

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี



นางสุชานาฏ แว่นแคว้น  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
กองกลาง

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่าง ๆ ในการเป็นเลขานุการที่ดี และคุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรม และอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องศึกษาและเข้าใจเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน คู่มือเล่มนี้ได้รวบรวมคุณสมบัติในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาที่มาติดต่อและประสานงาน การเป็นเลขานุการที่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนั้นผู้จัดทำคู่มือหวังว่า คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี จะเป็นแนวทางและมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจทางด้านงานเลขานุการ

## สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ</b>	
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
1.3 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.4 คำจำกัดความเบื้องต้น	2
<b>บทที่ 2 โครงสร้าง และ หน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	
2.1 โครงสร้างหน่วยงาน	14
2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	16
2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	17
<b>บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข</b>	
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติ	18
3.2 วิธีการปฏิบัติ	20
3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	24
3.4 แนว/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
<b>บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	39
4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	42
4.3 กิจกรรม/แผนปฏิบัติ/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและการพัฒนา	
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	51
5.2 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564	

## บทที่ 1

### บทนำ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม / กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไประยะอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานอย่างมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้ฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (การจัดการความรู้)
2. ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน
3. ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
4. ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง
5. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร
6. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่
7. ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ
8. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
9. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่ / หรือตอนที่ย้ายงานใหม่
10. มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น
11. รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
12. สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

13. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิง
14. สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

#### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลักๆ ดังนี้

1. การตรวจสอบกลับกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยก จัดลำดับความเร่งด่วนความสำคัญ ของเรื่อง พิจารณาตรวจสอบกลับกรองเอกสาร สรุปย่อเรื่อง บันทึกเสนอผู้บริหาร วินิจฉัยสั่งการ ส่งระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ

2. การติดตามประสานงานจัดทำตารางนัดหมายยืนยันการนัดหมาย ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกรวบรวมติดตามข้อมูล เอกสารการประชุมให้ผู้บริหาร

#### คำจำกัดความ

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

“เลขา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษรการเขียน

“อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า การทำตาม การเอาอย่างเมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ”แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริงแล้ว เลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่กว้างขวางต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความฉลาด รอบคอบ มีปฏิญาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาบดี 2536)จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 สรุปคำจำกัดความของคำว่า“เลขานุการ”ได้ดังนี้

“เลขานุการ” เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ได้โดยที่ไม่ต้องมี การควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาตัดสินในในขอบเขต แห่งอำนาจหน้าที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึงทำงานในตำแหน่งเลขานุการ คือผู้รู้ความลับ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้เป็นเลขาต้องรอบคอบไว้ใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

### งานเลขานุการผู้บริหาร

1. ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
  2. ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
  3. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
  4. จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
  5. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้บริหาร
  6. ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอกและบุคคลต่าง ๆ
1. ต้อนรับผู้มาติดต่อเข้าพบของผู้บริหาร
  2. ประสานการนัดหมายต่าง ๆ
  3. อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

### งานประชุม

1. ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการและไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
2. บันทึกการประชุม
3. จัดทำรายงานและหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
4. ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
5. จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

### งานเอกสารและงานธุรการ

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
2. พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

### ขั้นตอนและแผนผังการปฏิบัติงาน

1. ขั้นตอนการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานนำเสนอผู้บริหาร ได้แก่ หนังสือเข้า หนังสือออก คำสั่ง ประกาศ หนังสืออนุมัติ หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1.1 เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องตรวจสอบเอกสารก่อน โดยที่ผ่านธุรการจะมีเลขทะเบียนรับ จากนั้นแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

1.2 การตรวจสอบเอกสารจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

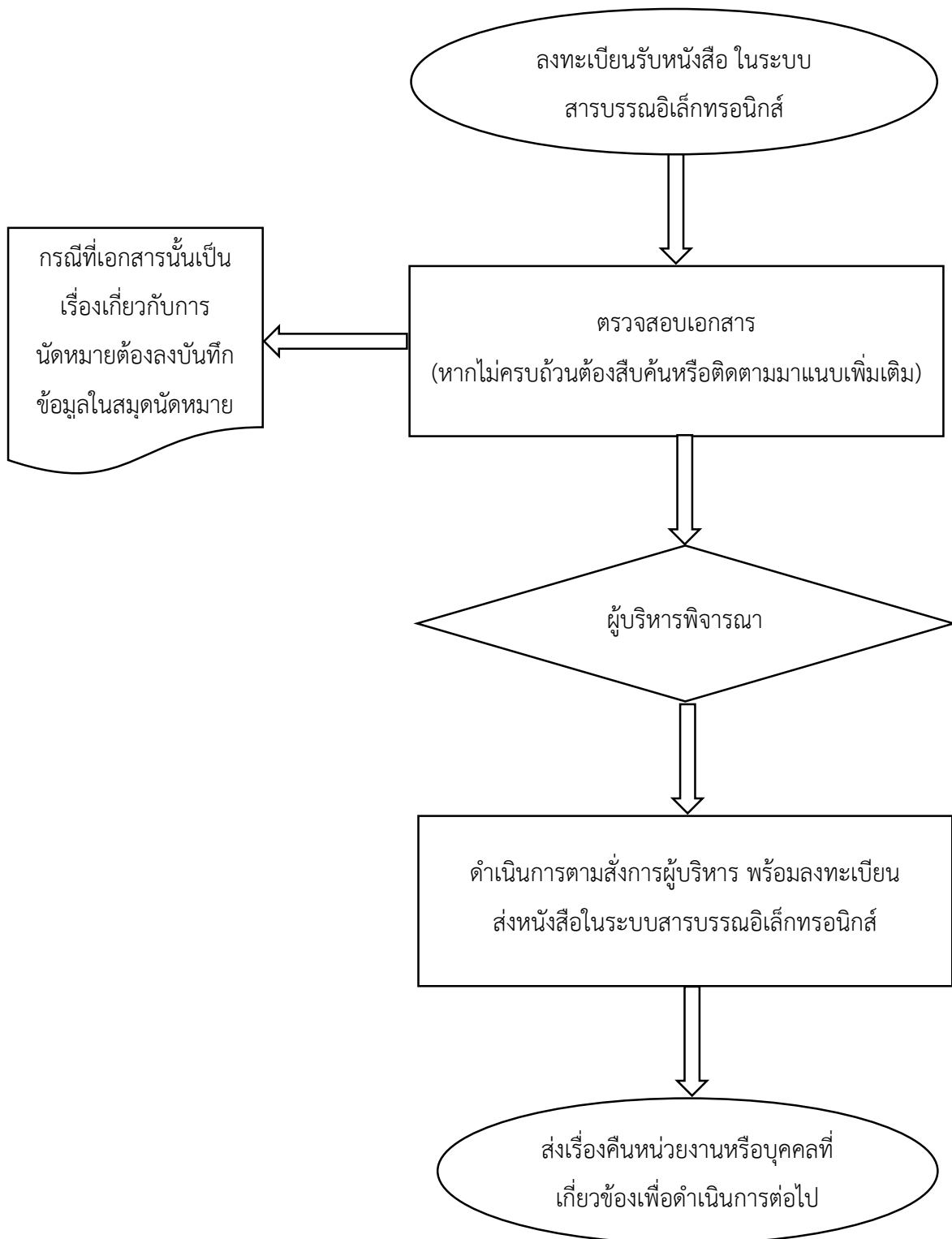
1.3 กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ จะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมาย/ระบบการนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บริหารถาม

1.4 กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหาร ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้น จดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทในปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

1.5 กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่น ทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บริหารว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิด ควรให้ผู้บริหารเปิดเอง แต่ถ้าผู้บริหารอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้



ขั้นตอนการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร



## 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและจะต้องกระทำอย่าง รอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2.2 การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อ-สกุล เรื่องที่ นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้ง นัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

2.3 การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูง กว่า ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกใน การขอนัดหมาย อย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้ สะดวกขึ้น

2.4 กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

2.4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ ควรดูจากการแต่งกายของบุคคลเพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกันหรือบาง คนแต่ง กายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บริหารติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่ อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวัน หลังซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียน ผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตร ของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบในภายหลัง

2.4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนาเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

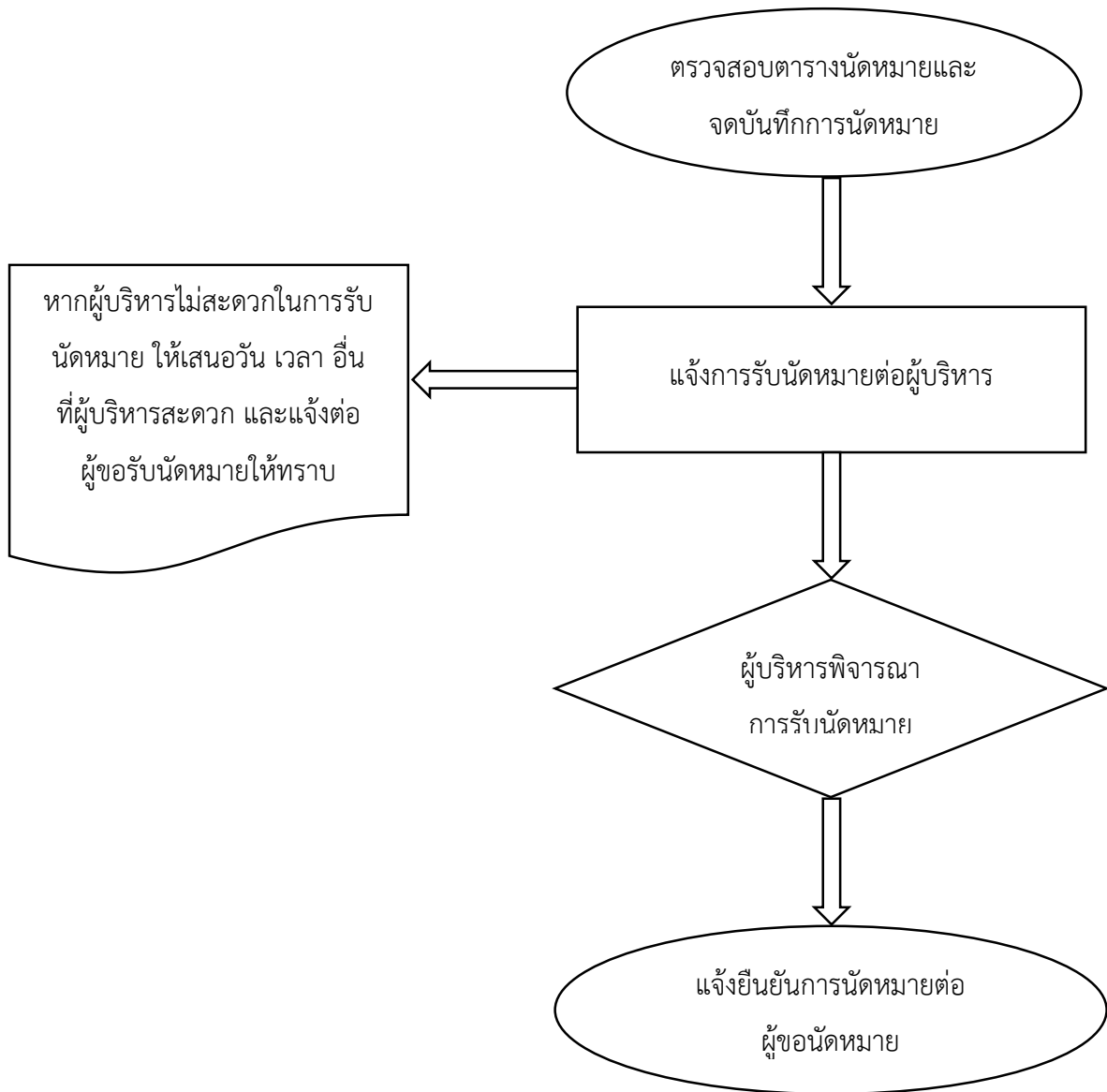
2.5 กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ย นามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการ ต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)” คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่ค่ะ (ครับ) เชิญนั่งรอ ลักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว เป็นต้น

2.6 การเรียนผู้บริหารทราบถึงหมายกำหนดการนัด หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ใช้วิธีเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรขอผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

2.7 กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่ควรมาก และผู้บริหารมีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือ มีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบ

2.8 ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งในโอกาสต่อไป

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนัดหมาย



### 3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการร่างหนังสือ จดหมายราชการ ฯลฯ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการจะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

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

3.2 ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น โดยในการจัดทำหนังสือนอกจากจะต้องถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณแล้ว ส่วนเนื้อความในหนังสือคำนี้ถึงเนื้อหาที่ครอบคลุม ชัดเจน มีเรื่องเดิมที่กล่าวอ้างถึง มีข้อเท็จจริง และมีข้อให้ผู้บริหารพิจารณา ให้ครบถ้วน

3.3 กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการกล่าวถึงความเดิมเพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องให้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาจ่ายและสะดวกอย่างยิ่ง ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องเพื่อสร้างความเข้าใจ แจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือ สรุปก็คือ การร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ ๓ ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง ๒ ย่อหน้า ก็ได้) ดังนี้

3.3.1 ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

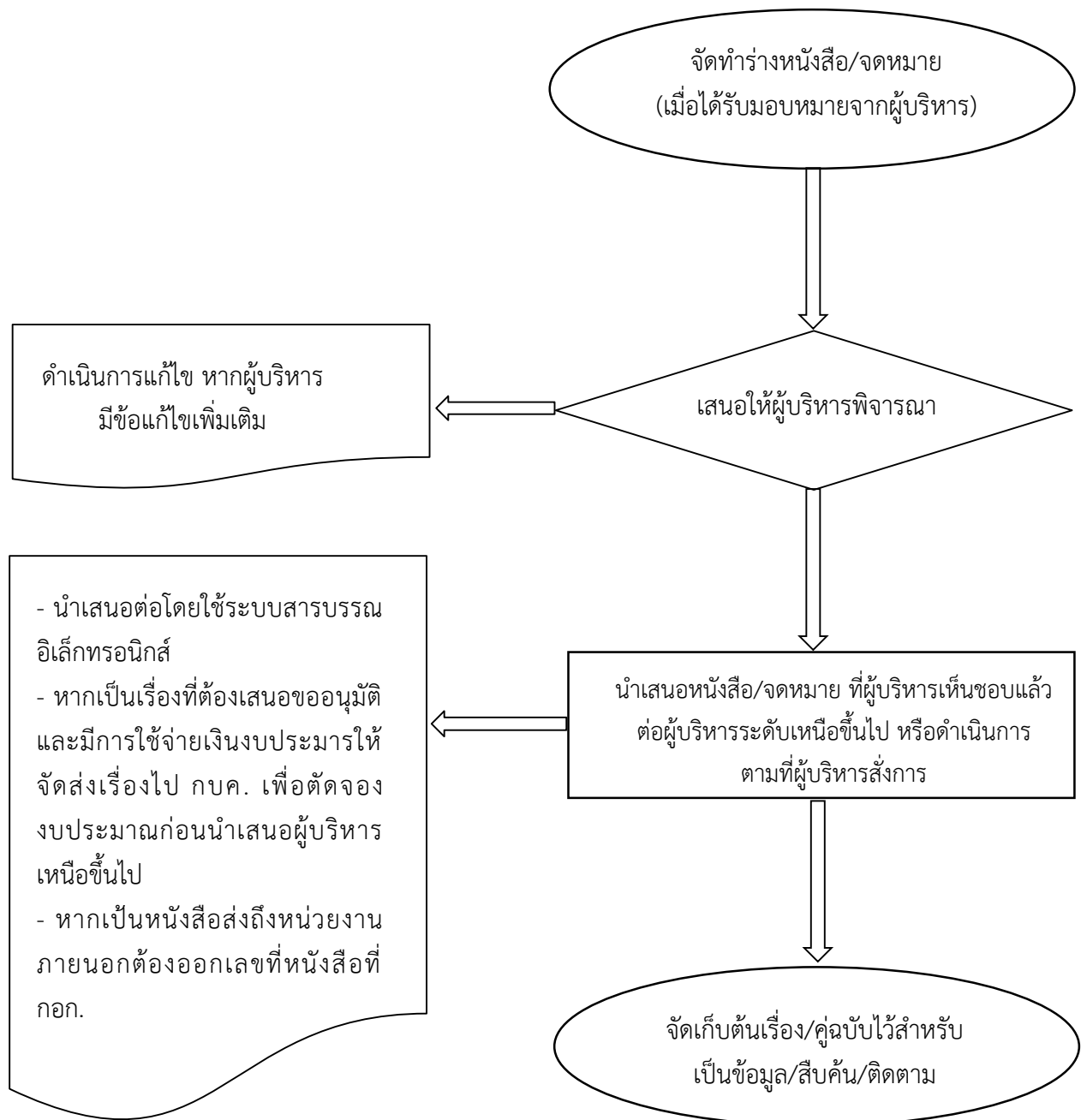
3.3.2 ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

๓.๓.๓ ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

3.4 การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำกัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

3.5 จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บริหารที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการร่างหนังสือ จดหมายราชการ



#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บริหารไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการควรจัดทำระบบเก็บเอกสารที่ดี เพื่อสะดวกและง่ายในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

4.1 เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

4.2 เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

4.2.1 เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลานั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประเภทต่าง ๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้

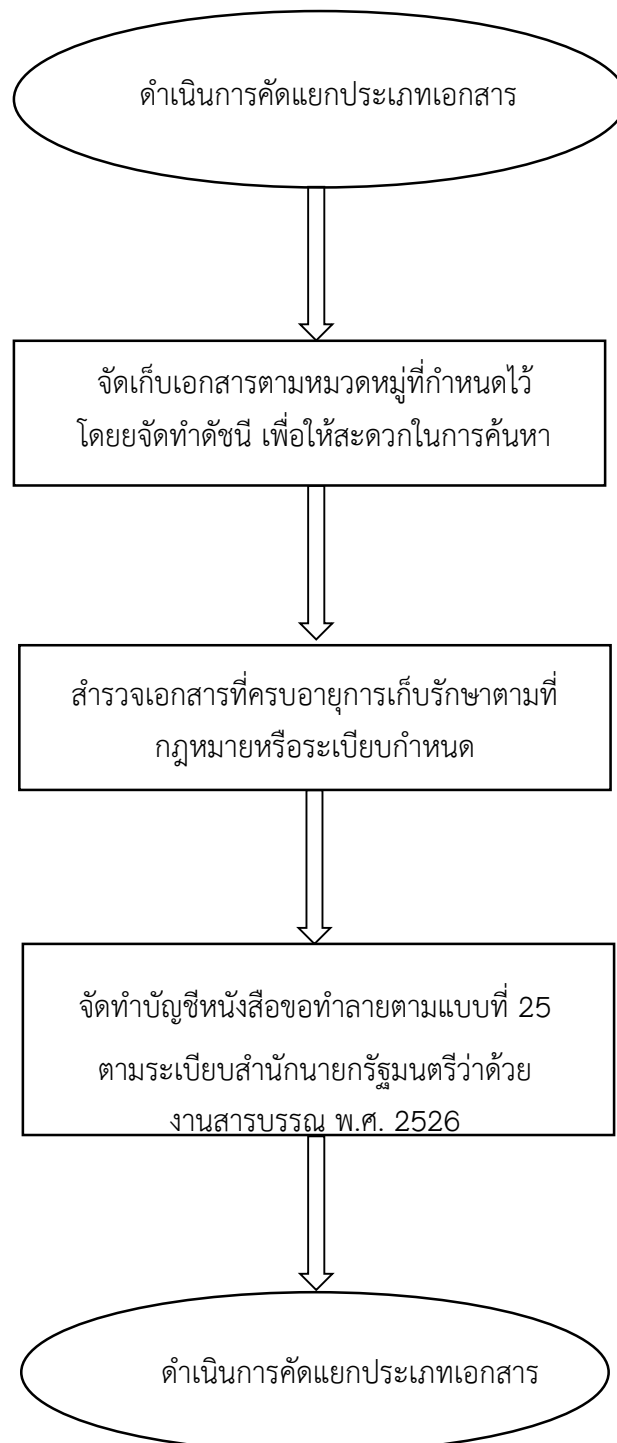
4.2.2 เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

4.2.3 เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5.6 ปี ขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

4.2.4 เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บริหาร หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บริหาร เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสำคัญต่าง ๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

4.3 เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีความหมายบังคับให้ต้อง เก็บไว้

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดเก็บเอกสาร





## บทที่ 2

### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารระบบสารบรรณ การบริหารจัดการกลาง เลขานุการผู้บริหาร และการบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย จำเป็นจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานโดยเฉพาะด้านเลขานุการผู้บริหาร การดำเนินการต้องสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กรและบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประวัติกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
3. โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

#### 2.1 ประวัติกองบริหารงานกลาง

กองกลาง เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2549 ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 6 กอง ดังนี้ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษาและกองอาคารสถานที่

#### 2.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

##### ปรัชญา

บริการดี มีน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม

##### วิสัยทัศน์

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี มุ่งมั่นการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการอย่างเป็นทางการ

## พันธกิจ

ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุวัตถุประสงค์  
อำนวยความสะดวกในการให้บริการเกี่ยวกับ งานบริหารทั่วไป งานอำนวยการและเลขานุการ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบสารบรรณที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและ  
ภายนอก
2. เพื่อให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านยานพาหนะและการรักษาความปลอดภัยเป็นไป  
อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ประสานและอำนวยการให้การปฏิบัติงานของ  
มหาวิทยาลัย ด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

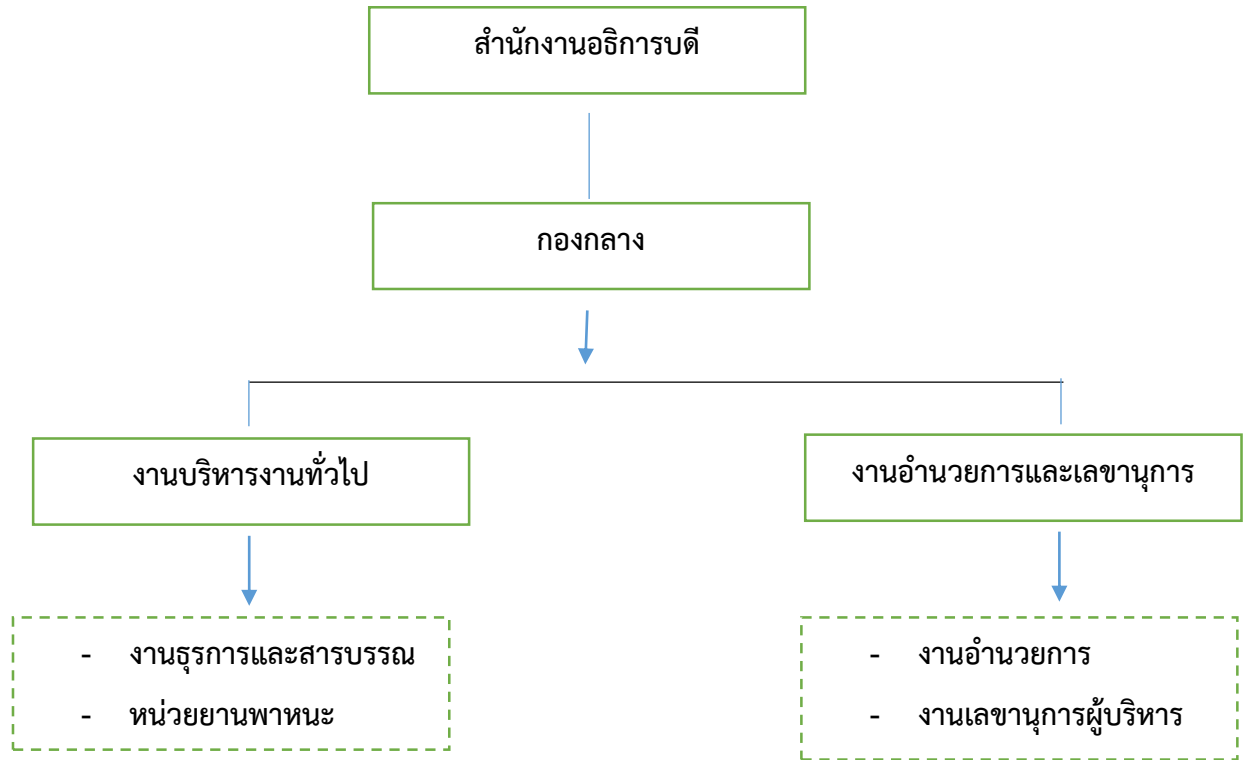
วัตถุประสงค์การจัดตั้งกองกลาง สำนักงานอธิการบดีเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการ  
ด้านงาน สารบรรณ เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ไปยังหน่วยงานทั้งภายในและ  
ภายนอก การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุก  
ระดับ อำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ เป็นหน่วยงานกลางในการจัดกิจกรรมและพิธีการต่างๆ

### 2.3 โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

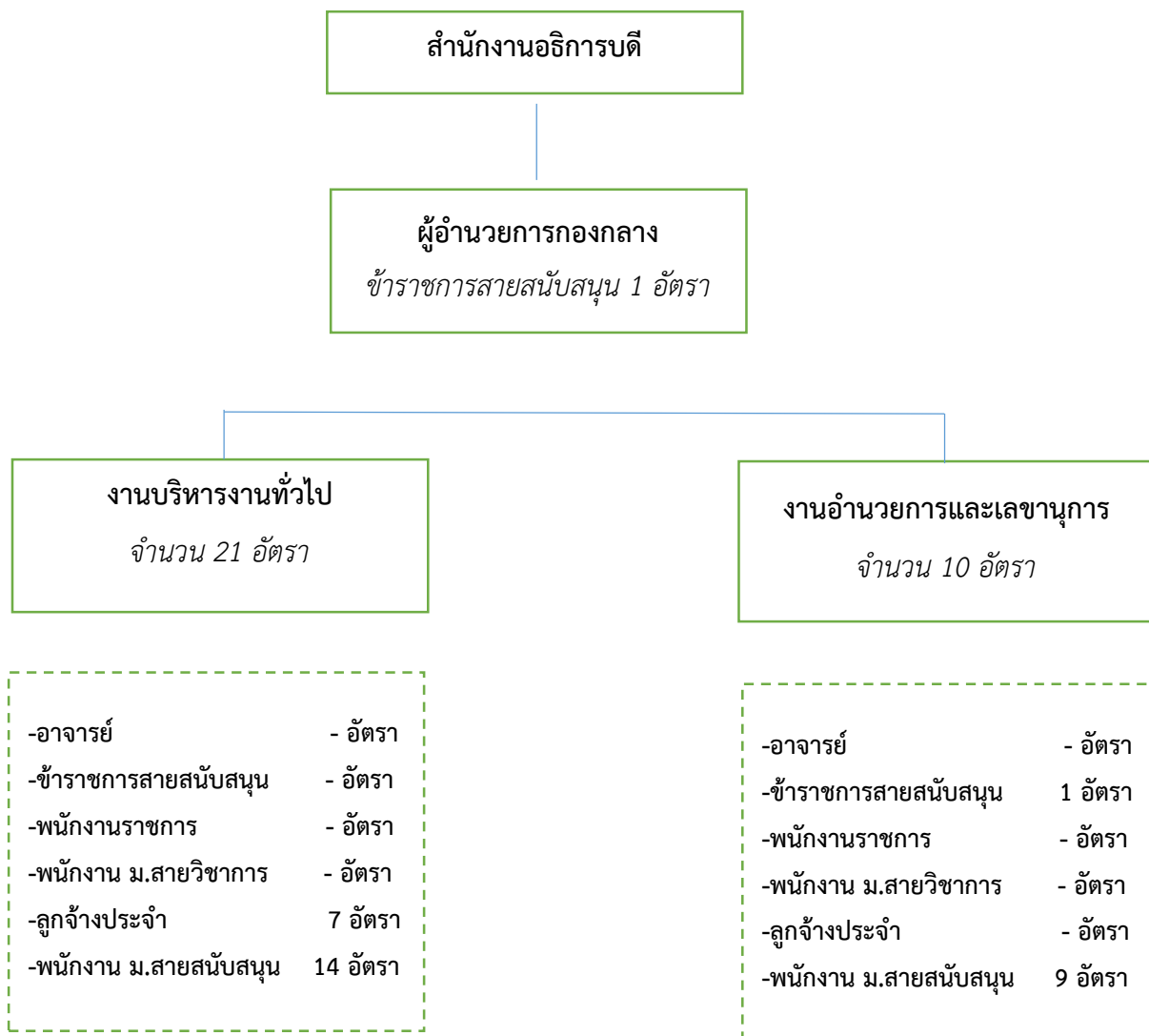
การแบ่งส่วนราชการในกองกลาง ได้ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครว่าด้วย  
เรื่องการ แบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2551 ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม  
พ.ศ.2551 ให้แบ่งส่วนราชการในกองกลาง สำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้มี  
การปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตามมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2557  
ให้งานอาคารสถานที่เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกอง จึงทำให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีหน้าที่  
ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานอำนวยการและเลขานุการ

## โครงสร้างการแบ่งหน่วยงาน กองกลาง



## โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง



### 2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### งานบริหารทั่วไป

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
2. ทำหน้าที่เลขานุการและบริหารทั่วไป
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเบิกจ่ายและพัสดุของกองกลาง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

5. ดำเนินการเกี่ยวกับประสานติดตาม และจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดีและของมหาวิทยาลัย
6. ประสานติดตามและรายงานเรื่องเร่งด่วนต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้ง
7. ปฏิบัติงานร่วมมือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
8. ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับงานยานพาหนะของมหาวิทยาลัย
9. ดำเนินการจัดทำรายงานความเสี่ยงจากการบริหารและปฏิบัติงานทุกภารกิจ

#### **งานอำนวยการและเลขานุการ**

1. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเลขานุการผู้บริหาร (อธิการบดี / รองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี)
2. ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานอธิการบดีและผู้ช่วยเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
3. ติดต่อประสานงานการประชุมของอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย
4. ติดตามเร่งรัดและรายงานผลการดำเนินงานที่อธิการบดี รองอธิการบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัยสั่งการ
5. ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

#### 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.1.1 ความหมายของเลขานุการ คำว่าเลขานุการ ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่ว ๆ ไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนวยความสะดวก พร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้เนื้อเชื่อใจได้ และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะของทุก ๆ เรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของเลขานุการ ตามพจนานุกรมในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” มีตำราทางวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่รวบรวมไว้ได้มีดังนี้

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำ เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีสมรรถภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล แต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้

สำเร็จลุล่วงตาม ความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ คือต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้อง รับผิดชอบด้วย ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวนั่น

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ ถูกต้อง เพื่อ ร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว งานเลขานุการ กิจและสภาพณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละ คน แต่อาจจะ เลียนแบบจากผู้อื่นและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้จะมีงานมากน้อยก็ต้องมี ความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ ด้อยทางศีลธรรม และวัฒนธรรมอาจทำให้การงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มี คุณธรรมที่ดี ก็จะทำให้ความ เจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็น งานที่ต้อง ติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ว่าจะนิยามความหมาย เลขานุการเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่แล้วในภาคราชการเราจะเห็นภาพของ เลขานุการเป็นบุคคลที่จะต้อง ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้น เลขานุการจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหารเลยทีเดียว เพราะจะทำหน้าที่ เสมือนเป็นผู้ช่วย จัดการระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.2 ประเภทของเลขานุการ ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง 2 ประเภท หลัก ๆ ดังนี้

1. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล ( Private or Personal Secretary) มีความหมายคือ เพียง แค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้ว เนื่องจากเป็นการทำงานให้นายจ้างหรือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง เฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

2. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับ ส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

3.1.3 บทบาทของเลขานุการ เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานของทุกองค์กร บางแห่งมี การกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการกรรมการบริหาร เลขานุการฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น ในภาคราชการบางแห่งมีตำแหน่ง เลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เลขานุการวุฒิสภา เลขานุการ สำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่งต่าง ๆ อาทิ เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด ฯลฯ ในส่วนของทหารบกและทหารอากาศ จะมี เลขานุการประจำตำแหน่ง ซึ่ง เรียกว่า นายทหารคนสนิท (ทส.) สำหรับตำแหน่งผู้บังคับหน่วย (พล.ต. ขึ้นไป) ในส่วนของทหารเรือ จะเป็น ตำแหน่งนายธง และในส่วนของตำรวจ จะเป็นตำแหน่งนายเวร เป็นต้น แต่ในบางแห่งก็ได้มีการกำหนดชื่อ ตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ แต่เป็นที่ทราบกันในการทำงานว่าบุคคลใดเป็นเลขานุการของผู้ดำรงตำแหน่งใด งานเลขานุการกิจและสภาพณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีในปัจจุบันนี้ เราจะพบเห็นบทบาทของเลขานุการในทุก ๆ องค์การตั้งแต่ระดับเล็ก ๆ จนถึง ระดับประเทศ หรือระดับธุรกิจ เอส เอ็ม อี จนถึงระดับนานาชาติ เป็นที่ยอมรับกันว่าเลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล

### 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

#### บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ

##### 1. งานเลขานุการผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่ง โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ
- ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- ประสานการนัดหมายต่างๆ
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

##### 2. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- บันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง



### 3. งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและ หลัง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อน นำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือ ภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด
- ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานของเลขานุการ** ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 ได้กำหนดลักษณะงานของ เลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเป็นเทป บันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชาต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ** จะเคยเห็นประกาศการรับสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการตามหน้าหนังสือพิมพ์ ทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ จะพบว่ามีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์หรืออื่น ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงระดับปริญญาตรี หรือโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร
2. มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่
3. สามารถใช้ตัวเลขได้ และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือ จีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียนและการพูด
4. เป็นผู้มีความบุคลิกภาพ และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน
5. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้
7. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจนการแก้ไขปัญหาคุอุปสรรคของงานใน ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
8. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
9. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
10. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มาติดต่อ
11. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร
12. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

ในภาครัฐหรือภาคราชการนั้น ตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาาระดับสูง ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่า สิบแปดปี ไม่ เป็นผู้มึนเมาหรือสุขภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สิน

พันตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ไม่มีประวัติเสื่อมเสียและมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดไว้

### คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว

1. มีความสุขุมรอบคอบและความจงรักภักดี คือละเว้นต่อการกระทำอันเป็นปฏิกิริยากับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด
2. มีเชาวน์ปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกทั้งแบบการเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์
3. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ การงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน
4. ตรงต่อเวลา คือ รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด
5. มีสามัญสำนึกงานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณี
6. มีความจำดี ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้วหากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น
7. มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทน หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการได้
8. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือรู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี และรวดเร็วยิ่งขึ้น
9. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือรักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจทำงาน ไม่ว่าจะงานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง
10. มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่าง จะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วนั้นควรมั่นใจว่า เรียบร้อยถูกต้อง

**คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน** นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติ ต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง
  - 1.1 การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
  - 1.2 ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย

### 1.3 สุขภาพสมบูรณ์

### 1.4 การวางตัวเหมาะสมกับภาวะการณ์

### 1.5 ท่วงท่ากิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม

2. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถฝึกการมี  
บุคลิกภาพที่ดีได้

3. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness)  
คือการมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญาที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง

4. ความเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้ (Dependability)

5. ความสามารถในการปฏิบัติงาน ( Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ  
ในงานหลายด้านจึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวและเลขานุการสำนักงานดังกล่าว  
ข้างต้นมาแล้วคงไม่มีใครที่จะปฏิเสธได้ว่าทั้งหมดนั้นเป็นทฤษฎีของคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่ม  
เลขานุการควรมีแต่ข้อเท็จจริงแล้วยังไม่สมบูรณ์แบบตามทฤษฎีได้ครบถ้วนคงจะต้องมีคำถามมากมาย  
ว่าแล้วเราจะทำอย่างไรถึงจะมีเลขานุการตามทฤษฎี คำตอบก็คือการสรรหาหรือการ คัดเลือกบุคคล  
และการฝึกฝน อบรม ทั้งจากตนเองและกระบวนการภายนอก

## 3.2 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

### เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็น  
สำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะ  
คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใด ๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที งาน

เลขานุการกิจและสภาพณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหาร  
ที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ

5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหาร  
ได้เพื่อให้งานทันกำหนด

6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมี

ความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

7. รอบคอบสอบถามงานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณา ตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ

8. ปฏิภาณไหวพริบดีเลขาฯ นั้นฉลาดอย่างเดียวนั้นไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้

9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่อง โดยเฉพาะด้านการเงิน

10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือ เรื่องงานขององค์กร

11. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขาฯ ที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

12. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางที่อาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขาฯ ที่ดีต้องสู้งานไม่ทอดทิ้ง มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่า ค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

13. รักงานเลขาฯ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเอง ทำอยู่

### ข้อควรพิจารณาในการสรรหาหรือคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เลขานุการ

1. เป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานเป็นอย่างดี
2. มีความสุขุมละเอียด รอบคอบ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว
3. มีบุคลิกภาพที่ดี อุดหนุน สามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี
4. มีความสามารถในการฟังและจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ได้แม่นยำ
5. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
6. เป็นที่รักและเต็มใจที่จะทำงานเลขานุการ

หลักมนุษยสัมพันธ์ เดล คาร์กี้ ได้วางหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. อย่าตำหนิ อย่าประณาม หรือพร่ำบ่น
2. จงยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ
3. จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
4. ยิ้มอย่างจริงใจ
5. จงจำชื่อผู้อื่น และเรียกชื่อให้ถูกต้อง ชื่อของบุคคลใดก็ตามสำหรับเขาเป็นสำเนียงที่ไพเราะที่สุด

6. จงเป็นนักฟังที่ดี
7. สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
  8. หลีกเลี้ยงเพื่อระงับการโต้เถียง
  9. จงเคารพต่อความคิดเห็นของฝ่ายหนึ่ง อย่าบอกผู้ใดว่าเขาเป็นคนผิด
  10. ถ้าท่านผิด จงรับผิดอย่าได้รอช้า และรับด้วยเสียงที่หนักแน่น
  11. จงพูดถึงความผิดของท่านก่อนแล้วจึงตำหนิติเตียนผู้อื่น
  12. จงใช้การสนับสนุนให้กำลังใจ จงทำให้ความผิดนั้นเป็นของง่ายที่สามารถแก้ไขได้

เมื่อองค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลตามกระบวนการแล้วตามข้อพิจารณาดังกล่าว เรียกว่าประสบความสำเร็จไปแล้ว 70-80 เปอร์เซ็นต์ การฝึกฝนอบรมตนเองและกระบวนการภายนอก ซึ่งหมายถึงการที่ ส่งบุคคลที่ทำหน้าที่เลขานุการ เข้ารับการศึกษเพิ่มเติมหรือเข้ารับการอบรมในสถาบัน การฝึกอบรม หรือ ส่งไปฝึกงานกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ จะเป็นกระบวนการเสริมให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น แต่ข้อเท็จจริงแล้ว ไม่สามารถสรรหาบุคคลตามข้อพิจารณาดังกล่าวได้ทั้งหมด คุณลักษณะบางอย่างเป็นสิ่งที่ต้องอาศัย ระยะเวลาการอยู่ร่วมกัน ดังนั้น การเตรียมพร้อมตนเอง สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานเลขานุการของ สำนักงานฯ จึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสนใจและสำคัญยิ่ง

#### **การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ**

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยฝึกฝนอบรมในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานดังนี้

1. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้น มีข้อกำหนดมากมาย แต่พอจะสรุปเป็นหลัก ๆ ได้ดังนี้
  - 1.1 ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริตและไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญ ๆ โดยอาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชา งานเลขานุการ และสถานภาพจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี
  - 1.2 แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้า ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันทู้สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาผลประโยชน์ จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น
  - 1.3 เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญ ให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง
  - 1.4 เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
  - 1.5 ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และ

ยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง

1.6 ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานอธิการบดี และ ในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้อง  
ประสานงาน

2.1 เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

2.2 ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

2.3 สามารถวิเคราะห์งานได้

2.4 ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

3. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทีการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคิดทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการ พัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

3.1 ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตัวให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจ ประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมายมา

3.2 เอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิ ในการ ทำงานปฏิบัติกรอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนด เป้าหมาย และติดตามผลการปฏิบัติงาน

3.3 ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ใน เรื่องใด จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงาน ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ ผลงานดีมี ประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษา วิธีการ และ มองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

3.5 การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้ แน่นนอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนและหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้ เพียงพอที่จะทำงาน นั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามที่กำหนด

3.6 ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมิได้ อธิบาย รายละเอียด จะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็น เรื่องที่เกิน งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

ความสามารถของตนเองจริงๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติ มาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

3.7 ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลานานกว่าปกติ และอาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จพยายามหาวิธีที่ง่ายและ รวดเร็วเพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

3.8 ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกค่าตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่มาติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระมัดระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

3.9 ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะ ก่อให้เกิดผลเสียขึ้นได้

3.10 ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ เอกสารในการ ปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การนำกลับมาใช้

3.11 ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อย

3.12 ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อน เวลาเริ่มต้นของเวลาเข้างาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลาและรีบกลับมาทำงานเมื่อ รับประทานอาหารเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้อง เสร็จตามเวลาที่กำหนด

3.13 ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อ ผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับผู้บริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียด เกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลาย ที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

3.14 การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือ ปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

3.15 การให้ ความร่วมมือ (Co-cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทาง ที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องใน การทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่ง เฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน สามารถแบ่งเบา ภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน



3.16 ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงาน ที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้อง พิจารณาหาทาง ตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเองหรือปรึกษาคนอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้น จะไม่มีทางทำได้ ต้อง กล้าลอง และตั้งใจหาอย่างแท้จริง ๐ วิจัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิด ปัญหา งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

3.17 ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงาน จนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติ ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริม กิจกรรมทุกประเภท ที่ตนเองเกี่ยวข้องซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

3.18 ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้อง ไตร่ตรองหรือพินิจพิเคราะห์ งานแต่ละอย่างให้ ถี่ถ้วน การใช้ดุลยพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้อง ตั้งอยู่บน รากฐานแห่งเหตุผล

3.19 ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิ ของตนมา ครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช่เวลาทำงาน ไปประกอบ ธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลัก ความรับผิดชอบนั้นไป ให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

3.20 ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้า เสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ห่อถ้อยต่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับ การปฏิบัติงานในทุก ด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็น ส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติง ข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้วย

3.21 ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาที่พบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่นพบ บุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้ จุกจิก หรือพบ การพิมพ์งานที่ผิดพลาดมากๆ แก้ไขหลายครั้งอีก หรือกรณีอื่น ๆ จะต้องเป็นผู้รู้จัก อดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่าง ๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

3.22 มีความสง่างาม (Dignity) วางตนให้เหมาะสม ให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้ มีเกียรติ เป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่างามชวนมอง ไม่ทำตนเป็นคน อวดดี เย่อหยิ่ง

3.23 ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การ

แสดงออกของ พฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าปรากฏ ออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

### 3.24 อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้ เกิดขึ้นอย่าง

ถูกต้องกับเวลา และสถานที่ การเครียดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริง สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขบขันเพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

### 3.25 ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพ และอื่น ๆ ตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจ

ผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามรถจะทำได้

### 3.26 สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน

พยายามรักษา สุขภาพร่างกายให้ เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่าให้ร่างกายทำงานมากเกินไป งานเลขานุการ สำนักงาน อธิการบดี

### 3.27 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่างาน

กับปัจจัยที่ ได้ใช้ในการทำงานคือ มี Output มากกว่า Input

### 3.28 ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลัง

สมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่แต่ต้องมีใช้การ ประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง 3 ข้อข้างต้น จะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็น เลขานุการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้นได้ต่อไป

### **การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน(สำนักงานอธิการบดี) การทำงานในกลุ่มงาน**

เลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในสำนักงานอธิการบดี จะมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ จะมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของทีมนักบริหาร และ จากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่ เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรกต้องใช้บุคลิกภาพ ความสนใจ คือ ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัวยุติสัยใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ ความจดจำ เป็นการบันทึกข้อมูลในสมอง เพื่อนำมาปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับ ผู้บังคับบัญชา

มิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะไม่มีผู้บังคับบัญชาคนใดจะทำเช่นนั้น ผู้บังคับบัญชาจะทำเพียงประการเดียวเมื่อเลขานุการไม่สามารถปรับตัวเข้าหาได้ คือการเปลี่ยนตัวเลขานุการเท่านั้น ไม่ใช่เพียงแต่เราที่ทำหน้าที่เลขานุการที่ทำการศึกษาผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ในบางครั้ง ผู้บังคับบัญชาบางคนก็ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเลขานุการเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้บังคับบัญชาจะไม่เสาะแสวงหาข้อมูลในเชิงลึก เท่ากับที่เลขานุการหาข้อมูลของผู้บังคับบัญชา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแนะนำตัวเองกับผู้บังคับบัญชา ให้ทราบประวัติเบื้องต้นของตนเอง ส่วนเรื่องอุปนิสัยใจคอของตนเองนั้น คงไม่ถูกต้องที่จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะเป็นเรื่องที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเรียนรู้และศึกษา อุปนิสัยซึ่งกันและกันในโอกาสของการทำงานร่วมกันต่อไป การแนะนำตัวกับผู้บังคับบัญชา หากเป็นกลุ่มงาน คงไม่สะดวกที่จะนำทุกคนในกลุ่มงานไป แนะนำตัวในวาระแรกที่พบหน้า คงเป็นหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่มงาน ที่จะแนะนำตนเองก่อน และเมื่อมีจังหวะโอกาสอันเหมาะสมจึงขออนุญาตผู้บังคับบัญชาที่จะนำผู้ร่วมกลุ่มงานอื่นเข้าแนะนำตัว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ได้รู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และในส่วนของการทำงาน หัวหน้ากลุ่มงานจะต้องแบ่งงานให้แต่ละคนทำงาน ด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของ หัวหน้างานที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงาน และจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มี งานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี การหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้ เพื่อเรียนรู้งานร่วมกัน และประสานงานกัน อันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีคุณภาพได้ต่อไป

**ข้อควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่** การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่ในระยะแรก ต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่าง ในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะของเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เรา ฝึกฝนไว้แล้ว ออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเรา เช่น การมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้น ท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้

1. การรับคำสั่งของเรา มีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่งหรือต้องสั่งอย่างละเอียดลอบ ถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรม ภูมิปัญญาและไหวพริบ)

2. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็วหรือช้า

3. ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ ทักษะ

และ ประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะที่เดียวกันเราได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกัน ดังนี้

- การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พุดมากหรือน้อย ถ้า

เป็นการสั่งแบบ ชัดเจน ก็สามารนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือ เราต้องกล้าที่จะซักถาม เพื่อให้ได้ ความชัดเจน

- ชอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เรา ส่งมอบ โดยพิจารณา จากท่าทางที่แสดงออก หรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำ ตำหนิ หากเป็นกรณีนี้ ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้น สามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจ หรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่เรา จะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้น และเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกัน

จากงานชิ้นที่หนึ่ง ชิ้นที่สอง สาม และต่อ ๆ ไปด้วยกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้ จาก ประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดีมีประสิทธิภาพผู้บังคับบัญชาจะเริ่ม พิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แล้วจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมี องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา บางท่านให้ความ สนับสนุนและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุม และบางท่านถือยศศักดิ์ระยะเวลาในการไว้วางใจ คนอื่นจึงมีแตกต่างกัน ปกติธรรมดาว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนับสนุนหรือเริ่ม ไว้วางใจจะใช้ ระยะเวลาประมาณ 3-6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัว จะ ใช้ระยะเวลา ประมาณ 10-12 เดือนเลยทีเดียว

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปส่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ก่อนเข้าพบ ดังนี้

1. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของ คำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ) สำนักงานอธิการบดี
2. ยื่นรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาและ เตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง
3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชา ขณะสั่ง ข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจ ตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สมารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึง กำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น
5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของ

ผู้บังคับบัญชา ควรรับปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง คำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วถึงและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการ ในทางที่สมเหตุสมผล และตรงตาม วัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำ

### 3.3 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.3.1 จรรยาบรรณของเลขานุการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้อธิบายความหมายของ จรรยาบรรณ ไว้ว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554, 2561 : ออนไลน์)

ดังนั้นในการประกอบอาชีพทุกอาชีพไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด ผู้ประกอบอาชีพต้องมี จรรยาบรรณ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานอันจะช่วยให้สังคมมีความมั่นคง และทุกสาขาอาชีพ จำเป็นต้องมีกฎหมายเพื่อความคุ้มครองให้เกิดความยุติธรรมในสังคม ถ้าทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดจะทำให้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมลดลง (จรรยาบรรณของเลขานุการ, 2561 : ออนไลน์)

อุษานีย์ ตูลาบดี (2536 : 220-221) กล่าวถึงจรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพ เลขานุการที่ยึดถือปฏิบัติไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบขององค์กรด้วยความรักดีและจริงใจ และไม่ทำลาย ภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์กร
2. ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเองและต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่าง สม่ำเสมอ
3. มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ประสบการณ์และการฝึกฝนด้าน งานเลขานุการ การจัดการรวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันและกัน
5. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร และภายนอก องค์กรเท่าที่เห็นสมควร
6. รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และจะไม่ใช้ความลับนั้น เพื่อ

ประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ หรือองค์กรที่เคยทำงานมาแล้ว

7. คำนึงถึงความต้องการและปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำ จงทำตนให้

เป็นตัวอย่างที่ดี

8. ไม่ให้ข่าวหรือแฉเรื่องราวใดๆ เกี่ยวกับงานของตนไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม

9. ไม่ดูแคลนหรือสร้าง ความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน

10. มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ

### 3.3.2 บทบาทของเลขานุการ

ตรีเพ็ชร อำเมือง (ม.ป.ป. : 7-8) กล่าวถึงทัศนะบทบาทเลขานุการของหน่วยงานรัฐได้ว่า บทบาทเลขานุการมีมากมายและกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงาน และผู้บริหาร รวมถึงความสามารถของเลขานุการ ขอบข่ายงานในหน้าที่ของเลขานุการ มีทั้งงานประจำ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาและงานสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ซึ่งบทบาททั่วไปที่เลขานุการในหน่วยงานของรัฐควรมี มีดังนี้คือ

1. งานเลขานุการผู้บริหาร
2. งานประชุม
3. งานเอกสารและงานธุรการ

### 3.3.3 ภาระงานของเลขานุการ

ในฐานะที่เลขานุการทำงานเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารรวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงาน วิเคราะห์งานเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ จะต้องศึกษาและกรองงานก่อนนำเสนอผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้บริหารที่ทำงานอย่างนักบริหารมืออาชีพนั้น ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยงานการบริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กัญญารัตน์ บุตรพินธ์ 2549 : 28)

1. ช่วยในการจัดทำงานขั้นต้น เลขานุการควรเป็นผู้มีความสามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขั้นต้นเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ และจัดทำเอกสารแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษและงานเร่งด่วนอื่นๆ

2. ช่วยจัดรูปงาน เป็นงานที่มีลักษณะคล้ายกับการกำหนดว่างานจัดอย่างไร เพียงแต่

เลขานุการจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปร่างให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบความสำเร็จ

3. ช่วยงานการจัดหาข้อมูล ซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่ในระดับบริหารย่อมต้องมีความละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ

4. ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานการประชุม งานพบปะ งานนัดแขก หรือแม้การเดินทางย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

5. ช่วยติดตามประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงานควรทำด้วยความเข้าใจ ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาเข้ามาช่วย

6. ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างคล่องแคล่ว และประสบความสำเร็จ เลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมายังสถาบัน

7. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่าง ๆ ดังนั้นจะต้องเป็นหน้าที่เลขานุการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมาย และประสบความสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

8. ช่วยพิจารณาครองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากสำหรับงานเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร งานทุกชิ้นที่จะเสนอควรเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

งานในหน้าที่เลขานุการ (Job of Professional Secretary) เป็นงานที่ไม่มีขอบเขตกำหนดที่แน่นอน เป็นการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างกว้างไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนได้เหมือนงานอื่น ๆ แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละองค์กร ขนาดและลักษณะของธุรกิจ ตำแหน่งของผู้บริหารที่เลขานุการปฏิบัติงาน ดังนั้นเลขานุการสามารถรับผิดชอบ ทำงานเต็มกำลังความรู้ความสามารถ รู้จักเสียสละเวลาทำงาน ทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ ผู้บริหารก็จะกล้ามอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้ปฏิบัติ ซึ่งหน้าที่เลขานุการโดยทั่วไปมีหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ต้อนรับ อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำผู้มาติดต่อ และปฏิบัติกับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพนุ่มนวล และยังสามารถถนัดกรองแขกที่จะมาพบผู้บริหารได้

2. อ่านและจำแนกหนังสือเข้าและออก สามารถจัดลำดับความสำคัญของหนังสือก่อนเสนอผู้บริหาร และเมื่อผู้บริหารลงนามหนังสือเรียบร้อยแล้ว เลขานุการต้องสามารถส่งกลับไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

3. จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมายเวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งที่

ค่า เลขานุการต้องรู้จักจุดประสงค์ ความสำคัญของการนัดหมายแต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของ ผู้บริหารต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม

4. การรับโทรศัพท์ ต้องพูดด้วยความสุภาพ น้ำเสียงแจ่มใสชัดเจน ใช้เวลาในการ พูดคุยให้เหมาะสม และต้องจดบันทึกเรื่องราวที่ได้ตกลงกันไว้ทางโทรศัพท์เพื่อป้องกันการหลงลืม และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

5. การประชุม เลขานุการมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในทุกขั้นตอนของการประชุม นับตั้งแต่ที่จัดหาสถานที่ จัดทำเอกสาร ออกจดหมายเชิญ จัดทำวาระการประชุม จดบันทึกการประชุม จัดทำรายงานการประชุม ตลอดจนติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากที่ประชุม

6. จัดเตรียมดูแลเครื่องใช้สำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

7. จัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ ต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารงาน เอกสารระบบจัดเก็บเอกสาร

8. จัดเตรียมการเดินทาง ต้องรับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารการเดินทาง รวมถึง เอกสารทางธุรกิจให้กับผู้บริหาร

9. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์หนังสือ การพิมพ์ บันทึกข้อความ

10. สามารถใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การรับโทรศัพท์ การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร

### 3.3.4 เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

งานเลขานุการ เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ นอกจากเป็นผู้ที่เปรียบเสมือนมือ ขวาของเจ้านาย และผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหารแล้ว เลขานุการควรมีทักษะและ ผลงานที่เป็นเลิศ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง (ตรีเพ็ชร อำเมือง, ม.ป.ป. : 10 - 11) กล่าวถึง เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหารไว้ดังนี้

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถพื้นฐานทั่วไปที่ จำเป็นสำหรับเลขานุการ

2. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใด ๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที่

4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ

5. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้ เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่



ต้องมีความรับผิดชอบทำงานงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

7. รอบคอบสอบทาน งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสนอ

8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดี๋ยวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วยคือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน

10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำความลับไปเปิดเผยไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่อง

งานขององค์กร

11. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการ ที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

12. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางที่อาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจต้องทำนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่า

ค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

13. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

## บทที่ 4

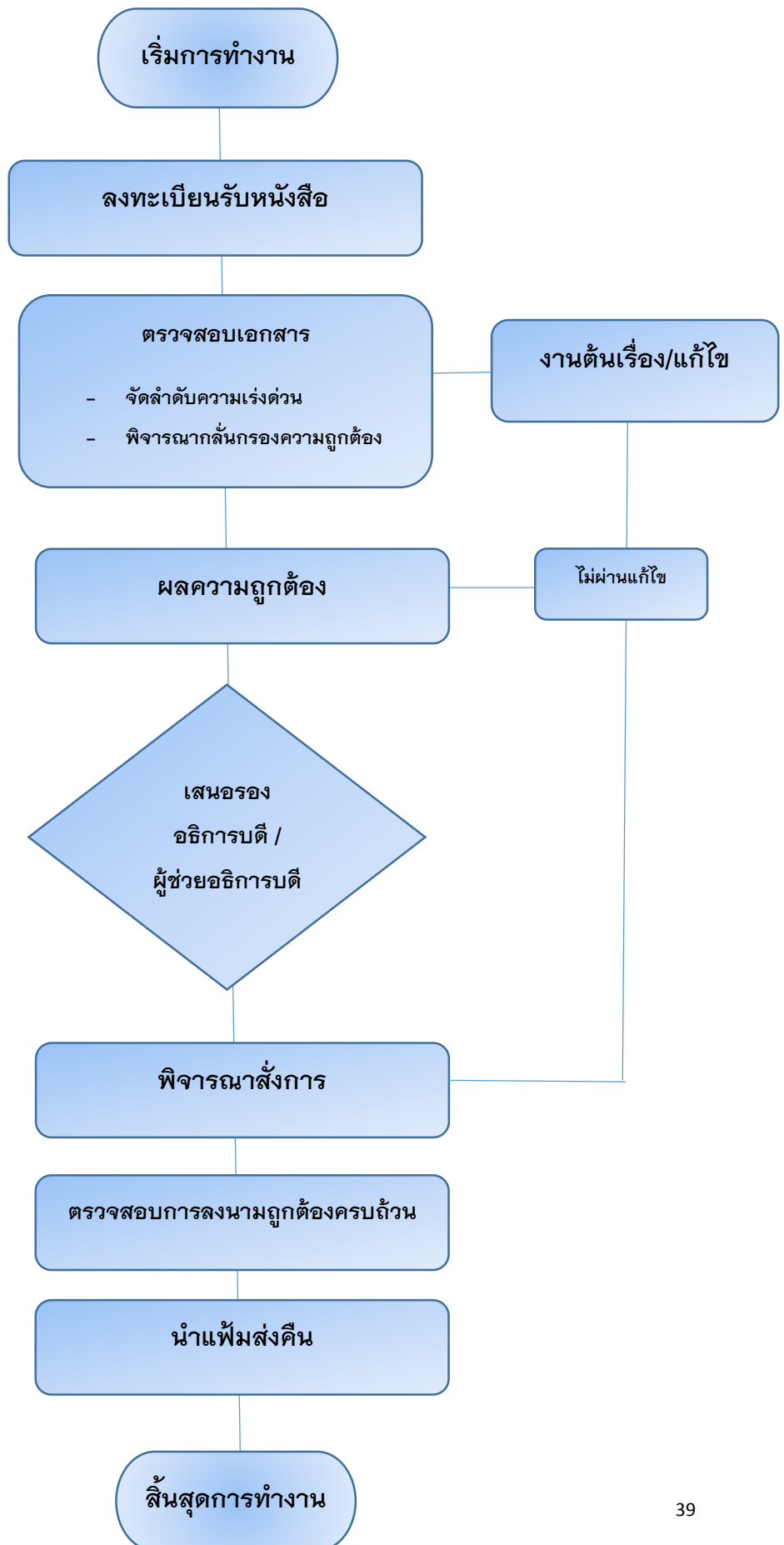
### กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการทำงานเลขานุการรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี ประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอน ปฏิบัติงาน 6 งานหลัก ๆ ดังนี้

1. งานเสนอแฟ้มงาน
2. งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
3. งานติดตามเรื่อง
4. งานจัดตารางนัดหมายผู้บริหาร
5. งานติดต่อประสานงาน
6. จัดประชุมคณะที่ปรึกษานายกสภามหาวิทยาลัย

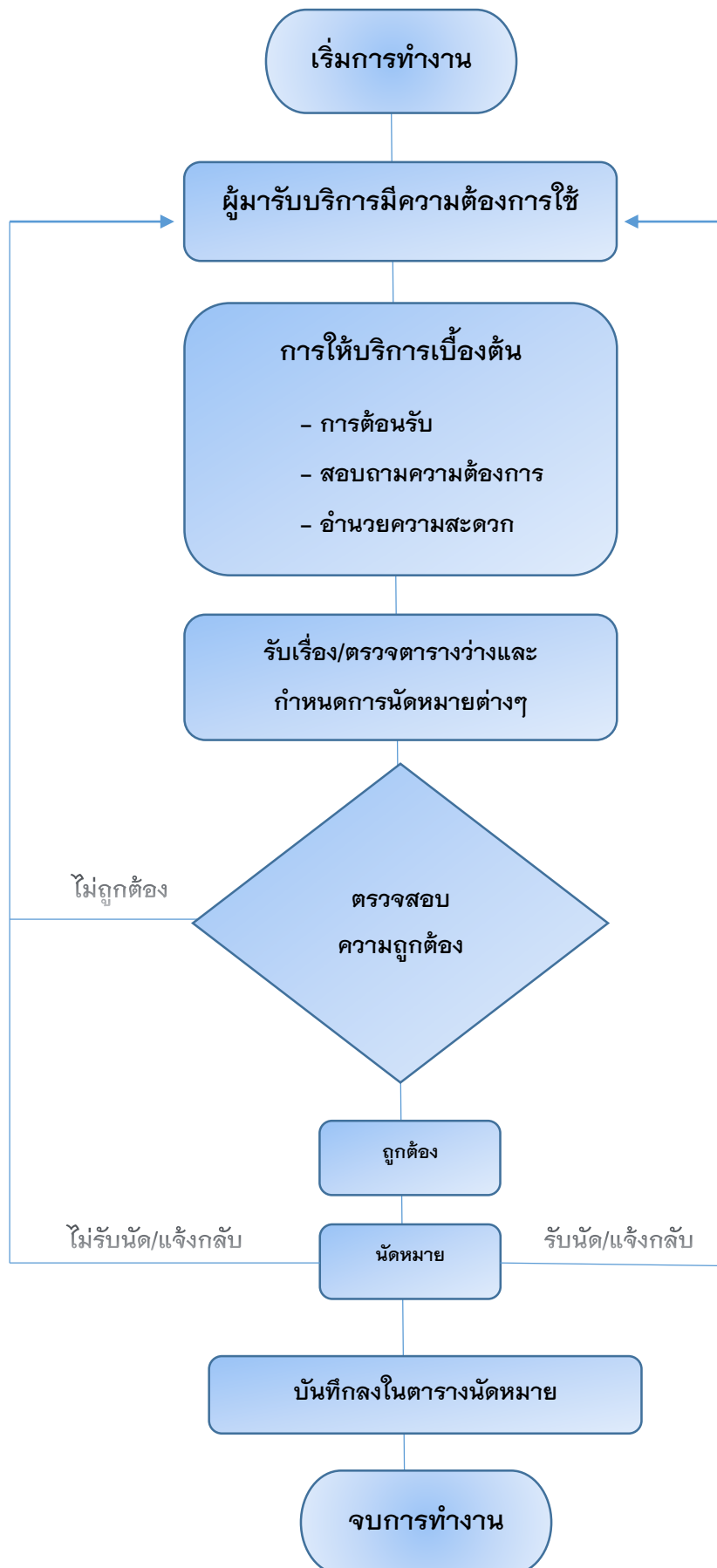
1. งานเสนอแฟ้มงาน

มีกระบวนการดังนี้



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างถึง
1.	<p>งานการให้บริการและ อำนวยความสะดวก</p> <p>-ผู้มารับบริการมีความ ต้องการมาใช้บริการ</p> <p>- การให้บริการเบื้องต้น</p> <p>-รับเรื่อง/ดูตารางวัน ว่าง/ลงกำหนดการ</p> <p>-ตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล</p> <p>-แจ้งรองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดีทราบ</p> <p>- บันทึกในตาราง</p>	<p>1.งานการให้บริการ เพื่อความสะดวกมี หลายด้าน เช่น การ อำนวยความสะดวก ด้วยตนเอง ทาง โทรศัพท์ทั้งภายใน และภายนอก จดหมาย E-mail โปรแกรม line อื่น ๆ  เป็นต้น</p>	<p>เลขานุการ รอง อธิการบดี/ ผู้ช่วย อธิการบดี</p>	10-15 นาที	

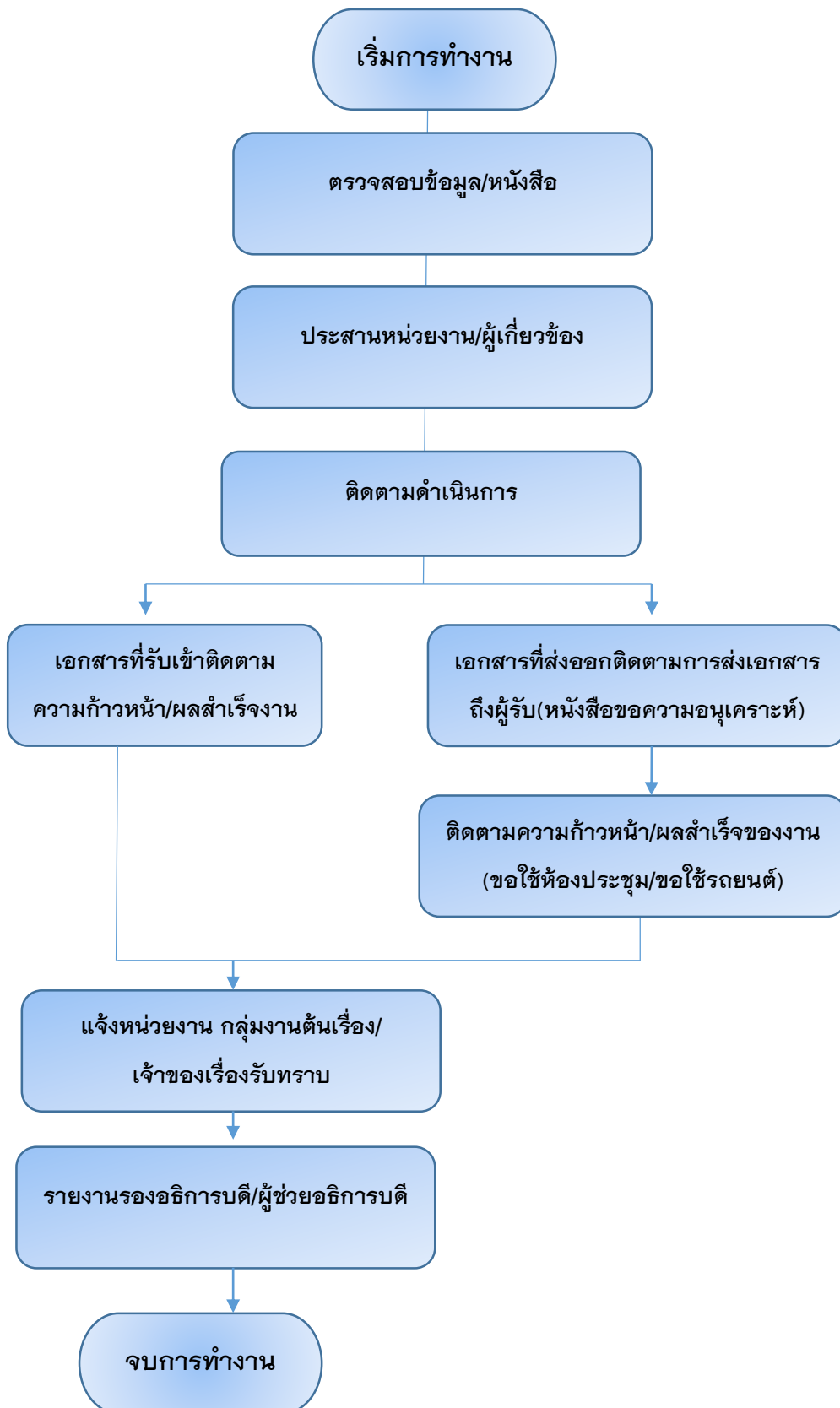
## 2. งานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิง
2.	<p>งานเสนอแฟ้ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดลำดับความเร่งด่วนของเอกสาร</li> <li>- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร</li> <li>- ตรวจสอบความเรียบร้อย ติดสลิป ลงนาม</li> <li>- เมื่อแฟ้มออกจากห้องรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี กรณีมีแฟ้มหน่วยงานภายนอกต้องประสานให้หน่วยงานนั้นมารับแฟ้มคืน</li> <li>- บันทึกการรับส่ง</li> </ul>	<p>งานเสนอแฟ้มนำแฟ้มเสนอ เพื่อให้ รองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี ลงนามสั่งการลงความเห็น หรือเขียนหนังสือ เมื่อได้รับเอกสารของรองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี จากงานรับส่งหนังสือของหน่วยงานแล้วต้องดำเนินการลงทะเบียนรับเข้าแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดลำดับความสำคัญของเรื่อง จัดแยกแฟ้มเสนองานตามความสำคัญเร่งด่วนตามลำดับวัน ก่อนหลังของภารกิจ หรือเหตุการณ์ ตามเอกสาร โดยไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน</li> <li>2. ตรวจสอบความถูกต้องตัวสะกดคำ/ตำแหน่ง และเอกสารแนบให้ครบถ้วนที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสาร โดยเฉพาะหนังสือภายนอกต้องระมัดระวังมาก</li> </ol>			

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้างอิง
		<p>3. ตรวจสอบความเรียบร้อยติดสลิปลงนาม/อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี กรณีที่ต้องลงนาม</p> <p>4. ให้เกษียณหนังสือโดยสรุปประเด็น สำคัญให้รองอธิการทราบ เพื่อความสะดวกในการพิจารณาตัดสินใจ</p> <p>5. เมื่อแฟ้มเสนอกออกจากห้อง รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี ต้องตรวจสอบความถูกต้อง ลงนามครบ และแจ้งหน่วยงานต้นเรื่อง รับ เรื่อง คืบ น / ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี</p> <p>6. ส่งกลับไปยังต้นเรื่องเพื่อดำเนินการไปส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>7. สิ้นสุดการนำเสนอแฟ้ม</p>			

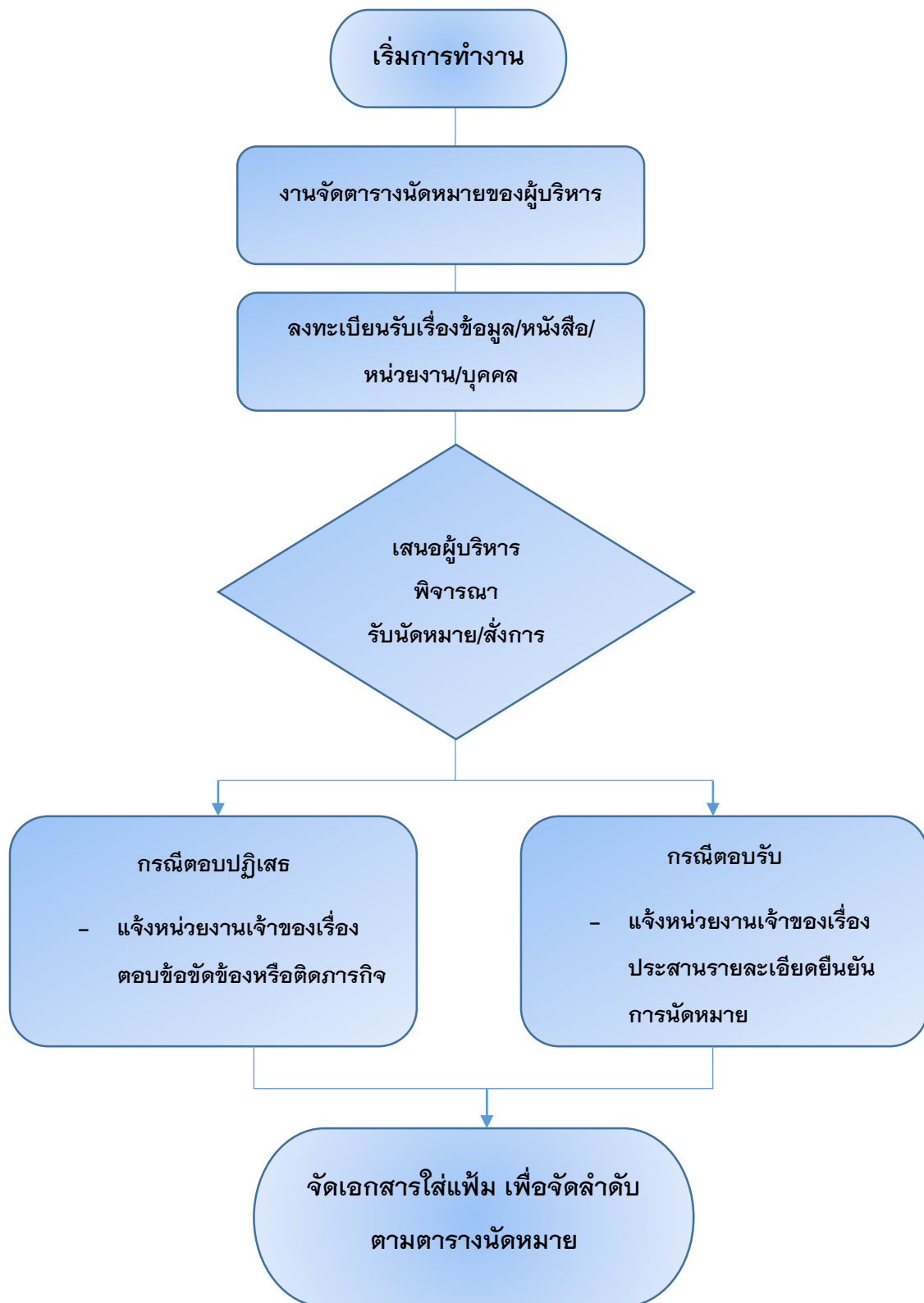
### 3. งานติดตามเรื่อง





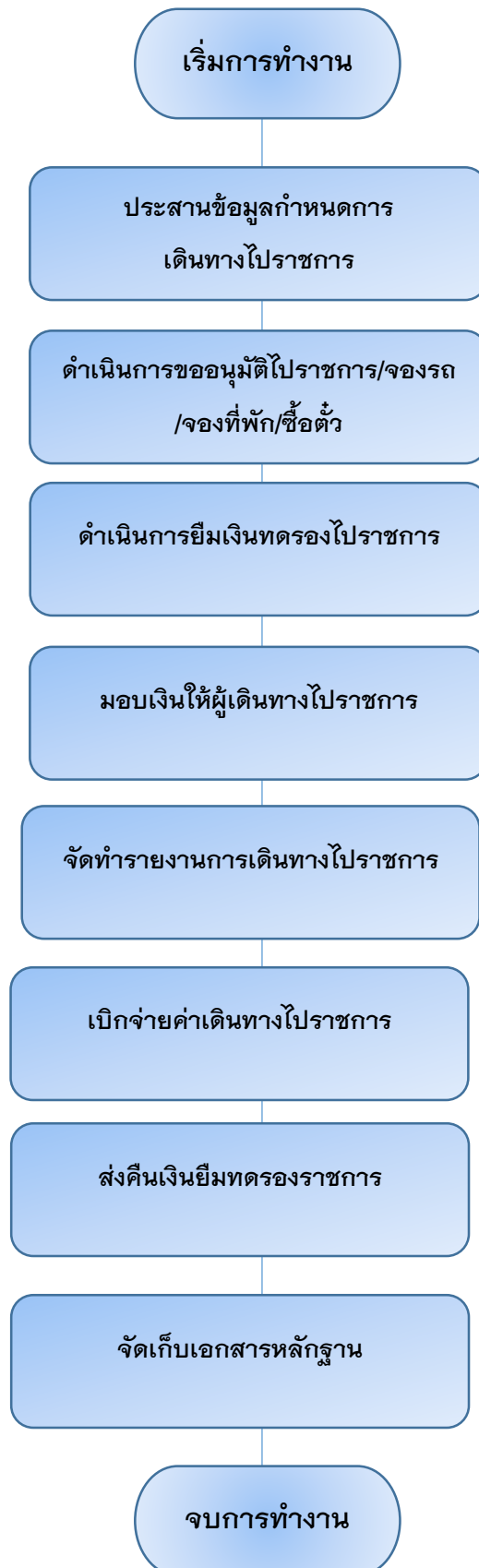
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ อ้างอิง
3.	<p>งานติดตามเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลในการดำเนินการ รับ - ส่งหนังสือ/เอกสาร</li> <li>- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ติดตามการดำเนินงาน</li> <li>- งานรับเข้า - ออกต้องติดตามความก้าวหน้าผลสำเร็จของงาน</li> <li>- กรณีมีการประสานงานโดยตรงและทางโทรศัพท์ ต้องรีบดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องทันทีให้แล้วเสร็จ</li> <li>- แจ้งรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี</li> </ul>	1. ดำเนินการประสานงานและติดตาม เรื่อง	เลขานุการรองอธิการบดี/ ผู้ช่วย อธิการบดี		

#### 4. งานจัดตารางนัดหมายผู้บริหาร



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ อ้างอิง
4.	<p>งานจัดทำตารางนัดหมายของรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี</p> <p>1. บันทึกข้อมูลลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>2. บันทึกเสนอรายละเอียดชื่อ สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลา สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>3. ผู้บริหารพิจารณารับนัด/รับเชิญ/สั่งการ เลขานุการลงตารางนัด</p> <p>4. การตอบรับนัดหมาย</p> <p>4.1 กรณีตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งชัดของหน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประสานงานทางโทรศัพท์หรือโทรสาร</p> <p>4.2 กรณีตอบรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งยืนยันการรับนัดหมายกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>5. ลงนัดในระบบ google colander</p>	<p>งานจัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหาร</p> <p>1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องรวดเร็วและคัดแยกประเภทของเรื่องที่มีความเร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรีบดำเนินการได้ทันเวลา</p> <p>2. สามารถบันทึกเสนอผู้บริหารด้วยความถูกต้องรวดเร็วและทันเวลา</p> <p>3. มีรายละเอียดข้อมูลลงในตารางนัดหมายถูกต้องและครบถ้วน</p> <p>4. การตอบรับนัดหมาย</p> <p>4.1 มีการแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบผลการนัดหมาย</p> <p>4.2 มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการนัดหมายลงในตารางนัดหมาย</p> <p>5. มีการลงนัดหมายในระบบ google colander</p>	เลขานุการรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี		

## 5. งานประสาน



ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้าง ถึง
5.	<p>งานประสานงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียม ข้อมูล กำหนดการเดินทาง</li> <li>- ดำเนินการขอใช้รถยนต์/จองที่พัก/ซื้อตั๋วเครื่องบิน</li> <li>- ขออนุมัติเดินทางไปราชการ</li> <li>- ยืมเงินทดรองไปราชการประชุม/อบรม/สัมมนา</li> <li>- จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการ</li> <li>- การเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการ</li> <li>- การส่งคืนเงินยืมทดรองราชการ</li> <li>- หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ / แจ้งผู้บังคับบัญชา</li> <li>- จัดเก็บเอกสารหลักฐาน</li> </ul>	<p>งานประสานงาน</p> <p>ดำเนินการประสานงาน และอำนวยความสะดวกการเดินทางไปราชการ เช่น งานอบรมสัมมนา ให้ปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสานขอมูลการไปราชการ และ กำหนดการเดินทางไปราชการของรองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี</li> <li>2. ดำเนินการและจัดทำเรื่องขออนุญาตไปราชการเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา/อนุมัติ</li> <li>3. ดำเนินการยืมเงินทดรองราชการ</li> <li>4. ประสานงานและติดต่อจองที่พัก ตามข้อมูลกำหนดการเดินทางไปราชการ และแจ้งรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดีทราบ</li> <li>5. จัดทำรายงานการเดินทางไป ประชุม/อบรม/สัมมนาตามข้อมูลของการเดินทาง</li> </ol>			

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะ เวลา	แบบฟอร์ม ที่อ้าง ถึง
5.		ไปราชการและส่งเรื่อง ผ่านงาน การเงินของ หน่วยงาน			

## บทที่ 5

### ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

งานเลขานุการรองอธิการบดี เป็นงานที่สนับสนุนงานของผู้อำนวยการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้ใจ การเสนองานจะเสนอในช่วงใดจึงจะเหมาะสม และเลขานุการต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สาเหตุที่ทำให้งานเลขานุการไม่ก้าวหน้า ได้แก่

1. ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ
3. ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
4. ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น
5. ขาดความสามารถในการสื่อสารต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง
6. ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงาน
7. ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน
8. เข้ากับคนอื่นในที่มงานไม่ได้
9. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ
10. ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้

#### 5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
2. ไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน หากขาดทักษะในด้านนี้ จะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
3. หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อรองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี และมหาวิทยาลัยทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ
4. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถคิดและตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

## 5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน

1. การทำงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษา รายละเอียด ของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้

3. ทุกครั้งที่รองอธิการเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะบางครั้งท่านสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติงาน เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งอย่างได้

4. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์.การเลขานุกร, เกษมสัมพันธ์การพิมพ์, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุกร 1 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด,กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุกร 2 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด,

กรุงเทพมหานคร

พูลสุข สังข์รุ่ง.การบริหารสำนักงาน, ฝ่ายเอกสารและตำรามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,

กรุงเทพมหานคร; มีนาคม 2541

อุษณีย์ ตุลาบตี (2545).เลขานุกรมืออาชีพ.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงด์ เอกสาร

ประกอบการอบรม (2552).คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, English for Mahidol Staff In

the office.

## ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานสารบรรณ

(ฉบับที่ ๔)

พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่ข้อ ๗ และข้อ ๑๐ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และข้อ ๘ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย”

ข้อ ๔ ให้เพิ่มบทนิยามคำว่า “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างบทนิยามคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ส่วนราชการ” ในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือ เก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๕ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสามของข้อ ๒๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“ในกรณีที่บันทึกจัดทำในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยการพิมพ์ข้อความ ในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบสื่อสารอื่นใดที่มีการยืนยันตัวตน จะพิมพ์ชื่อผู้บันทึกแทน การลงลายมือชื่อก็ได้ และจะไม่ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกก็ได้หากระบบมีการบันทึกวัน เดือน ปีไว้อยู่แล้ว”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในวรรคสองของข้อ ๒๗ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่า สื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมตลอดทั้งพื้นที่ที่ส่วนราชการใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น บริการคลาวด์ (cloud computing)”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๙ การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เว้นแต่กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ หรือเป็นสิ่งที่มีความลับของทางราชการชั้นลับที่สุดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้ง และให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว ถ้าได้รับการแจ้งตอบรับแล้ว ส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารตามไปอีก

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที สำหรับกรณีที่ข้อความที่ส่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

การส่งหรือจัดเก็บข้อความตามวรรคสามด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือเป็นการบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐานแล้ว”

ข้อ ๘ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๒๙/๑ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“ข้อ ๒๙/๑ ให้ส่วนราชการจัดให้มีทะเบียนหนังสือรับ ทะเบียนหนังสือส่ง บัญชีหนังสือส่งเก็บ ทะเบียนหนังสือเก็บ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี บัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง บัญชีฝากหนังสือ และบัญชีหนังสือขอทำลาย ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียด เช่นเดียวกับทะเบียนหรือบัญชีในรูปแบบเอกสาร

ทะเบียนหรือบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่งจะอยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือจัดทำโดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อมีทะเบียนหรือบัญชีดังกล่าวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ไม่ต้องจัดทำทะเบียนหรือบัญชีใดเป็นเอกสารอีก”

ข้อ ๙ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสามของข้อ ๓๐ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“หนังสือที่จัดทำขึ้นตามวรรคหนึ่งและหน่วยงานสารบรรณกลางได้ส่งหนังสือด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าการเก็บสำเนาหนังสือไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งนั้น เป็นการเก็บสำเนาไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลางตามวรรคหนึ่งแล้ว ทั้งนี้ โดยไม่ต้องเก็บเป็นเอกสารอีก”

ข้อ ๑๐ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นหมวด ๕ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อ ๘๙/๑ ข้อ ๘๙/๒ ข้อ ๘๙/๓ ข้อ ๘๙/๔ และข้อ ๘๙/๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

#### “หมวด ๕

#### ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๘๙/๑ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ หรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของส่วนราชการนั้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดมีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาค หรือมีหน่วยงานในสังกัด ที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลางแยกต่างหากจากส่วนกลางเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดให้ต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางตามวรรคหนึ่งของตนเอง ส่วนราชการนั้น จะอนุญาตหรือจัดให้หน่วยงานในสังกัดดังกล่าวมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางเฉพาะ สำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้

ให้ส่วนราชการประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ในเว็บไซต์ของส่วนราชการนั้น และให้แจ้งไปยังสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อรวบรวมเผยแพร่พร้อมกับหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบหนังสือที่ส่งมาซึ่งที่อยู่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รวบรวมที่อยู่ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์กลางของหน่วยงานของรัฐทั้งหมดเพื่อเผยแพร่ในทีเดียวกับที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลาง ของส่วนราชการตามวรรคสามด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๖ ทั้งนี้ โดยไม่รวมถึงการใช้ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๗

ข้อ ๘๙/๒ ให้นำความในข้อ ๓๕ ข้อ ๓๖ ข้อ ๓๘ ข้อ ๓๙ ข้อ ๔๐ ข้อ ๔๑ ข้อ ๔๒ ข้อ ๔๓ ข้อ ๔๗ ข้อ ๕๘ และข้อ ๕๙ มาใช้บังคับแก่หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโดยอนุโลม

ในกรณีที่หน่วยงานสารบรรณกลางของส่วนราชการมีความจำเป็นต้องพิมพ์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่รับออกเป็นเอกสารเพื่อดำเนินการ ให้นำความในข้อ ๓๗ มาใช้บังคับด้วย

ข้อ ๘๙/๓ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ในการรับหรือส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้ลงเวลาที่ปรากฏในระบบว่าส่วนราชการได้รับหรือได้ส่งหนังสือไว้ในทะเบียนหนังสือรับหรือทะเบียนหนังสือส่ง แล้วแต่กรณี ไว้เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการด้วย โดยในกรณีที่ได้ส่งไปทางที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับแจ้งไว้หรือที่ได้มีการประกาศเผยแพร่ตามข้อ ๘๙/๑ แล้ว แต่ไม่สำเร็จ ให้ลงวันและเวลาที่ปรากฏในระบบว่าได้จัดส่งครั้งแรกเป็นวันและเวลาที่ได้ส่งหนังสือ

ข้อ ๘๙/๔ การเก็บหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากการเก็บไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นผลจากที่ได้มีการรับหรือการส่งหนังสือนั้น ให้มีการสำรองข้อมูล (backup) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไว้อีกแห่งเป็นอย่างน้อยด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บรักษาไว้ในการสำรองข้อมูลตามวรรคหนึ่ง และที่ส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตามข้อ ๕๘ ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน เช่น PDF ความละเอียดไม่น้อยกว่า ๑๕๐ dpi และให้นำหลักเกณฑ์การตั้งชื่อไฟล์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๗ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

ข้อ ๘๙/๕ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ตลอดไป เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นต้องเพิ่มพื้นที่จัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีเหตุผลความจำเป็นอื่นใด หัวหน้าส่วนราชการจะมีคำสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้เอกสารจดหมายเหตุตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติ ที่เก็บมาเป็นเวลาเกินกว่า ๑๐ ปีแล้วก็ได้ โดยในการทำลายให้ใช้วิธีลบออกจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้ลบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้เป็นเวลานานที่สุดย้อนขึ้นมา

ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับแก่หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บรักษาไว้ในการสำรองข้อมูลของส่วนราชการตามข้อ ๘๙/๔ ด้วยโดยอนุโลม โดยหัวหน้าส่วนราชการจะมีคำสั่งให้ทำลายได้เฉพาะหนังสือที่เก็บมาเป็นเวลาเกินกว่า ๒๐ ปี ซึ่งได้มีการส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตามข้อ ๕๘ แล้ว

เมื่อหัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้นำความในส่วนที่ ๓ การทำลาย ของหมวด ๓ การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ มาใช้บังคับโดยอนุโลม”

ข้อ ๑๑ ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีปัญหาอุปสรรคทางเทคนิคในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือในการเชื่อมโยงข้อมูล

หรือระบบกับส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ส่วนราชการอาจขอรับการสนับสนุนหรือขอความช่วยเหลือจาก สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

ข้อ ๑๒ การปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนวันที่ระเบียบนี้ ใช้บังคับ รวมทั้งหนังสือ เอกสาร และสำเนาที่เกี่ยวข้อง ถ้าได้กระทำไปโดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ หรือวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยระเบียบนี้ ให้ถือว่าชอบด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ปฏิบัติต่อไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ และภาคผนวกที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๓ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

## ภาคผนวก ๖

### หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑. การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือและการติดต่อราชการสามารถติดต่อผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสนับสนุนการสร้างหนังสือให้เป็นไปตามรูปแบบที่ระเบียบกำหนด หรือจะต้องสามารถรองรับหนังสือที่สร้างโดยใช้กระดาษแล้วแปลงเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถรับส่งหนังสือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกโดยย่อว่า “อีเมล” ตามภาคผนวก ๗ ได้

๒. เมื่อได้รับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ได้

๒.๑ ออกเลขที่ทะเบียนรับและบันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับตามลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

๒.๒ ส่งผลการรับหนังสือกลับไปยังผู้ส่งและจัดส่งให้ผู้รับภายในหน่วยงานต่อไป

๒.๓ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถเก็บรักษาหนังสือที่มีการรับส่งโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือหนังสือที่นำเข้าภายหลังได้ และสามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของหนังสือได้

๒.๔ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถแสดงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับและส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือให้ปรากฏแก่ผู้รับผู้ส่งได้ ในกรณีที่มีการโต้แย้งเรื่องวันและเวลาที่หน่วยงานทำการลงทะเบียนรับหนังสือ ให้ในวันและเวลาที่หนังสือเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานผู้รับประกอบการพิจารณาวันและเวลาการรับส่งหนังสือของผู้รับผู้ส่ง คือ วันและเวลาที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้ลงทะเบียนรับส่งหนังสือในระบบ

๒.๕ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสนับสนุนการสืบค้นข้อมูลหนังสือที่มีการจัดเก็บไว้

๒.๖ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีระบบสำรองข้อมูล (backup system) ที่สามารถกู้คืนข้อมูลเพื่อป้องกันการเสียหายหรือสูญหายของข้อมูลนั้น

๓. คุณสมบัติด้านความปลอดภัยขั้นต่ำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อยต้องสามารถกำหนดสิทธิผู้ใช้ (user) ในการเปิด รับ หรือส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายบุคคลได้ และต้องสามารถตรวจสอบยืนยันผู้ใช้โดยวิธีการถามชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเป็นอย่างต่ำ

๔. การรับ การส่ง และการเก็บรักษาหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการขั้นต่ำ ดังต่อไปนี้

๔.๑ หลักเกณฑ์และวิธีการทั่วไป

๔.๑.๑ ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่รับส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารชั้นความลับเพื่อทำหน้าที่รับส่งหนังสือที่มีชั้นความลับเฉพาะในชั้นลับหรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๔.๑.๒ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งตาม ๔.๑.๑ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและหนังสือที่ได้รับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการเป็นประจำตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้าและอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย

๔.๑.๓ ให้ผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จัดเก็บข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่หน่วยงานได้รับไว้ในสื่อกลางบันทึกข้อมูลตามที่ระเบียบกำหนด และลบข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ไม่จำเป็นต้องใช้งานแล้ว โดยดำเนินการเป็นประจำตามระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ ตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

#### ๔.๒ หลักเกณฑ์และวิธีการเฉพาะ

๔.๒.๑ การส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการร่างหนังสือวิธีการที่สามารถระบุตัวตนและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อ (เช่น การใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน) ออกเลขที่หนังสือ บันทึกลงในทะเบียนหนังสือส่ง เก็บรักษาสำเนาหนังสือและส่งหนังสือไปหน่วยงานผู้รับ

๔.๒.๒ เมื่อได้ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารอีก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถแสดงผลโดยอัตโนมัติในระบบของผู้ส่งกรณีที่ไม่สามารถส่งหนังสือไปยังผู้รับได้ และผู้ส่งต้องตรวจผลการส่งทุกครั้งเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว

๔.๒.๓ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับและลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารชั้นความลับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัยโดยสามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือเพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่มิได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อความได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

---



## ภาคผนวก ๗

### หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๑. ให้ส่วนราชการจัดให้มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกโดยย่อว่า “อีเมล” กลางของส่วนราชการ เพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยให้ใช้ชื่อ saraban ตามด้วยชื่อโดเมน (domain name) ของส่วนราชการนั้น หรืออย่างน้อยต้องลงท้ายด้วยชื่อโดเมนของส่วนราชการต้นสังกัด ตัวอย่างเช่น

ราชการบริหารส่วนกลาง	saraban@opm.go.th saraban@dwr.mail.go.th
ราชการบริหารส่วนภูมิภาค	saraban-phayao@moi.go.th saraban_lampang@dopa.go.th
ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น	saraban@sirachacity.go.th saraban_6301209@dla.go.th

ส่วนราชการอาจจัดหลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) เพื่อใช้รับรองหนังสือของส่วนราชการที่จะส่งทางอีเมลด้วยก็ได้

๒. ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่รับหนังสือทางที่อยู่อีเมลตามข้อ ๑ รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการที่ได้รับในระบบอีเมลของส่วนราชการเป็นประจำตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบในโฟลเดอร์อีเมลขยะและโฟลเดอร์อื่นใดที่อาจมีอีเมลเข้ามาได้ ทั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้าและอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งตรวจสอบพบอีเมลขยะหรืออีเมลโฆษณา เช่น Spam mail หรือ Junk mail หรือ Hoax mail ไม่ควรเปิดอีเมลนั้น และห้ามมิให้ตอบกลับ เปิดเอกสารหรือคลิกลิงก์ที่แนบมากับอีเมลนั้นโดยเด็ดขาด โดยให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งลบอีเมลนั้นทิ้งทันที

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งมาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐในโฟลเดอร์อีเมลขยะหรือโฟลเดอร์อื่นใด ให้ย้ายไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) แล้วดำเนินการตามข้อ ๓ ต่อไป

๓. เมื่อได้รับอีเมลจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๒ ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ลงทะเบียนรับหนังสือที่แนบมากับอีเมลนั้นในทะเบียนหนังสือรับตามข้อ ๓๘ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

๓.๒ แจ้งยืนยันการได้รับอีเมลโดยการตอบกลับ (reply) อีเมลนั้นไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมาหรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ส่งได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับภายหลัง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ให้ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ นาฬิกา ของวันทำการถัดไป ทั้งนี้ เนื้อหาของอีเมลที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่าส่วนราชการนั้นได้รับอีเมลแล้วพร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย ตัวอย่างเช่น

“ได้รับอีเมลของท่านแล้ว

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

0 2283 4244

Your e-mail is well received.

Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office

+66 2283 4244”

๓.๓ สำรองข้อมูล (backup) อีเมลนั้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ซึ่งต้องสามารถเรียกดูในภายหลังได้ เช่น การส่งเข้าอีเมลของส่วนราชการที่กำหนดขึ้นเพื่อสำรองข้อมูลเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ การจัดเก็บหรือสำรองข้อมูลหนังสือราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้นำหลักเกณฑ์การตั้งชื่อไฟล์ในข้อ ๔ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

๓.๔ ในกรณีที่ส่วนราชการนั้นมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้นำเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่ส่วนราชการนั้นไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้พิมพ์ออก (print out) เป็นเอกสารแล้วดำเนินการต่อไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

๓.๕ การจัดส่งอีเมลที่ได้ลงทะเบียนรับแล้วให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในส่วนราชการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

๓.๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับที่สุด ให้ติดต่อผู้ส่งเพื่อแจ้งให้ทราบว่าหนังสือนั้นไม่อาจส่งและรับด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และขอให้ดำเนินการส่งใหม่อีกครั้งเป็นเอกสาร เมื่อได้แจ้งแล้วให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางลบอีเมลนั้นทิ้งทันที การพิมพ์หนังสือตามวรรคหนึ่งออกเป็นเอกสาร ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ดำเนินการ ในระหว่างการดำเนินการดังกล่าวต้องระมัดระวังมิให้บุคคลอื่นได้อ่านหรือเข้าถึงอีเมลและหนังสือนั้นได้

๓.๗ ในกรณีที่ส่วนราชการ หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ได้รับหนังสือราชการถึงส่วนราชการทางที่อยู่อีเมลอื่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ เช่น ที่อยู่อีเมลของหน่วยงานภายใน หรือที่อยู่อีเมลของเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการจัดให้เจ้าหน้าที่นั้นในการปฏิบัติงาน ให้เป็นหน้าที่ของผู้ดูแลหรือใช้งานที่อยู่อีเมลนั้นที่จะส่งต่อ (forward) ไปยังที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ เพื่อดำเนินการต่อไปตามที่กำหนดในข้อนี้ และให้เจ้าหน้าที่ตามข้อ ๒ ส่งอีเมลแจ้งกลับไปยังผู้ส่งเพื่อทราบที่อยู่อีเมลที่ถูกต้องสำหรับการจัดส่งครั้งต่อไปด้วย

๓.๘ การดำเนินการตามข้อ ๓ อาจใช้ระบบอัตโนมัติที่ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดก็ได้

๔. การจัดทำข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการเพื่อส่งทางอีเมล ให้ส่วนราชการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดทำร่างหนังสือให้ผู้มีอำนาจลงชื่อหรือให้ความเห็นชอบร่างหนังสือที่จะส่งออกไปภายนอก

๔.๒ เมื่อผู้มีอำนาจลงชื่อได้ลงลายมือชื่อหรือให้ความเห็นชอบหนังสือแล้ว ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วย และให้ประสานหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อกำหนดเลขทะเบียนหนังสือส่งและลงรายการทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔.๓ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แล้วนำเลขดังกล่าวมากำหนดไว้ในหนังสือที่จะส่งไปภายนอก

ในกรณีที่ส่วนราชการใดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งหนังสือทางอีเมล โดยระบบดังกล่าวสามารถจัดทำหนังสือและออกเลขหนังสือได้โดยอัตโนมัติเมื่อผู้มีอำนาจลงชื่อได้แสดงเจตนาเห็นชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าได้ปฏิบัติตาม ๔.๒ แล้ว

๔.๓ ให้เจ้าของเรื่องแปลงหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF เป็นไฟล์เดียว ความละเอียดไม่น้อยกว่า ๓๐๐ dpi เว้นแต่กรณีที่สิ่งที่จะส่งไปด้วยมีจำนวนมากจะแยกไฟล์ต่างหากก็ได้ และให้ตั้งชื่อไฟล์ตามหลักเกณฑ์และลำดับ ดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ชื่อไฟล์ให้ใช้เลขอารบิก และใช้เครื่องหมายขีดกลาง ( \_ ) แทนการเว้นวรรคหรือเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์พิเศษที่สงวนไม่ให้ใช้ในชื่อไฟล์ (reserved characters) เช่น (/) (.) หรือ (\$)

๔.๓.๑ ปีพุทธศักราช

๔.๓.๒ รหัสตัวอักษรโรมันประจำส่วนราชการตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายภาคผนวกนี้

๔.๓.๓ เลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๔.๓.๔ เลขที่ของหนังสือตามทะเบียนหนังสือส่ง

๔.๓.๕ กรณีมีหลายไฟล์ ให้ไฟล์สิ่งที่จะส่งไปด้วยใช้ชื่อไฟล์เดียวกับหนังสือแล้วตามด้วยตัวเลขตั้งแต่เลข 1 เป็นต้นไปตามลำดับ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าเป็นตัวเลขเดียวกับตัวเลขของสิ่งที่ส่งมาด้วยตามที่ระบุในหนังสือหรือไม่

ตัวอย่างเช่น

2564\_OPM0913\_56.pdf

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

2564\_OPM0913\_56\_1.pdf

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

2564\_OPM0913\_56\_2.pdf

๕. การส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการทางอีเมล ให้ส่วนราชการดำเนินการดังนี้

๕.๑ ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการนั้นคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือของส่วนราชการนั้นทางอีเมล

๕.๒ ให้เจ้าของเรื่องนำส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๓ รวมทั้งแจ้งที่อยู่อีเมลของผู้รับ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับ (ถ้ามี) ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ เพื่อดำเนินการส่งอีเมลต่อไป

๕.๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๕.๓.๑ ลงทะเบียนหนังสือส่งโดยระบุเลขทะเบียนส่งตามที่ระบุไว้ในหนังสือส่ง โดยให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการส่งหนังสือเป็นเอกสาร

๕.๓.๒ ตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) (ถ้ามี) เพื่อรับรองความถูกต้องของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้น

๕.๓.๓ เข้าสู่ระบบอีเมล โดยในการส่งหนังสือราชการ ให้ใช้ที่อยู่อีเมลกลางของส่วนราชการตามข้อ ๑ เท่านั้น

๕.๓.๔ ในส่วนชื่อเรื่องของอีเมล (subject) ให้ระบุโดยใช้ชื่อเรื่องตามที่ระบุในหนังสือ ทั้งนี้ ในกรณีมีการกำหนดชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วในชื่อเรื่องของอีเมลตามด้วยเครื่องหมายทวิภาค (: ) แล้วจึงระบุชื่อเรื่อง ตัวอย่างเช่น ด่วนที่สุด : ขอเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามสัญญาเลขที่ .. ครั้งที่ ..

๕.๓.๕ ในเนื้อหาอีเมล ให้จัดรูปแบบเนื้อหาเป็น HTML โดยให้ใช้การเข้ารหัสข้อความ (text encoding) แบบ UTF-8 และใช้ตัวแบบอักษร (font) Arial หรือ Verdana หรือ Times New Roman หรือ font อื่นใดซึ่งรองรับการแสดงผลภาษาไทย และสามารถแสดงผลบนอุปกรณ์ส่วนใหญ่ได้

๕.๓.๖ เนื้อหาของอีเมลต้องมีการจัดเรียงและมีเนื้อหาของข้อความดังต่อไปนี้

๕.๓.๖.๑ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่อีเมลนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๕.๓.๖.๒ ข้อความ ให้ลงสรุปสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

๕.๓.๖.๓ คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๕.๓.๖.๔ ลงชื่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือนั้น

๕.๓.๖.๕ ข้อมูลติดต่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ และหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของเรื่องและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นได้ไว้ด้วย

๕.๓.๖.๖ ข้อความขอให้ตอบกลับ เพื่อขอให้ผู้รับอีเมลหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบกลับ (reply) ว่าได้รับอีเมลนั้นแล้ว ตัวอย่างเช่น

“หากท่านได้รับอีเมลนี้แล้วกรุณาแจ้งการได้รับกลับมายังที่อยู่อีเมลนี้ด้วย จะขอบคุณยิ่ง”

๕.๓.๖.๗ เส้นปิดข้อความ โดยให้มีเส้นประหรือเส้นทึบปิดข้อความยาวตลอดบรรทัดที่อยู่ใต้ข้อมูลติดต่อ เพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ้นสุดเนื้อหาของอีเมล

๕.๓.๖.๘ ข้อความจำกัดความรับผิดชอบมาตรฐาน ให้พิมพ์ข้อความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังต่อไปนี้

“อีเมล (และ/หรือเอกสารแนบ) นี้เป็นข้อมูลที่เป็นความลับ และอาจเป็นข้อมูลที่เป็นเอกสิทธิ์เฉพาะบุคคล การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้หรือเปิดเผยให้บุคคลอื่นใดล่วงรู้ เป็นการกระทำที่ไม่ได้รับอนุญาต หากท่านมิได้เป็นบุคคลที่อีเมลฉบับนี้ระบุถึงแล้ว กรุณาลบอีเมลนี้ออกจากคอมพิวเตอร์ที่ท่านได้รับ ทั้งนี้ ขอขอบคุณหากท่านได้แจ้งผู้ส่งถึงการจัดส่งอีเมลผิดพลาดด้วย

This e-mail (and/or attachments) is confidential and may be privileged. Use or disclosure of it by anyone other than a designated addressee is unauthorized. If you are not an intended recipient, please delete this e-mail from the computer on which you received it. We thank you for notifying us immediately.”

๕.๓.๗ ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับไว้ในช่อง “ถึง” (To) โดยในกรณีที่มีผู้รับหลายคน ให้เรียงลำดับที่อยู่อีเมลในช่องเดียวกัน แต่สำหรับกรณีที่ต้องส่งอีเมลที่ส่งออกเป็นสำเนาให้บุคคลอื่นใดด้วยแล้ว ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับสำเนาในช่อง “สำเนาถึง” (CC) โดยให้ส่งสำเนาไปยังที่อยู่อีเมลของเจ้าของเรื่องด้วย (ถ้ามี) และให้ใช้ช่อง “สำเนาถึง” (BCC) สำหรับกรณีดังต่อไปนี้

๕.๓.๗.๑ การส่งไปจัดเก็บเป็นสำเนาภายในระบบของส่วนราชการ

๕.๓.๗.๒ การส่งหนังสือไปยังผู้รับจำนวนเกินกว่าหนึ่งคนซึ่งส่วนราชการเห็นว่าจำเป็นต้องมีการปกปิดไม่ให้ผู้รับทราบว่าได้ส่งไปยังบุคคลอื่นด้วย

๕.๓.๘ ก่อนการส่งอีเมลออก ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ แนบหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วยที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF และไฟล์อื่นใด (ถ้ามี) พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง หากเห็นว่าถูกต้องครบถ้วน ให้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) (ถ้ามี) เพื่อรับรองความถูกต้องและส่งอีเมลนั้น พร้อมทั้งบันทึกในทะเบียนหนังสือส่งด้วยว่าได้ส่งหนังสือโดยทางอีเมลแล้ว

๕.๓.๙ ในกรณีที่ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะแนบไปกับอีเมลมีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถแนบไปได้แล้ว ให้นำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ในที่ที่ผู้รับอีเมลหรือผู้รับหนังสือสามารถเข้าถึงได้ตามที่ส่วนราชการกำหนด และให้คัดลอกที่อยู่ของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นไประบุไว้ในส่วนเนื้อหาของอีเมลแทน

๕.๓.๑๐ ภายหลังจากได้ส่งอีเมลแล้ว หากได้รับการตอบกลับ (reply) ตาม ๓.๒ ว่าได้รับอีเมลแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ส่งต่อ (forward) อีเมลตอบกลับดังกล่าวให้เจ้าของเรื่องทราบด้วย

๕.๓.๑๑ ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังผู้รับได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ตรวจสอบและแก้ไขที่อยู่อีเมลให้ถูกต้องตามที่มีการประกาศเผยแพร่หรือที่ได้ให้ไว้แก่ส่วนราชการนั้น แล้วส่งใหม่อีกครั้ง หากตรวจสอบพบว่าถูกต้องแล้วหรือไม่สามารถแก้ไขที่อยู่อีเมลได้ ให้แจ้งเจ้าของเรื่องโดยเร็ว

๕.๔ เมื่อได้รับแจ้งว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลของหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับอีเมลตามที่มีการประกาศเผยแพร่หรือที่ได้ให้ไว้แก่ส่วนราชการนั้น ให้เจ้าของเรื่องติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับอีเมลเพื่อยืนยันที่อยู่อีเมลที่สามารถรับส่งได้ และแจ้งเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ เพื่อดำเนินการส่งตาม ๕.๓ อีกครั้ง หากเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลที่ได้รับการยืนยันหรือแจ้งใหม่แล้วแต่ยังไม่สามารถส่งได้สำเร็จ ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการส่งหนังสือให้หน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวด้วยวิธีการอื่นต่อไป เพื่อให้ส่งหนังสือนั้นได้โดยไม่เกิดความเสียหายแก่ราชการ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับหนังสือเป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ผู้ส่งระบุเหตุการณ์ที่ไม่สามารถส่งหนังสือนั้นโดยทางอีเมลได้ไว้ในหนังสือนั้น เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานผู้รับได้ทราบด้วย

๕.๕ กรณีอีเมลที่มีการกำหนดชั้นความเร็วประเภทด่วนที่สุด หรือมีผลให้ผู้รับต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดภายในกำหนดเวลาแล้ว ให้เจ้าของเรื่องมีหน้าที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้รับทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นใดเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้วภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ได้จัดส่งอีเมล และเมื่อได้รับแจ้งแล้ว ให้เจ้าของเรื่องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ บันทึกไว้ในหมายเหตุของทะเบียนหนังสือส่งว่าได้ยืนยันกับผู้รับแล้ว พร้อมทั้งระบุวันและเวลาที่ได้รับการยืนยันจากผู้รับด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่กรณีที่ได้รับการตอบกลับว่าได้รับอีเมลแล้ว จะไม่ดำเนินการตามข้อนี้ก็ได้

๖. ในกรณีที่ส่วนราชการได้อนุญาตหรือจัดให้มีที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ สำหรับหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค หรือหน่วยงานในสังกัดที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลางแยกต่างหากจากส่วนกลาง หรือกรณีมีเหตุผลความจำเป็นอื่นใด ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่รับหรือส่งหนังสือทางอีเมลกลางดังกล่าว และให้นำความในข้อ ๒ ข้อ ๓ ข้อ ๔ และข้อ ๕ มาใช้บังคับแก่หน่วยงานนั้นด้วยโดยอนุโลม

**รหัสตัวอักษรโรมันประจำส่วนราชการ**  
**แนบท้ายภาคผนวก ๗**  
**หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ**  
**โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์**

---

๑. รหัสตัวอักษรโรมันประจำกระทรวง ทบวง และส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
กระทรวง หรือทบวง ให้กำหนดไว้ ดังนี้

สำนักนายกรัฐมนตรี	OPM
กระทรวงกลาโหม	MOD
กระทรวงการคลัง	MOF
กระทรวงการต่างประเทศ	MFA
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	MOTS
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	SDHS
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	HESI
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	MOAC
กระทรวงคมนาคม	MOT
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	MDES
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	MNRE
กระทรวงพลังงาน	MENE
กระทรวงพาณิชย์	MOC
กระทรวงมหาดไทย	MOI
กระทรวงยุติธรรม	MOJ
กระทรวงแรงงาน	MOL
กระทรวงวัฒนธรรม	MCUL
กระทรวงศึกษาธิการ	MOE
กระทรวงสาธารณสุข	MOPH
กระทรวงอุตสาหกรรม	MIND
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ONAB
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	RDPB
สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	ORST
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	RTP
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	AMLO
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	PACC

๒. รหัสตัวอักษรโรมันประจำจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ให้กำหนดไว้ ดังนี้

กระบี่	KBI	ปราจีนบุรี	PRI	สมุทรสงคราม	SKM
กรุงเทพมหานคร	BKK	ปัตตานี	PTN	สมุทรสาคร	SKN
กาญจนบุรี	KRI	พะเยา	PYO	สระแก้ว	SKW
กาฬสินธุ์	KSN	พระนครศรีอยุธยา	AYA	สระบุรี	SRI
กำแพงเพชร	KPT	พังงา	PNA	สิงห์บุรี	SBR
ขอนแก่น	KKN	พัทลุง	PLG	สุโขทัย	STI
จันทบุรี	CHI	พิจิตร	PCK	สุพรรณบุรี	SPB
ฉะเชิงเทรา	CCO	พิษณุโลก	PLK	สุราษฎร์ธานี	SNI
ชลบุรี	CBI	เพชรบุรี	PBI	สุรินทร์	SRN
ชัยนาท	CNT	เพชรบูรณ์	PNB	หนองคาย	NKI
ชัยภูมิ	CPM	แพร่	PRE	หนองบัวลำภู	NBP
ชุมพร	CPN	ภูเก็ต	PKT	อ่างทอง	ATG
เชียงราย	CRI	มหาสารคาม	MKM	อำนาจเจริญ	ACR
เชียงใหม่	CMI	มุกดาหาร	MDH	อุดรธานี	UDN
ตรัง	TRG	แม่ฮ่องสอน	MSN	อุดรดิตถ์	UTT
ตราด	TRT	ยโสธร	YST	อุทัยธานี	UTI
ตาก	TAK	ยะลา	YLA	อุบลราชธานี	UBN
นครนายก	NYK	ร้อยเอ็ด	RET		
นครปฐม	NPT	ระนอง	RNG		
นครพนม	NPM	ระยอง	RYG		
นครราชสีมา	NMA	ราชบุรี	RBR		
นครศรีธรรมราช	NRT	ลพบุรี	LRI		
นครสวรรค์	NSN	ลำปาง	LPG		
นนทบุรี	NBI	ลำพูน	LPN		
นราธิวาส	NWT	เลย	LEI		
น่าน	NAN	ศรีสะเกษ	SSK		
บึงกาฬ	BKN	สกลนคร	SNK		
บุรีรัมย์	BRM	สงขลา	SKA		
ปทุมธานี	PTE	สตูล	STN		
ประจวบคีรีขันธ์	PKN	สมุทรปราการ	SPK		