

คู่มือการปฏิบัติงาน งานเลขานุการผู้บริหาร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม / กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไปทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานอย่างมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกสามารถเข้าใจกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลัก ๆ ดังนี้

๑. การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยก จัดลำดับความเร่งด่วน ความสำคัญของเรื่อง พิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร สรุปย่อเรื่อง บันทึกเสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ส่งระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ

๒. การติดตามประสานงานจัดทำตารางนัดหมาย ยืนยันการนัดหมาย ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกรวบรวมติดตามข้อมูล เอกสารประกอบการประชุมให้ผู้บริหาร

คำจำกัดความ

“เลขานุการ” เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขา สนธิ กับ อนุการ ดังนั้น เลขา+อนุการ รวมเป็น เลขานุการ

“เลขา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษรการเขียน

“อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ”แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริงแล้ว เลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่กว้างขวางต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความฉลาด รอบคอบ มีปฏิภาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาบตี ๒๕๓๖)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ สรุปคำจำกัดความของคำว่า

“เลขานุการ”ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือผู้รู้ความลับ เป็นผู้ที่ได้รับมอบไว้วางใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบไว้ใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานเลขานุการผู้บริหาร

๑. ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
๒. ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
๓. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
๔. จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
๕. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้บริหาร
๖. ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอกและบุคคลต่าง ๆ
๗. ต้อนรับผู้มาติดต่อเข้าพบของผู้บริหาร
๘. ประสานการนัดหมายต่าง ๆ
๙. อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

งานประชุม

๑. ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการและไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
๒. บันทึกการประชุม
๓. จัดทำรายงานและหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
๔. ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
๕. จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

งานเอกสารและงานธุรการ

๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
๒. พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

ขั้นตอนและแผนผังการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานนำเสนอผู้บริหาร ได้แก่ หนังสือเข้า หนังสือออก คำสั่ง ประกาศ หนังสืออนุมัติ หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑.๑ เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องตรวจสอบเอกสารก่อน โดยที่ผ่าน
ธุรการจะมีเลขทะเบียนรับ จากนั้นแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

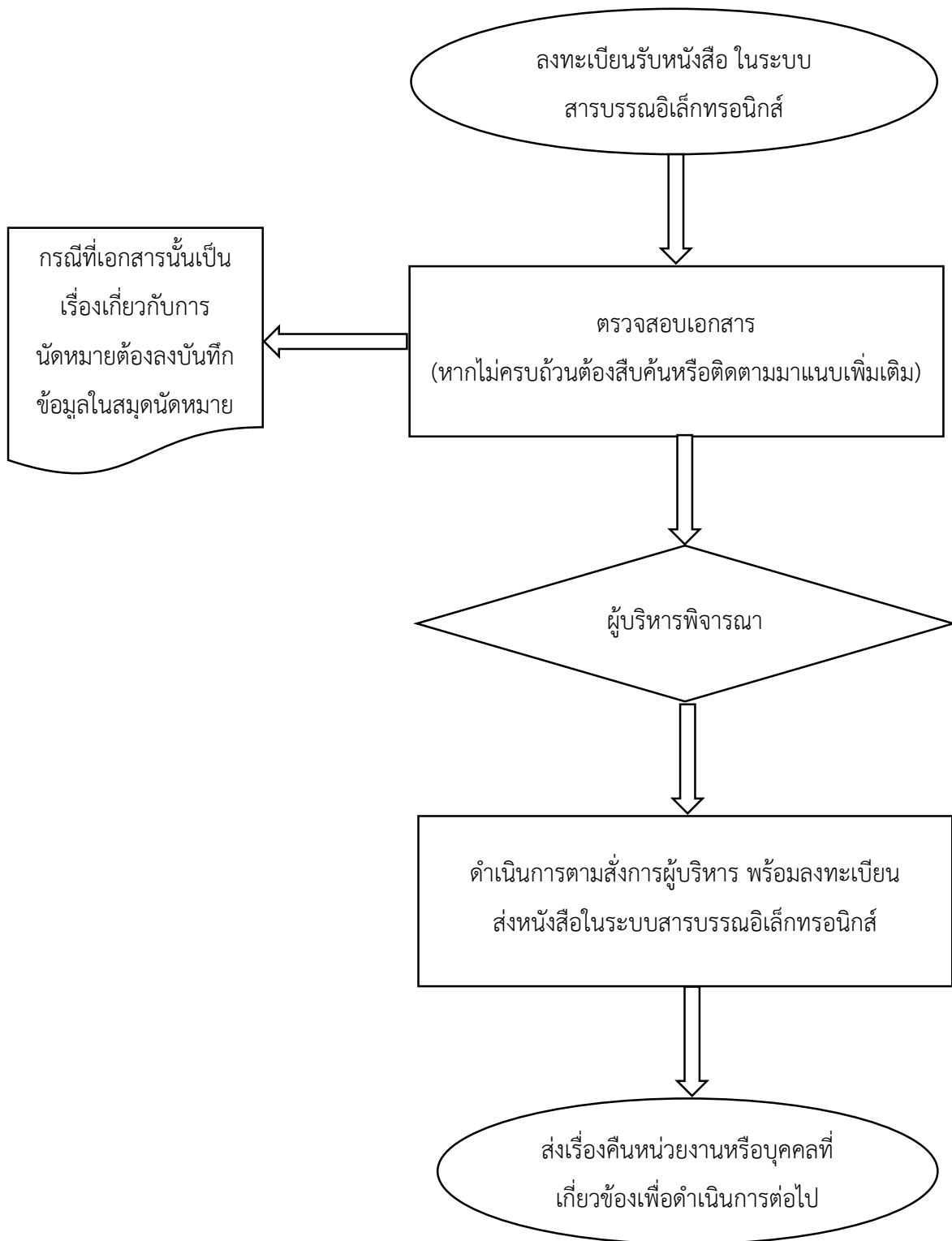
๑.๒ การตรวจสอบเอกสารจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานใด
และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการ
เตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

๑.๓ กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี
งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ จะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมาย/ระบบการนัดหมาย ทั้งนี้
เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บริหารถาม

๑.๔ กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหาร ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่
เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลย
ว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้น จดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ
ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซอง
ต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัว
จะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน
เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้
ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

๑.๕ กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วย
ความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ
และควรศึกษานิสัยของผู้บริหารว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิด ควรให้ผู้บริหาร
เปิดเองแต่ถ้าผู้บริหารอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

ขั้นตอนการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร



๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

๒.๒ การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

๒.๓ การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่า ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น

๒.๔ กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

๒.๔.๑ กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้เข้าพบผู้บริหารหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคลเพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บริหารติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลังซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขอนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบในภายหลัง

๒.๔.๒ กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

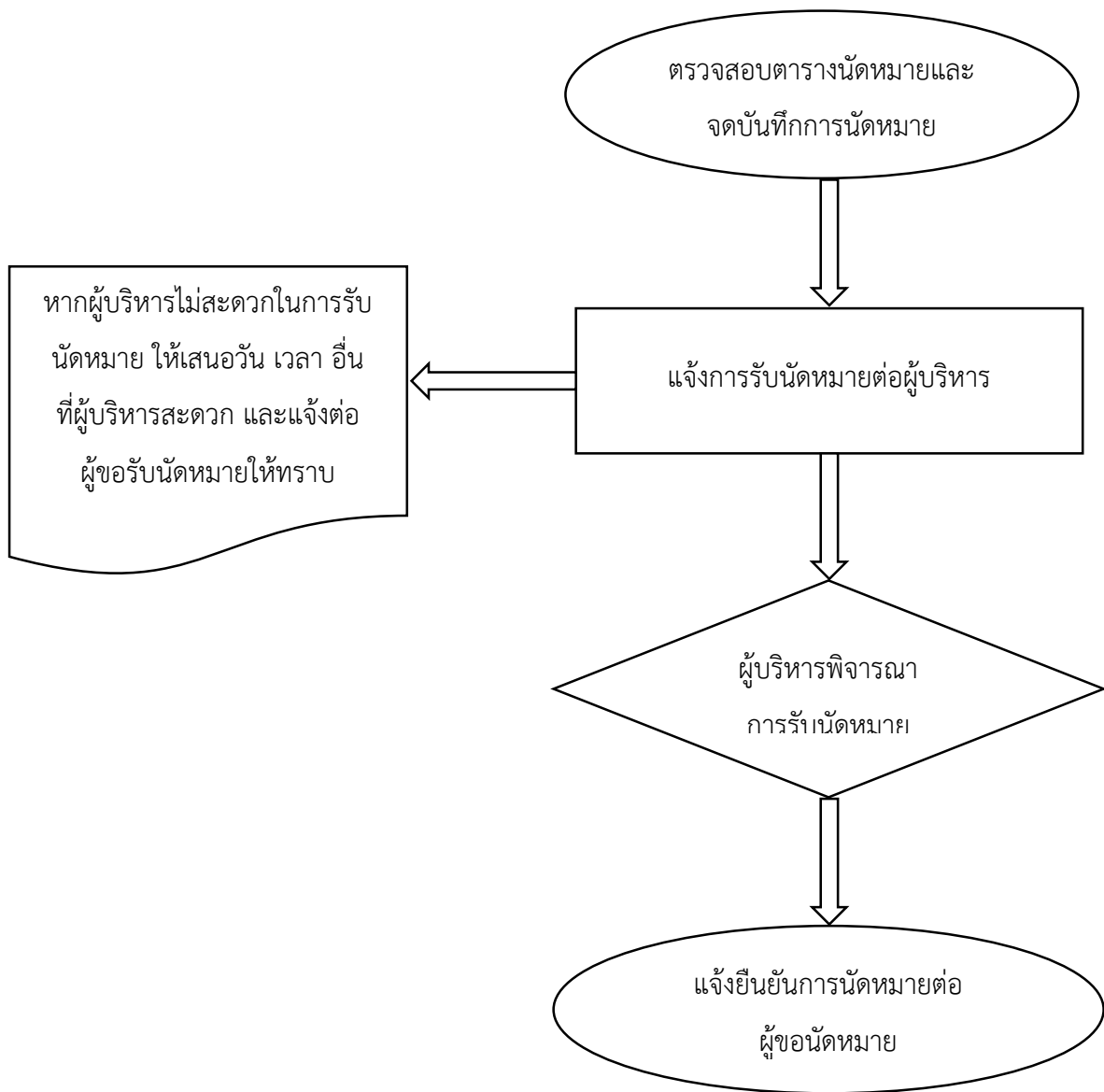
๒.๕ กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)” คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว เป็นต้น

๒.๖ การเรียนผู้บริหารทราบถึงหมายกำหนดการนัด หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ใช้วิธีเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

๒.๗ กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมาย และผู้บริหารมีภารกิจอื่นที่ต้องดำเนินการ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้น ๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบ

๒.๘ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งในโอกาสต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนัดหมาย



๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการร่างหนังสือ จดหมายราชการ ฯลฯ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการจะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือคือ จากใครถึงใคร (Who) ด้วยเรื่องอะไร (What) ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ (Why) ที่ไหน (Where) อย่างไร (How)

๓.๒ ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น โดยในการจัดทำหนังสือนอกจากจะต้องถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณแล้ว ส่วนเนื้อความในหนังสือคำนึกถึงเนื้อหาที่ครอบคลุม ชัดเจน มีเรื่องเดิมที่กล่าวอ้างถึง มีข้อเท็จจริง และมีข้อให้ผู้บริหารพิจารณา ให้ครบถ้วน

๓.๓ กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการกล่าวถึงความเดิมเพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องให้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาง่ายและสะดวกอย่างยิ่ง ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องเพื่อสร้างความเข้าใจ แจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือ สรุปก็คือ การร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ ๓ ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง ๒ ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

๓.๓.๑ ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

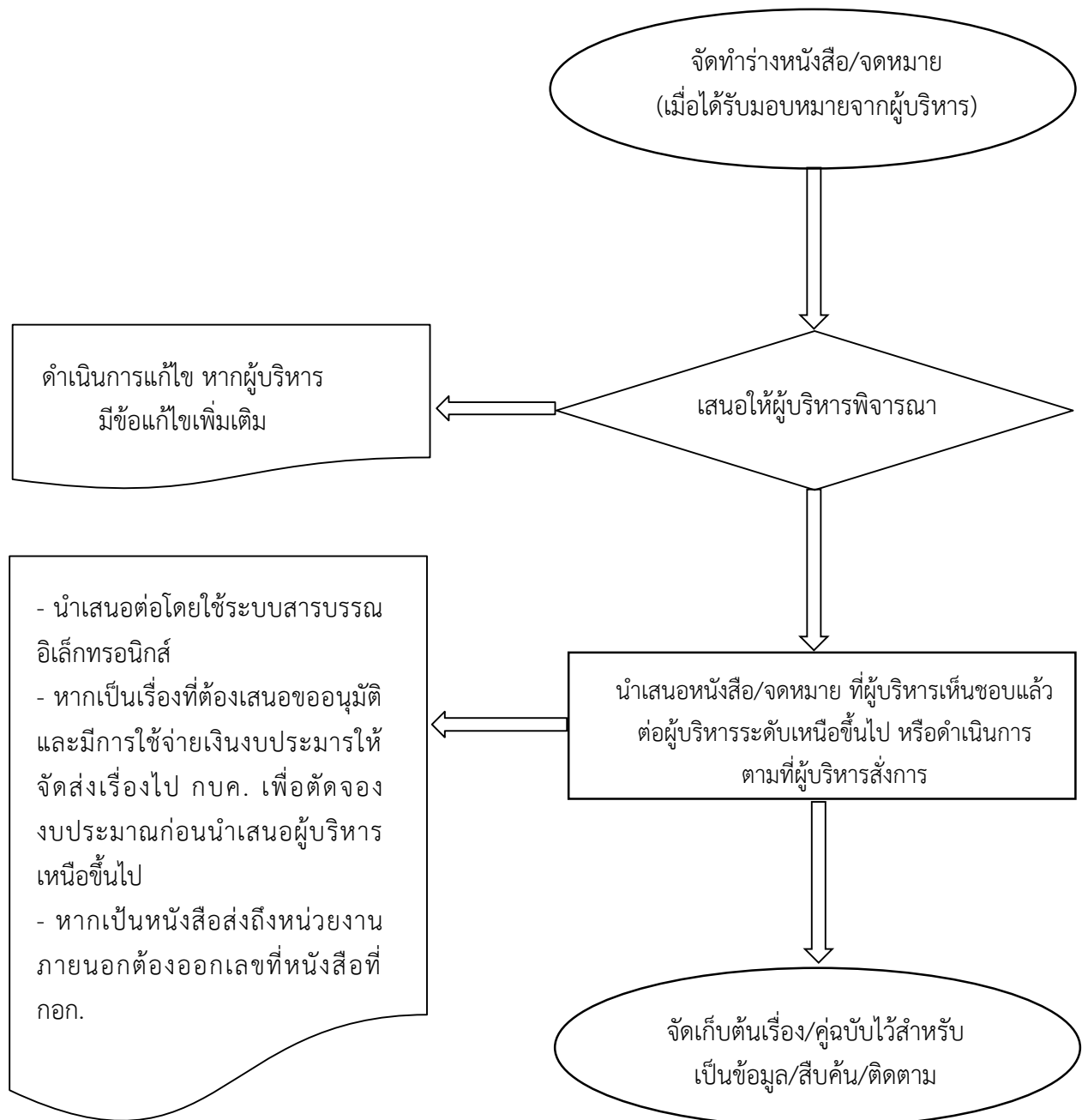
๓.๓.๒ ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

๓.๓.๓ ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

๓.๔ การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำกัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

๓.๕ จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บริหารที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการร่างหนังสือ จดหมายราชการ



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บริหารไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการควรจัดทำระบบเก็บเอกสาร ที่ดี เพื่อสะดวกและง่ายในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสาร และจัดเก็บ ดังนี้

๔.๑ เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๔.๒ เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

๔.๒.๑ เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลานั้น ๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่าง ๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้

๔.๒.๒ เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา ๔-๕ สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

๔.๒.๓ เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ ๕-๖ ปี ขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

๔.๒.๔ เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บริหาร หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บริหาร เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสำคัญต่าง ๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

๔.๓ เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดเก็บเอกสาร

