอกสารตามลักษณะงานและหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๔. จัดลำดับความสำคัญและชั้นความเร่งด่วนของเอกสาร ได้แก่ ปกติ ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด
๕. จัดเตรียมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการนำเสนอและสืบค้นภายหลัง

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบและกลั่นกรองเอกสาร

๑. ตรวจสอบรูปแบบหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง

๒. พิจารณาความถูกต้องขององค์ประกอบหนังสือ ได้แก่ เลขที่หนังสือ วันที่ เรื่อง เรียน สิ่งที่มาด้วย คำลงท้าย ลายมือชื่อและตำแหน่ง ตรวจสอบการใช้ภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม การสะกดคำ การใช้วรรคตอน การแบ่งย่อหน้า ความกระชับและรัดกุมของข้อความ

๓. ตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา ข้อเท็จจริง เอกสารอ้างอิง และเอกสารแนบ

๔. อ่านรายละเอียดของเรื่องให้เข้าใจสาระสำคัญ ประเด็นปัญหา และข้อเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร

๕. กรณีพบข้อผิดพลาดหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ประสานเจ้าของเรื่องเพื่อแก้ไขก่อนนำเสนอ

๖. กรณีมีประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน ให้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมหรือสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมข้อมูลประกอบการชี้แจงผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๓ การบันทึกข้อมูลนัดหมาย

กรณีเอกสารเกี่ยวข้องกับการประชุม การนัดหมาย หรือกำหนดการสำคัญ ให้บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินหรือสมุดนัดหมายของผู้บริหาร ระบุวัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดสำคัญของกิจกรรม และตรวจสอบความซ้ำซ้อนของกำหนดการก่อนนำเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๔ การจัดการจดหมายและเอกสารส่วนบุคคล

๑. ตรวจสอบและคัดแยกจดหมายราชการและจดหมายส่วนบุคคล

๒. เปิดซองจดหมายราชการด้วยความระมัดระวัง โดยใช้กรรไกรหรืออุปกรณ์เปิดซองที่เหมาะสม

๓. พิจารณาความสำคัญของจดหมายและจัดลำดับก่อนนำเสนอ

๔. จดหมายส่วนบุคคลของผู้บริหารไม่ดำเนินการทางธุรการและไม่นำเนื้อหาไปเปิดเผย

กรณีเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์ ใบปลิว หรือเอกสารที่ไม่มีสาระสำคัญ ให้ใช้ดุลยพินิจในการคัดกรองก่อนนำเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๕ การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารลับและเอกสารเร่งด่วน

๑. เอกสารที่มีชั้นความลับ ให้ดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๒. แยกเก็บเอกสารลับจากเอกสารทั่วไปและจำกัดการเข้าถึงเฉพาะผู้มีสิทธิ

๓. เอกสารที่มีชั้นความเร็ว “ด่วน”, “ด่วนมาก” หรือ “ด่วนที่สุด” ให้ดำเนินการเสนอผู้บริหารโดยทันที

๔. รักษาความลับของข้อมูลและไม่นำรายละเอียดไปเปิดเผยแก่ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรณีผู้บริหารมีแนวปฏิบัติเฉพาะเกี่ยวกับการเปิดเอกสารลับ ให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้บริหารกำหนดอย่างเคร่งครัด

วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้มาติดต่อ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรตระหนักอยู่เสมอว่าตนเป็นตัวแทนของผู้บริหารและองค์กร จึงต้องปฏิบัติตนด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ เพื่อส่งเสริม

ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอธิการบดี โดยให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ประกอบกับเลขานุการควรมีทักษะด้านการสื่อสาร มีไหวพริบ ปฏิภาณ ความอดทน และความรอบคอบ สามารถประเมินสถานการณ์ เข้าใจความต้องการของผู้มาติดต่อ และพิจารณาระดับความสำคัญของบุคคลที่เข้ามาติดต่อ เพื่อให้การบริการ และการประสานงานเป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

เมื่อมีผู้มาติดต่อ ควรแสดงความเป็นมิตรด้วยสหายยิ้มแย้ม แจ่มใส และแสดงให้เห็นถึงความยินดีในการต้อนรับ สำหรับผู้มาติดต่อที่เป็นผู้ใหญ่หรือบุคคลสำคัญ ควรให้เกียรติด้วยการลุกขึ้นต้อนรับ หรือเดินไปต้อนรับตามความเหมาะสม ปฏิบัติตนด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รำคาญ หรือท่าทีที่อาจทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกไม่ได้รับการต้อนรับ ใช้ถ้อยคำสุภาพในการสอบถามและสนทนา หากไม่สามารถให้การต้อนรับได้ทันทีเนื่องจากติดภารกิจสำคัญ ควรเชิญผู้มาติดต่อนั่งรอในสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่หากเป็นภารกิจที่ไม่เร่งด่วน ควรหยุดภารกิจนั้นเพื่อให้การต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของผู้มาติดต่อก่อน ในกรณีที่มีผู้มาติดต่อหลายคนพร้อมกัน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

เลขานุการควรใช้ทักษะในการสรุปและจับประเด็นความต้องการของผู้มาติดต่ออย่างรวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้ต้องหลีกเลี่ยงการแสดงท่าทีเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดี และต้องใช้วิจารณญาณและไหวพริบในการพิจารณาว่าผู้มาติดต่อสามารถเข้าพบผู้บริหารได้หรือไม่ โดยควรทราบแนวทางหรือข้อกำหนดเบื้องต้นจากผู้บริหารเกี่ยวกับบุคคลที่ไม่ประสงค์ให้เข้าพบ และควรแจ้งเหตุผลแก่ผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพและเหมาะสม โดยไม่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการต้อนรับ

หากผู้มาติดต่อเป็นบุคคลที่สามารถเข้าพบผู้บริหารได้ แต่ผู้บริหารยังติดภารกิจหรือมีแขกท่านอื่นอยู่ ควรเชิญให้นั่งรอในสถานที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรอง พร้อมจัดเตรียมเครื่องดื่ม เอกสาร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมระหว่างรอ หากมีเวลาสามารถสนทนาในเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างความผ่อนคลายได้ และเมื่อผู้บริหารพร้อมให้เข้าพบ ควรรีบแจ้งและนำผู้มาติดต่อเข้าพบโดยทันที

วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย (Appointment)

การนัดหมายเป็นภารกิจสำคัญของเลขานุการ ซึ่งต้องรับผิดชอบในการประสานงาน จัดตารางนัดหมาย และบันทึกรายละเอียดการนัดหมายอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

เลขานุการควรมีทักษะด้านการสื่อสาร การฟัง การอ่าน การเขียน และการใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดเก็บข้อมูลและบันทึกรายละเอียดการนัดหมายไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างครบถ้วน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. รูปแบบการนัดหมาย

๑.๑ การนัดหมายด้วยตนเอง

กรณีไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า

เลขานุการต้องพิจารณาเบื้องต้นถึงสำคัญและความเร่งด่วนของเรื่องที่ขอเข้าพบ หากเป็นเรื่องสำคัญหรือเร่งด่วนที่จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บริหาร ควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบ

หากเห็นว่ายังไม่สมควรเข้าพบ ควรขอทราบชื่อ-สกุล หน่วยงาน เบอร์ติดต่อ หรือรับ นามบัตร พร้อมทั้งสอบถามวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ เพื่อนำเรียนผู้บริหารและกำหนดวันนัดหมายในโอกาสต่อไป

กรณีมีการนัดหมายล่วงหน้า

เลขานุการควรตรวจสอบข้อมูลการนัดหมาย สอบถามชื่อผู้มาติดต่อ และให้การต้อนรับ อย่างเหมาะสม พร้อมแจ้งผู้บริหารให้ทราบถึงการมาถึงของผู้มาติดต่อ หากผู้บริหารกำลังประชุมหรือมีแขกอยู่ อาจใช้การส่งบันทึกข้อความสั้นหรือวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อแจ้งให้ทราบ

๑.๒ การนัดหมายทางโทรศัพท์

เลขานุการควรสอบถามรายละเอียดให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ขอนัดหมาย หน่วยงาน หรือสังกัด วัตถุประสงค์ของการเข้าพบ วัน เวลา และสถานที่ที่ต้องการนัดหมาย หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางติดต่อกลับ จากนั้นจึงประสานงานและกำหนดวันเวลานัดหมายให้สอดคล้องกับภารกิจ และความสะดวกของผู้บริหาร

๑.๓ การนัดหมายทางเอกสาร

หนังสือเชิญประชุม หนังสือเชิญร่วมงาน หรือหนังสือราชการจากหน่วยงานภายใน และภายนอก โดยเลขานุการต้องตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

๑.๔ การนัดหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

การนัดหมายผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเลขานุการควรตรวจสอบอีเมล อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการพลาดข้อมูลสำคัญหรือกำหนดการนัดหมายที่เร่งด่วน

ขั้นตอนการปฏิบัติในการนัดหมาย

๑. รับคำขอนัดหมาย

เมื่อได้รับคำขอนัดหมายจากหน่วยงานหรือบุคลากร ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ เอกสาร หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เลขานุการต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและถูกต้อง

๒. ตรวจสอบกำหนดการของผู้บริหาร

ตรวจสอบวัน เวลา และภารกิจของผู้บริหารจากสมุดนัดหมายหรือปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ (Google Calendar) หากช่วงเวลาดังกล่าวว่าง สามารถดำเนินการนัดหมายได้ หากมีภารกิจอื่นอยู่แล้ว ควรประสานงานเพื่อกำหนดวันและเวลาใหม่ที่เหมาะสม ในกรณีที่มีหนังสือเชิญประชุม สัมมนา หรือเชิญเป็นประธานในพิธี ซึ่งมีช่วงเวลาซ้ำซ้อนกับภารกิจเดิม ควรรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และนำเรียนผู้บริหารพิจารณา

๓. บันทึกการนัดหมาย

บันทึกรายละเอียดการนัดหมายในสมุดนัดหมายหรือปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน พร้อมแจ้งกำหนดการให้ผู้บริหารรับทราบ กรณีผู้บริหารอยู่นอกสถานที่หรือ เป็นเรื่องเร่งด่วน ควรแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม

๔. การยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการนัดหมาย

๔.๑ กรณีผู้ขอนัดหมายเป็นผู้ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง ต้องปรับปรุงข้อมูลในสมุดนัดหมาย หรือปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งผู้บริหารให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

๔.๒ กรณีผู้บริหารขอยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง ต้องแจ้งผู้ขอนัดหมายให้ทราบโดยเร็ว และประสานงานเพื่อกำหนดวัน เวลา หรือสถานที่นัดหมายใหม่ตามความเหมาะสม

๕. การจัดการกรณีผู้มาติดต่อโดยไม่ได้นัดหมาย

๕.๑ ผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน เลขานุการควรสอบถามรายละเอียดของผู้มาติดต่อและวัตถุประสงค์ในการเข้าพบ พร้อมใช้ดุลยพินิจเบื้องต้นในการพิจารณาความเหมาะสม หากเป็นเรื่องสำคัญหรือเร่งด่วน ควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบ และหากยังไม่เหมาะสม ควรรับเรื่อง ชื่อ-สกุล และข้อมูลติดต่อไว้ เพื่อนำเรียนผู้บริหารและกำหนดนัดหมายในภายหลัง

๕.๒ ผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน เลขานุการควรขอข้อมูลผู้มาติดต่อและวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ พร้อมบันทึกข้อมูลเพื่อนำเรียนผู้บริหาร และประสานงานเพื่อนัดหมายในโอกาสต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเลขานุการผู้บริหาร

งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๑. เตรียมสมุดตารางนัดหมาย เตรียมสมุดตารางนัดหมายให้ถูกต้องตามรูปแบบ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอด

๒. รับโทรศัพท์ รับนัดหมายโดยมีโทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานตลอด

๓. ถามชื่อผู้เข้าพบและหมายเลขโทรกลับ ถามหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมชื่อผู้ที่เข้าพบให้ครบถ้วนและถูกต้อง

๔. ตรวจสอบวัน เวลาในตารางนัดหมาย ตรวจสอบวัน เวลา และสถานที่ไม่ให้ซ้ำซ้อน

๕. ถ้าว่างให้จัดบันทึกการนัดหมาย ถ้าไม่ว่างให้ แจ้งเพื่อเปลี่ยนวัน เวลา หากกำหนดการว่างให้จัดบันทึก หากไม่ว่างให้แจ้งผู้เข้าพบทราบ และลงนัดหมายลงในสมุดให้ เรียบร้อยชัดเจน และถูกต้อง หากกำหนดการไม่ว่าง ควรแจ้งเพื่อเลื่อนการเข้าพบเป็นช่วงอื่น โดยการหาวันว่างใหม่

๖. รายงานผู้บริหาร บันทึกการนัดหมายลงในสมุดนัดหมายพร้อมทั้ง รายงานผู้บริหารทราบถึงรายละเอียด

๗. ตรวจสอบและโทรยืนยัน/ยกเลิกการนัดหมาย ให้โทรแจ้งผลการนัดหมายว่ายืนยันการเข้าพบ หรือยกเลิกการนัดหมาย

๘. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบการนัดหมาย

งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๑. เตรียมทะเบียนรับเรื่อง เตรียมทะเบียนรับเรื่องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ว่าถูกต้องตามรูปแบบของทะเบียนรับ

๒. รับงานที่หน่วยงานต่าง ๆ เสนอเรื่อง ตรวจรับงานที่หน่วยงานมาเสนอ ว่าเรื่องที่เสนอ ถูกต้องหรือไม่

๓. พิจารณากลั่นกรองเรื่องที่เสนอ พิจารณากลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อการ ลงนาม อนุมัติ หรือสั่งการ

๔. จัดลำดับความสำคัญของเรื่องนำเสนอผู้บริหาร เพื่อเสนอเรื่องตามลำดับ ด่วนที่สุด
ด่วนมาก ด่วน

๕. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การพิมพ์ หนังสือ
ราชการ การตั้งค่าน้ำกระดาษในการพิมพ์หนังสือราชการ การตั้งขอบเขตข้อความ ขนาดตัวครุฑ การตั้งค่า
ระยะห่างระหว่างบรรทัด แบบฟอร์ม ว่าถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณหรือไม่

๖. ส่งเอกสารคืนเจ้าของเรื่อง กรณีมีการแก้ไข เพื่อแก้ไขเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ การพิมพ์ หนังสือราชการ การตั้งค่าน้ำกระดาษในการพิมพ์
หนังสือราชการ การตั้งขอบเขตข้อความ ขนาดตัวครุฑ การตั้งค่าระยะห่างระหว่างบรรทัด แบบฟอร์ม

๗. นำเรื่องเสนอเพื่อพิจารณา สั่งการ ลงนาม เพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อการลงนาม อนุมัติ
เพื่อทราบ หรือสั่งการ

๘. จัดบันทึกการสั่งการ จัดบันทึกการสั่งการเพื่อพิจารณาลงนาม/อนุมัติ/ สั่งการ

๙. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอคืน เพื่อนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างรวดเร็วที่สุด

งานให้การรับรอง มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๑. เตรียมจัดโปรแกรมการรับรอง จัดโปรแกรมการรับรองตามวัตถุประสงค์ของการ มาเยี่ยม
ชมของผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ

๒. เสนอพิจารณาอนุมัติการรับรองและ ค่าใช้จ่าย จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดการรับรอง และ
ขออนุมัติค่าใช้จ่าย

๓. ตรวจสอบความถูกต้องของการเอกสาร ตรวจสอบว่าเอกสารถูกต้องตามระเบียบ

๔. อธิการบดีอนุมัติการรับรองและค่าใช้จ่าย เสนออธิการบดีลงนามบันทึกอนุมัติจัดการ
รับรอง และอนุมัติค่าใช้จ่าย

๕. ประสานการรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อจัดเตรียมการรับรอง

๖. ดำเนินการรับรองต่าง ๆ ตามโปรแกรม นำเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ตามโปรแกรม
การรับรองที่ได้จัดเตรียมไว้

๗. ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ได้รับรอง

งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๑. การเตรียมการเจรจาติดต่อประสานงาน เพื่อหาแนวทางจัดทำร่างบันทึกข้อตกลง
ความร่วมมือ ซึ่งข้อตกลงการเจรจาส่วนใหญ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ต้องการมีความร่วมมือด้วยมักจะเดินทางไป
เยือน ณ หน่วยงาน/หรือสถาบันการศึกษาของอีกฝ่าย เพื่อเป็นการผูกมิตรและเป็นการให้เกียรติกัน
โดยข้อตกลงความร่วมมือที่เป็นความร่วมมือทั่วไป มีขอบเขตในการดำเนินกิจกรรมเฉพาะกับคณะใด คณะหนึ่ง
หรือให้การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ นั้น เป็นการตกลงความร่วมมือระดับคณะ และ สามารถขยายกรอบ
ความร่วมมือเป็นระดับ มหาวิทยาลัยได้ในอนาคต

๒. จัดทำรูปแบบร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ให้รายละเอียดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกันพร้อม สถานที่ติดต่อและบุคคลที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์
ของ MOU / ระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ผู้มีอำนาจลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของการลงนาม
(ระบุวัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม)

๓. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องของร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ในรายละเอียดของร่างบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือ โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ ทำ MOU ร่วมกัน พร้อมสถานที่ติดต่อและบุคคล ที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์ของ MOU / ระบุ ระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ผู้มีอำนาจลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของการลงนาม (ระบุ วัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม)

๔. เสนอร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือต่ออธิการบดี พิจารณานุมัติ นำเสนออธิการบดี ให้ความเห็นชอบในหลักการ และนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารมหาวิทยาลัย

๕. นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการมหาวิทยาลัย คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย พิจารณานุมัติให้ความเห็นชอบในหลักการร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

๖. แจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาของที่ประชุม คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ เพื่อนำไปปรับและหรือแก้ไขร่างบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือ

๗. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับจริง เพื่อการลงนาม ให้รายละเอียดบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือ โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกันพร้อม สถานที่ติดต่อและบุคคลที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์ของการทำ MOU / ระบุระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ระดับผู้ลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของ การลงนาม (ระบุวัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม) เพื่อใช้ในการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

๘. พิธีลงนามความร่วมมือทางวิชาการ จัดให้มีพิธีการลงนาม ซึ่งสถานที่ลงนามให้เป็นไปตาม สองฝ่ายตกลงร่วมกัน / ส่งเอกสารที่ลงนาม ความร่วมมือแล้วให้คู่สัญญา

๙. รายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือ หน่วยงานต้นเรื่องแจ้งผลการ ดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือให้มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อเป็นข้อมูลภาพรวมและรายงานมหาวิทยาลัย ทูกรอบไตรมาส

๑๐. ศูนย์ความร่วมมือนานาชาติจัดเก็บข้อมูล นำเข้าข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลเพื่อเป็นสถิติ ทำการเผยแพร่บน Website และรวบรวมข้อมูลภาพรวมและรายงานมหาวิทยาลัยทูกรอบไตรมาส

งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด มีขั้นตอน การปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

๑. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เตรียมเอกสาร เช่น สำเนาหนังสือเชิญประชุม โครงการประชุม และกำหนดการประชุม เพื่อแนบในการขออนุมัติ

๒. จัดทำเอกสารขออนุมัติต่างๆ จัดทำบันทึกขออนุมัติตัวบุคคลเดินทางไปราชการ ต่างจังหวัด ใคร ไปทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และ บันทึกขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ

๓. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารว่าเป็นไปตาม ระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ภายในประเทศหรือไม่ ใคร ไปทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และบันทึก ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ

๔. เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติตัวบุคคลเดินทางไปราชการต่างจังหวัด และอนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด ให้ถูกต้องตาม ระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ราชการภายในประเทศ

๕. จ่ายเงินให้กับผู้ขอยืม/ขอเบิก เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการแล้วผู้เดินทาง ไปราชการสามารถยืมเงินเพื่อใช้สำรองจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากกองคลัง

๖. รวบรวมเอกสารและเขียนรายงานการเดินทาง เมื่อการเดินทางไปราชการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้เดินทางไปราชการ จัดทำรายงานการเดินทาง โดยสรุปอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

๗. กองคลังตรวจสอบเอกสารหลักฐานการใช้จ่ายเงินยืม กองคลังตรวจสอบเอกสารหลักฐานการใช้จ่ายเงินยืม จากเอกสารและรายงานการเดินทาง และส่งใช้เงินคืนมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วน

เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการถือเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของเลขานุการผู้บริหาร เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลทั่วไป ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการและแขกของผู้บริหาร ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เลขานุการผู้บริหารควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) มีความรักในงานบริการ มีความละเอียดรอบคอบ สามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และสามารถรักษาความลับขององค์กรและผู้บริหารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยความเป็นระบบ มีความคล่องตัว กระตือรือร้น มีความจำที่ดี และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

เทคนิคการให้บริการที่ดี

๑. การต้อนรับอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการควรต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้ถ้อยคำสุภาพ และแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

๒. การค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

เลขานุการควรสอบถามข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการอย่างสุภาพ พร้อมรับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การให้บริการหรือการประสานงานได้อย่างถูกต้องและตรงตามความคาดหวัง

๓. การเสนอความช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ผู้ให้บริการควรตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว พร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน รวมทั้งเสนอแนะแนวทางหรือความช่วยเหลือที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๔. การติดตามและประเมินผลการให้บริการ

หลังจากให้บริการแล้ว ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว

บทบาทของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในการสนับสนุนการให้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยรับผิดชอบงานด้านสารบรรณ การบริหารจัดการประชุม งานวินัยและนิติการ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก การให้บริการด้านยานพาหนะและไปรษณีย์ ตลอดจนการสนับสนุนงานพิธีการและกิจกรรมตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

การดำเนินการกิจดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม ทั้งด้านการวางแผน การประสานงาน การทำงานเป็นทีม และการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของสังคมส่งผลให้รูปแบบการทำงานมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ ๑๐ S

๑. S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสีย ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดง อารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

๒. S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

๓. S - Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องพบกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

๔. S - Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มีศรัทธาตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

๕. S - Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

๖. S - Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

๗. S - Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

๘. S - Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่ บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

๙. S - Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดหวัง

๑๐. S - Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้อง

ใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอน ในครั้งเดียว จะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

บุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องมีเทคนิคในการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และสำคัญที่สุดจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารูปการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ”

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานเลขานุการผู้บริหารและการให้บริการ

ในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมดิจิทัล มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ บุคลากรจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานเลขานุการควรสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการ (POLC) ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำหรือการสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) โดยอาศัยทักษะสำคัญ ๓ ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skills) และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เลขานุการผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางสำคัญ ดังนี้

๑. การพัฒนาความเข้าใจตนเอง

การรู้จักและเข้าใจตนเองเป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานควรประเมินศักยภาพ จุดแข็ง และจุดที่ต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ พร้อมเปิดรับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๒. การบริหารงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพ

เลขานุการควรประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการ (POLC) ในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ การประสานงานกับหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การแสดงภาวะผู้นำในการดำเนินงาน และการติดตามควบคุมผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่อ เพื่อส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน

๓. การใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพงาน

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงาน เช่น ระบบสารสนเทศสำนักงาน โปรแกรมจัดการเอกสาร ระบบปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุมออนไลน์ และเครื่องมือสื่อสารดิจิทัลต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานควรใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ภายใต้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และคำนึงถึงความถูกต้อง ความปลอดภัย และการรักษาความลับของข้อมูล

การพัฒนาคุณภาพงานควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ๓ องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (๑) งานในหน้าที่รับผิดชอบ (๒) วิธีการปฏิบัติงาน (๓) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน จะช่วยให้สามารถค้นหาปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานเลขานุการผู้บริหารและการให้บริการ ไม่เพียงช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงาน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในยุคดิจิทัล