



KMUTNB
INVENTION TO INNOVATION

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง คู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



นางณัฐนรี อินวัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ กองกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กิตติกรรมประกาศ

คู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์สิกานต์ ภูมิจันทร์ รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ ดร.สรวิศ สืบรัมย์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการคลังและกิจกรรมทั่วไป นางจรรุวรรณ ศรีพงษ์พันธุ์กุล ผู้อำนวยการกองกลาง นางพรรณราย เจริญอัมพร หัวหน้ากลุ่มงานสารบรรณและรักษาการหัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จเรียบร้อย ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนในกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ และแนวทางในการจัดทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับนี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ช่วยประสานงานในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี ที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางณัฐรี อินวัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำนำ

คู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นจุดเริ่มต้นของชีวิตแห่งการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าและพื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพแรกของการทำงานของผู้จัดทำ นางณัฐนรี อินวัน จึงได้รวบรวม เรียบเรียง ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ มุมมองบางประการ และทัศนคติที่ดี (Attitude) ต่ออาชีพเลขานุการนี้ เพื่อประโยชน์แก่น้องๆ เลขานุการรุ่นหลัง รวมทั้งผู้ที่สนใจในอาชีพเลขานุการ เมื่อครั้งที่ผู้จัดทำได้ก้าวเข้าสู่อาชีพเลขานุการนี้เมื่อปี พ.ศ. 2545 ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้อะไรหลายต่อหลายอย่างมากที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน แต่จะอย่างไรจึงจะก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ ถึงแม้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการจะขึ้นอยู่กับผลการประเมินของผู้บริหาร หากแต่ในความจริงแล้ว ความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการนั้น เบื้องต้นเกิดจากตัวเลขานุการเอง อาจกล่าวได้ว่าแม้จะมีปัจจัยแวดล้อมมากมายที่สนับสนุนการก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดและเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาควบคุมได้มากที่สุด คือ ตัวเลขานุการเอง ผู้จัดทำให้ความสำคัญกับการที่จะสามารถก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการด้วยการพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ศึกษา ค้นคว้า และประสบการณ์ทางวิชาการ อีกทั้งความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานเลขานุการ จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อนำมาพัฒนางานและให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการหรือผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ดังนั้น ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ หรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการผู้บริหารบ้างไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางณัฐนรี อินวัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1	บทนำ
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ 1
	1.2 วัตถุประสงค์ 9
	1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9
	1.4 ขอบเขตของคู่มือ 10
	1.5 นิยามศัพท์ 10
บทที่ 2	บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ
	2.1 บทบาท หน้าที่ 12
	2.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 14
	2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ 27
	2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ 30
	2.5 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 31
	2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 33
บทที่ 3	แนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการปฏิบัติงาน
	3.1 แนวคิดและความหมายของเลขานุการผู้บริหาร 36
	3.2 ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการผู้บริหาร 41
	3.3 คุณสมบัติของเลขานุการผู้บริหาร 43
	3.4 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร 44
	3.5 การเตรียมพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ 47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 ความมีประสิทธิภาพในงานเลขานุการผู้บริหาร	57
3.7 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ	59
3.8 วิธีการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร	64
3.9 เลขานุการที่ดีในทัศนคติของผู้บริหาร	74
3.10 การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน (สำนักงานอธิการบดี)	74
3.11 ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ	75
บทที่ 4 เทคนิค และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
4.1 เทคนิคการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	78
4.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้วยหลักการ 10 S	79
4.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานเลขานุการ	80
4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	84
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน	
5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเลขานุการ	106
5.2 สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่มีความก้าวหน้า	108
5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานเลขานุการ	108
5.4 โอกาสและความก้าวหน้าของเลขานุการ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนบุคลากร จำแนกตามสายงาน	16
2	แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของของงานรับนัดหมายและ จัดตารางการประชุม	87
3	แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานพิจารณาถ้อยแถลง เรื่องนำเสนอผู้บริหาร	90
4	แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานให้การรับรอง ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ	93
5	แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานการลงนามบันทึก ความร่วมมือทางวิชาการ MOU	96
6	แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานขออนุมัติตัวบุคคล และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด	100

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2	โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
3	โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
4	หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร
5	รูปภาพเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
6	รูปภาพแสดงความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
7	ขั้นตอนงานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม
8	ขั้นตอนงานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร
9	ขั้นตอนงานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
10	ขั้นตอนงานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU
11	ขั้นตอนงานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ต่างจังหวัด

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (มจพ.) (King Mongkut's University of Technology North Bangkok – KMUTNB) เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ก่อตั้งโดยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ในปี พ.ศ. 2502 ในนาม "โรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือ" ก่อนจะยกฐานะในปี พ.ศ. 2507 เป็น "วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ" และเป็น "สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ" ในปี พ.ศ. 2514 ต่อมาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้งสามได้แยกออกจากกันโดยมีอำนาจบริหารเป็นอิสระ ในปี พ.ศ. 2529 และได้ถูกยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แบ่งออกเป็น 3 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่ตั้งเลขที่ 1518 ถนนประชาชื่น 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 วิทยาเขตปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปสู่จังหวัดปทุมธานีและภูมิภาคใกล้เคียง รวมทั้งดำเนินการวิจัย พัฒนาการฝึกอบรม และถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ แก่ชุมชนและภาคอุตสาหกรรม สถานที่ดำเนินการเป็นที่ดินราชพัสดุในความดูแลของกองทัพบก เลขที่ 129 หมู่ 6 ตำบลเนินหอม อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นพื้นที่ติดกับทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3077 เส้นทางขึ้นเขาใหญ่ จำนวน 1,233 ไร่ ปัจจุบันวิทยาเขตปทุมธานี ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ส่วนวิทยาเขตรยอง ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาการขั้นสูงที่เกี่ยวข้อง ให้แก่นักเรียนในภูมิภาคตะวันออก ซึ่งก่อสร้างบนที่ดินกว่า 100 ไร่ ในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยการก่อสร้างเป็นโครงการต่อเนื่องระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ใช้งบประมาณ 3,000 ล้านบาท เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอก ในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการของภาคอุตสาหกรรม อาทิ เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีปิโตรเคมี เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีแม่พิมพ์ เทคโนโลยีวิศวกรรมยานยนต์ ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการอุตสาหกรรม และแมคคาทรอนิกส์ เป็นต้น โดยเป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนให้กับภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรมทันสมัย และอุตสาหกรรม บริการในจังหวัดระยอง

และภูมิภาคตะวันออก ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก ทั้งหลักสูตรภาษาไทย สองภาษา และนานาชาติ มีความโดดเด่นด้านวิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

พันธกิจ : ผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ วิจัยและพัฒนา บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สมรรถนะหลัก : มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

- K - Knowledge-oriented approach ความใฝ่เรียนรู้
- M - Morality and integrity คุณธรรมและความซื่อสัตย์
- U - Ultimate determination ความมุ่งมั่นให้เกิดผลสำเร็จของงาน
- T - Teamwork การทำงานเป็นทีม
- N - Noble appreciation to organization จิตสำนึกองค์กร
- B - Based on continuous improvement การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยม : KMUTNB 4G

- Good Governance - การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส มีส่วนร่วม
- Green University - การปลูกจิตสำนึกมหาวิทยาลัยสีเขียว ให้ความสำคัญรับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
- Global Integration - การพัฒนาองค์กรตามหลักปฏิบัติสากล ทั้งการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น
- Genius Culture – การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการศึกษา งานวิจัย และนวัตกรรม

ปรัชญา : พัฒนาคน พัฒนานวัตกรรม พัฒนาศาสตร์และเทคโนโลยี

อัตลักษณ์ : บัณฑิตที่คิดเป็น ทำเป็น

เอกลักษณ์ : มจพ. คือมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์ประดิษฐ์กรรมสู่นวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีระบบ ระเบียบ วิธีการ ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ที่ได้กำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน องค์กร รวมถึงบุคคลที่มีหน้าที่ ดำเนินงาน และควบคุมดูแลกิจการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดังนี้

1. สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นองค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัย โดยทั่วไปได้รับแต่งตั้งขึ้นตามอำนาจในพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบันหรือมหาวิทยาลัยแห่งนั้นๆ โครงสร้างของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย มีลักษณะสำคัญค่อนข้างคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อุปนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย โดยตำแหน่ง กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัยที่เป็นผู้แทนคณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย กรรมการและเลขานุการสภามหาวิทยาลัย กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการสภามหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยมีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด อำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง มีรายละเอียดแตกต่างกันไป แต่อาจกล่าวได้ว่า สภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่ส่วนที่คล้ายคลึงกัน เช่น การกำหนดนโยบาย ทิศทางของมหาวิทยาลัยในการ จัดการศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีอำนาจหน้าที่ ในการจัดวางระเบียบข้อบังคับ การดำเนินงาน ทั้งการจัดตั้ง ยุบเลิกหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย วางระเบียบการเงิน และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย อนุมัติ ปฏิญญา ประกาศนียบัตรชั้นสูง อนุมัติปฏิญญา และประกาศนียบัตรตามหลักสูตรการศึกษา ของสถาบัน อนุมัติการรับและยกเลิกสถาบันอุดมศึกษาอื่นเข้าสมทบ อนุมัติแต่งตั้ง และถอดถอนผู้บริหารระดับ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนัก หรือหน่วยงานอื่นที่มีฐานะ เทียบเท่า รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการ อนุกรรมการ หรือบุคคล เพื่อกระทำการใดๆ อันอยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการกิจ เป็นไปตามเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากการสรรหา การคัดเลือก และมีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นไปตามที่แต่ละสถาบันกำหนด ได้แก่

อธิการบดี คือ ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย หากเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ อธิการบดีเป็น ตำแหน่งที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะ ทางบางแห่ง เช่น โรงเรียนนายเรือ ใช้คำเรียกผู้บริหารสูงสุดว่า ผู้บัญชาการโรงเรียน

รองอธิการบดี คือ ผู้บริหารระดับรองลงมาจากอธิการบดี ซึ่งอธิการบดีเป็นผู้เสนอต่อสภา มหาวิทยาลัยเพื่อแต่งตั้ง มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีรองอธิการบดีหลายตำแหน่ง เพื่อแบ่งสายงานการ กำกับดูแล เช่น รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ทั้งนี้ การเรียกชื่อและหน้าที่ของรองอธิการบดีแต่ละมหาวิทยาลัยจะแตกต่างกันตามภารกิจ โดยมีวาระการ ดำรงตำแหน่งเท่าอธิการบดี

คณบดี คือ ผู้บริหารคณะวิชาที่ทำการเรียนการสอน คณบดีมีจำนวนตามคณะของมหาวิทยาลัย บางมหาวิทยาลัยเรียกชื่ออย่างอื่น เช่น สาขาวิชา คณบดีอาจเสนอแต่งตั้งรองคณบดีให้ทำหน้าที่ตามที่

มอบหมายได้ รองจากคณบดีมีหัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าแขนงวิชาเป็นไปตามวิชาที่เปิดสอนของแต่ละมหาวิทยาลัย

ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก สถาบันและศูนย์ คือ ผู้บริหารหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เช่น ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล ผู้อำนวยการสถาบันไทยศึกษา ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ ในสำนัก สถาบัน และศูนย์ต่างๆ เหล่านี้ อาจมีรองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ ทำหน้าที่ช่วยบริหารงานก็ได้

และเพื่อให้การบริหารจัดการงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้มอบอำนาจให้รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานของศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ สำนักงานอธิการบดี และมีอำนาจสั่งการและปฏิบัติการแทนอธิการบดีในงานด้านวิเทศสัมพันธ์และงานอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ รวมถึงอำนาจในการอนุญาตการลาของผู้ใต้บังคับบัญชาและอนุมัติการปฏิบัติงานนอกเวลาด้วย ดังนี้

1. กำกับดูแลติดตามผลการบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีตามนโยบายมหาวิทยาลัย ดังนี้
 - 1.1 ศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ
2. สั่งการและปฏิบัติการแทนอธิการบดี ในงานด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.1 งานโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศกับภาครัฐและภาคเอกชน ด้านวิชาการและวิจัย
 - 2.2 งานโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ และเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประสานความร่วมมือด้านวิชาการ เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมกับประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน
 - 2.3 งานติดต่อทุนพัฒนาอาจารย์และนักศึกษากับมหาวิทยาลัยและภาคเอกชน ในต่างประเทศ
 - 2.4 งานพัฒนาระบบงานวิเทศสัมพันธ์
 - 2.5 งานพัฒนาระบบสารสนเทศด้านวิเทศสัมพันธ์
 - 2.6 ศูนย์ให้คำปรึกษาและบริการนักศึกษานานาชาติ
 - 2.7 อนุญาตการลาของผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาฯ พ.ศ. 2555
 - 2.8 อนุมัติการปฏิบัติงานนอกเวลาของผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา
3. ภาระงานอื่นๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมาย

มอบอำนาจให้รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการแทนอธิการบดีในการลงนามสัญญาจ้างผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศในส่วนการจ้างของมหาวิทยาลัย โดยให้รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบการจ้างผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ริเริ่มร่วมมือสนับสนุน ประสานงาน และสานต่อความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา/สมาคม และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ มาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น บทบาทการพัฒนากระบวนเครือข่าย การติดต่อสื่อสาร และสานสัมพันธ์กับองค์กร หน่วยงาน สถาบันและมหาวิทยาลัยต่างประเทศ จะเป็นบทบาทหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดยุทธศาสตร์ตามยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยเพื่อการเป็นส่วนหนึ่งในประชาคมอาเซียนอย่างเต็มศักยภาพ พัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน รวมถึงส่งเสริมบทบาทของอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน เพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล โดยกำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์หลัก ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงเห็นความสำคัญให้มีหน่วยงานรองรับภารกิจดังกล่าว เพื่อความคล่องตัวในการบริหารองค์กรและการพัฒนางานด้านการต่างประเทศให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป และในขณะนั้นงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ดำเนินการในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือกับนานาชาติของมหาวิทยาลัย การประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหลักสูตรการเรียนการสอน งานวิจัย และสัญญาความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัย นักศึกษา บัณฑิต และบุคลากรทางวิชาการระหว่างประเทศ ดังนั้นเพื่อให้บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงเห็นควรให้มีหน่วยงาน เพื่อช่วยส่งเสริมและผลักดันในการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการที่เป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัยให้มีชื่อเสียงในระดับนานาชาติได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และสถานประกอบการต่าง ๆ ในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ดังนั้น ณ ช่วงเวลาดังกล่าว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงได้เสนอจัดตั้งโครงการศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ (International Cooperation Centre: ICC) เพื่อรองรับการดำเนินงานดังกล่าว ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบการยกฐานะ งานวิเทศสัมพันธ์ เป็นศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ สำนักงานอธิการบดี และให้นำเสนอไว้ในแผน 11 ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้สอดคล้องกับมติที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา

โครงการกองกฎหมาย โครงการหน่วยตรวจสอบภายใน และโครงการศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ เพื่อขอเสนอบรรจุไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2554 มีมติให้เสนอโครงการศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ บรรจุไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ของมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2554 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2554 ได้พิจารณาและมีมติอนุมัติให้บรรจุโครงการศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กอปรกับที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผน ในคราวประชุมครั้งที่ 26/2554 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2554 ได้เห็นชอบการจัดตั้งโครงการศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ นอกจากนี้ตามมติของสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554 ได้ยกฐานะศูนย์ความร่วมมือนานาชาติ เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี และมีรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีการแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ออกเป็นสองส่วนคือ สำนักงานอธิการบดี แบ่งส่วนราชการออกเป็นกองและแผนก ส่วนคณะแบ่งส่วนราชการออกเป็นภาควิชาและสำนักงานเลขานุการ สำนักงานเลขานุการคณะแบ่งส่วนราชการออกเป็นแผนก ซึ่งกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ให้บริการและบริหารจัดการงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในการประสานงาน อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร กอปรกับผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ สังกัดกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและเป็นบทบาทที่สำคัญที่จะต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับด้านของงานสารบรรณ งานธุรการต่าง ๆ เพราะเลขานุการผู้บริหารจะต้องมีความคล่องตัวในตัวเอง พิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ การใช้โปรแกรมสำนักงานอัตโนมัติต่าง ๆ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นเรื่องที่เป็นความรับผิดชอบที่เลขานุการผู้บริหารทุกคนต้องมี อีกประการหนึ่งที่เป็นเรื่องสำคัญ คือการจัดเก็บและดูแลรักษาเอกสาร เพราะเอกสารในระบบราชการ จะเป็นเอกสารที่เป็นลักษณะของชั้นความลับอยู่ เลขานุการผู้บริหารจะต้องดูแลให้เป็นหมวดหมู่ สิ่งสำคัญต้องค้นหาง่าย ดังคำกล่าวที่ว่า หยิบก็ง่าย หายก็รู้ ดูก็งามตา และอีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของการจัดเตรียมที่เป็นสิ่งสำคัญ คือ การจดยางงานการประชุม บริหารการประชุม ซึ่งจะประกอบกันทั้ง 3 ส่วน ตั้งแต่ก่อนการประชุม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจัดระเบียบวาระการประชุม การส่งหนังสือเชิญประชุมต่าง ๆ และในระหว่างการประชุม เลขานุการผู้บริหารจะต้องมี

หน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาประชุม เตรียมความพร้อมทุก ๆ ด้าน และเมื่อเริ่มการประชุม จะต้องเป็นผู้ที่สามารถจับประเด็นของวาระการประชุม ให้สามารถจดรายงานการประชุมได้ ทำรายงานการประชุมให้เสร็จตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย แจ่มมติที่ประชุมและจัดเก็บเพื่อเป็นหลักฐานและการอ้างอิงอย่างเป็นระเบียบ อีกหน้าที่หนึ่งของการเป็นเลขานุการผู้บริหารก็คือ การร่างหนังสือโต้ตอบราชการ เลขานุการผู้บริหารจะต้องรู้จักว่าจะร่างอย่างไรให้ถูกรูปแบบ ถูกเนื้อหาถูกภาษา ซึ่งเรื่องนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก อีกเรื่องเป็นเรื่องของการจัดทำตารางนัดหมาย มีหลายครั้งที่เราจะพบว่าเกิดความผิดพลาดในการนัดหมายเกิดขึ้นในสำนักงาน อันเนื่องมาจากตัวของเลขานุการผู้บริหารเองที่ขาดการมีระบบการจัดการที่ดีในเรื่องของการนัดหมาย มีการนัดหมายเวลาซ้ำซ้อนกัน ลืมบันทึกการนัดหมายไว้ หรือว่าคนที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า มาขอเข้าพบผู้บริหารกะทันหัน ทำให้กระทบกับผู้ที่ได้มีนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว การที่จะเป็นเลขานุการที่ดีได้ต้องมีความรับผิดชอบส่วนหนึ่งก็คือ ต้องเป็นผู้ช่วยในการวางแผนเตรียมการณ์และช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรได้ ช่วยในเรื่องของสิ่งที่ผู้บริหารมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจต่างๆ เลขานุการผู้บริหารจะต้องสามารถที่จะบริการและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้นได้ ส่วนเรื่องของการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมมาเพื่อประกอบการตัดสินใจ อันนี้เลขานุการผู้บริหารที่ดีก็จะต้องมีความรู้ ความสามารถ คล่องตัว รู้จักแหล่งสารสนเทศที่จะสามารถดึงมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญของเลขานุการผู้บริหาร ในการนี้ผู้จัดทำจึงได้ทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ขึ้น ซึ่งเป็นภาระงานที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการจะขึ้นอยู่กับผลการประเมินของผู้บริหาร หากแต่ในความจริงแล้ว ความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการนั้น เบื้องต้นเกิดจากตัวเลขานุการเอง อาจกล่าวได้ว่าแม้จะมีปัจจัยแวดล้อมมากมายที่สนับสนุนการก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดและเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาควบคุมได้มากที่สุด คือ ตัวเลขานุการเอง ผู้จัดทำให้ความสำคัญกับการที่จะสามารถก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการด้วยการพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในเรื่องของ

1. การเรียนรู้มีทักษะในการเรียนรู้ (Learning How to Learn) ไม่กลัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เลขานุการเป็นอาชีพที่ถูกออกแบบให้ต้องพบปะกับสิ่งที่ไม่คาดคิดเป็นประจำ ดังนั้นความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วหรือดีที่สุดคือ มีทักษะในการเรียนรู้ว่าจะเรียนรู้อย่างไร Learning How to Learn เป็นความจำเป็นข้อแรกที่เลขานุการจำเป็นต้องมี เนื่องจากจะทำให้เลขานุการสามารถรับมือกับสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาได้ทุกรูปแบบ
2. การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับตัวเลขานุการเอง ผู้บริหาร บุคลากร หรือองค์กร เลขานุการจำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับตัว ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิมทำอะไรแบบเดิมๆ จนไม่สามารถจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้ ความสามารถในการปรับตัวสามารถฝึกฝนได้ อาจเริ่มต้นจากการเปลี่ยนตัวเองในเรื่องเล็กๆ น้อยก่อน เช่น เปลี่ยนทรง

ผม เปลี่ยนการแต่งหน้า เปลี่ยนสไตล์การแต่งตัว ไปจนถึงเปลี่ยนสิ่งที่จับต้องได้ยากขึ้น เช่น ใช้เทคโนโลยีที่เคยกลัวว่าจะใช้ไม่เป็นไปจนถึงเปลี่ยนสิ่งที่ยากที่สุด คือ การเปลี่ยนนิสัยที่เคยชิน ไปจนถึงสิ่งที่ต้องการเห็นคือเลขานุการสามารถเป็นและหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับงาน/หน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบได้

3. เมื่อเกิดการเรียนรู้ได้แล้ว จะนำสิ่งที่ได้มาพัฒนาตัวเลขานุการเอง เช่น จะพัฒนาตนเองในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นในระดับที่สามารถสนทนากับชาวต่างชาติได้ภายในปีนี้ และขยับเป็นสามารถสอบวัดผลความรู้ภาษาอังกฤษผ่านภายในปีหน้า เป็นต้น การตั้งเป้าหมายทำให้การพัฒนาตนเองมีทิศทางและสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในการพัฒนาตนเองนั้นจำเป็นต้องพัฒนาในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน เพราะการพัฒนาด้านหนึ่งอาจช่วยส่งเสริมอีกด้านหนึ่งได้
4. มีทัศนคติมุมมองที่ดีต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและองค์กร ทัศนคติที่ดีต่อคนรอบข้างและสิ่งต่างๆ รอบตัวเปรียบได้กับกรอบนอกที่จะช่วยให้การเรียนรู้สิ่งต่างๆ การปรับตัว และการพัฒนาตนเอง ทำได้ดีได้เร็วและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงสรุปได้ว่างานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและการดำเนินธุรกิจต่างๆ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารควรมีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงงานสำนักงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการผู้บริหารจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับงานเลขานุการในยุคที่โลกก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) คือ ความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลตามที่มุ่งหวังในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับการจัดการภารกิจประจำวัน การประสานงาน การจัดเตรียมเรื่องต่างๆ และสนับสนุนงานของผู้บริหารให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรทุกๆ ฝ่ายได้เป็นอย่างดี ในทางกลับกันหากผู้บริหารท่านใดมีเลขานุการที่หย่อนสมรรถนะ ขาดความรับผิดชอบงาน มีบุคลิกและอุปนิสัยที่ไม่ดี ไม่สามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา ขาดองค์ความรู้งานขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัย อีกทั้งยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพเลขานุการ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบต่อความผิดที่ได้ วางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ ทำให้มีงานค้างคั่งงานไม่เสร็จทันตามเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เหล่านี้เป็นปัญหาด้านสมรรถนะของเลขานุการทั้งสิ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นๆ ลดหย่อนตามไปด้วยเช่นกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรไปด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำได้เล็งเห็นถึง

ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ศึกษา ค้นคว้า และ ประสบการณ์ทางวิชาการ อีกทั้งความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานเลขานุการ จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหารรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อนำมาพัฒนางานและให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการหรือผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ดังนั้นคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหารรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จะประกอบไปด้วยงานหลัก 5 งาน ดังต่อไปนี้

1. งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม โดยการใช้ปฏิทิน Google Calendar สนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. งานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร
3. งานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
4. งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ (MoU)
5. งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการผู้บริหาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร หรือผู้สนใจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว
2. เป็นแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร หรือผู้สนใจ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยสามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในอนาคต
4. เป็นแนวทางนำไปสู่การลดเวลาการศึกษาการปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีคณะผู้บริหาร คือ

1. สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประกอบไปด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย ที่ปรึกษาสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยและอุปนายกผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประกอบไปด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน
3. ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

และผู้จัดทำ ได้จัดทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหารรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จะประกอบไปด้วยงานหลัก 5 งาน ดังต่อไปนี้

1. งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม โดยการใช้ปฏิทิน Google Calendar สนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. งานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร
3. งานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
4. งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ (MoU)
5. งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

1.5 นิยามศัพท์

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ส่วนงาน หมายถึง หน่วยงานระดับคณะ สำนัก กอง สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผู้บริหาร หมายถึง นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน

เลขานุการผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ประจำในตำแหน่งเลขานุการของนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี

Google Calendar คือ บริการปฏิทินแบบออนไลน์ของ Google ซึ่งทำให้สามารถเก็บข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ รวมไว้ในที่เดียวกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมายและกำหนดเวลาเหตุการณ์ต่างๆ สามารถส่งข้อความเชิญ สามารถใช้ปฏิทินร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และค้นหาเหตุการณ์

ต่างๆ ได้ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการผู้บริหารให้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

MoU (Memorandum of Understanding, ย่อ: MoU) เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงโดยความร่วมมือ หรือ ความเข้าใจระหว่าง องค์กร หน่วยงาน รัฐ เมื่อทั้งสองฝ่ายรับทราบและเข้าใจรายละเอียดในบันทึกความเข้าใจนั้นแล้ว ตัวแทนผู้มีอำนาจของทั้งสองฝ่ายก็จะลงนามในบันทึกความเข้าใจ

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

2.1 บทบาท หน้าที่

ในปี พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ออกข้อบังคับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ฉบับที่ 8) โดยเห็นเป็นการสมควรให้แบ่ง หน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ พ.ศ. 2550 รวมถึงการแบ่งกลุ่มงานในสังกัดกองกลาง ออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงาน สารบรรณ กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน กลุ่มงานการประชุมและพิธีการ กลุ่มงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โดยทั้ง 6 กลุ่มงานทำหน้าที่ให้บริการ และบริหารจัดการงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ประสานงานและให้การสนับสนุนการบริหารงาน ของผู้บริหารและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานเลขานุการผู้บริหาร งานประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของ องค์การ งานการประชุมผู้บริหาร งานพิธีการ งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รวมตลอดถึงสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของสภาคณาจารย์และพนักงาน เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยข้อบังคับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับที่ 17 พ.ศ. 2564 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร กองกลาง เพื่อให้การดำเนินการภายในเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบ ในวงกว้างหลายภาคส่วน ซึ่งทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานตามวิถีวิถีใหม่ (New Normal) โดยขอเสนอยุบเลิกหน่วยงานภายในกองกลาง จากเดิม 6 กลุ่มงาน เป็น 4 กลุ่มงาน ให้ยุบเลิก กลุ่มงาน 2 กลุ่มงานภายในกองกลาง ได้แก่ กลุ่มงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม กลุ่มงานการประชุมและพิธี การ และโอนย้ายบุคลากรจากทั้ง 2 กลุ่มงานที่เสนอขอยุบเลิกไปสังกัดกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร และ เสนอขอเปลี่ยนชื่อจาก “กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร” เป็น “กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ” ทำให้กลุ่มงานในสังกัดกองกลาง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1.1. กลุ่มงานสารบรรณ

2.1.2. กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ

2.1.3. กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน

2.1.4. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ให้บริการและบริหารจัดการงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประสานงานและให้การสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย ด้านงานสารบรรณ ด้านงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของสภาคณาจารย์และพนักงาน จำแนกตามกลุ่มงานได้เป็น 4 กลุ่มงาน โดยมีขอบข่ายของงาน ดังนี้

2.1.1. กลุ่มงานสารบรรณ

กลุ่มงานสารบรรณ มีหน้าที่บริหารจัดการด้านสารบรรณ เพื่อการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การบริการออกเลขที่หนังสือราชการ ออกเลขที่คำสั่ง บริการจัดเก็บค้นหา ทำลายหนังสือ งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้การอำนวยความสะดวกด้านบริหารจัดการภายในกองกลางให้มีความคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพ

2.1.2. กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ

กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร ตรวจสอบเรื่องคืนหน่วยงานและส่วนงาน ร่างโต้ตอบหนังสือ จัดพิมพ์เอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บริหาร จัดการดูแลเอกสารที่เป็นเอกสารส่วนตัวและเอกสารที่สำคัญแก่ผู้บริหาร ประสานข้อสั่งการของผู้บริหารต่อผู้เกี่ยวข้อง การติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม ติดตามผลการปฏิบัติตามมติของที่ประชุม ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บริหาร เตือนการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงาน ให้การต้อนรับและรับรองแขก และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก สนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.3. กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน

กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานสภาคณาจารย์และพนักงาน ในด้านบริหารจัดการสำนักงาน อำนาจความสะดวกด้านการประชุม เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกกับสมาชิก

เครือข่ายสภาคณาจารย์มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของที่ประชุมประธานสภาคณาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย 29 แห่ง

2.1.4. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้แพร่หลายทั้งภายในและภายนอก สร้างการรับรู้และการยอมรับ สร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ ที่ดีของมหาวิทยาลัยไปสู่สาธารณชน

2.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง

2.2.1. ข้อมูลทั่วไป

- ปรัชญา

ส่งเสริมภาพลักษณ์ สนับสนุนพันธกิจบริการ เป็นกลไกผู้บริหาร ประสานกิจกรรม

- ปณิธาน

มุ่งมั่นสนับสนุนการบริหารงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ

- วิสัยทัศน์

กองกลาง มจพ. เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการเป็นเลิศ เพื่อการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสู่สากล

- พันธกิจ

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดระบบการบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการประชุมและงานพิธีการระดับมหาวิทยาลัย
- 3) ส่งเสริมภาพลักษณ์และเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาคณาจารย์และพนักงาน
- 5) ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย
- 6) ประสานงานและให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย
- 7) พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้และทักษะในการบริการอย่างต่อเนื่องที่มีคุณภาพ

8) พัฒนากลไกและกระบวนการในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

9) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนางานบริการ

- **อัตลักษณ์**

เน้นให้บริการ ประสานพันธกิจ

- **วัฒนธรรมองค์กร**

มุ่งมั่นบริการ ด้วยผลงานคุณภาพ

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านสารบรรณ การประชุมและพิธีการ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาคณาจารย์และพนักงาน และส่งเสริมงานด้านศิลปวัฒนธรรม

- **นโยบายการบริหาร**

ดำเนินงานตามพันธกิจด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล นำระบบประกันคุณภาพการศึกษา มาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร จัดการ พัฒนาและส่งเสริมความรู้ ทักษะของบุคลากรเพื่อปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มารองรับการให้บริการอย่าง หลากหลาย สนับสนุนการบริหารงานจัดการมหาวิทยาลัยให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ

2.2.2. บุคลากรของกองกลาง

ปัจจุบัน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 32 คน ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ	จำนวน	4	คน
2. พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	25	คน
3. พนักงานพิเศษ	จำนวน	3	คน

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากร จำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน
ผู้อำนวยการกอง	1
กลุ่มงานงานสารบรรณ	5
กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน	3
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	7
กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ	16
รวม	32

2.2.3. การติดต่อประสานงาน

- หมายเลขโทรศัพท์ภายนอก 0-2555-2000
- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
ผู้อำนวยการกองกลาง			1113
1.	 นางจรรุวรรณ ศรีพงษ์พันธุ์กุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกองกลาง	1113
กลุ่มงานงานสารบรรณ			1112, 1107, 1168, 1153
2.	 นางสาวรัตนา สุขเฉลิมศรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานสารบรรณ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย การคลัง)	1011, 1012
3.	 นางจินตนา ช่อสัมฤทธิ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ	1107
4.	 นางกรรณิการ์ สุภณชัย	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	1112

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
5.	 นางสาวปучิตา กล่อมเกตุ	ผู้ปฏิบัติงาน	1168
6.	 นายคาร์ณ ทรัพย์ทวี	ผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานพิเศษ)	1153
กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน			1101, 1102
7.	 นางกองเพชร สุนทรภักดิ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงาน สภาคณาจารย์และพนักงาน	1101
8.	 นางสาวสุนงค์ จงประเสริฐพร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	1102

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์			1166, 2091, 1121, 1175
9.	 นางสาวรุ่งนภา ยุทธธร	นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงาน ประชาสัมพันธ์	1166
10.	 นางขวัญฤทัย ศรีวัฒนพล	นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ	1121
11.	 นายสมเกษ จันทรนาม	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ชำนาญการ	1175
12.	 นายบุกเบิก แสงประทุม	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ	1121

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
13.	 นางสาวอัมพร สุระเกษ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติการ	2091
14.	 นางสาวพัทธนันท์ กิ่งกาญจนวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	1166
15.	 นายวุฒิสิทธิ์ เก็บเงิน	นักประชาสัมพันธ์ (พนักงานพิเศษ)	1166
กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ			1111, 1011, 1013, 1015, 1017, 1021, 1022, 1027, 1030, 1034, 2257, 2290, 2801, 2081, 2253

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
16.	 นางเปรมปวีร์ ศรีวัชรวิชญ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการ ผู้บริหารและพิธีการ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย กิจกรรมนักศึกษาและศิษย์เก่า สัมพันธ์ เลขานุการผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายกิจการ นักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และเลขานุการที่ปรึกษา อธิการบดีด้านการบริหารงาน บุคคลและกิจการทั่วไป)	2290
17.	 นางสาววิไลวรรณ หาดี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ (เลขานุการนายกสภา มหาวิทยาลัย)	1111
18.	 นางณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ (เลขานุการอธิการบดี)	2081

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
19.	 นายปราโมทย์ มั่นสัพพิทยา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (เลขานุการอธิการบดี)	1022
20.	 นางรัชณี แดงเสริมศิริ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย บริหาร และเลขานุการรอง อธิการบดีประจำวิทยาเขต มจพ. ปราจีนบุรี)	2257
21.	 นางสาวณัฐภรณ์ หอมสุต	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (เลขานุการที่ปรึกษา อธิการบดีด้านพัฒนากิจการ มหาวิทยาลัยและระบบงาน พัสดุ เลขานุการรองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนากิจการ มหาวิทยาลัยเพื่อความยั่งยืน และเลขานุการผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายพัฒนา สิ่งแวดล้อมและกายภาพ)	1021

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
22.	 นางสาวรัตนา สุขเฉลิมศรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ (เลขานุการรองอธิการบดี ฝ่ายการคลัง)	1011, 1012
23.	 นางศศิกาญจน์ แก้วคงคา	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ (เลขานุการที่ปรึกษา สำนักงานอธิการบดีด้าน ประชาคมอาเซียนสัมพันธ์ เลขานุการที่ปรึกษาสำนักงาน อธิการบดีด้านการบริหาร จัดการ ศูนย์วิสาหกิจชุมชน เพื่อพัฒนาสู่อุตสาหกรรม ณ Techno Park มจพ. วิทยา เขตระยอง)	1017
24.	 นางณัฐนรี อินวัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย วิเทศสัมพันธ์)	1034, 2086

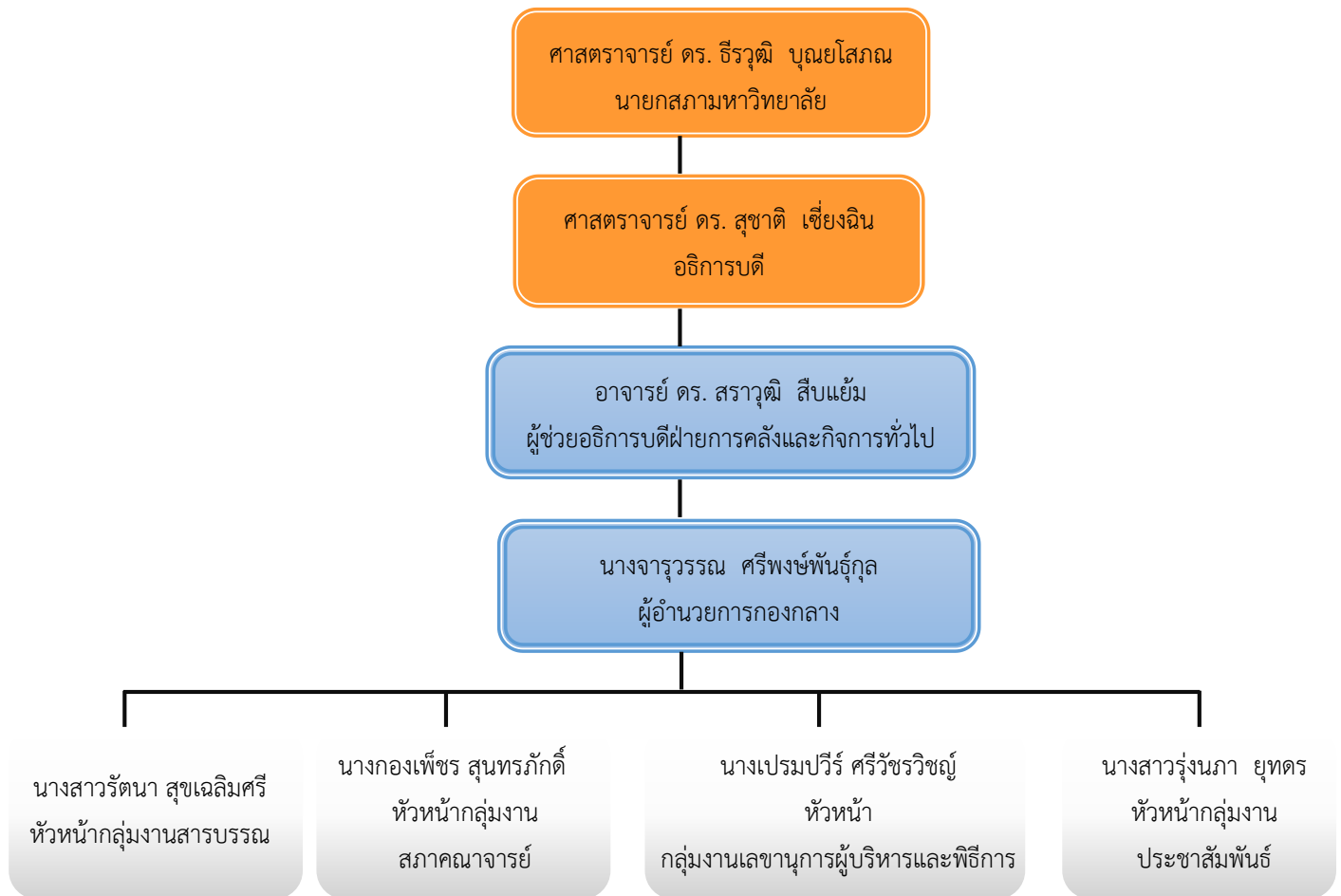
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
25.	 นางสาวอัจฉรา เมฆขยาย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (ผู้ช่วยเลขานุการ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนา กิจกรรมมหาวิทยาลัยเพื่อความ ยั่งยืน)	1030
26.	 นางสาวพัชญา อินทวิเชียร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ)	2801
27.	 นายเสริมรัตน์ กลิ่นขวัญ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่าย วิชาการ)	1013
28.	 นางสาวสุภาพร สุขเกษม	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ (เลขานุการผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายการคลังและกิจการทั่วไป)	1030

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
29.	 นางจิตาภา ศรีคำพร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ (เลขานุการที่ปรึกษา สำนักงานอธิการบดีด้าน การเงินบัญชีและงบประมาณ แผ่นดิน และเลขานุการที่ ปรึกษาสำนักงานอธิการบดี ด้านการเงินบัญชีและ งบประมาณเงินรายได้)	2251
30.	 นางสาวอรพรรณ เนื่องหล้า	ผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ช่วยเลขานุการ รองอธิการบดีฝ่ายการคลัง)	2253
31.	 นางสาวภณิษร์รัตน์ บุญพัชรโยธิน	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ (เลขานุการที่ปรึกษา สำนักงานอธิการบดีด้าน วิชาการ การประกันคุณภาพ การศึกษาและงานสวัสดิการ เลขานุการที่ปรึกษาสำนักงาน อธิการบดีด้านการเงิน ทรัพย์สิน และควบคุมภายใน และเลขานุการผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายวิจัยและ เทคโนโลยีสารสนเทศ)	1027

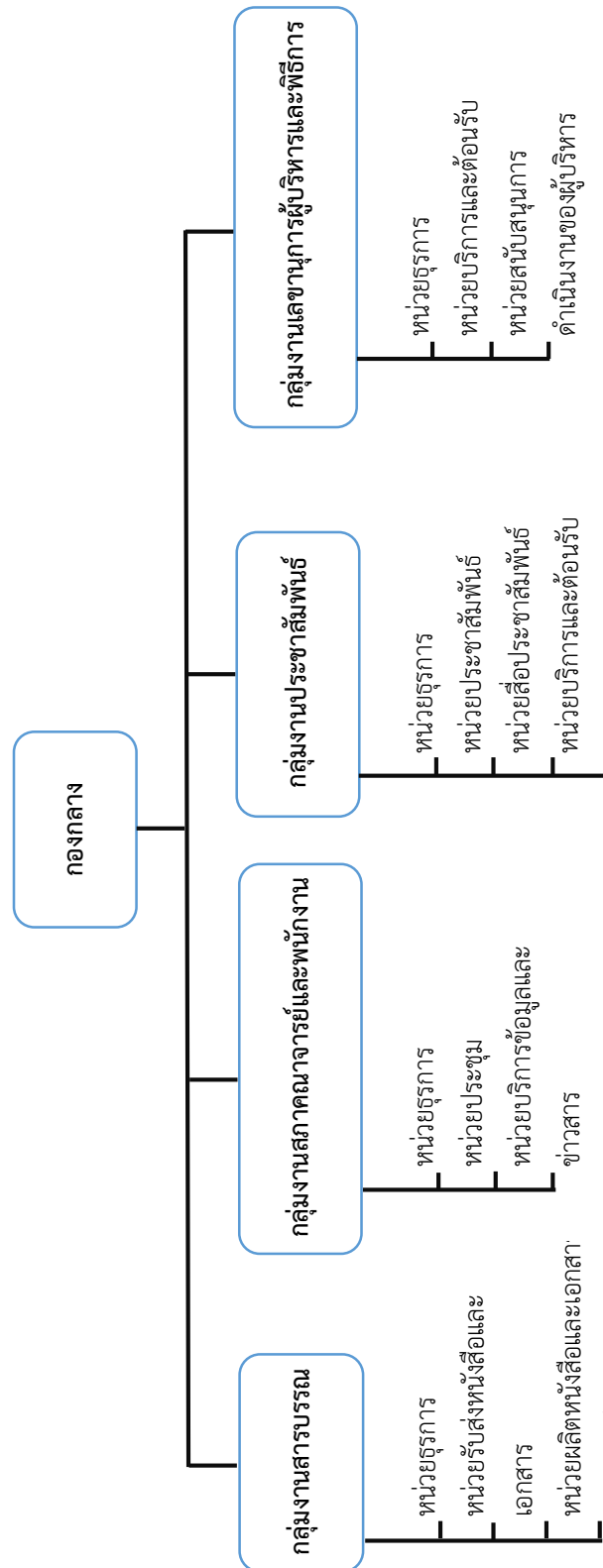
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อภายใน
32.	 นางสาวมณฑิรา ศรีเรือง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ (พนักงานพิเศษ)	1699

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

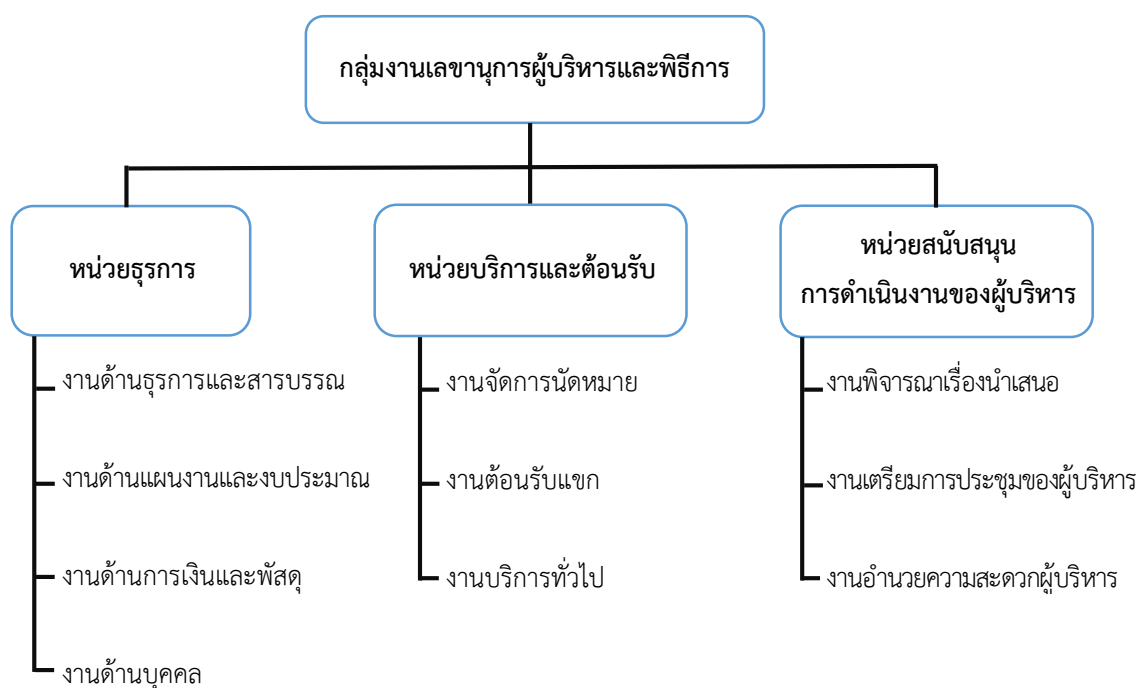
1. ผู้อำนวยการกองกลาง โทร 1113
 2. กลุ่มงานงานสารบรรณ โทร 1112, 1107, 1168, 1153
 3. กลุ่มงานสภาคณาจารย์และพนักงาน โทร 1101, 1102
 4. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ โทร 1160, 2091, 1121, 1175
 5. กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ โทร 1111, 1011, 1013, 1015, 1017, 1021
1022, 1030, 1034, 2257, 2290, 2801,
2081, 2086, 1027, 2253
- เว็บไซต์ : <http://pr.op.kmutnb.ac.th/about.php>
 - ที่อยู่ติดต่อ : กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
โทรศัพท์ 0 – 2555 - 2000 โทรสาร 0 - 2587-4350
 - Facebook : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มจพ.



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ 4 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร จำแนกเป็น 3 หน่วย ดังนี้

1) หน่วยธุรการ

(1) ด้านธุรการและสารบรรณ : รับ-ส่ง หนังสือและเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานผ่านทางสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือราชการในแฟ้มเสนอนำเสนอผู้บริหารก่อนและหลังเสนอผู้บริหารพิจารณา ลงนามออกเลขที่หนังสือเพื่อดำเนินการจัดส่ง ศึกษา คั่นคว่ำ และปรับปรุงงานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ความละเอียด รอบคอบ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงงาน

(2) ด้านแผนงานและงบประมาณ : จัดทำแผนการใช้เงิน รายงานสถานะการเงินรายไตรมาส

(3) ด้านการเงินและพัสดุ : การจัดทำทะเบียนคุมครุภัณฑ์เพื่อการจัดวางระบบควบคุมภายในที่ดี ผู้รับผิดชอบครุภัณฑ์ รวมทั้งเป็นกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปีของสำนักงานอธิการบดี

(4) ด้านบุคคล : ดำเนินการในการบริหารแผนพัฒนาบุคลากร การเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/ดูงาน การอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร การขออนุมัติตัวบุคคลพร้อมค่าใช้จ่ายในการไปราชการต่างจังหวัด/ต่างประเทศ โดยศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบ และศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามสิทธิ์ว่าสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในส่วนใดได้บ้าง

2) หน่วยบริการและต้อนรับ

(1) งานจัดการนัดหมาย : ตรวจสอบวัน เวลา แจ้งการนัดหมายต่อผู้บริหารเพื่อทราบรายละเอียด หรือเพื่อสั่งการดำเนินการตามคำสั่งหรือมอบหมาย และให้ข้อมูลเพื่อลงนัดหมายผู้ที่ต้องการเข้าพบผู้บริหาร แก่หน่วยงานภายในและภายนอก

(2) งานต้อนรับแขก : ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย

(3) งานบริการทั่วไป : ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไปแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

3) หน่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร

(1) งานพิจารณาเรื่องนำเสนอ : โดยการอ่านและตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารทั้งฉบับอย่างละเอียดรอบคอบให้ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องนั้น ๆ พร้อมทั้งสรุป จับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาก่อนนำเสนอผู้บริหาร ต้องอาศัยความชำนาญ ประสบการณ์ ความละเอียด และต้องมีความจำที่แม่นยำ หากเอกสารผิดจะทำให้เครื่องหมายแสดงไว้ให้เจ้าของเรื่องทราบและโทรแจ้งพร้อมส่งคืนหน่วยงานดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

(2) งานเตรียมการประชุมของผู้บริหาร : ประสานงานเรื่องการนัดหมาย จัดหาสถานที่สำหรับประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้าร่วมประชุม จัดเตรียมข้อมูลและเอกสารที่ต้องใช้ในการประชุม ให้พอกับจำนวนของผู้เข้าร่วมประชุม ทำหนังสือเชิญประชุมส่งไปยังผู้ที่เข้าร่วมประชุม ทำระเบียบวาระการประชุมส่งไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุมเพื่อแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ และศึกษาข้อมูลรายละเอียดเรื่องที่จะประชุมล่วงหน้า ต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมด้วยสไมล์ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยกับผู้เข้าร่วมประชุมด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ

(3) งานอำนวยความสะดวกผู้บริหาร : จัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันเวลา

2.5 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารและพิธีการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปฏิบัติงานที่ยากพอสมควรเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมีสติในการทำงานมากที่สุด ต้องคิดริเริ่มกำหนดแนวทางการทำงาน แก้ไขปัญหา

ในงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย การจัดงานด้านธุรการ การเงิน การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเลขานุการ เช่น กลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร ตรวจสอบเรื่องคืนหน่วยงาน ร่างจดหมาย/หนังสือโต้ตอบ จัดทำเอกสารสำหรับผู้บริหารเพื่อการบรรยาย จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม จัดพิมพ์งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล สถิติ การรับนัดหมาย ให้ผู้บริหาร จัดทำหนังสือเชิญประชุมให้กับผู้บริหาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม การจัดทำรายงานการประชุม เดือนการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบถึง กำหนดการนัดหมายล่วงหน้า การต้อนรับและอำนวยความสะดวกต่อผู้มาเข้าพบผู้บริหาร ประสานงาน และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ รวมถึงดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศ การติดต่อและติดตามประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก

งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นการดำเนินงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ หลากหลาย หน่วยงานซึ่งต้องใช้ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคคลและหน่วยงานอื่น ๆ มีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารจะเป็นการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างกว้าง เป็นงานที่ไม่มีขอบเขตกำหนดที่แน่นอนและไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนได้ แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถของเลขานุการ การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารเป็นการแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารและเป็นศูนย์รวมงานขององค์กร ให้การสนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเป็นสื่อกลางและเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ โดยปฏิบัติหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ตลอดจนช่วยติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว เลขานุการจะต้องมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในทักษะทุกเรื่องของหน่วยงาน มีความอดทนในทุกสถานการณ์ มีความรับผิดชอบในงานที่สามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าภายในขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ และเก็บรักษาความลับของผู้บริหารและองค์กรได้ดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี รวมถึงเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและผู้บริหาร

นอกจากนี้ การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารยังประกอบด้วยกระบวนการในการศึกษา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ สรุปความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะ จัดวางแผนระบบการประสานงาน และกระบวนการนำเสนองานเพื่อการวินิจฉัยสั่งการต่อผู้บริหาร การติดตามงานตามคำสั่งการ

การปรับตัวในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับผู้บริหาร โดยการสังเกตวิธีการทำงาน เลขานุการจะต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะตัว มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานเชิงวิชาการหรือวิชาชีพเฉพาะทางและวิชาชีพพื้นฐานทั่วไปของงานในหน้าที่ เพราะต้องรับผิดชอบงานที่จะต้องแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งนำองค์ความรู้มาวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในการสนับสนุนการดำเนินงานที่ของผู้บริหารดำเนินไปได้ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เป็นกันชนให้ผู้บริหารเป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา พัฒนาตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ การเพิ่มประสิทธิภาพ ในงาน เพราะผลลัพธ์ก็คือความสำเร็จของงานซึ่งมีเราอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ หากเราทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เราก็น่าจะได้ชื่อว่าเป็นเลขานุการที่ดีและเป็นมืออาชีพ ดังนั้นเลขานุการที่ต้องการก้าวหน้าในอาชีพจะต้องพัฒนาตนเอง พัฒนางานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ผู้บริหารเห็นและยอมรับความสามารถก็จะมอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานแทนได้ ถือว่าประสบความสำเร็จในอาชีพเลขานุการอย่างแท้จริง

2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร

ด้านปฏิบัติการ

(1) การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น การจัดทำตารางการนัดหมายผ่านปฏิทิน Google Calendar การดำเนินการด้านงานธุรการของผู้บริหาร การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การต้อนรับและอำนวยความสะดวก ต่อผู้มาเข้าพบผู้บริหาร ประสานงานและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ

(2) การกลั่นกรองเอกสารนำเสนอผู้บริหาร การจัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ สรุปเนื้อหาเอกสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ก่อนนำเสนอผู้บริหารลงนาม ทั้งนี้เพื่อให้ขั้นตอนการพิจารณาของผู้บริหารมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งการ

(3) การจัดเตรียมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ประสานงานเรื่องการนัดหมาย จัดเตรียมห้องประชุม จัดทำเอกสารประกอบการประชุม รายงานการประชุม จัดเตรียมเครื่องดื่มและอาหารว่าง เพื่อให้การปฏิบัติงานการประชุมมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

(4) การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร จัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา หรือมอบหมาย

(5) การปฏิบัติงานประชุมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น การจัดเตรียม จัดพิมพ์ และจัดทำเอกสารการประชุม สรุปการประชุม มติการประชุม และรายงานการประชุม เพื่อให้การปฏิบัติงานประชุมมีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

(6) ปฏิบัติงานและสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้งานในภาพรวมบรรลุตามภารกิจที่กำหนด

ด้านการให้บริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไป ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์

(2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้บุคลากรตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลของความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ และมาตรการต่าง ๆ กำหนดแนวทางรูปแบบ และประยุกต์เพื่อให้สอดคล้องสนับสนุนภารกิจขององค์กร

(3) ต้อนรับแขกที่มาพบผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกับบุคลากรภายในกอง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จทันตามเวลา กำหนด

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น คำแนะนำเบื้องต้น แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

(3) ประสานความสัมพันธ์กับทีมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายของกิจกรรมในงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

ด้านการวางแผน

- (1) วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาและเป็นไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด
- (2) มีส่วนร่วมในการทำงานตามนโยบายแผนงานหรือโครงการของส่วนงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

นอกจากนี้ เลขานุการจะต้องเป็นผู้สร้างและสื่อภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารและองค์กร สิ่งที่สำคัญที่สุดคือเลขานุการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ หากมองในภาพรวมจะพบว่าเลขานุการจะปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารทั้งงานประจำและงานเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเลขานุการผู้บริหารและการบริหารจัดการทั่วไป รวมถึงงานประเภทต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมอบหมายและงานที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงาน คณะกรรมการเฉพาะกิจ ชุดต่าง ๆ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความคล่องตัวในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานให้ทันตามเวลาที่กำหนด งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุก ๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วย ราบรื่น รวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่จะทำให้งานสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียด รอบคอบ มีความอดทนและสามารถคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์

บทที่ 3

แนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการปฏิบัติงาน

3.1 แนวคิดและความหมายของเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการผู้บริหาร เมื่อครั้งที่ยังไม่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน จะจัดอยู่ในประเภทมาตรฐานอาชีพให้อยู่ในหมวดเสมียนพนักงาน มีหน้าที่หลัก คือ ทำงานจดชวเลขและพิมพ์ดีด รวมถึงทำงานเกี่ยวกับการนัดหมาย การต้อนรับแขก และงานอื่นๆ ของผู้บริหาร เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระกิจ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันงานเลขานุการผู้บริหารก็เริ่มเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เพราะงานเลขานุการผู้บริหารเริ่มมีบทบาทมากขึ้นต่อการดำเนินงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร และองค์กรได้ กล่าวคือเลขานุการผู้บริหารเหล่านี้จะคอยทำหน้าที่สนับสนุนการบริหารและเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระกิจของผู้บริหาร ทั้งช่วยเหลือทางด้านกำลังความคิด ความแม่นยำ สติปัญญา และช่วยเหลือเรื่องการประสานงาน รวมไปถึงการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในงานที่รับผิดชอบ และภาระกิจส่วนตัว ให้การดูแลทั้งในเรื่องที่เป็นส่วนบุคคลให้กับครอบครัวและหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความรับผิดชอบจะรวมไปถึงการจัดการธุระต่างๆ การเตรียมตัวเรื่องการเดินทาง การจัดกิจกรรม การนัดหมาย การจอง การสั่งซื้อ และอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร และหรือได้รับมอบหมาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าเลขานุการผู้บริหารคือบุคคลสำคัญที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร และคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในหลายๆ ด้าน จึงเป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารต้องปรับตัวและเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ สามารถก้าวทันเทคโนโลยี และสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่เลขานุการผู้บริหารเป็นเพียงใช้ความสามารถเพียงแค่การทำและจัดเก็บเอกสาร การพิมพ์ดีด การจัดรูปแบบเอกสาร คำสั่งจดชวเลขและทักษะภาษาอังกฤษ ต้องปรับเปลี่ยนให้มีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล คือ มีความสามารถในการให้คำปรึกษา มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และบุคคลอื่นที่มาติดต่อประสานงานด้วย มีความสามารถในการตัดสินใจแทนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาได้ในเบื้องต้น และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เพื่อสร้างให้งานเลขานุการผู้บริหารเป็นงานที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับมากขึ้น

คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิที่มาจากคำว่า เลข + อนุการ ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังนี้

เลข แปลว่า ลาย รอยเขียน ตัวอักษร การเขียน งามดังเขียน

อนุการ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

และได้ให้ความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บริหารสั่ง

ในภาษาอังกฤษ คำว่าเลขานุการ คือ Secretary ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” หรือ “Secret” ซึ่งแปลว่าความลับ ดังนั้น ผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการจึงเป็นผู้ที่รู้ความลับ และควรรักษาความลับไว้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คำว่า Secretary ยังมีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้ ประมวล (2540)

S = Sense	คือ	ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด อีกทั้งยังไม่ใช่ผู้ทำงานโดยปราศจากความยับยั้งชั่งใจ
E = Efficiency	คือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย
C = Curage	คือ	ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย
R = Responsibility	คือ	ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เองและต้องรับผิดชอบด้วย
E = Energy	คือ	การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยปกติแล้วในการทำงานอาจต้องพบกับความเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการ ต้องรู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้องเพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามสมควร
T = Technique	คือ	การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนั้นเป็นเทคนิคเฉพาะของแต่ละบุคคล

	อาจลอกเลียนแบบจากผู้อื่นได้แต่ควรพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นเทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้
A = Active	คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา มีการตื่นตัวอยู่เสมอ เลขานุการต้อง มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะงานที่ทำ จะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยเพียงใดก็ตาม
R = Rich	คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มิได้ หมายถึงความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการเป็นคนดี มีคุณธรรมด้วยก็จะนำความเจริญมาสู่เลขานุการและองค์กร ที่ทำงานอยู่
Y = Youth	คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้อง ติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป

นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญได้ให้นิยามความหมายของคำว่า เลขานุการ ไว้ดังต่อไปนี้

ภรณ์ (2553) กล่าวว่า “เลขานุการ” คือผู้ช่วยที่สำคัญที่จะช่วยประสานงานทั้งภายในและ
ภายนอกบริษัท ให้งานดำเนินไปโดยรวดเร็วและประสบผลสำเร็จ เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีภายใน
องค์กรและเป็นสื่อกลางระหว่างองค์กรและผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กร ช่วยรับ
เรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้าไปถึงผู้บริหาร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และรับผิดชอบในหลาย ๆ เรื่อง พร้อม
ทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้บริหาร

สุภาภรณ์ (2556) กล่าวว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ความชำนาญในงาน
สำนักงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
รู้จักรักษาความลับ สามารถตัดสินใจภายใต้ขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเป็นผู้สร้าง
สัมพันธภาพ และภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกสำนักงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ
หรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

สุวรรณา (2554) เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งเป็นคนที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการ
ดำเนินงานของสำนักงาน รู้จักรักษาความลับ สามารถดำเนินการโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด
เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และตัดสินใจในขอบเขตอำนาจของตน เป็นศูนย์กลาง
ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

นอกจากนี้ยังมีลักษณะงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ใกล้เคียงกับเลขานุการ คือ “เลขาธิการ” และ “อักษรเลข” ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังนี้

เลขาธิการ	หมายถึง	ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูงตำแหน่งหนึ่ง เช่น เลขาธิการสหประชาชาติ เลขาธิการราชบัณฑิตยสถาน เลขาธิการรัฐสภา เลขาธิการสมาคม เป็นต้น
-----------	---------	---

อักษรเลข	หมายถึง	ตำแหน่งในคณะกรรมการปกครองท้องถิ่น มีมาแต่โบราณ ต่อมาใช้เรียกผู้ทำหน้าที่เลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัด
----------	---------	--

ดังนั้น จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า เลขานุการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด รู้จักรักษาความลับ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพ อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหารและองค์กร เพราะผู้บริหารมอบความไว้วางใจให้เลขานุการปฏิบัติงานสำคัญได้โดยไม่ต้องมีการควบคุม มีความเชื่อมั่นว่าเลขานุการสามารถที่จะพิจารณาตัดสินใจภายในขอบเขตงานของตนได้ อีกทั้งยังช่วยประสานงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้งานประสบผลสำเร็จ และเป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหารและองค์กร จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าเลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสัมฤทธิ์ผล

ในทฤษฎีความต้องการกับอาชีพเลขานุการ (Hierarchy of Needs) จากทฤษฎีความต้องการของ Abraham H. Maslow ที่หลายคนได้เคยผ่านการเรียนรู้มา ทฤษฎีนี้สอดแทรกอยู่เกือบทุกวิชา โดยเฉพาะผู้ที่เรียนทางด้านบริหารธุรกิจ จึงลองวิเคราะห์ว่า หากมีอาชีพเลขานุการ อะไรบ้างเป็นปัจจัยที่จะทำให้เลขานุการทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ยังทำให้องค์กรได้รับการพัฒนา ทั้งชีวิตความเป็นอยู่กับชีวิตการทำงาน ไปพร้อม ๆ กัน เริ่มตั้งแต่

ความต้องการขั้นพื้นฐาน ขั้นแรกสุดคือ ร่างกาย (Physiological Needs) ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ได้แก่ สิ่งแรกคือ อาหาร ซึ่งมองในมุมของสุขภาพที่ดีของเลขานุการ หากเป็นคนที่สุขภาพดี แข็งแรงไม่อมโรค ก็ส่งผลให้การทำงานไม่ต้องสะดุด เพราะถ้าเลขานุการลาป่วย หรือต้องหยุดงานเสมอก็คงจะรู้ว่า คนที่วุ่นวายที่สุดคือ เจ้านายของเรานั้นเอง เมื่อสุขภาพดีจากการเอาใจใส่ดูแลรักษาตัวเอง การพบหมอหรือกินยาก็ไม่จำเป็น ก็ผลที่ตามมาคือ บุคลิกภาพก็จะสง่างาม แข็งแรง ดังนั้น การเลือกเครื่องแต่งกายที่เหมาะสมกับบุคลิกก็ลดภาระลงได้ลำดับหนึ่ง ไม่ต้องคอยพะวงว่า จะต้องอ้วนหรือผอม และลำดับท้ายสุดคือ ที่พักอาศัย หากรู้จักการวางแผนเลือกที่พักหรือเลือกที่ทำงานให้อยู่ใกล้กัน ภาระ

ในการเดินทางก็ลดลงและประหยัดค่าใช้จ่าย หากเจ้านายเรียกหาหรือต้องการพบตัวก็สามารถมาถึงที่ทำงานได้ทันที

ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) อาชีพนี้เป็นการหรือตัวอย่างแรก ๆ ของการถูกล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน (sex harassment) ดังนั้น การวางตัวเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด จะต้องสร้างความเชื่อมั่น หากจุดยืนของตัวเองให้เจอ ความก้าวหน้าในอาชีพไม่ได้มาจากสิ่งที่จะทำให้เจ้านายได้เอาเปรียบโดยที่เลขานุการสมยอม รวมถึงจะต้องพึงรักษาสีทึบใช้สิทธิพึงมีพึงได้ตามที่กฎหมายกำหนด หากจะต้องได้รับความเสียหาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ที่อาจจะส่งผลในระยะยาวในเกิดโรคมะเร็งหรืออุบัติเหตุต่างๆ นานา ฉะนั้นการจัดตั้งสำนักงานที่เหมาะสม โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับเจ้านายก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผลตอบแทนจากรายได้ เลขานุการเป็นตำแหน่งที่รับผิดชอบงานให้กับเจ้านาย หลายองค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูง เพื่อจะดึงดูดให้เลขานุการไม่ต้องเปลี่ยนเจ้านายหรืองานใหม่

ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) บุคลิกที่ต้องอยู่ในโลกส่วนตัวเพียงลำพัง คงจะไม่เหมาะกับอาชีพนี้อย่างแน่นอน เพราะอย่าลืมว่า อาชีพเลขานุการนั้นจะต้องเป็นนักประสานงานที่ดี เป็นตัวแทนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้านาย ทั้งกับคนภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น เลขานุการจะต้องทำตัวให้เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเจ้านายยอมรับให้ได้ การมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรนอกเหนือจากหน้าที่ การมีจิตอาสาสำหรับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับอาชีพเลขานุการ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำงาน อาทิ เครือข่ายเลขานุการด้วยกัน สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem or status Needs) จากตำแหน่งเลขานุการ (junior secretary) ก้าวเป็นเลขานุการอาวุโส (senior secretary) และหากทำงานให้เจ้านายจนพิสูจน์ฝีมือให้เห็นแนวความถนัดด้านใดด้านหนึ่ง บ่อยครั้งเช่นกันที่จะได้รับการโปรโมทให้ทำงานในตำแหน่งในระดับสูง เช่น หัวหน้างานบริหาร หัวหน้างานบุคลากร หัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการ เป็นต้น ความต้องการขั้นนี้ เป็นหน้าที่ของเจ้านายจะต้องเห็นความสำคัญและผลักดันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะประโยชน์จากเรื่องนี้ นอกจากจะได้ใจผู้ร่วมงานแล้วเท่ากับเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีและเก่งของตัวเจ้านายเองด้วย ทั้งนี้ ยังมีตัวอย่างจากเวทีภายนอกองค์กร เช่น สมาคมโรตารี มอบความไว้วางใจให้ทำหน้าที่เลขานุการสมาคมฯ กรณีได้รับการคัดเลือกเป็นเลขานุการดีเด่นที่แข่งขันในเวทีต่าง ๆ ภายในประเทศ

ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization or self-realization) ความต้องการขั้นนี้ จะขึ้นอยู่กับความต้องการและความคิดส่วนบุคคลที่จะกำหนดว่า สูงสุดของขั้นเลขานุการท่าน

นั่นเอง บางครั้งอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับตัวของเลขานุการด้วยซ้ำไป เช่น บางคนต้องการเพียงให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพเพื่อจะได้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขส่งผลให้องค์กรมีประสบความสำเร็จ สนับสนุนผลักดันให้เจ้านายเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง

จากความต้องการทั้งหมด จะเห็นว่าหลายครั้งเมื่อความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ผลักดันให้มีความต้องการด้านอื่นๆ ต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม หากเลขานุการทุกคนเป็นไปตามทฤษฎีนี้ โดยเฉพาะในด้านสังคม ด้านการได้รับการยกย่อง และประสบความสำเร็จ สลับสับเปลี่ยนกันไป ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพลังของการทำงานเพื่อจะบรรลุสู่การเป็นเลขานุการมืออาชีพ

สรุปได้ว่าเลขานุการ คือ ผู้ช่วยของผู้บริหารในการบริหารจัดการงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีแบบอย่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์เป็นต้นแบบผสมผสานไปกับความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญของเลขานุการเอง ทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเลขานุการผู้บริหารมืออาชีพได้

3.2 ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการผู้บริหาร

ในปัจจุบันผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานที่สำคัญ ๆ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการดำเนินงานขององค์กร การกำหนดนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า การตรวจและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้มาช่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตามที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จได้

เลขานุการบริหาร (Executive Secretary) คือ บุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นผู้ช่วยให้งานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีในองค์กร เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อราชการ เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรและผู้บริหาร และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่างานใดควรทำ งานใดไม่ควรทำ สามารถลำดับความสำคัญของงานภายในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตน โดยไม่ไปก้าวก่ายงานในหน้าที่ของผู้อื่น ซึ่งปัจจุบันนี้เป็นยุค Thailand 4.0 ที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา จึงทำให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์

รูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เลขานุการผู้บริหาร หรือผู้ช่วยผู้บริหาร จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก และเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดผู้บริหารและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารเป็นอย่างมาก ฉะนั้น เลขานุการผู้บริหาร จึงเป็นผู้พร้อมที่จะรับบทบาท ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นอย่างเต็มกำลัง ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพตามที่ผู้บริหารและองค์กร รวมทั้งการเรียนรู้ Social Media มาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารเพื่อให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ราบรื่น ประสบความสำเร็จ ตามที่ผู้บริหารต้องการ และช่วยปฏิบัติงานสำคัญ ๆ แทนผู้บริหารได้ตามความเหมาะสมและถูกต้อง โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารคอยสั่งการอยู่ตลอด

อุษณีย์ (2545) นิยามความหมายของเลขานุการ เป็นงานที่สำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์กรธุรกิจ องค์กรระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์กรระดับโลก เลขานุการเป็นผู้แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารบางท่านกล่าวว่า เลขานุการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขานุการไปเท่ากับเสียแขนขาไปเลยทีเดียว

วิทยา (2551) เลขานุการ อาจจะทำให้คำจำกัดความว่า เป็นผู้รักษาความลับของผู้บริหาร แต่อย่างไรก็ตามในราชการและธุรกิจ ความหมายของเลขานุการยังมีความสำคัญมากกว่านี้ เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขาของผู้บริหารเพราะงานของผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องใช้ความคิดและติดต่อกับบุคคลภายนอกเป็นจำนวนมาก เพราะฉะนั้น เลขานุการซึ่งเป็นผู้ทำงานใกล้ชิดและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร จึงมีความสำคัญมากในการที่จะช่วยเหลือในด้านการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของราชการและธุรกิจ

จะเห็นได้ว่า เลขานุการไม่ว่าจะนิยามความหมายเลขานุการในทางปฏิบัติแล้ว งานอาชีพเลขานุการเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงผู้บริหาร ต้องมีความรู้รอบตัว ประสบการณ์ และสามัญสำนึกพอสมควร เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้น เพราะฉะนั้น เลขานุการที่ดีจะต้องมีไหวพริบ เป็นหู เป็นตา เป็นผู้พูดที่ดีแทนผู้บริหาร สิ่งใดควรทำแทนได้ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองได้โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารสั่งการ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร มีความชำนาญในงานสำนักงานได้เป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา มีความรับผิดชอบสูง ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า “เลขานุการ” คือ ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารมอบหมาย โดยต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถหลากหลาย สามารถจัดระบบการทำงานได้ มีความเชี่ยวชาญในงานเอกสาร มีทักษะในการสื่อสาร สามารถติดต่อประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงานได้อย่างราบรื่น ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการสั่งการ รวมถึง มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอันจะช่วยขับเคลื่อนงานของผู้บริหาร และองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.3 คุณสมบัติของเลขานุการผู้บริหาร

การปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร โดยงานที่จะต้องรับผิดชอบงานในการช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยประสานงาน และช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็วทันเวลานั้น และยังเป็นงานที่ต้องให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลทั่วไป และแขกของผู้บริหาร รวมทั้งผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอก เป็นต้น ซึ่งงานเลขานุการมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ต้องอาศัยความรู้ในวิชาการเลขานุการ ซึ่งถือเป็นศาสตร์และต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการนำความรู้มาพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์จึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพได้ ดังนั้น คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 การมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นสิ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความน่าเชื่อถือ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร มีบุคลิกน่าเชื่อถือ พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน จะทำให้การประสานงานเป็นไปโดยราบรื่น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นการสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่พบ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะคนทั่วไปมักจะตัดสินเราจากบุคลิกภาพภายนอก

3.1.2 สามารถจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบเอกสาร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ที่ดี ทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำสูง จึงควรนำมาใช้ประโยชน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจัดทำระบบสารสนเทศแยกตามประเภทและหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการค้นหา

3.1.3 การติดต่อประสานงาน การรับรับส่งข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.1.4 ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กรเป็นอย่างดี เลขานุการควรปรับปรุงตัวเองให้เป็นคนที่มีความรู้รอบด้าน สนใจติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าของโลก อยู่สม่ำเสมอ

3.1.5 การบริหารจัดการงาน ตามโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย การจัดงานประชุม การจัดทำรายงานการประชุม รวมถึงการร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.1.6 มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดค่าใช้จ่าย เช่น

- 1) ความสามารถในการใช้ E-mail ได้เป็นอย่างดี
- 2) การลงตารางนัดหมายผ่าน Google Calendar เพื่อ Share ตารางนัดหมายใหม่ร่วมกันได้
- 3) การใช้ระบบ SMS Electronics ในการเตือนกำหนดการ และการสื่อสารกับผู้บริหาร
- 4) การใช้ Internet ในการสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- 5) การจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการประชุมได้
- 6) สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ MS Office ได้เป็นอย่างดี

จากคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นของเลขานุการผู้บริหาร ที่นำเอาเทคนิคต่างๆ มาปรับปรุง พัฒนาให้เข้ากับการทำงาน ทำให้ประสบความสำเร็จอาชีพเลขานุการผู้บริหารได้

3.4 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร

เลขานุการเป็นอาชีพที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ ดังนั้นเลขานุการจำเป็นจะต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับบุคคลทุกระดับในองค์กร จึงควรได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกันด้วยเรียกว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เพื่อประสานความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น ดังนี้ อุษณีย์ (2538)

3.4.1 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร

- 1) ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด
- 2) ทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) เสนอความคิดเห็นด้วยเหตุผลอย่างสุภาพ เมื่อผู้บริหารสอบถามความคิดเห็น
- 4) ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
- 5) ให้ความเคารพ ยกย่องสรรเสริญให้เกียรติผู้บริหารทั้งต่อหน้า และลับหลัง
- 6) ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้บริหารเชื่อถือ
- 7) รู้จักจังหวะในการเข้าพบให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 8) รู้จักศึกษาและสังเกตอุปนิสัยในการทำงานของผู้บริหาร
- 9) ไม่รบกวนผู้บริหารด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่สำคัญ
- 10) หาวิธีการทำงานต่าง ๆ ที่ทำให้ความคิดหรือความต้องการของผู้บริหารบรรลุผลสำเร็จ
- 11) รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บริหารด้วยความสงบไม่ได้เถียง หลีกเลี่ยงแสดงออกทางอารมณ์
- 12) หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ

3.4.2 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

- 1) กล่าวสวัสดีหรือยิ้มทักทายผู้อื่นก่อนเสมอ
- 2) ให้ความร่วมมือด้วยดี ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว
- 3) ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ และมองเพื่อนร่วมงานในแง่ดี
- 4) ไม่นินทาว่าร้าย หรือวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานลับหลัง
- 5) รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ
- 6) ให้การยกย่องชมเชยตามโอกาสอันควร
- 7) แสดงความมีน้ำใจ ห่วงใย ช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความเดือดร้อน
- 8) ให้ความเป็นมิตรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- 9) ให้อภัย ให้โอกาสเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด
- 10) หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์เมื่อมีการขัดแย้ง พยายามใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา
- 11) ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบงานไปให้เพื่อนร่วมงาน
- 12) หาโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามสมควร

3.4.3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

- 1) ให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน

- 2) รู้จักการส่งเสริมและการให้กำลังใจ
- 3) รู้จักควบคุมอารมณ์ไม่ใช้คำพูด หรือวางอำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4) ดูแลเรื่องสวัสดิการ ค่าจ้าง และรักษาผลประโยชน์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็
แรงจูงใจในการทำงาน และมีความสุขกับการทำงาน
- 5) เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นในการทำงาน
- 6) มีศิลปะในการวิพากษ์วิจารณ์ให้คำแนะนำ ตักเตือนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงาน
บกพร่อง
- 7) ยกย่องชมเชย ให้รางวัลเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำดี
- 8) ชี้แจงเหตุผล นโยบายและข่าวสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ
- 9) มีความยุติธรรมและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 10) เป็นกันเอง ไม่ถือเนื้อถือตัว
- 11) รู้จักการส่งเสริมและการให้กำลังใจ

3.4.4 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอก

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีกับทุกคน
- 2) มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักหลักการเจรจาที่ดี
- 3) ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ
- 4) เต็มใจให้บริการต่อทุกคนที่มาติดต่อ
- 5) มีความจำดี จำหน้า จำชื่อผู้มาติดต่อได้ถูกต้อง
- 6) ความเป็นมิตรไม่ถือตัว เข้ากับคนได้ทุกระดับ
- 7) รู้จักยกย่อง สรรเสริญ ตามโอกาสอันควร
- 8) อย่าวิพากษ์วิจารณ์คนอื่นให้มากนัก
- 9) ไม่ถือตัว เข้ากับทุกคนได้เป็นอย่างดี

จากที่กล่าวมา เลขานุการมีความจำเป็นจะต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับบุคคลทุกระดับในองค์กร โดยเป็นตัวกลางในการติดต่อพบปะพูดคุย ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรมต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมโต้ตอบในแง่ความรู้สึก ความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลอื่นๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เป็นตัวแทนของผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ร่วมกันในการทำงานซึ่งถือความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งต้อง

เป็นผู้มีทั้งคุณภาพ มีทักษะ มีความรู้พื้นฐานในแนวทางที่กว้าง ๆ และที่สำคัญต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และเลขานุการที่ดีต้องทำงานร่วมกับทุกคนในองค์กรได้ ต้องเป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร เป็นที่ยอมรับเคารพนับถือจากผู้อื่น และที่สำคัญ “จะต้องอยู่ดี อยู่ได้ และอยู่เป็น”

3.5 การเตรียมพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยการฝึกฝนอบรมในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน

3.5.1 ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการควรเป็นผู้มีคุณสมบัติที่ดี กัญญารัตน์ (2549)

1) คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

- ความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม จงรักภักดีต่อผู้บริหาร ไม่เปิดเผยความลับของผู้บริหาร พยายามรักษาภาพพจน์ของผู้บริหารให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับชั้น การที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกหน่วยงานจะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน เพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขานุการเป็นผู้ติดต่อ ซึ่งเท่ากับเป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญ
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญ่จะต้องทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จได้ด้วยดี เลขานุการควรเป็นผู้รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น
- มีความจำดี ช่างสังเกต มีความรับผิดชอบ มีระบบการทำงานที่ไม่หลงลืมง่าย จำเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำ เลขานุการต้องรู้จักจัดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูดเตือนผู้บริหาร รวมทั้งมีระบบจัดเก็บ ค้นหาเอกสารให้เป็นระบบที่คล่องตัว สามารถหยิบใช้ได้ทันที
- มีสมาธิ มีความตั้งใจในการทำงาน ไม่ประมาท โดยเฉพาะเรื่องของการเอกสารที่จะนำเสนอ ควรตรวจสอบความถูกต้องก่อน
- มีการวางตัวดี มีมารยาท ความประพฤติดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็น มีมารยาทในการสมาคมเป็นอย่างดี
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถ และการกระทำของตนเอง มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทุกสถานการณ์ เลขานุการต้องมีความฉลาด รู้จักกาลเทศะ รู้จักการจะพูดหรือกระทำการสิ่งใด ควรรู้ว่าสมควรหรือไม่

- รู้จักประหยัดทรัพย์สิน แรงงาน และเวลา เลขานุการต้องเป็นผู้รู้จักคุณค่าของเงินไม่ฟุ่มเฟือย รักษาผลประโยชน์ให้องค์กร ระมัดระวังใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ คืมูลค่าหรือไม่
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสนอความคิดใหม่ ๆ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- มีการปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม เลขานุการที่ทำงานเก่งคือคนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์สามารถทำงานได้ถึงแม้ว่าทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง
- รู้จักการบริหาร เลขานุการต้องรู้จักตัดสินใจ มีการวางแผน และควบคุมเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และตรงต่อเวลา โดยเฉพาะเลขานุการที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ โดยปกติเลขานุการควรมาทำงานก่อนผู้บริหารอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อเตรียมงานให้พร้อมสำหรับผู้บริหาร
- รักงานเลขานุการ มีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในงานที่เราทำอยู่เสมอ ซึ่งคุณสมบัติของเลขานุการที่มีผลงานดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นคนที่รักงานเลขานุการ เพราะทำให้เรามีความสุข และสนุกกับงาน สามารถทำงานได้ทุกอย่างด้วยความเต็มใจ

2) คุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาการตามสภาพมหาวิทยาลัย

- คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และยังช่วยเชิดชูบุคลิกภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บริหาร การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของทุกฝ่าย ถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติไม่พร้อมอาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองและผู้บริหารต้องการ
- มีบุคลิกภาพที่ดี เลขานุการที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะได้กำไรไปแล้ว 50% การที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้น รวมไปถึงการมีรสนิยมในการแต่งกาย การมีมารยาท งดงาม การเดินให้เรียบร้อย มีสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้รับสายอาจจะตัดสินใจด้วยคำพูด จึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดได้
- เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร ต่อองค์กร และต่อตนเอง เพราะเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารตลอดเวลา ถ้าไม่มีความเลื่อมใสในตัวผู้บริหารจะทำงานกันไม่ได้ดี

- มีความกระตือรือร้น ชอบงานที่ทำ ขยันขันแข็ง ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รับผิดชอบในงาน มีความตั้งใจในการทำงาน สนุกกับการทำงาน ไม่บ่นเมื่อเกิดปัญหาเกิดขึ้นในขณะทำงาน
- มีความสามารถในการวิเคราะห์เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งมักต้องใช้ความสามารถความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักเคารพ ยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังการติชม คำวิพากษ์วิจารณ์และคำแนะนำของผู้อื่น
 - เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
 - เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัว มีพละกำลังดี ทำงานได้นานไม่เมื่อยล้า
 - มีศิลปะ และวิธีการในการทำงาน เลขานุการจะต้องคิดอยู่เสมอว่า ตนเป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและขององค์กร เมื่อมีโอกาสอันสมควร จะต้องพยายามส่งเสริมผู้บริหาร และผลผลิตขององค์กรให้ผู้อื่นรู้จัก
- ทำงานเป็นที่ไว้วางใจ ทำงานให้มีประสิทธิภาพให้ผู้บริหารไว้วางใจ และแน่ใจว่างานทุกชิ้นที่มอบหมายให้จะต้องสำเร็จด้วยดี ถึงแม้ว่าจะต้องอยู่เกินเวลาปกติก็ควรทำให้สำเร็จ ไม่ละทิ้งงาน และมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน หรือองค์กร และควรทำความเข้าใจในนโยบายในการทำงานขององค์กร
 - หูตากว้างขวาง ทันทต่อเหตุการณ์มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงาน และความรู้ทั่วไป เลขานุการควรมีความรู้วิชาอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษ จิตวิทยา กฎหมาย ศิลปะและวรรณคดี ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หรือแม้กระทั่ง การบัญชี เบื้องต้น พื้นฐานความรู้ทั่วไปช่วยให้เลขานุการมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ
 - หน้าตาสดชื่นเบิกบาน มีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้าถูกต้องตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใดก็ยังสดชื่น
 - มีทักษะการสื่อสารระดับบริหาร ทั้งด้านการเขียน การอ่าน การฟัง และการพูด
 - มีความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดีอย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
 - มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ และเครื่องมือสื่อสารมาใช้ในการทำงาน

- รูปจักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังคำกล่าว ดิชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

จากที่กล่าวมา คุณสมบัติที่ดีในภาพรวมของเลขานุการนั้น ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและผู้บริหาร มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและบุคลากรขององค์กรที่ดี ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง มีความจำดี มีสมาธิ มีการวางตัว มีความเชื่อมั่นในตนเอง นอบน้อมถ่อมตน รวมทั้งมีปฏิภาณไหวพริบ รู้จักประหยัดทรัพย์สิน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักบริหารเวลา และคุณสมบัติที่เลขานุการทุกคนต้องมีคือรักงานเลขานุการซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเลขานุการ

จริยธรรม คือ พฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายศีลธรรมหรือจารีตประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคมจากพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนทางด้านจริยธรรม คือ

- ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายจริยธรรมและระเบียบวินัย แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอ่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
- มีสัจจะเชื่อถือได้ รักษาเวลา พูดยังไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง มีจิตสำนึก และความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนเอง และหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย
- ยึดมั่นในหลักการและเหตุจรรยาบรรณของวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน เสียสละความสุขสบาย ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือครอบครัว โดยมุ่งให้หน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
- ดำรงความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร ตัดสินใจในหน้าที่ปฏิบัติด้วยความถูกต้องโปร่งใสเป็นธรรมแม้ผลการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียผลประโยชน์

จรรยาบรรณ เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีหลักการและแนวทางปฏิบัติตามที่ถูกต้องเหมาะสมอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเสมอภาคและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง การมุ่งปฏิบัติและครองตนให้อยู่ในกรอบแห่งทำนองคลองธรรมอันดีงาม ทั้งในหน้าที่การงานของเลขานุการและในเรื่องส่วนตัวทำให้เป็นที่ชื่นชม

เชื่อถือยอมรับและเลื่อมใสจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน อาชีพเลขานุการจึงควรมีจรรยาบรรณใช้เป็นหลักปฏิบัติได้ดังนี้

- ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบขององค์กรด้วยความความกตัญญูและจริงใจ และไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์กร
 - ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
 - มีความรับผิดชอบต่องานตนเองและของผู้ได้บังคับบัญชา
 - ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ ประสบการณ์และการฝึกฝนด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ
 - ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
 - รักษาความลับ (Discretion) ของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด
 - ต้องรักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม
- ปฏิบัติตนเองเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติของงานอาชีพ และผู้บริหาร

สมรรถภาพเลขานุการที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง ซึ่งเลขานุการที่ดีจะต้องคอยปรับตัวให้มีสมรรถภาพและคุณลักษณะตามที่ผู้บริหารปรารถนา เพราะฉะนั้น การเป็นเลขานุการผู้บริหาร จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะหลายประการ เพื่อเป็นการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามบทบาทของผู้บริหาร ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการว่าควรมีลักษณะดังนี้ อุษณีย์ (2545)

- มีความรอบรู้ถึงความรู้รับผิดชอบ และกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารทั้งภายในและนอกองค์กร เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีของผู้บริหารในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ
- มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย แม้เมื่อผู้บริหารไม่อยู่ เช่น ในช่วงที่ผู้บริหารลาพักผ่อนหรือเดินทางไปต่างประเทศ
- เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงาน นอกจากนั้นยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน
- รู้จักแยกงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเสียเอง เพื่อแบ่งเบาภาระให้ผู้บริหาร โดยพยายามทำงานในฐานะผู้ช่วยที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริหาร

- สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอน โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารมาเตือนหรือถามบ่อย ๆ
- สามารถบริหารเวลาของตนเองและของผู้บริหารได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะช่วยจัดตารางเวลาให้แก่ผู้บริหารในการนัดหมายต่าง ๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้บริหาร
- รู้จักใช้วิจารณ์ญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์สามารถตอบหรืออธิบาย รายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บริหาร ซึ่งในบางครั้งก็อาจช่วยแก้ปัญหาบางเรื่องให้แก่ผู้บริหารได้ด้วย
- แสดงให้เห็นว่าเราเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียด ของงานได้โดยไม่ต้องเข้าไปรบกวนโดยไม่จำเป็น
- แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพและยกย่องผู้ร่วมงานในที่ทำงานของผู้บริหาร รวมถึงแขกและผู้มาติดต่อกับผู้บริหารด้วย
- มีการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บเอกสารที่ผ่านเข้ามาให้ผู้บริหารได้เสร็จอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย รู้จักศิลปะในการจัดเก็บเอกสาร หรือโครงการที่มาค้างอยู่บนโต๊ะผู้บริหารนาน ๆ ให้เร่งผ่านไปได้และต้องรับผิดชอบตามหาข้อมูลข่าวสาร ที่ผู้บริหารต้องการมาเสนอให้ได้
- เชี่ยวชาญในงานเลขานุการพื้นฐาน อาทิ งานจัดแฟ้ม งานพิมพ์ เทคนิคการรับโทรศัพท์ งานต้อนรับแขก เป็นต้น งานเหล่านี้ต้องสามารถทำได้อย่างไม่มีข้อตำหนิ
- รู้จักการแสดงออกอย่างสงบ เมื่ออยู่ในวิกฤตการณ์ เยือกเย็น เมื่อตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เช่น ผู้บริหารอารมณ์เสียหรืออยู่ในอารมณ์ไม่ดีก็สามารถรับฟังได้อย่างสงบ และทำงานต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น
- มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อผู้บริหารอย่างแท้จริง เพื่อที่ว่าผู้บริหารจะได้มั่นใจและให้ความไว้วางใจ เต็มที่ในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความลับ
- ถ้าเป็นไปได้ควรมีความสนใจใฝ่หาความรู้อย่างกว้างขวาง และรู้จักนำเรื่องราวในสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวกับงานของผู้บริหารซึ่งผู้บริหารกำลังสนใจมาให้เสมอ ๆ
- รู้จักหาข้อเท็จจริงและข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเรียนให้ผู้บริหารทราบ ซึ่งข่าวหรือข้อมูลบางเรื่องก็เป็นเรื่องยาก หรือไม่สู้ดีนักหรือแม้แต่เป็นไปไม่ได้เลยที่ผู้บริหารจะไปสืบหาเอง

- สนใจที่จะเข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเอง ถ้าทำได้ควรเข้าอบรม เพื่อที่จะได้สามารถเข้ามามีส่วนช่วยในงานสำคัญ ๆ ของผู้บริหารได้มากขึ้น
- มีการแสดงออกที่ดีทั้งในการพูดและการเขียน สามารถอธิบายอะไร ๆ ได้สั้นๆ และเป็นที่น่าสนใจ ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายที่แน่นอน และการปฏิบัติงานรวมทั้งเรื่อง que ผู้บริหารจะสื่อสารกับคนอื่น ๆ นั่นคือ มีความเข้าใจในความคิดอ่านของผู้บริหาร
- เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ (แม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้ว) ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์ โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารขอร้อง
- มีความสามารถในการสั่งงาน มอบหมายและเสนองานให้คนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถฝึกสอนคนอื่น ๆ ได้ถ้าจำเป็น
- สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน และโครงการต่าง ๆ ได้โดยที่ผู้บริหารไม่ต้องคอยสั่งคอยตาม
- จัดทำรายงานต่าง ๆ ของผู้บริหารได้ทันเหตุการณ์เสมอ
- สามารถทำวิจัยง่าย ๆ รวบรวมข้อมูลและเขียนร่างข้างต้นคร่าว ๆ มาให้ผู้บริหาร

3.5.2 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานอธิการบดี และในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน

- 1) เข้าใจในรายละเอียดของงานเลขานุการได้อย่างถูกต้อง
- 2) ปฏิบัติงานได้ตามนโยบายและแผนงานที่องค์กรวางไว้อย่างชัดเจน
- 3) สามารถวิเคราะห์งานได้อย่างถูกต้อง
- 4) สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็วถูกต้อง

3.5.3 พัฒนาบุคลิกภาพ หมายถึง ท่าทีการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะการฟัง การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

- 1) ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว เสร็จงานชิ้นแรกแล้วรีบทำชิ้นต่อไปทันที ระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) ความเอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

3) ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใด จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษาวิธีการและมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

5) การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอนควรพิจารณาว่า จะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น

6) ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียด จะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนจริง ๆ อาจใช้การปรึกษารื้อกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

7) ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจเป็นงานที่ซ้ำซาก น่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้เสร็จ พยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วมาใช้เพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

8) ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกดวรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่ติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระมัดระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

9) ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องทำอย่างตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

10) ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการที่จะนำมาใช้

11) ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อยด้วย

12) ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้าทำงาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลา และรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

13) ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บริหารหรือบุคลากรระดับบริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละบุคคลโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

14) การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

15) การให้ความร่วมมือ (Cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจ ปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากการในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บริหาร ทำงานร่วมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยการแบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

16) ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเอง หรือปรึกษาคนอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ ต้องกล้าลอง และตั้งใจอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

17) ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้อง สื่อสัต์ต่อผู้บริหาร ไม่เปิดเผยความลับขององค์กรออกไปสู่ภายนอก

18) ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพิจารณาพิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

19) ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

20) ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณีกล้าเสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ทอดยถ่วงงานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารด้วย

21) ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาพบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมาก ๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่น ๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่าง ๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้น ๆ

22) ความองอาจผึ่งผาย (Dignity) วางตนให้ภาคภูมิมีศักดิ์ศรีต้องทำตนให้มีเกียรติภูมิเป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน พัฒนาตนเองให้มีเสน่ห์สง่าขานมอง ไม่เป็นคนอวดดีหรือเย่อหยิ่ง

23) ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้อย่าให้ปรากฏออกมาเป็นที่ประจักษ์

24) อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครีดยเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริงแจ่มใส ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความเป็นกันเองคุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขบขันหัวขำ เป็นการผ่อนคลายอารมณ์

25) ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวลสุภาพ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นตามควรแก่กรณีแสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

26) สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติรับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกาย และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพบ้าง อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

27) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่างับปัจจัยที่ได้ใช้ในการทำงาน คือ มี Output มากกว่า Input

28) ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมิใช่การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน

อาจกล่าวสรุปเป็นใจความสั้นๆ ได้ว่า การจะเป็นเลขานุการที่ดีได้นั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน พร้อมทั้งจะตรวจสอบตนเอง พร้อมทั้งจะพัฒนาปรับปรุงตนเอง และพร้อมที่จะเรียนรู้ฝึกฝนตนเองในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาศักยภาพในการทำงานจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมจะปฏิบัติงานได้กับทุกคน โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพให้เต็มที่

3.6 ความมีประสิทธิภาพในงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย

1) Accuracy ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน

งานที่เสร็จเร็วแต่ผิดพลาดไม่ใช่งานที่สมบูรณ์ งานบางประเภทถ้าผู้ปฏิบัติด้วยความเลินเล่อแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวมได้ เช่น เรื่องการเงิน ต้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง 100% ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานถูกต้อง คือ ประหยัดเวลาและทรัพยากร งานเป็นไปอย่างมีระเบียบ บังเกิดผลดีและผู้ปฏิบัติก็ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร

2) Thoroughness ความละเอียดถี่ถ้วน

หมายความว่า ก่อนส่งงานให้ผ่านมือไปต้องตรวจทานอย่างรอบคอบแม้ว่าจะต้องเสียเวลาบ้าง ก่อนปฏิบัติงานใดควรมีแผนงานไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรก่อน อะไรหลัง จะแบ่งงานให้ผู้ใด เพื่อทำการตรวจสอบได้สะดวกก่อนกลับบ้านหรือออกจากที่ทำงานทุกครั้ง ควรเก็บเอกสารเข้าที่ให้เรียบร้อย เลขานุการควรทำบันทึกข้อบกพร่องของตนไว้เพื่อไม่ปฏิบัติซ้ำอีก

3) Developing Tactics การปรับปรุงตนเองให้มีความฉลาดแนบเนียน

การฝึกตนเองให้เป็นผู้มีไหวพริบ ทำได้โดยการอาศัยการเลียนแบบอย่างที่ดี โดยใช้ความสังเกตบุคคลอื่น แล้วจดจำไว้ปฏิบัติ ผู้ที่มีไหวพริบย่อมรู้ว่าเมื่อใดควรปฏิบัติอย่างไรปฏิบัติอย่างใดกับบุคคลใด

ผู้ที่มีไหวพริบยอมเป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน และเป็นที่นิยมรักใคร่ของบุคคลอื่น หลักการปฏิบัติที่ช่วยให้การติดต่อกับบุคคลอื่นได้ผลดีนั้น ได้แก่

ก) รู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาว คำว่า “Tact” เป็นคำที่มาจากภาษาละติน หมายถึง ความมีไหวพริบ รู้จักการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นว่า บุคคลเช่นไรควรทำอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของเขา ข้อนี้มีประโยชน์สำหรับเลขานุการมาก โดยเฉพาะเมื่อต้องติดต่อกับบุคคลที่ใจน้อย (Touchy People) จะช่วยให้สามารถจับจุดสนใจของผู้ที่มาติดต่อได้

ข) พิจารณาความสนใจที่เขามีต่อเรา ต้องดูว่าผู้ที่มาติดต่อนั้นแสดงความสนใจต่อเราหรือไม่ถ้าเขาสนใจในตัวเราแล้ว งานที่ติดต่อก็สะดวก

ค) มีความเหนียวรั้งสติควบคุมตนเอง (Self Control) เลขานุการต้องมีใจคอหนักแน่นไม่โกรธง่าย เสียใจง่ายหรือมีอารมณ์หวนไหวง่าย เช่น เมื่อใช้ใครไปทำงานแทนเรา แล้วเขาทำไม่สำเร็จ เราไม่ควรแสดงความไม่พอใจในสีหน้าควรขอใจเขาด้วยอัธยาศัยไมตรี หรือเมื่อผู้บริหารขอร้องให้ทำงานนอกหน้าที่หรือทำงานเกินเวลาก็ไม่แสดงความรู้สึกเกรี้ยวหรือไม่พอใจ ควรพยายามทำงานนั้นอย่างดี โดยนึกเสมอว่า “เมื่อได้ลงมือทำงานใดแล้ว ต้องพยายามทำอย่างดีที่สุด” หรือเมื่อถูกผู้บริหารว่ากล่าวเพราะอารมณ์ไม่ดีก็ไม่ควรโกรธตอบ เป็นต้น

4) Initiative มีความคิดริเริ่ม

การริเริ่มประกอบด้วย “การตั้งต้น คิดก่อนทำ และทำก่อนคนอื่น” ผู้ที่มีความคิดริเริ่มที่ดีนั้นต้องเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่เสมอ ไม่ใช่ประเภทที่ทำงานไปวันหนึ่ง ๆ ต้องเป็นคน que คิดหาวิธีปรับปรุงการทำงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น คิดและทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์โดยไม่ก่อความเดือดร้อนให้คนอื่น นอกจากนี้ยังเป็นคนกล้าในการแข่งขันต่อสู้ไม่ท้อถอย เด็ดขาดและมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5) Mental Alertness & Good Memory มีความพร้อมในการทำงานและตัดสินใจ

เลขานุการที่เฉลียวฉลาดย่อมมีความสามารถเข้าใจและตัดสินใจได้โดยพลันในทันทีที่ได้รับคำสั่งไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เป็นผู้ que รู้ว่าสิ่งใดสำคัญกว่าสิ่งใด ปกติเมื่อได้รับคำสั่งสิ่งสำคัญก็ต้องเข้าใจคำสั่งนั้นอย่างชัดเจน ถ้าได้รับคำสั่งด่วนหรือไม่ชัดเจน ควรถามให้เข้าใจดีกว่าทำอย่างผิด ๆ เลขานุการต้องไม่เชื่อว่าตนเองมีความทรงจำในเรื่องปลีกย่อย ฉะนั้น จึงควรบันทึกรายการเกี่ยวกับคำสั่งไว้ทุกครั้งเพื่อกันลืม

6) Punctuality and Reliability ความตรงต่อเวลาและความเชื่อมั่น

เลขานุการมีความรับผิดชอบตลอดเวลาทำงาน งานแต่ละชิ้นที่ผ่านมือไปมีความสำคัญต่อความสังเกตของเลขานุการมาก จึงไม่ควรทิ้งโตะทำงานไปนาน ๆ เพราะขณะที่เลขานุการไม่อยู่ผู้บริหารอาจทิ้งคำสั่งด่วนไว้หรือต้องการให้เลขานุการเขียนจดหมาย จัดการนัดหมายสำคัญ หรือจัดการประชุม หรือนายจ้างอาจต้องการให้เลขานุการดูแลและต้อนรับแขก หรือรับโทรศัพท์ และดูแลงานประจำงานเหล่านี้เป็นงานที่เลขานุการได้รับความไว้วางใจจากนายจ้างโดยตรง

7) Organization องค์กร

งานจะเป็นไปด้วยดีก็โดยการจัดดำเนินงานดี เลขานุการก็เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจการงานของผู้บริหาร ฉะนั้นผู้บริหารจ้างอาจสั่งงานอย่างอื่นไปด้วย เลขานุการควรบันทึกไว้ เพื่อปฏิบัติได้ทันทีตามที่ได้รับคำสั่งให้เสร็จ หรือเมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานอย่างไรในวันอื่น ๆ ก็ควรทำบันทึกประจำวันไว้เพื่อกันลืม

8) Dependability ความน่าเชื่อถือ

ผู้บริหารทุกคนต้องการให้เลขานุการอยู่ประจำโตะทำงานตลอดเวลา ฉะนั้นเลขานุการจึงไม่ควรใช้เวลาพักนานเกินสมควร เพราะจะต้องเป็นผู้ที่รอคำสั่งจากผู้บริหารตลอดเวลา

9) Production Ability ความสามารถในการทำงาน

ทุกคนปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้า ต้องการได้เลื่อนตำแหน่ง ฉะนั้นก่อนถึงวันนั้นควรแสดงความสามารถด้วยการทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ควรศึกษาหาวิธีการใหม่ เพื่อประหยัดเวลาและแรงงาน นอกจากนั้นควรยินดีที่จะรับการฝึกอบรมและศึกษางานใหม่ ๆ เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อรักษาตำแหน่งงานของเราไว้ และเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.7 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ (Role of Professional Secretary)

บทบาทของเลขานุการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย ของคำว่า บทบาท หมายถึง การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ และคำว่า หน้าที่ หมายถึง กิจที่จะต้องทำด้วยความรับผิดชอบ เมื่อนำมารวมกัน จึงหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ด้วยความรับผิดชอบ

ซึ่งบทบาทของเลขานุการจะมากหรือน้อยในหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร และความรู้ความสามารถของเลขานุการ โดยมีผู้เปรียบเทียบบทบาทของเลขานุการไว้อย่างหลากหลาย เช่น เปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดของผู้บริหาร เป็นฟันเฟืองที่ขับเคลื่อนงานของหน่วยงานเป็นกงหมุน เป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ

เป็นคอมพิวเตอร์ที่เก็บข้อมูล เป็นกระจกส่องความพร้อม เป็นกันชนคอยกรองบุคคล และงานที่จะเข้ามาติดต่อกับผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงประสานงานในหน่วยงาน เป็นตู้เซฟที่คอยเก็บความลับของผู้บริหารและหน่วยงาน เป็นต้น

หน้าที่ของเลขานุการ โดยทั่วไปเลขานุการมีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ด้าน ดังนี้

1) งานในหน้าที่หรืองานประจำ (Routine Operation) เป็นงานที่เป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ จะต้องปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

- ดูแลรับผิดชอบหนังสือเข้า-ออก จัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบความถูกต้องของตัวอักษร และรูปแบบหนังสือก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารลงนาม
- รับคำสั่งจากผู้บริหารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงานจากทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติตามคำสั่งอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- ร่าง เขียน จดหมายโต้ตอบ หนังสือภายใน หนังสือภายนอก เขียนรายงานคำปราศรัย และเอกสารอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- จัดเก็บและรักษาเอกสาร ทั้งแบบจัดเก็บเข้าแฟ้มและเก็บในไฟล์คอมพิวเตอร์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
- ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรคมนาคม โทรสาร ไปรษณีย์ภัณฑ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และสื่อออนไลน์ ๆ เช่น Line, Facebook, Twitter และ Instragram เพื่อติดต่อประสานงานในการทำงานและใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- จัดซื้อ ดูแล บำรุง รักษา เครื่องใช้สำนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และเพียงพอต่อการใช้งาน
- จัดการประชุม ทั้งก่อนการประชุม (จัดทำจดหมายเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม เอกสารที่ใช้ในการประชุม เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สื่อ โสตทัศนศึกษา สถานที่ในการประชุม) ขณะประชุม (บันทึกการประชุม) และหลังประชุม (จัดทำรายงานการประชุมส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง)
- ต้อนรับและให้บริการผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- จัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจอยากทำงาน และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

- ปฏิบัติงานประจำวันโดยไม่ต้องมีผู้สั่ง และดูแลความเรียบร้อยของหน่วยงานขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่

2) งานสร้างภาพลักษณ์ (Image Development) เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานและผู้บริหาร อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือ ความประทับใจให้ผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอก ส่งผลให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือที่ดี โดยเลขานุการพึงปฏิบัติ ดังนี้

- มีบุคลิกภาพที่ดี (Good Personality) ทั้งบุคลิกภาพภายในและภายนอก เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาจากผู้พบเห็น
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Relationship) ต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและประสานสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร
- มีการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ต้องใช้ภาษาถูกต้องทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ซึ่งเลขานุการที่ดี ควรเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานด้วย
- มีการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) ด้วยความขยัน อดทน มีความรอบรู้ มีใจรักในงานเลขานุการ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานได้หลากหลายทำให้มีผลงานที่ประสบผลสำเร็จ

3) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) เพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น เลขานุการควรปฏิบัติ ดังนี้

- กลั่นกรองงาน และจัดลำดับความสำคัญของงาน พิจารณางานให้ผู้บริหารปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น
- จัดเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจหรือการทำงานของผู้บริหาร
- เตรียมการนัดหมาย และแจ้งเตือนการนัดหมายให้กับผู้บริหาร
- เตรียมเอกสาร ออกแบบ จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น แบบฟอร์มการขอใช้รถ แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์ แบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุม เป็นต้น
- ติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน พร้อมทั้งติดตามเรื่อง และรายงานผลให้กับผู้บริหารทราบอยู่เสมอ
- เตรียมการเดินทางและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางให้ผู้บริหาร

- จัดเตรียมและดูแลสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน และแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริหารเมื่อผู้บริหารต้องการ
- ให้ความร่วมมือในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- ปฏิบัติงานอื่นที่ผู้บริหารมอบหมาย เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ การทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร เป็นต้น

4) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison) นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้ว เลขานุการยังต้องดูแลช่วยเหลือผู้บริหารในเรื่องส่วนตัวตามสมควรดังนี้

- ส่งเสริมการทำงานของผู้บริหาร เช่น ติดตามข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ โดยให้ข้อมูลผู้บริหารให้มากที่สุด
- เตือนความจำเนื่องในโอกาสต่าง ๆ ของผู้บริหารที่ได้รับเชิญเข้าร่วมงาน เช่น งานศพ งานแต่งงาน งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล งานบุญ ฯลฯ พร้อมทั้งจัดเตรียมของขวัญ การ์ด ช่อดอกไม้ ของปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงานที่จะเข้าร่วม
- ดูแลทุกข์สุขของผู้บริหารตามสมควร เช่น หากผู้บริหารหรือคนในครอบครัวของผู้บริหารเจ็บป่วยหรือไม่สบาย เลขานุการควรไปเยี่ยมเยียนพร้อมทั้งให้กำลังใจ
- ช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวของผู้บริหารตามสมควร เช่น ดูแลรับส่งบุตรหรือภรรยา หากผู้บริหารร้องขอเนื่องจากติดภารกิจในงาน เป็นต้น
- ดูแล ต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนสนิทของผู้บริหารด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ
- รักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและองค์กรด้วยความซื่อสัตย์

ประเภทของเลขานุการแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามหลักวิชาการ

1.1 เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary) หรือเลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) คือ เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออกยังคงปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเดิมกับผู้บริหารคนใหม่ เช่น เลขานุการกรม เลขานุการบริษัท เลขานุการของแผนกงานต่าง ๆ

1.2 เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary) หรือเลขานุการส่วนตัว (Private Secretary) คือ เลขานุการที่ปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหารเพียงคนเดียวเท่านั้น เนื่องจากภาระงานของผู้บริหารอาจมีมากจนไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง จึงต้องมีเลขานุการมาช่วยแบ่งเบาภาระงาน เช่น เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการนักธุรกิจ เลขานุการของนักแสดง

1.3 เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary) คือผู้ที่มีชื่อเสียงในวงสังคมและได้รับเชิญให้เป็นเลขานุการในงานที่มีเกียรติ โดยมีได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนแต่อย่างใด เช่น เลขานุการงานการกุศลต่าง ๆ

1.4 เลขานุการพิเศษ (Special Secretary) คือผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่นประจำอยู่แล้ว และได้รับเชิญให้เป็นเลขานุการเฉพาะกิจในคราวใดคราวหนึ่งเท่านั้น เมื่องานเสร็จสิ้นการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการก็ถือว่าสิ้นสุดลง เช่น เลขานุการในที่ประชุม

2. แบ่งตามคุณสมบัติหรือตามวงการธุรกิจ

2.1 เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary) หรือเลขานุการสามัญ (Routine Secretary) คือ เลขานุการที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น งานเอกสารทั่วไป พิมพ์ ร่าง ตอบ จดหมาย รับโทรศัพท์ จดขเลข ซึ่งจัดเป็นลักษณะของงานประจำ (Routine)

2.2 เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary) คือเลขานุการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางอย่างได้

2.3 เลขานุการบริหาร (Executive Secretary) หรือ เลขานุการองค์การ (Organization Secretary) คือเลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์การได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของงานเลขานุการ คือ การทำงานตามที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ รอบรู้ ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและงานขององค์กร โดยงานที่กำหนดของงานเลขานุการคือ อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระหน้าที่ และส่งเสริมงานของผู้บริหาร ซึ่งเลขานุการจะต้องทราบบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับอย่างเหมาะสมจึงจะเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก โดยหน้าที่ของงานเลขานุการมีทั้งสิ้น 4 ด้านที่ต้องปฏิบัติ คืองานในหน้าที่หรืองานประจำ งานสร้างภาพลักษณ์ งานอำนวยความสะดวก และงานส่วนตัวของผู้บริหาร ซึ่งภาระงานจะมาก หรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของหน่วยงาน ตำแหน่งงานของผู้บริหาร และความไว้วางใจของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการ รวมถึง ความรู้ ความสามารถของตัวเลขานุการเองด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด ดังนั้น เลขานุการจึงเป็นตัวหลักสำคัญที่จะทำให้งานของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

3.8 วิธีการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร

การทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับสูง ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบ ก็คือทุก ๆ อย่าง ขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้แล้วแต่สถานที่ เวลา และโอกาส ดังนั้นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารให้ได้เพราะเลขานุการเป็นผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่ได้ฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บริหารจะสังเกตการทำงานของเร เช่น การมอบหมายให้เราทำงานแต่ละชิ้นโดยให้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

ก. การรับคำสั่งของมีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เป็นบุคคลแบบไหน สั่งงานแบบหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรม ภูมิปัญญา และไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันต้องได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บริหารเช่นเดียวกันดังนี้

- การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน
- ชอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บริหารต่องานที่เลขานุการส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บริหารพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บริหาร เรียกว่า เป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่งชิ้นที่สองสามและต่อ ๆ ไปรวมกับระยะเวลา การทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีทำงานผู้ที่มีผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด คงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บริหารบางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นผู้บริหารที่สุขุม และบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดาว่าผู้บริหารจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างไร สนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 6 - 12 เดือน และจนกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลานานหลายปี

3.8.1 การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร เลขานุการที่จะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

- 1) เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ
- 2) รอคำสั่งจากผู้บริหาร และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง
- 3) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บริหาร ขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันทีและกรณีที่สมารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
- 4) กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บริหารถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด
- 5) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บริหาร ควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลง คำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการ

3.8.2 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บริหารไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวเลขานุการเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว จึงมีการสั่งงานทางโทรศัพท์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้นเลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บริหารตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- 1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ใจความมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่อาจบรรลุผลได้

2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี โดยตั้งใจ คิด วิเคราะห์ จับใจความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้น โดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

3.8.3 การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บริหารทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ที่มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- การรับโทรศัพท์

1) รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

2) เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” และบอกชื่อและสถานที่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3) การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

4) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจจะไรรอยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง (กรณีที่ผู้บริหารอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมาตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วยค่ะ” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วยค่ะ” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบชื่อของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉันชื่อ.....รบกวนขอทราบชื่อของท่านค่ะ แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บริหารยินดีรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บริหาร ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้ว

สายหลุด หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บริหารไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวล และไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง หรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ เลขานุการต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่ และควรบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น “อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางโทรศัพท์มือถือ” เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงจัง เช่น “มีอะไรให้ดิฉันรับใช้หรือไม่ค่ะ” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7) กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียด ชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

- การต่อโทรศัพท์

1) มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น “สวัสดีค่ะ” ดิฉัน ระบุชื่อ.....จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

2) การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3) กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บริหาร หลังจากแนะนำตนเอง และหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บริหาร ว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่ จะต้องสอบถามชื่อของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวัน เวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บริหารให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

4) จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางสายโทรศัพท์ ด้วยกริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

- การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1) สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2) บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3) กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้วให้นำไปบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บริหารควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บริหารหรือเป็นข้อมูลกรณีให้ผู้บริหารให้ติดต่อกลับ

3.8.4 วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหารไม่ว่าทั้งแฟ้มงานจดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1) เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับคัดแยกประเภทและจัดลำดับความสำคัญและชั้นความเร็วของเอกสารตามความเร่งด่วนเพื่อความเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2) การตรวจสอบเอกสารนั้น กลั่นกรองความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 โดยการพิจารณารูปแบบและชนิดของหนังสือต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด คำขึ้นต้น คำลงท้าย รวมทั้งคำลงท้าย รวมทั้ง การเขียนหนังสือราชการต้องใช้ภาษาที่เป็นแบบแผน มีลำดับ ขั้นตอน กระชับ รัดกุม ตัวสะกดการันต์ ถูกต้องตามพจนานุกรม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา และการใช้ภาษา วรรคตอน ย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม และจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไรหากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3) กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บริหารสอบถาม

4) กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บริหาร ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้ว ไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้น จดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมาย หรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภท ใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5) กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” จะพิจารณาดำเนินการแยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด จะพิจารณาแยกออกปฏิบัติโดยเร็ว และรีบเสนอผู้บริหารทันที โดยผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บริหารว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บริหารเปิดเอง แต่ถ้าผู้บริหารอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

3.8.5 วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทนของผู้บริหารและองค์กร ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ เอาใจใส่ให้บริการและต้อนรับแขกของผู้บริหารอย่างกระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ โดยไม่ยอมให้เสียความรู้สึก ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีวาทีศิลป์ในการต้อนรับ ปฏิภาณ ไหวพริบ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อเป็นบุคคลสำคัญระดับไหน และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มีข้อควรปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อดังต่อไปนี้

- 1) เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับ เป็นสิ่งที่สมควรกระทำ
- 2) ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่ายรำคาญให้ปรากฏ
- 3) การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้ที่มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม
- 4) กรณีผู้ที่มาติดต่อมาพร้อมกันหลายท่านในเวลาเดียวกัน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน
- 5) ใช้ความสามารถที่จะสรุปบรรทัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอันใด
- 6) จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บริหารหรือไม่หรือเรียนถามผู้บริหารในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ และควรหาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบโดยไม่รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็นกรณี ๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บริหารอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บริหาร
- 7) กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บริหารให้เข้าพบได้หากผู้บริหารยังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บริหาร หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บริหารพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

3.8.6 วิธีการปฏิบัติในการนัดหมาย (Appointment)

การนัดหมาย (Appointment) เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ลายลักษณ์อักษรเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไปเข้าพบ และ

ต้องกระทำอย่างรอบคอบไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ และต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างดีไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ตลอดจนมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการวางหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการนัดหมาย (Appointment) ดังนี้

การนัดหมายด้วยตนเอง คือ ผู้ที่ประสงค์จะขอพบผู้บริหารมาติดต่อด้วยตัวเอง

1) การนัดหมายด้วยตนเอง

- กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจในเบื้องต้นว่าบุคคลนั้นมีความสำคัญหรือมีเรื่องที่เร่งด่วนและสำคัญ มีความจำเป็นที่ต้องเข้าพบผู้บริหาร โดยพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญต้องการได้รับการตัดสินใจจากผู้บริหาร หรือเป็นบุคคลที่สำคัญ สมควรที่จะเข้าพบควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อทราบและอนุญาตให้เข้าพบตอนนี้ได้หรือไม่ แต่ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นยังไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อ นามสกุล หรือขออนามบัตรของผู้ที่มาติดต่อ รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบในภายหลัง กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน โดยกำหนดวัน เวลานัดหมายในวันหลังซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ต่อไป

- กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า/ผู้บริหารเชิญให้มาพบแล้ว เลขานุการสอบถามชื่อผู้ที่มาติดต่อและพูดคุยจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับ และนำเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ แจ้งเพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ

2) การนัดหมายทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะขอพบผู้บริหารมิได้มาด้วยตนเอง สอบถามรายละเอียดการนัดหมายให้มากที่สุด โดยเฉพาะชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่นัดหมาย พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

3) การนัดหมายทางเอกสาร หมายถึง หนังสือเชิญประชุม หนังสือร่วมงานต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

4) การนัดหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะขอพบผู้บริหารใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วยในการนัดหมาย แต่การนัดหมายในลักษณะนี้หากผู้บริหารหรือเลขานุการ ไม่ได้เปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ก็อาจจะทำให้พลาดการติดต่อได้

3.8.7 ขั้นตอนการปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมียุทธศาสตร์การปฏิบัติดังนี้

1) หน่วยงาน/บุคลากรได้แจ้งความประสงค์ขอนัดหมายผู้บริหารจาก :

- การรับนัดทางโทรศัพท์

สอบถามรายละเอียดการนัดหมายให้มากที่สุดโดยเฉพาะชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่นัดหมาย รวมถึงสถานที่นัดหมาย พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

- การรับนัดทางเอกสาร

ได้รับหนังสือเชิญประชุม หนังสือร่วมงานต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์รายละเอียดจากหนังสือเชิญประชุมหนังสือร่วมงานต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกให้ละเอียดว่ามาจากหน่วยงานที่ไหนเชิญประชุม เรื่องการประชุม วันและเวลา รวมทั้งสถานที่เข้าร่วมประชุมหรือร่วมงานต่าง ๆ ให้ละเอียดและถูกต้อง ครบถ้วน

2) ตรวจสอบวันและเวลาว่างของผู้บริหาร

- เปิดสมุดนัดหมาย/ปฏิทิน Google เพื่อตรวจสอบ วัน เวลาว่าในช่วงที่จะนัดหมายนั้นยังว่างอยู่หรือไม่

- หากกรณีที่ผู้บริหารว่างให้แจ้งให้แจ้งหน่วยงาน/บุคลากรที่ขอนัดหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ แต่ถ้าผู้บริหารไม่ว่างในช่วงเวลาที่ทำกรนัดหมายจึงควรแจ้งให้หน่วยงาน/บุคลากรที่ขอนัดหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเพื่อทำการนัดหมายใหม่

- ในกรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก มีหนังสือเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดวันและเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว ควรมีการหาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

3) บันทึกนัดหมาย

- ลงบันทึกนัดหมายผู้บริหารลงในสมุดนัด/ปฏิทิน Google ให้รายละเอียดและถูกต้อง ครบถ้วน

- รายงานการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบ ในกรณีที่ผู้บริหารไม่ได้อยู่ที่สำนักงาน หรือไปประชุมข้างนอก และเป็นเรื่องที่เร่งด่วนหรือสำคัญควรแจ้งผู้บริหารให้ทราบทางโทรศัพท์

4) หากกรณีการนัดหมายมีการขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่นั้น

4.1) กรณีผู้ขออนัดหมายขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่นัด

- แก้ไขในสมุดนัดหมายผู้บริหาร/ปฏิทิน Google
- แจ้งผู้บริหารรับทราบเรื่องการขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่

4.2) กรณีผู้บริหารขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงเนื่องจากมีภารกิจเร่งด่วน

- แจ้งผู้ขออนัดหมายเรื่องการขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงวัน เวลา และสถานที่ให้ทราบเพื่อทำการนัดหมายใหม่

5) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

5.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ แต่ถ้าพิจารณาเรื่องที่เข้าพบแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความ ชื่อ-นามสกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบและพิจารณาในภายหลัง และจะกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่เลขานุการพิจารณาโดยขอทราบชื่อหรือขออนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย โดยพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องที่เร่งด่วนและสำคัญต้องการได้รับการตัดสินใจจากผู้บริหาร หรือเป็นบุคคลที่สำคัญควรนำเรียนผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่

5.2) กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ-สกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารภายหลังเพื่อทำการนัดหมายในภายหลัง

ในการทำงานร่วมกับผู้บริหารของเลขานุการนั้น อันดับแรกเลขานุการเองจะต้องปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานของผู้บริหารให้ได้ เข้าใจถูกทาง ถูกที่ ถูกจังหวะ และโอกาส ไม่ว่าจะเป็นการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร หรือจากทางโทรศัพท์จะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการจดบันทึกสาระสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย การพิจารณาถ้อยแถลงเอกสารต่างๆ จะต้องจัดลำดับความสำคัญ และขึ้นความเร็วของเอกสารตามลำดับก่อน-หลัง ให้ถูกต้องและรวดเร็ว แสดงความเป็นมิตรและเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่นัดหมาย ด้วยกระตือรือร้นเต็มที่และเต็มใจให้บริการ

3.9 เลขานุการที่ดีในทัศนคติของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

3. ตอบสนองฉับไวเวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขาฯ ต้องรู้ใจผู้บริหารเพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่น ผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบจัด ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อยพิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อยสะอาดและถูกต้อง ฯลฯ

5. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้เพื่อให้งานทันกำหนด

6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้วไม่ว่าจะเป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อยหรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

7. รอบคอบสอบถามงานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ

8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่อง โดยเฉพาะด้านการเงิน

10. การรักษาความลับต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงานขององค์กร

11. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

12. ไม่เกรงงานหนักบางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งานไม่ท้อถอยมุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

13. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจภูมิใจและรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

3.10 การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน (สำนักงานอธิการบดี)

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการผู้บริหารหรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในสำนักงานอธิการบดีจะมีลักษณะพิเศษกล่าวคือจะมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของทีมผู้บริหารและจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริงการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่เราต้องใช้กลยุทธ์ของการ

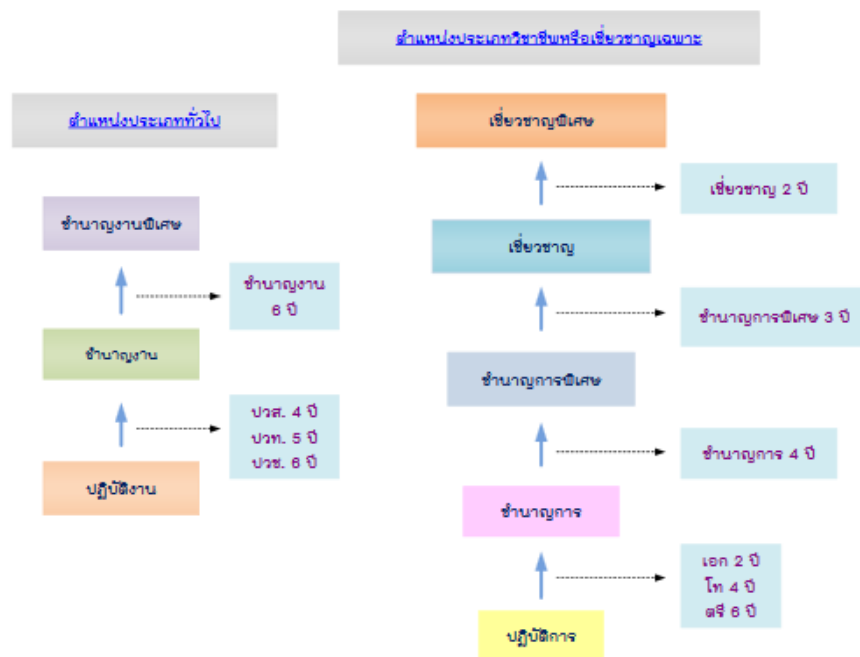
เป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรกต้องใช้บุคลิกภาพความสนใจคือต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชาเช่นประวัติการทำงานครอบครัว อุปนิสัยใจคอตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ความจดจำเป็นการบันทึกข้อมูลในสมองเพื่อนำมาปรับตัวเองให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ ต่อไปจะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา มิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะไม่มีผู้บังคับบัญชาคนใดจะทำเช่นนั้นผู้บังคับบัญชาจะทำเพียงประการเดียวเมื่อเลขานุการไม่สามารถปรับตัวเข้าหาได้ คือการเปลี่ยนตัวเลขานุการเท่านั้น ไม่ใช่เพียงแต่เราที่ทำหน้าที่เลขานุการที่ทำการศึกษาผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาบางคนก็ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเลขานุการเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้บังคับบัญชาจะไม่เสาะแสวงหาข้อมูลในเชิงลึกเท่ากับที่เลขานุการหาข้อมูลของผู้บังคับบัญชาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแนะนำตัวเองกับผู้บังคับบัญชาให้ทราบประวัติเบื้องต้นของตนเอง ส่วนเรื่องอุปนิสัยใจคอของตนเองนั้นคงไม่ถูกต้องที่จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะเป็นเรื่องที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องเรียนรู้และศึกษาอุปนิสัยซึ่งกันและกันในโอกาสของการทำงานร่วมกันต่อไปการแนะนำตัวกับผู้บังคับบัญชาหากเป็นกลุ่มงานคงไม่สะดวกที่จะนำทุกคนในกลุ่มงานไปแนะนำตัว ในวาระแรกที่พบหน้าคงเป็นหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่มงานที่จะแนะนำตนเองก่อน และเมื่อมีจังหวะโอกาสอันเหมาะสมจึงขออนุญาตผู้บังคับบัญชาที่จะนำผู้ร่วมกลุ่มงานอื่นเข้าแนะนำตัว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนและในส่วนของการทำงานหัวหน้ากลุ่มงานจะต้องแบ่งงานให้แต่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัดนอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงานและจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้ เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและประสานงานกันอันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีคุณภาพได้ต่อไป

3.11 ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ

อาชีพเลขานุการถือได้ว่าเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดผู้บริหารมากที่สุด มีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคคลทั่วไปทั้งในและนอกหน่วยงานได้เห็นเป็นเชิงประจักษ์ หากปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ หมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ก็จะได้รับการสนับสนุนผลักดันจากผู้บริหารให้มีก้าวหน้าในงานอาชีพได้อย่างไม่ยากนัก โดยเริ่มจากการเป็นเลขานุการระดับต้น (Junior Secretary) หรือพนักงานพิมพ์ดีด (Typist) และพนักงานชวเลข (Stenographer) ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน หากปฏิบัติงานประจำ (Routine) ในสำนักงานจนคล่องแคล่วและชำนาญในงานเลขานุการ สามารถช่วยเหลืองานผู้บริหารได้เป็นอย่างดีก็จะได้เลื่อนระดับเป็นเลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary) ซึ่งจะมีอำนาจในการตัดสินใจได้มากกว่าเลขานุการระดับต้น รวมถึงผลตอบแทนในเรื่องของเงินเดือน และขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้นอีกด้วย หากมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร ก็สามารถเลื่อน

ตำแหน่งเป็นเลขานุการบริหาร (Executive Secretary) หรือเลขานุการองค์การ (Organization Secretary) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นตำแหน่งสูงสุดของตำแหน่งเลขานุการที่สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์การ รวมถึงมีผู้ช่วยที่เป็นเลขานุการระดับต้นมาช่วยในการปฏิบัติงานในส่วนของงานประจำ (Routine) ได้อีกด้วย และนอกจากตำแหน่งสูงสุดของเลขานุการแล้ว หากเลขานุการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาก มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีใจรักในงานบริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เมื่อมีโอกาสที่เหมาะสมก็ย่อมที่จะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร (Executive) หรือผู้จัดการ (Manager) ของหน่วยงานได้ดังรูปภาพต่อไปนี้

เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ



หมายเหตุ สามารถดูรายละเอียดการทำงานได้ที่เว็บไซต์กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ www.hrd.kmutnb.ac.th
คู่มือบริหารงานบุคคล → คู่มือการขอกำหนดระดับตำแหน่ง

กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานอธิการบดี มจพ.

รูปภาพที่ 5 รูปภาพเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



รูปภาพที่ 6 รูปภาพแสดงความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ

การที่เลขานุการจะได้รับค่าตอบแทนที่มากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งแต่ละระดับของเลขานุการ รวมถึงหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เช่น หากเป็นหน่วยงานราชการก็จะได้เงินเดือนตามวุฒิการศึกษา แต่หากเป็นหน่วยงานของเอกชน ตำแหน่งเลขานุการอาจได้รับเงินเดือนน้อยหรือมากกว่าที่กำหนดในวุฒิการศึกษาก็ได้ ขึ้นอยู่กับขนาดและการกำหนดอัตราเงินเดือนของแต่ละบริษัท แต่หากเป็นบริษัทข้ามชาติ เช่น บริษัทน้ำมัน บริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เลขานุการก็จะได้รับค่าจ้างที่ค่อนข้างสูง ซึ่งถือเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ แต่ทั้งนี้เลขานุการก็ต้องมีความสามารถทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 เป็นอย่างดีอีกด้วย เนื่องจากประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างมาก

บทที่ 4

เทคนิค และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการบริหารงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้จัดทำได้นำหลักการ แนวทาง เทคนิค และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารได้นำไปประยุกต์ใช้อันเป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนรายละเอียดของการปฏิบัติงานของแต่ละเรื่อง ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งดำเนินการตามหลักเกณฑ์ เทคนิค และขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามระเบียบสารบรรณ มติที่เกี่ยวข้องเหมาะสมให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่พึงปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้ โดยแต่ละขั้นตอนผู้จัดทำได้นำภาระงานมากำหนดเป็นกระบวนการหลักสำคัญ ดังนี้

4.1 เทคนิคการบริการเพื่อให้ผู้รับความพึงพอใจ

เทคนิคการให้บริการที่ดีจากความสำเร็จของการให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งของเลขานุการต้องปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลทั่วไป และแขกของผู้บริหาร รวมทั้งผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นถือว่าบริการมีความสำคัญมาก จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน ดังนั้นเลขานุการควรมีใจในการให้บริการ (Service Mind) ต้องเป็นคนที่รักและชอบงานที่ละเอียดอ่อน สามารถพลิกแพลงงานในทุกสถานการณ์ให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยความราบรื่น สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ต้องรู้จัก รู้ใจ ผู้บริหารเป็นอย่างดี เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ในเรื่องการเก็บความลับ มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และต่อมหาวิทยาลัย รวมทั้งความเชี่ยวชาญในเรื่องหลักเกณฑ์ ระเบียบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้การสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงให้ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ เลขานุการผู้บริหารจึงต้องมีระเบียบ มีระบบในการทำงาน มีความคล่องตัว ตื่นตัว และมีความจำที่แม่นยำ คิดไว ทำไว วิเคราะห์งานที่ซับซ้อนได้เป็นอย่างดีจากการที่ได้กล่าวมาแล้วเลขานุการผู้บริหารจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดีดังนี้

- การต้อนรับ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
- การค้นหาความต้องการ สอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
 - การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
 - การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4.2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

- 1) S - Smooth (สมูท) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสีย ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
- 2) S - Smile (สมาย) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
- 3) S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องพบกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
- 4) S - Small (สมอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
- 5) S - Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
- 6) S - Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
- 7) S - Spirit (สปิริต) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8) S – Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9) S – Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10) S – Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

เลขานุการผู้บริหาร มีความจำเป็นต้องมีเทคนิคในการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และสำคัญที่สุดจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ”

4.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้งานเลขานุการ

เทคโนโลยีสำหรับเลขานุการอาชีพนักเลขานุการ จำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะในสำนักงาน เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านสำนักงาน เป็นแขนขาของผู้บริหาร เลขานุการจึงเป็นบุคคลสำคัญในงานความลับผู้บังคับบัญชา เป็นผู้นำองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร รวมถึงนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่กลายเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเลขานุการ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับหลักการบริหารจัดการ (Management Function) ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชา (Leading) และการควบคุม (Controlling) ภายใต้การใช้ทักษะใน 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) ทักษะความคิดรวบยอด (Conceptual Skills) และทักษะเทคนิคเฉพาะ (Technical Skills) ในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ที่เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ที่เรียกว่าสามารถนำเอาเทคโนโลยีกับการประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการ สิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการ และความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จในงานอาชีพได้นั้น เลขานุการจะต้องรู้จักบริหารตนเองโดยมีหลักสำคัญ 3 วิธี ได้แก่

1. การทำความเข้าใจตนเอง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จ ด้วยการฝึกตนให้เกิดการยอมรับ โดยใช้เครื่องมือในการประเมินค่าของตนเอง พร้อมทั้งหมั่นตรวจสอบตนเองเพื่อให้สามารถก้าวหน้าร่วมไปกับยุคสมัยใหม่

2. การบริหารงานให้เกิดผลผลิตภาพ เลขานุการจะต้องเป็นนักจัดการที่ดี ด้วยการใช้หลักการบริหารจัดการ (POLC) ซึ่ง ได้แก่ การรู้จักวางแผน (Planning) การประสานความร่วมมือตามลักษณะโครงสร้างองค์กร (Organizing) การมีลักษณะผู้นำ (Leading) และการรู้จักควบคุม (Controlling) เพื่อให้งานบรรลุสู่เป้าหมายด้วยการให้ความสำคัญต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อประสานงานด้วย ก่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีในการทำงานร่วมกัน

3. การปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ เป็นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ด้วยการจัดระบบงานสำนักงานโดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมมาใช้ในการดำเนินงานตามกรอบระบบงานขององค์กร ทั้งนี้ เลขานุการจะต้องยึดแนวทางในการปฏิบัติงานของเลขานุการ เพื่อให้เกิดคุณภาพภายใต้จรรยาบรรณต่องาน

อาชีพลักษณะงานของเลขานุการตามภาระงานที่ต้องปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ได้แก่ การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การรับ และส่งหนังสือ การบันทึก และการจัดทำรายงานต่าง ๆ การจัดเก็บเอกสาร การต้อนรับและการดูแลให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ การรับโทรศัพท์โทรสาร และการรับ-ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงาน ประชุม อบรม สัมมนา การนัดหมายการเตรียมการเดินทางของผู้บังคับบัญชา การจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุสำนักงาน การจัดการเงินของสำนักงาน และการเป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การใช้วงจรการพัฒนาระบบงานเลขานุการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งก่อให้เกิดคุณภาพ องค์ประกอบของวงจรการพัฒนาระบบงานเลขานุการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน 3 ส่วน ได้แก่ งานในหน้าที่เลขานุการ วิธีการปฏิบัติงานของเลขานุการ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยวงจรการพัฒนามีส่วนช่วยให้เลขานุการได้ทำการทบทวนการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้เกิดคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานเลขานุการ ด้วยการมองย้อนกลับ (Feedback) เพื่อหาความบกพร่อง จุดหรือประเด็นปัญหา อุปสรรค และจุดอ่อน โดยทั่วไปแล้วเลขานุการจะใช้เทคนิคเฉพาะบุคคลในการแก้ปัญหา โดยอาจจะบอกไม่ได้ว่า วิธีใดดีที่สุด หากแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของเลขานุการภายใต้สภาพการณ์จากสภาพแวดล้อมที่มากกระทบ รวมถึงจังหวะ โอกาส เวลา สถานที่ และสถานการณ์นั้น ๆ เลขานุการจึงต้องเป็นผู้มีไหวพริบ และปฏิภาณที่ดี มีความรอบรู้ และมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาให้สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์จากวิกฤตให้เป็นโอกาสได้

การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เลขานุการจะต้องคำนึงถึงการเพิ่มผลผลิตภาพต่องาน และองค์กรด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) ซึ่งผู้ที่เป็นเลขานุการควรเลือกใช้ ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ (Micro Computer) ซึ่งนิยมเรียกว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) โดยส่วนใหญ่นิยมใช้เนื่องจากความสะดวกในการเคลื่อนย้าย ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบเดสก์ท็อป (Desktop Computer) คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook) เดสก์โน้ต

(Desktop Computer) และแท็บเล็ต พีซี (Tablet PC) ส่วนคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld Computer) ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด พกพาง่าย ซึ่งได้แก่ พีดีเอ (Personal Digital Assistants : PDA) และสมาร์ทโฟน (Smart Phone) จึงแตกต่างกันที่ระบบปฏิบัติการที่ใช้งาน โดยได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประเภทปาล์ม (Palm) และพ็อกเก็ตพีซี (Pocket PC) ซึ่งพีดีเอใช้ระบบปฏิบัติการชื่อ Plam OS แต่พ็อกเก็ตพีซีที่คนส่วนใหญ่ใช้คือ ระบบปฏิบัติการของ Microsoft เทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมช่วยให้เลขานุการทำงานด้วยความรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้งช่วยให้เกิดประสิทธิภาพต่องานและระบบบริการ ซึ่งเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมที่เลขานุการผู้บริหารควรนำมาใช้ได้แก่ โทรศัพท์ (Phone) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่นิยมใช้ในบ้านและสำนักงาน โทรสาร (Fax simile) โทรศัพท์มือถือ (Hand Phone หรือ Mobile Phone) ส่วนระบบที่ใช้ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ปัจจุบันผู้ให้บริการได้พัฒนาระบบสู่การเป็นระบบเครือข่ายความเร็วสูง (Broadband) ที่ทำให้ระบบเครือข่ายเป็นแบบไร้สาย จากเดิมเป็น WLAN : Wireless Local Area Network มาเป็น WiMAX ซึ่งย่อมาจากคำว่า Worldwide interoperability for Microwave Access ที่ช่วยให้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง กระจายสามารถครอบคลุมได้ในรัศมี 50 กิโลเมตร และจะขยายเป็นเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วในวงกว้าง ในองค์กรผู้บริหารในระดับต่าง ๆ มีความต้องการในสารสนเทศที่แตกต่างกัน เลขานุการจึงต้องคำนึงถึงคุณค่าของสารสนเทศเพื่อประโยชน์ต่อการสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร ซึ่งสารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณค่า ใน 10 ประการ ได้แก่ ความเหมาะสม เข้าถึงได้ครบถ้วน ถูกต้องเที่ยงตรง ชัดเจน ทันเวลา ไม่ลำเอียง ไม่ซ้ำซ้อน ตรวจสอบและพิสูจน์ได้ และมีความยืดหยุ่น โดยเลขานุการจะใช้วงล้อคุณภาพของ Deming (PDCA) ในการดำเนินการด้านสารสนเทศเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริหารในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับผู้ปฏิบัติการสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข่าวสารทั่วไปที่เรียกว่า (Operational Level) ระดับหัวหน้างาน จะเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความรู้ (Knowledge Level) ระดับผู้จัดการ จะสนับสนุนข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งเป็นสารสนเทศระดับการบริหารจัดการ (Management Level) และในระดับผู้บริหาร เลขานุการจะสนับสนุนสารสนเทศในระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) เลขานุการมักจะคิดงานสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางด้านความคิดของนักนวัตกรรม (Innovator) อย่างเลขานุการ ในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Society/Economy : KBS/KBE) โดยเลขานุการต้องพัฒนาตนเองซึ่งในยุคนี้ควรเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ และเป็นช่องทางในการสร้างความสำเร็จให้แก่งานเลขานุการ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผสมผสานกับความคิดสร้างสรรค์เพื่อเป็นนวัตกรรมทางความคิดของเลขานุการอย่างแท้จริง โดยเลขานุการสามารถจัดการ และบริหารสู่ความสำเร็จได้ด้วยตนเอง ได้แก่ Blog หรือ Web log ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่เป็นที่นิยมแพร่หลาย โดยเลขานุการสามารถใช้เพื่อการสื่อสารในลักษณะการบันทึกหรือเป็นจดหมายข่าวที่สามารถโต้ตอบกัน

ได้คือ You Tube ที่เหมาะกับการเสนอภาพเคลื่อนไหว และการแพร่ภาพอย่างเสรี จากการพัฒนาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จนที่วิวัฒนาการเป็น IPTV และการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ผ่าน My Space ทำให้เกิดการลดต้นทุนในการจัดการงาน ช่วยสนับสนุนต่อความเจริญเติบโตแก่องค์กร และส่งเสริมงานแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยความคิดสร้างสรรค์อย่างไม่สิ้นสุดของนักเลขานุการ การสื่อสารของเลขานุการด้วยระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่เลขานุการควรให้ความสำคัญ เพราะจะต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารสู่เป้าหมาย และเป็นช่องทางที่ช่วยให้เลขานุการสามารถบริหารเวลา บริหารงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ถึงอินเทอร์เน็ต และการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อเป็นอันดับแรก อินเทอร์เน็ต มาจากคำว่า Inter Connection Network ซึ่งหมายถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์สาธารณะใหญ่ที่สุดในโลก ไม่มีใครเป็นเจ้าของที่แท้จริง ประกอบไปด้วยการเชื่อมต่อของคอมพิวเตอร์จำนวนมากผ่านทางผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ ISP (Internet Service Provider) อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวมของข่าวสารสาระความรู้ และความบันเทิงต่าง ๆ กอปรกับองค์กรต่างใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสื่อสารไร้ขีดจำกัด ได้แก่ บริการที่เรียกว่า IM (Instant Messaging) เช่น MSN Messenger, Yahoo! Messaging รวมถึง ICQ (International Connect Quarterly) ที่เป็นต้นแบบของการบริการ IM ดังกล่าว ในลักษณะการส่งข้อความถึงกันแบบทันทีทันใด การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการเชื่อมต่อเรียกว่า ISP (Internet Service Provider) ในการเลือกผู้ให้บริการรายใดจึงขึ้นอยู่กับความเร็วของสัญญาณที่เชื่อมต่อ จำนวนเลขหมายของผู้ให้บริการเชื่อมต่อความเร็วของโมเด็มที่รองรับ ราคา และบริการเสริมอื่น ๆ รวมถึงความน่าเชื่อถือของระบบ การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย มี 4 รูปแบบ ซึ่งเลขานุการจะต้องให้ความสำคัญต่อระบบความปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ การอัปเดต การแบ่งโซน การจำกัดการรับคึกก็ และตรวจสอบการเข้ารหัสก่อนที่จะกรอกข้อมูลไปในไซต์ต่าง ๆ การรู้จักอีเมล และการเข้ารหัสลับเพื่อปกป้อง เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยความปลอดภัยโดยการเปิดการทำงานของ EPS และทำการเข้ารหัสข้อมูล สามารถถอดรหัสข้อมูลกลับยังสภาพเดิมได้ เลขานุการจึงควรใช้วิธีการดังกล่าวเพื่อป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ เลขานุการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จึงควรศึกษาข้อมูลการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ของสมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทย โดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ให้คำนิยามอาชีพ ลักษณะงานที่ทำ สภาพการจ้างงาน สภาพการทำงาน คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ การเตรียมความพร้อมในงานอาชีพ โอกาสในการมีงานทำโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวจะใช้เป็นแนวทางมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการ เพื่อสร้างความตระหนักในตนเองเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงของอาชีพเลขานุการ พร้อมทั้งการยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่ก่อให้เกิดจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ และยังประโยชน์ต่อวงการวิชาชีพธรรมภิบาล ก็เป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชนของประเทศให้สามารถอยู่ร่วมกันได้

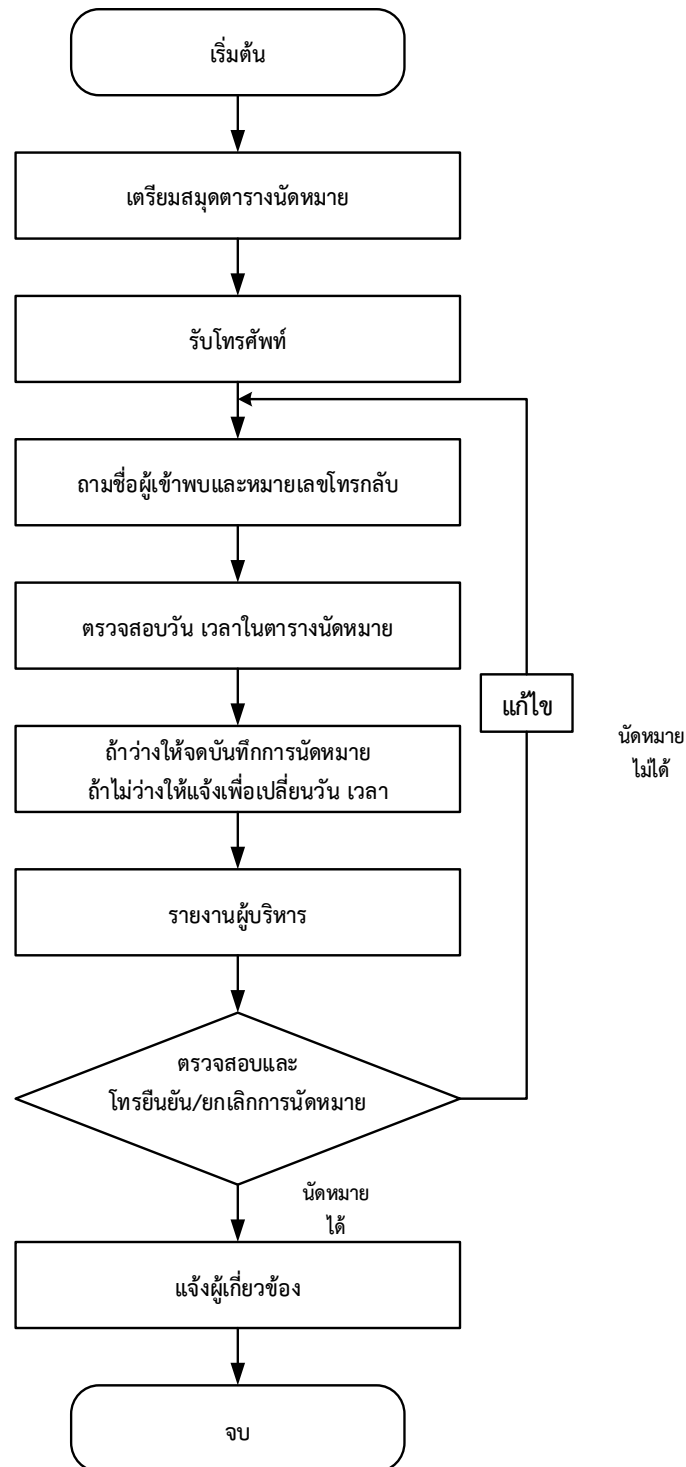
อย่างสงบสุข บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง และเป็นธรรม หลักธรรมาภิบาลในประเทศไทยเกิดขึ้นในช่วงวิกฤติต้มยำกุ้ง (Tum Yum Gung Crisis) จึงมีนักวิชาการแปลคำว่า ธรรมาภิบาล เป็นคำว่า ธรรมรัฐ และต่อมาได้มีการให้ความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการร่างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” โดยมีหลักการพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความสำนึก รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้ ภาคเอกชนได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Good Corporate Governance ซึ่งจะเป็นแนวทางแห่งการสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนจากความเชื่อมั่นจากสังคม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเลขานุการถือว่าเป็นงานประจำ เพราะความต้องการในความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และการไม่พลาดต่อเหตุการณ์สำคัญที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชา และองค์กรทำให้เลขานุการจะต้องตื่นตัวต่อหน้าที่ด้วยกิจนิสัยแห่งคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการควรยึดหลัก 5 ประการ ในการสร้างกิจนิสัยแห่งคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ 1. ความพร้อม 2. ความคุ้มค่าและมีคุณค่า 3. ความระมัดระวัง 4. ความทันสมัย 5. ความมีจรรยาบรรณ

4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานเลขานุการผู้บริหาร ถือเป็น งานให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยฯ หรือ ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นไประเบียบวิธีปฏิบัติงานโดยทั่วไป ในกรณีนี้ ผู้จัดทำจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จึงได้นำเสนอความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร และขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้บริหารมีดังนี้

- 4.4.1 งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม
- 4.4.2 งานพิจารณากลั่นกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร
- 4.4.3 งานให้การรับรองผู้เชิญชาวต่างชาติ
- 4.4.4 งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ
- 4.4.5 งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

4.4.1 งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม



รูปภาพที่ 7 ขั้นตอนงานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม

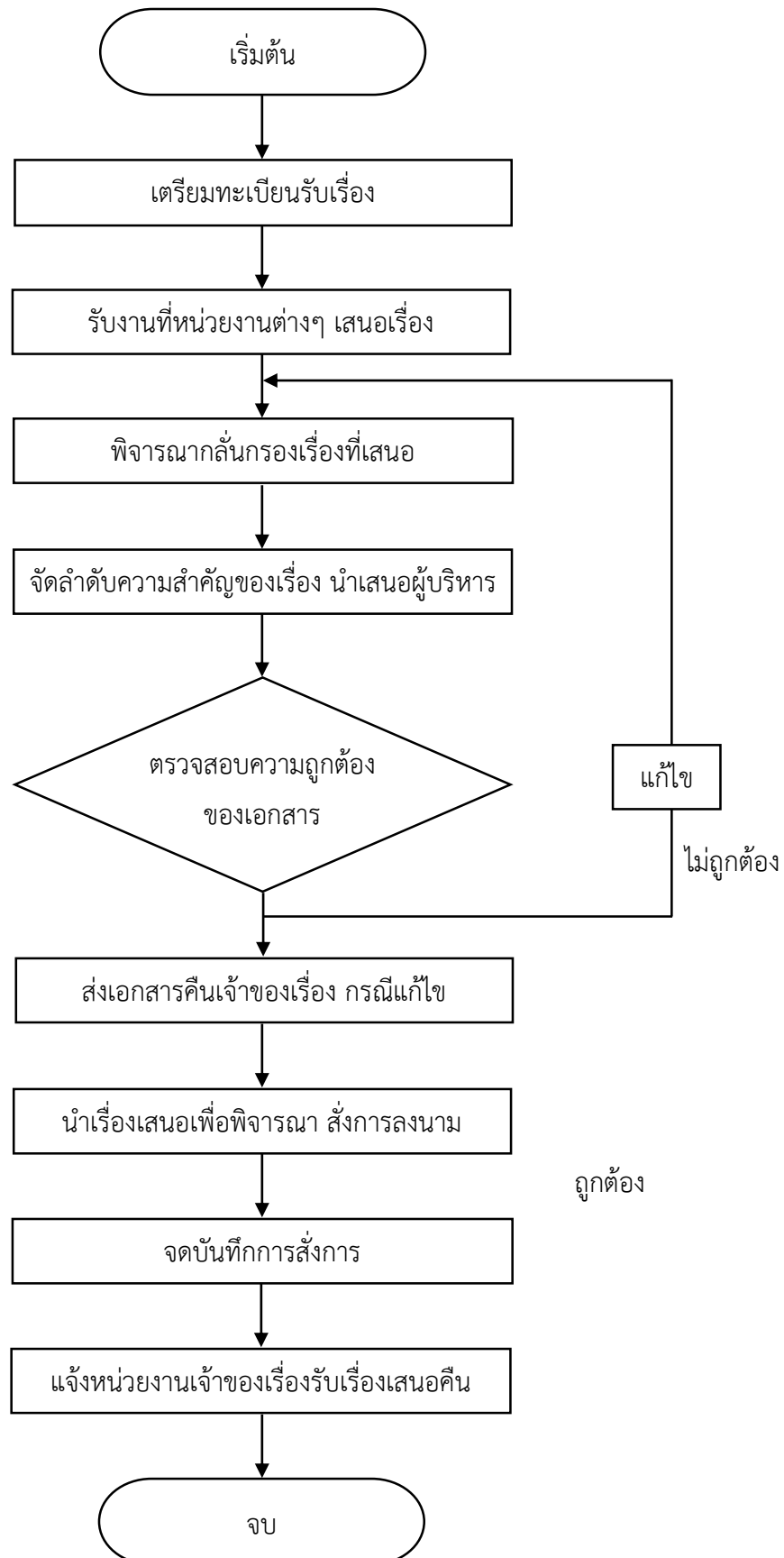
งานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เตรียมสมุดตารางนัดหมาย
2. รับโทรศัพท์
3. ถามชื่อผู้เข้าพบและหมายเลขโทรกลับ
4. ตรวจสอบวัน เวลาในตารางนัดหมาย
5. ถ้าว่างให้จดบันทึกการนัดหมาย ถ้าไม่ว่างให้แจ้งเพื่อเปลี่ยนวัน เวลา
6. รายงานผู้บริหาร
7. ตรวจสอบและโทรยืนยัน/ยกเลิกการนัดหมาย
8. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2 แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของของงานรับนัดหมายและจัดตารางการประชุม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
1. เตรียมสมุดตารางนัดหมาย	เตรียมสมุดตารางนัดหมายให้ถูกต้องตามรูปแบบและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอด
2. รับโทรศัพท์	รับนัดหมายโดยมีโทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานตลอด
3. ถามชื่อผู้เข้าพบและหมายเลขโทรกลับ	ถามหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้พร้อมชื่อผู้ที่จะเข้าพบให้ครบถ้วนและถูกต้อง
4. ตรวจสอบวัน เวลาในตารางนัดหมาย	ตรวจสอบวัน เวลา และสถานที่ไม่ให้ซ้ำซ้อน
5. ถ้าว่างให้จดบันทึกการนัดหมาย ถ้าไม่ว่างให้แจ้งเพื่อเปลี่ยนวัน เวลา	หากกำหนดการว่างให้จดบันทึก หากไม่ว่างให้แจ้งผู้เข้าพบทราบ และลงนัดหมายลงในสมุดให้เรียบร้อยชัดเจน และถูกต้อง หากกำหนดการไม่ว่าง ควรแจ้งเพื่อเลื่อนการเข้าพบเป็นช่วงอื่นโดยการหาวันว่างใหม่
6. รายงานผู้บริหาร	บันทึกการนัดหมายลงในสมุดนัดหมายพร้อมทั้งรายงานผู้บริหารทราบถึงรายละเอียด
7. ตรวจสอบและโทรยืนยัน/ยกเลิกการนัดหมาย	ให้โทรแจ้งผลการนัดหมายว่ายืนยันการเข้าพบหรือยกเลิกการนัดหมาย
8. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบการนัดหมาย

4.4.2 งานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร



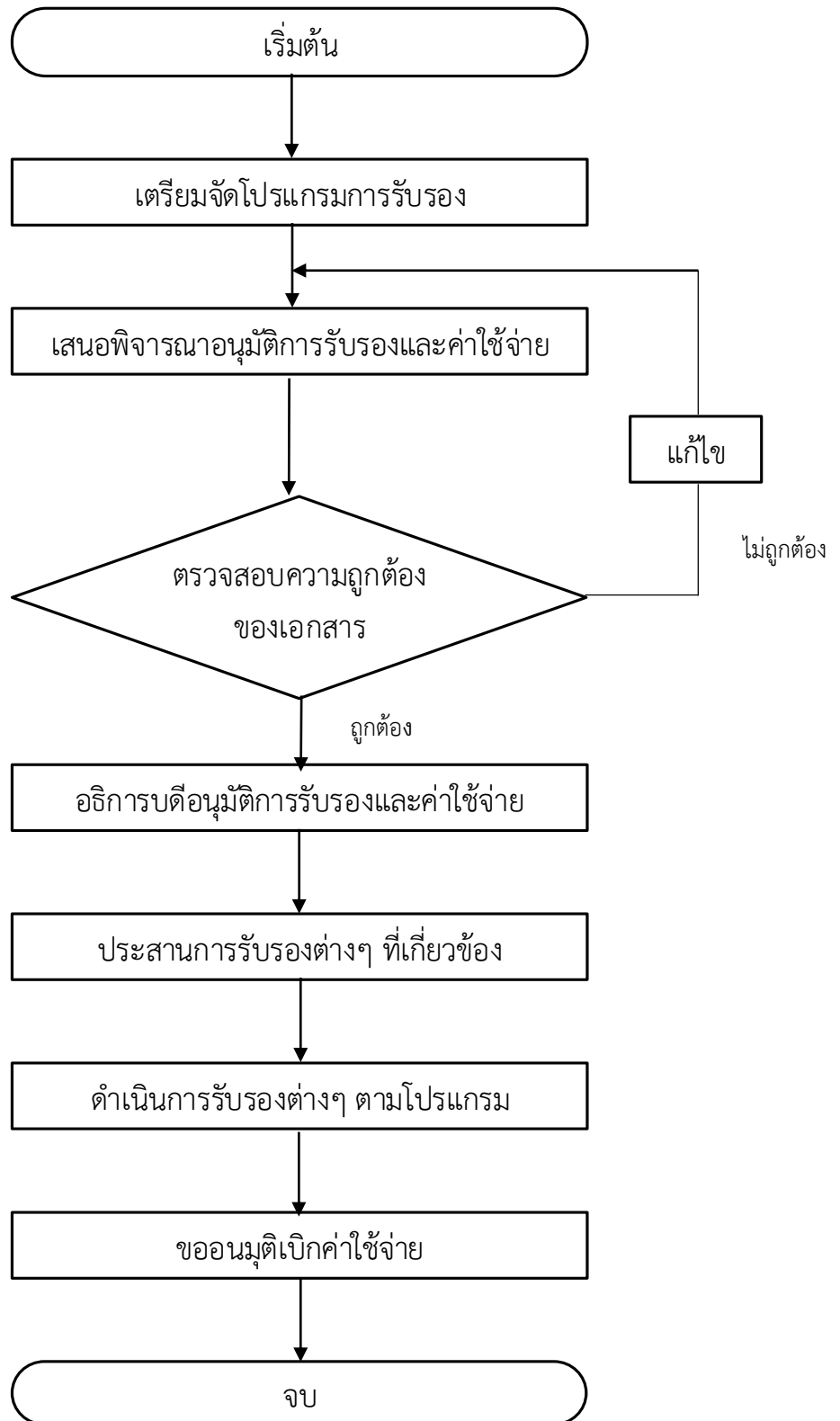
งานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เตรียมทะเบียนรับเรื่อง
2. รับงานที่หน่วยงานต่าง ๆ เสนอเรื่อง
3. พิจารณากลับกรองเรื่องที่เสนอ
4. จัดลำดับความสำคัญของเรื่องนำเสนอผู้บริหาร
5. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
6. ส่งเอกสารคืนเจ้าของเรื่อง กรณีมีการแก้ไข
7. นำเรื่องเสนอเพื่อพิจารณา สั่งการ ลงนาม
8. จัดบันทึกการสั่งการ
9. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอคืน

ตารางที่ 3 แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานพิจารณากลับกรองเรื่องนำเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
1. เตรียมทะเบียนรับเรื่อง	เตรียมทะเบียนรับเรื่องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ว่าถูกต้องตามรูปแบบของทะเบียนรับ
2. รับงานที่หน่วยงานต่าง ๆ เสนอเรื่อง	ตรวจรับงานที่หน่วยงานมาเสนอ ว่าเรื่องที่เสนอถูกต้องหรือไม่
3. พิจารณากลับกรองเรื่องที่เสนอ	พิจารณากลับกรองเรื่องเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อการลงนาม อนุมัติ หรือสั่งการ
4. จัดลำดับความสำคัญของเรื่องนำเสนอผู้บริหาร	เพื่อเสนอเรื่องตามลำดับ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน
5. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การพิมพ์หนังสือราชการ การตั้งคำหน้ากระดาษในการพิมพ์หนังสือราชการ การตั้งขอบเขตข้อความ ขนาดตัวครุฑ การตั้งค้ำระยะห่างระหว่างบรรทัด แบบฟอร์ม ว่าถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณหรือไม่
6. ส่งเอกสารคืนเจ้าของเรื่อง กรณีมีการแก้ไข	เพื่อแก้ไขเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ การพิมพ์หนังสือราชการ การตั้งคำหน้ากระดาษในการพิมพ์หนังสือราชการ การตั้งขอบเขตข้อความ ขนาดตัวครุฑ การตั้งค้ำระยะห่างระหว่างบรรทัด แบบฟอร์ม
7. นำเรื่องเสนอเพื่อพิจารณา สั่งการ ลงนาม	เพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อการลงนาม อนุมัติเพื่อทราบ หรือสั่งการ
8. จัดบันทึกการสั่งการ	จัดบันทึกการสั่งการเพื่อพิจารณา ลงนาม/อนุมัติ/สั่งการ
9. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอคืน	เพื่อนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างรวดเร็วที่สุด

4.4.3 งานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ



รูปภาพที่ 9 ขั้นตอนงานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ

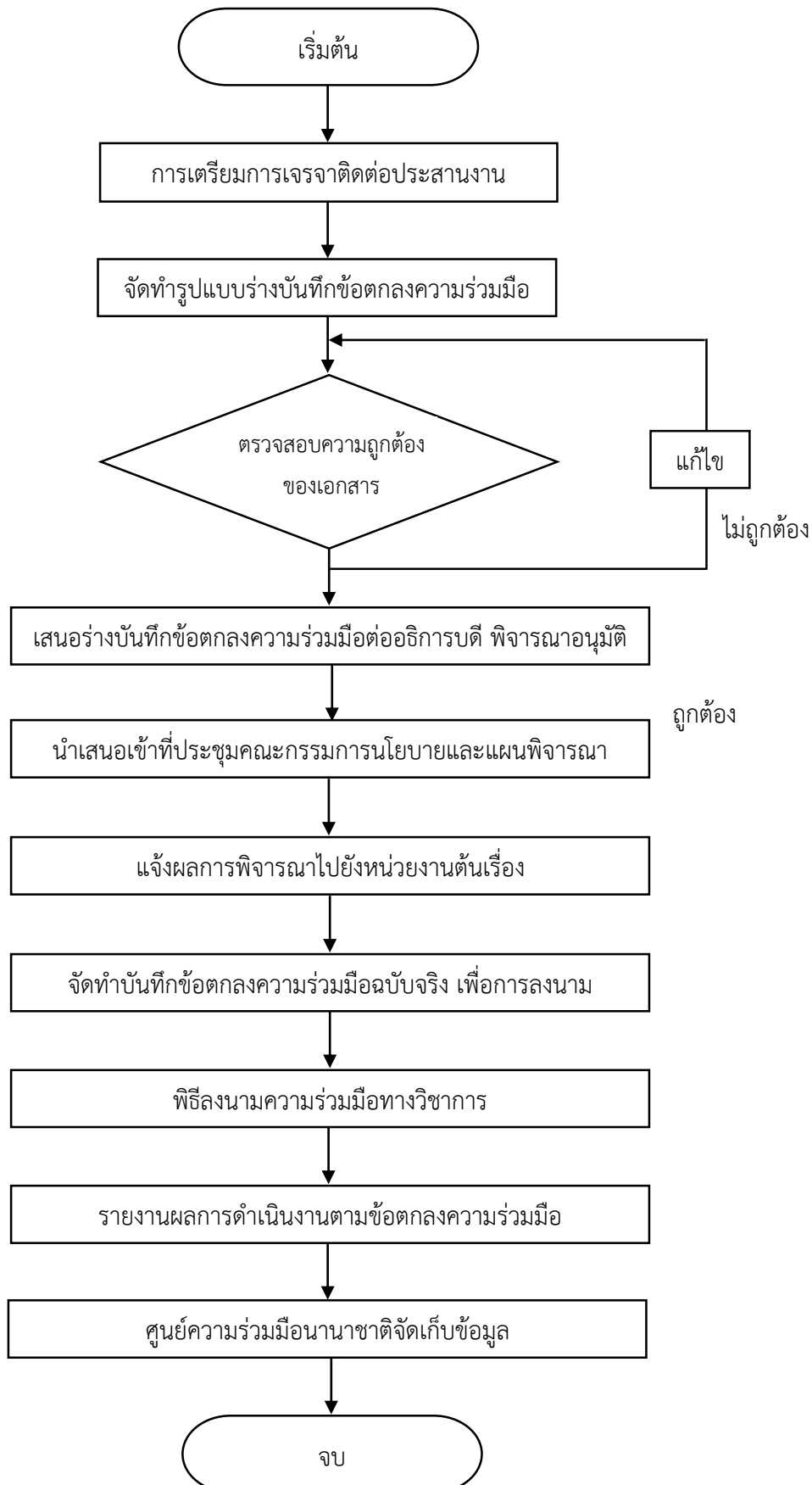
งานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เตรียมจัดโปรแกรมการรับรอง
2. เสนอพิจารณาอนุมัติการรับรองและค่าใช้จ่าย
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
4. อธิการบดีอนุมัติการรับรองและค่าใช้จ่าย
5. ประสานการรับรองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. ดำเนินการรับรองต่างๆ ตามโปรแกรม
7. ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4 แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานให้การรับรองผู้เชี่ยวชาญ
ชาวต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
1. เตรียมจัดโปรแกรมการรับรอง	จัดโปรแกรมการรับรองตามวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยมชมของผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
2. เสนอพิจารณาอนุมัติการรับรองและค่าใช้จ่าย	จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดการรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ และขออนุมัติค่าใช้จ่าย
3. ตรวจสอบความถูกต้องของการเอกสาร	ตรวจสอบว่าเอกสารถูกต้องตามระเบียบการรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัย
4. อธิการบดีอนุมัติการรับรองและค่าใช้จ่าย	เสนออธิการบดีลงนามบันทึกอนุมัติจัดการรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ และอนุมัติค่าใช้จ่าย
5. ประสานการรับรองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมการรับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ
6. ดำเนินการรับรองต่างๆ ตามโปรแกรม	นำผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ตามโปรแกรมการรับรองที่ได้จัดเตรียมไว้
7. ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย	จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ได้รับรองผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ

4.4.4 งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU



รูปภาพที่ 10 ขั้นตอนงานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU

งานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

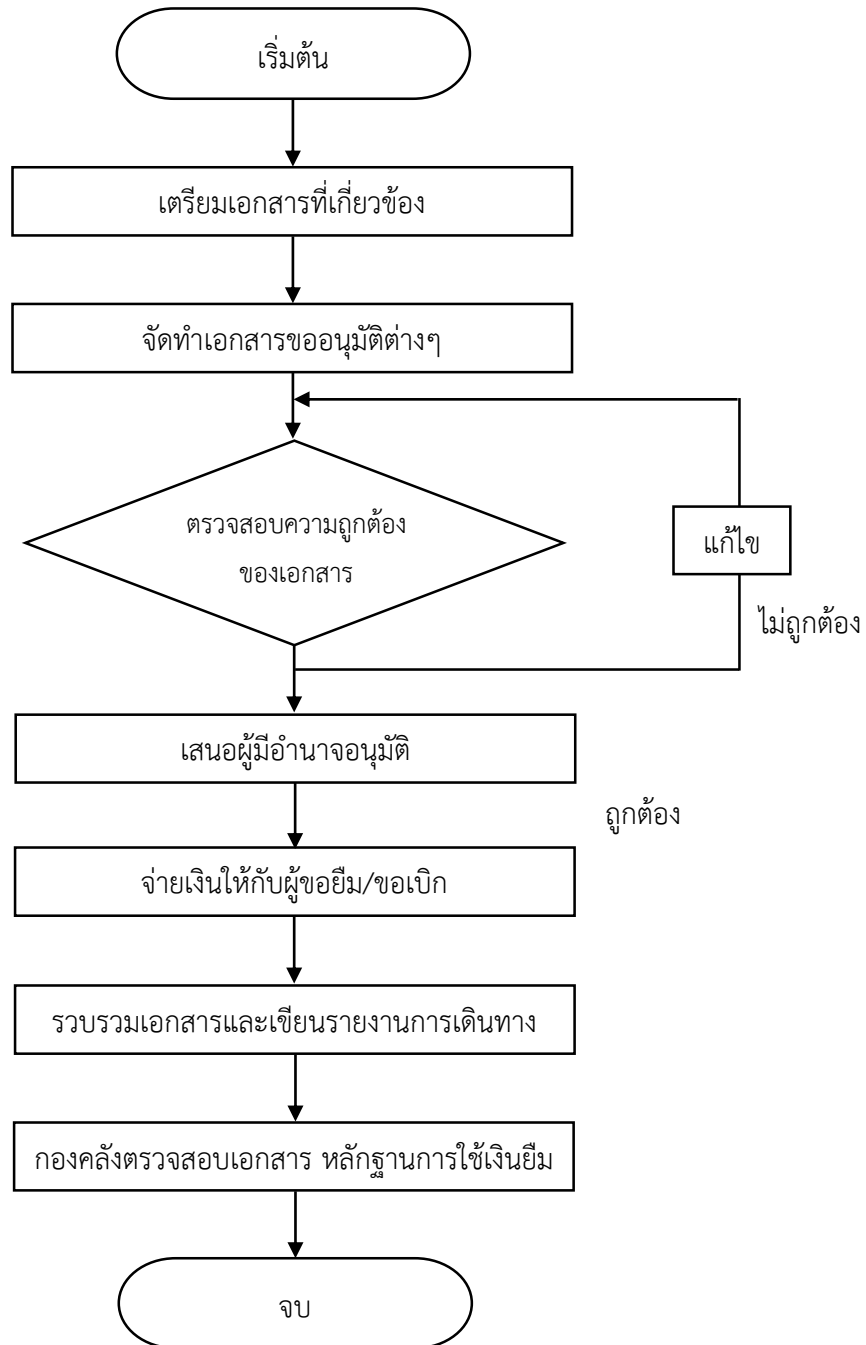
1. การเตรียมการ เสร็จจัดต่อประสานงาน
2. จัดทำรูปแบบร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
4. เสนอร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือต่ออธิการบดี พิจารณานุมัติ
5. นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผนพิจารณา
6. แจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง
7. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับจริง เพื่อการลงนาม
8. พิธีลงนามความร่วมมือทางวิชาการ
9. รายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือ
10. ศูนย์ความร่วมมือนานาชาติจัดเก็บข้อมูล

ตารางที่ 5 แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ MOU

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
1. การเตรียมการ เสร็จจาดัดต่อประสานงาน	เพื่อหาแนวทางจัดทำร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ซึ่งข้อตกลงการเจรจาส่วนใหญ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ต้องการมีความร่วมมือด้วยมักจะเดินทางไปเยือน ณ หน่วยงาน/หรือสถาบันการศึกษาของอีกฝ่าย เพื่อเป็นการผูกมิตรและเป็นการให้เกียรติกัน โดยข้อตกลงความร่วมมือที่เป็นความร่วมมือทั่วไป มีขอบเขตในการดำเนินกิจกรรมเฉพาะกับคณะใดคณะหนึ่ง หรือให้การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือนั้นเป็นการข้อตกลงความร่วมมือระดับคณะ และสามารถขยายกรอบความร่วมมือเป็นระดับมหาวิทยาลัยได้ในอนาคต
2. จัดทำรูปแบบร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	ให้รายละเอียดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกันพร้อมสถานที่ติดต่อและบุคคลที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์ของ MOU / ระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ผู้มีอำนาจลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของการลงนาม (ระบุวัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม)
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	ตรวจสอบความถูกต้องของร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ในรายละเอียดของร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกัน พร้อมสถานที่ติดต่อและบุคคลที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์ของ MOU / ระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ผู้มีอำนาจลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของการลงนาม (ระบุวัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม)
4. เสนอร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือต่ออธิการบดี พิจารณออนุมัติ	นำเสนออธิการบดีให้ความเห็นชอบในหลักการ และนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผน

5. นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผน	คณะกรรมการนโยบายและแผนพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบในหลักการร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
6. แจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง	แจ้งผลการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผนให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ เพื่อนำไปปรับและหรือแก้ไขร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
7. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับจริงเพื่อการลงนาม	ให้รายละเอียดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โดยการระบุชื่อหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกันพร้อมสถานที่ติดต่อและบุคคลที่ติดต่อ / วัตถุประสงค์ของ MOU / ระยะเวลาที่มีผลผูกพันของ MOU / ระดับผู้ลงนามทั้งสองฝ่าย / ช่วงเวลาของการลงนาม (ระบุวัน/เดือน/ปีที่มีการลงนาม) เพื่อใช้ในการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
8. พิธีลงนามความร่วมมือทางวิชาการ	จัดให้มีพิธีการลงนาม ซึ่งสถานที่ลงนามให้เป็นไปตามสองฝ่ายตกลงร่วมกัน / ส่งเอกสารที่ลงนามความร่วมมือแล้วให้คู่สัญญา
9. รายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือ	หน่วยงานต้นเรื่องแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือให้มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อเป็นข้อมูลภาพรวมและรายงานมหาวิทยาลัยทุกรอบไตรมาส
10. ศูนย์ความร่วมมือนานาชาติจัดเก็บข้อมูล	นำเข้าข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลเพื่อเป็นสถิติ ทำการเผยแพร่บน Website http://www.icc.kmutnb.ac.th และรวบรวมข้อมูลภาพรวมและรายงานมหาวิทยาลัยทุกรอบไตรมาส

4.4.5 งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด



รูปภาพที่ 11 ขั้นตอนงานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
ต่างจังหวัด

งานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำเอกสารขออนุมัติต่างๆ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
4. เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติเอกสาร
5. จ่ายเงินให้กับผู้ขอยืม/ขอเบิก
6. รวบรวมเอกสารและเขียนรายงานการเดินทาง ส่งใช้เงินยืม
7. กองคลังตรวจสอบเอกสารหลักฐานการใช้เงินยืม

ตารางที่ 6 แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและคำอธิบายของงานขออนุมัติตัวบุคคลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
1. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง	เตรียมเอกสาร เช่น สำเนาหนังสือเชิญประชุม โครงการประชุม และกำหนดการประชุม เพื่อแนบในการขออนุมัติ
2. จัดทำเอกสารขออนุมัติต่างๆ	จัดทำบันทึกขออนุมัติตัวบุคคลเดินทางไปราชการต่างจังหวัด ใคร ไปทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และบันทึกขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารว่าเป็นไปตามระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการภายในประเทศหรือไม่ ใคร ไปทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และบันทึกขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ
4. เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ	ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติตัวบุคคลเดินทางไปราชการต่างจังหวัด และอนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างจังหวัด ให้ถูกต้องตามระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางราชการภายในประเทศ
5. จ่ายเงินให้กับผู้ขอยืม/ขอเบิก	เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการแล้ว ผู้เดินทางไปราชการสามารถยืมเงินเพื่อใช้สำรองจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากกองคลังมหาวิทยาลัย
6. รวบรวมเอกสารและเขียนรายงานการเดินทาง	เมื่อการเดินทางไปราชการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้เดินทางไปราชการ จัดทำรายงานการเดินทาง โดยสรุปอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

7. กองคลังตรวจสอบเอกสารหลักฐานการใช้เงินยืม	กองคลังตรวจสอบเอกสารหลักฐานการใช้เงินยืมจากเอกสารและรายงานการเดินทาง และส่งใช้เงินคืนมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วน
---	--

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

เมื่อกล่าวถึงอาชีพเลขานุการ (Secretary) หลายๆ คนคงจะนึกถึงภาพที่ดูชินตาในละครทางสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ เป็นสุภาพสตรีที่แต่งตัวสวยๆ ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารสวมใส่รองเท้ารัดส้นที่มีความสูงเดินอย่างกระฉับกระเฉง เพื่อการทำงาน ติดตาม และประสานงานกับบุคคลต่างๆ ในสำนักงานอยู่ตลอดเวลา มุมมองเกี่ยวกับตำแหน่งเลขานุการที่แตกต่างกันไป ซึ่งบางคนอาจคิดว่าเลขานุการจะเป็นผู้ที่ต้องแต่งตัวสวยตลอดเวลาคอยรับนัดหมาย ชงกาแฟ รับโทรศัพท์ และติดตามผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารไปยังที่ต่างๆ บางคนก็มองว่างานเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับใช้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ตั้งแต่งานในภาระหน้าที่ไปจนถึงภารกิจงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ตำแหน่งเลขานุการ ซึ่งถือเป็นกลไกและฟันเฟืองสำคัญของผู้บริหาร เพราะเลขานุการจะผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงและรวดเร็วยิ่งขึ้น เลขานุการต้องรู้และพยายามทำความเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารทราบ สามารถพลิกแพลงการจัดการงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะทำให้ภารกิจของผู้บริหารติดขัดชะงักหรือให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างราบรื่น และสิ่งสำคัญของเลขานุการ คือ จะต้องเป็นผู้ประสานงานกับคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพราะงานเลขานุการเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และช่วยผลักดันให้งานของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารประสบความสำเร็จได้ โดยสรุปเลขานุการ ก็คือผู้ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยประสานงาน ช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และที่สำคัญช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารอีกด้วย ดังนั้นหากมีใจรักในงานเลขานุการ และมีความมุ่งมั่นใฝ่ฝันอยากที่จะก้าวหน้าในอาชีพการเป็นเลขานุการที่ประสบความสำเร็จก็ต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการจะเป็นเลขานุการที่ดี ย้อนจากอดีตสู่ปัจจุบันในสังคมยุคใหม่ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาให้สอดคล้องตามไปด้วยกับนักบริหาร ซึ่งเลขานุการทำหน้าที่เสมือนเป็นมือขวายุคใหม่ของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จนเกิดประสิทธิผลที่เด่นชัด และสามารถนับได้ว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนในการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยแท้จริง ซึ่งบทบาทหน้าที่ที่ได้จำกัดอยู่เพียงภาระงานประจำวันธรรมดาเท่านั้น แต่ต้องได้มีการเรียนรู้ รอบรู้รอบด้านในเรื่องของระบบงานธุรการอีกด้วย จึงก้าวขึ้นไปอยู่ในฐานะผู้ช่วยใกล้ชิด และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นผู้ที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร

เลขานุการ หมายถึง ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นคนที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลย

พินิจ พิจารณาและตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของเลขานุการที่เหมาะสมกับโลกปัจจุบันและอนาคต คือ ต้องมีบุคลิกภาพดี แสดงความเป็นมืออาชีพ เชื่อถือได้ มีความรับผิดชอบสูง มีวิจรรย์ญาณที่ดี คาดการณ์ไกล แก้ปัญหา เฉพาะหน้าต่างๆ ได้ดี เป็นนักสื่อสารที่ดี และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และยินดีที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์รอบข้างและการบริหาร ความเครียด ซึ่งมีอยู่ 4 มิติดังนี้

1. Control = การควบคุมและการตอบโต้ต่อสถานการณ์อยู่ในระดับไหน
2. Ownership = ความรับผิดชอบในการแก้สถานการณ์นั้นให้ดีขึ้นอยู่ในระดับใด
3. Reach = การเปิดโอกาสให้สถานการณ์นั้นๆ มีผลกระทบต่องานด้านอื่นๆ และชีวิตมากนักน้อย เพียงใด
4. Endurance = ความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีมากน้อยเพียงใด

สำหรับคนที่มีความต้องการอยากจะทำงานเป็นเลขานุการหรือคนที่เป็เลขานุการอยู่แล้ว ให้สำรวจคุณลักษณะของตนเอง หากมีตรงไหนที่ขาดหรือบกพร่องไป ให้รีบแก้ไข ปรับปรุง หรือเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อจะได้เป็นเลขานุการยุคใหม่ที่เป็นที่ต้องการของทุกองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต แต่ในปัจจุบันนี้ตำแหน่ง “เลขานุการ” ไม่ได้มีหน้าที่หรือความรับผิดชอบเพียงแค่ว่ากล่าวมา แต่ยิ่งหากเป็นตำแหน่ง “เลขานุการผู้บริหาร” ด้วยแล้วความรับผิดชอบต่างๆ จึงมีเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ไม่ว่าจะเป็นงานดูแลและบริหารตารางเวลาให้กับผู้บริหาร คัดกรองงานต่างๆ ก่อนที่จะรายงานต่อผู้บริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมการประชุมหรือกิจกรรมต่างๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของความจำเป็นและความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร นอกจากนี้เลขานุการมืออาชีพจะต้องสามารถตัดสินใจแทนผู้บริหารในหลายๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื่องานของฝ่ายงานต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นอย่างมากที่เลขานุการจะต้องมีความรู้เบื้องต้น เพื่อเตรียมพร้อมสู่อาชีพเลขานุการเช่นเดียวกันกับอาชีพอื่นๆ เลขานุการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง การเรียนรู้องค์กรทั้งภารกิจที่ทำ วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบการทำงานอย่างสอดประสานกันทุกมิติ เพราะหน้าที่เลขานุการนั้นต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ทำแล้วเรารู้จักองค์กรดีก็จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างทันท่วงทีและถูกต้อง เพราะจะรู้ว่าควรจะต้องไปติดต่อกับหน่วยงานไหนหรือบุคลากรท่านใด คือเหตุผลที่ทำให้การเรียนรู้รายละเอียดขององค์กรมีความสำคัญอย่างมาก

ประการที่สอง เรื่องของบุคลิกลักษณะของเลขานุการ เลขานุการไม่จำเป็นที่จะต้องหน้าตาดี สวยหล่อ หุ่นดี ผิวเนียนขาว แต่สิ่งเหล่านั้นทดแทนได้ด้วยการสร้างบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่มีความเหมาะสมถูกกาลเทศะ บุคลิกที่คล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์

ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (แบบว่าต้องยอมรับการทุกสถานการณ์) และต้องเป็นคนช่างสังเกตกับเหตุการณ์ต่างๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในทุกๆ เรื่อง เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

ประการที่สาม การรักษาความลับของผู้บริหาร การรักษาความลับเป็นสิ่งสำคัญ คือจุดเริ่มต้นของการสร้างความไว้วางใจกันระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ ตลอดระยะเวลาการทำงาน เลขานุการจำเป็นต้องเก็บข้อมูลต่างๆ ของผู้บริหารและองค์กรเป็นความลับ เลขานุการจะต้องไม่พูดถึงผู้บริหารหรือการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือสถานที่ที่ผู้บริหารต้องไป ทุกอย่างจะต้องเก็บเป็นความลับ หากไปได้รับฟังข้อมูลความลับมา ก็จะต้องเก็บเอาไว้เป็นความลับ ไม่บอกให้คนอื่นได้รับรู้เด็ดขาด ในขณะเดียวกันเลขานุการที่ชอบซุบซิบนินทาหรือสอดรู้สอดเห็น ไม่เหมาะสมจะมาทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ประการที่สี่ เลขานุการที่ดีควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อตนเอง หน้าที่การงาน ผู้บริหาร และต่อองค์กร และประการสุดท้ายเลขานุการควรศึกษาหาความรู้พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รวมถึงการติดตามข่าวสารบ้านเมืองหรือข่าวที่จะเกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้นั้นมาสนับสนุนข้อมูลผู้บริหาร รวมไปถึงการพัฒนาองค์กรและพัฒนาหน้าที่การงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมและคอยพัฒนาทักษะด้านอื่นๆ อะไรใหม่ๆ ที่เข้ามาในองค์กร เลขานุการก็ควรจะเรียนรู้ด้วย อาทิ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ หรือระบบข้อมูลที่ไม่เคยเรียนรู้มาก่อน ควรเรียนรู้วิธีใช้ก่อนที่ผู้บริหารของเราจะต้องใช้ เพื่อว่าจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือกับผู้บริหาร เลขานุการสามารถเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมได้มากเพียงใดก็จะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารและกับตัวเลขานุการเอง วันหนึ่งจากเลขานุการอาจจะได้ขยับเป็นผู้ช่วยส่วนตัวของผู้บริหารก็ได้ เพราะจะได้รับความรู้ความไว้วางใจให้ทำหน้าที่เพิ่มเติมที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้คือหัวใจสำคัญและคุณสมบัติที่จำเป็นของเลขานุการที่ดี ผู้ที่ได้ชื่อว่ามีโอกาสใกล้ชิดผู้บริหารมากที่สุด ก็ควรจะสามารถทำงานให้เป็นที่ “พึงพอใจ” จากผู้บริหารให้มากที่สุด และสังเกตสิ่งรอบๆ ตัว รวมทั้งเพื่อนร่วมงานก็ต้องมีความสุขในการประสานงานของเราด้วย ซึ่งคุณสมบัติทั้งหมดจะช่วยให้รู้จักตัวตนของเลขานุการ และการเป็นคนสนิทที่ผู้บริหารรักและให้ความไว้วางใจ ต้องอาศัยเวลา ความศรัทธา ความไว้วางใจไม่ได้เกิดขึ้นภายในวันเดียว ที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นเลขานุการหรืออาชีพอะไรหากเรายึดมั่นถือมั่นในการทำดี จะส่งผลให้ชีวิตมีความก้าวหน้าและมีความสุข

ถึงแม้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการจะขึ้นอยู่กับผลการประเมินของผู้บริหาร หากแต่ในความจริงแล้ว ความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการนั้น เบื้องต้นเกิดจากตัวเลขานุการเอง อาจกล่าวได้ว่า แม้จะมีปัจจัยแวดล้อมมากมายที่สนับสนุนการก้าวหน้าในอาชีพของเลขานุการ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดและเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาควบคุมได้มากที่สุด คือ ตัวเลขานุการเอง ผู้จัดทำให้ความสำคัญกับการที่จะสามารถก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการด้วยการพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในเรื่องของ

1. การเรียนรู้มีทักษะในการเรียนรู้ (Learning How to Learn) ไม่กลัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เลขานุการเป็นอาชีพที่ถูกต้องแบบให้ต้องพบปะกับสิ่งที่ไม่คาดคิดเป็นประจำ ดังนั้นความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วหรือดีที่สุดคือ มีทักษะในการเรียนรู้ว่าจะเรียนรู้อย่างไร Learning How to Learn เป็นความจำเป็นข้อแรกที่เลขานุการจำเป็นต้องมี เนื่องจากจะทำให้เลขานุการสามารถรับมือกับสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาได้ทุกรูปแบบ
2. การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับตัวเลขานุการเอง ผู้บริหาร บุคลากร หรือองค์กร เลขานุการจำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับตัว ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิมทำอะไรแบบเดิมๆ จนไม่สามารถจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้ ความสามารถในการปรับตัวสามารถฝึกฝนได้ อาจเริ่มต้นจากการเปลี่ยนตัวเองในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก่อน เช่น เปลี่ยนทรงผม เปลี่ยนการแต่งหน้า เปลี่ยนสไตล์การแต่งตัว ไปจนถึงเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นต้องได้มากขึ้น เช่น ใช้เทคโนโลยีที่เคยกลัวว่าจะใช้ไม่เป็นไปจนถึงเปลี่ยนสิ่งที่ยากที่สุด คือ การเปลี่ยนนิสัยที่เคยชิน ไปจนถึงสิ่งที่ต้องการเห็นคือเลขานุการสามารถเป็นและหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับงาน/หน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบได้
3. เมื่อเกิดการเรียนรู้ได้แล้ว จะนำสิ่งที่ได้มาพัฒนาตัวเลขานุการเอง เช่น จะพัฒนาตนเองในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นในระดับที่สามารถสนทนากับชาวต่างชาติได้ภายในปีนี้ และขยับเป็นสามารถสอบวัดผลความรู้ภาษาอังกฤษผ่านภายในปีหน้า เป็นต้น การตั้งเป้าหมายทำให้การพัฒนาตนเองมีทิศทางและสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในการพัฒนาตนเองนั้นจำเป็นต้องพัฒนาในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน เพราะการพัฒนาด้านหนึ่งอาจช่วยส่งเสริมอีกด้านหนึ่งได้
4. มีทัศนคติมุมมองที่ดีต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและองค์กร ทัศนคติที่ดีต่อคนรอบข้างและสิ่งต่างๆ รอบตัวเปรียบได้กับกรอบนอกที่จะช่วยให้การเรียนรู้สิ่งต่างๆ การปรับตัว และการพัฒนาตนเอง ทำได้ดีได้เร็วและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงสรุปได้ว่างานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและองค์กร แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารควรมีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานรวมถึงงานสำนักงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการผู้บริหารจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับงานเลขานุการในยุคที่โลกก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) คือ ความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับการจัดการภารกิจประจำวัน การประสานงาน การจัดเตรียมเรื่องต่างๆ และสนับสนุนงานของผู้บริหารให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรทุกๆ ฝ่ายได้

เป็นอย่างดี ในทางกลับกันหากผู้บริหารท่านใดมีเลขานุการที่หย่อนสมรรถนะ ขาดความรับผิดชอบงาน มีบุคลิกและอุปนิสัยที่ไม่ดี ไม่สามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา ขาดองค์ความรู้ในงานขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัย อีกทั้งยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพเลขานุการ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบต่อ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ วางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ ทำให้มีงานค้างคั่ง ทำให้งานไม่เสร็จทันตามเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เหล่านี้เป็นปัญหาด้านสมรรถนะของเลขานุการทั้งสิ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นๆ ลดหย่อนไปตามด้วยเช่นกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรไปด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น ผู้จัดทำได้สรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้บริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในประเด็นที่สำคัญเพื่อนำมาแก้ปัญหา อุปสรรค หาแนวทางแก้ไข เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงานให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

- 5.1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเลขานุการ
- 5.2. สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่มีความก้าวหน้า
- 5.3. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานเลขานุการ
- 5.4. โอกาสและความก้าวหน้าของเลขานุการ

5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเลขานุการ

1) เลขานุการผู้บริหารขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งในโลกยุคปัจจุบันนี้ได้ก้าวเข้าสู่โลกแห่งยุค IT อย่างเต็มรูปแบบ IT หรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิต การสื่อสาร รวมถึงการเรียนการสอน ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้าและไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2) ต้องทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน เนื่องจากต้องมีความรับผิดชอบสูง และต้องพบกับบุคคลหลายประเภท ซึ่งมีบุคลิกและอารมณ์ที่แตกต่างกัน อีกทั้งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร จึงต้องใช้ความสุ่ม ละเอียดรอบคอบ และอดทน นอกจากนี้ต้องทำงานให้เสร็จทันต่อเวลา เมื่องานไม่เสร็จในเวลาที่มีมอบหมายก็ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อให้งานที่รับมอบหมายแล้วเสร็จ

3) เลขานุการไม่มีความรู้ความเข้าใจในหน่วยงานและองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ บ่อยครั้งที่จะทำให้เกิดปัญหา ความไม่เข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันที่ และต้องทราบว่า จะติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุดคือเลขานุการ

4) การทำงานเฉพาะเท่าที่ผู้บริหารสั่งการ หรือข้อมูลการทำงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหาร เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการเป็นผู้ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีการพัฒนาตนเอง ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เลขานุการต้องเป็นผู้ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานและตนเอง

5) ในบางสถานการณ์ที่เร่งด่วน เลขานุการที่ขาดความละเอียดรอบคอบและอดทน จะทำให้เกิดความเสียหายและทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เลขานุการต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

6) การนำความลับของผู้บริหารหรือองค์กรไปเปิดเผยต่อที่สาธารณะ ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างแน่นอน เลขานุการพึงระลึกอยู่เสมอว่า เราเป็นผู้ที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจ ดังนั้นต้องรักษาความลับ และรักษาภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กรได้ดีที่สุด

7) เลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหาร ต่อองค์กร ย่อมทำให้ผู้มาติดต่อหรือประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการด้วย เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อผู้บริหารและองค์กร

8) ไม่สามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับการจัดการภารกิจประจำวัน การประสานงาน การจัดเตรียมเรื่องต่างๆ และสนับสนุนงานของผู้บริหาร ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยในยุคที่โลกก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ไม่สามารถปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ

9) การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการหรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของผู้บริหารและจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาอาจเรียกได้ว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาท่านใหม่เลขานุการต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการ คือ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บริหาร เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น และนำมาปรับตัวเองให้เข้ากับผู้บริหารให้ได้

5.2 สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การทำงานของเลขานุการไม่มีความก้าวหน้า

- 1) การทำงานเฉพาะเท่าที่ผู้บริหารสั่งการ หรือข้อมูลการทำงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหาร เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการเป็นผู้ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีการพัฒนาตนเอง ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เลขานุการต้องเป็นผู้ศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานและตนเอง
- 2) เลขานุการไม่มีความรู้ความเข้าใจในหน่วยงานและองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ บ่อยครั้งที่จะทำให้เกิดปัญหา ความไม่เข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันที่ และต้องทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใดหรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุดคือเลขานุการ
- 3) ไม่สามารถใช้ทักษะในการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และสร้างความสัมพันธ์อันดี ในการทำงาน ประสานงานกับคนรอบด้านของการทำงานระหว่างแผนกหรือหน่วยงานต่างๆ
- 4) ไม่เรียนรู้และไม่สนใจการพัฒนาตัวเองอยู่เนืองนิตย์ ทำงานอยู่ในวงแคบ ๆ และไม่มีการพัฒนา หรือมีกระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น ทั้งในเรื่องการใช้เทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ เรื่องของความรับผิดชอบทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการไปเข้าร่วมอบรมศึกษาหาความรู้ในสายงานที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการ
- 5) ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ (ความฉลาดทางด้านสติปัญญา) และ EQ (ความฉลาดทางด้านอารมณ์)
- 6) ปัญหาของสุขภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานเลขานุการ

5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานเลขานุการ

- 1) การทำหน้าที่เลขานุการจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดขององค์กรนั้น ๆ อย่างลึกซึ้งเพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เนื่องด้วยเลขานุการเป็นผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารได้มอบหมายภารกิจอันใดแล้ว เลขานุการจะต้องสามารถทำได้ทันที่และต้องทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใดหรือกับบุคลากรท่านใด ดังนั้นการทราบถึงรายละเอียดขององค์กรจึงมีความสำคัญเพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลกับผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง เช่น กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาหาความรู้และเข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองและสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ทักษะการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการ

สื่อสาร การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน เพราะในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับการจัดการภารกิจประจำวัน การประสานงาน การจัดเตรียมเรื่องต่างๆ และสนับสนุนงานของผู้บริหาร ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เลขานุการจะต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงาน ซื่อสัตย์ต่องาน ซื่อสัตย์ต่อคนที่เป็นนาย และก็ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เนื่องด้วยเลขานุการเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง ดังนั้นการนำความลับของผู้บริหารหรือองค์กรไปเปิดเผยต่อที่สาธารณะ ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างแน่นอน เลขานุการพึงระลึกอยู่เสมอว่า เราเป็นผู้ที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจ ดังนั้นต้องรักษาความลับ และรักษาภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กรได้ดีที่สุด จะต้องเป็นผู้ที่รักษาความลับของผู้บริหารให้ดีที่สุดและต้องรักษาภาพลักษณ์ของผู้บริหารด้วย

4) ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการให้ดีนั้นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา รู้จักขวนขวายหาความรู้ใส่ตัวเอง ในการพัฒนาตนเองเรื่องแรก คือ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องที่สอง คือ เรื่องของความรู้รอบตัวทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายต้องเต็ม 100 % เรื่องของการทำงานต้องตรงตามที่ผู้บริหารคาดหวัง มีวิสัยทัศน์ รู้จักบริหารงาน บริหารคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และที่สำคัญต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ (ความฉลาดทางด้านสติปัญญา) และ EQ (ความฉลาดทางด้านอารมณ์) ต่างๆ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เนื่องจากเลขานุการต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

5) การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความมั่นใจการใช้ภาษากาย ต้องสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) การใช้ภาษากายให้ดูเป็นธรรมชาติ การพูดคุยที่สร้างความรักและสนใจ ด้วยการมองหน้าและมองตา ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และความรู้สึกที่มีความสำคัญ มั่นใจ เป็นมืออาชีพ สำนวความเรียบร้อยที่สะท้อนภาพลักษณ์

6) ในเรื่องบุคลิกภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ของเลขานุการผู้บริหาร เลขานุการผู้บริหารจะต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และถูกกาลเทศะโดยคำนึงว่าเลขานุการผู้บริหารจะต้องพบปะบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ควรสวมกางเกง รองเท้าแตะ ไม่ควรนุ่งสั้น และควรแต่งกายรัดกุม คล่องตัว หมดความเมื่อย แต่งกายให้พร้อมทำงานตั้งแต่ออกจากบ้าน การแต่งกายของเลขานุการควรตระหนักว่าเลขานุการเป็นเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เป็นภาพรวมขององค์กร ซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจ

7) เลขานุการที่ดีจะต้องมีทักษะความสามารถมาประกอบ ซึ่งทักษะความสามารถของเลขานุการนั้นมืออยู่มากมายหลายประการ อาทิ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน ทักษะที่สำคัญมากก็คือ ทักษะการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประสิทธิผล และทักษะเรื่องของการเขียน การพูดและการฟังก็ยังเป็นทักษะหนึ่งที่จำเป็นต้องมีในตัวของเลขานุการ เรื่องการเขียนนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และหลักการเขียน

หนังสือที่ดี และเรื่องของการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ต้องสละสลวยด้วย ทักษะการพูดจะต้องพูดเป็น คือ สามารถพูดในทางบวก คิดก่อนพูดทุกครั้ง เรื่องของมารยาทในการพูด อันนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เรื่องของน้ำเสียงที่ใช้หรือการสื่อสารทางโทรศัพท์นี้สำคัญที่สุด เพราะถึงแม้ว่าจะไม่เห็นหน้าตากัน แต่ น้ำเสียงสามารถแสดงความเป็นมิตรไมตรีได้ สำหรับทักษะเรื่องการฟังจะต้องฟังอย่างจับใจความ ฟังอย่างตั้งใจและก็เข้าใจในเรื่องนั้น และทักษะการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น รู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น และการ มีทัศนคติที่ดี

8) เลขานุการจะต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม จะต้องใช้เวลาในการฝึกฝนทักษะ Skill รวมถึง ในเรื่องของมารยาทส่วนตัวจะต้องใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา หรือการที่จะทำกริยาใดที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ใด

9) เลขานุการจะต้องเรียนรู้อุปนิสัยของผู้บริหาร จะต้องนำเอาประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้ เพราะว่าคนที่เลขานุการจะอยู่กับผู้บริหารให้สามารถทำงานกันได้อย่างราบรื่น เลขานุการจะต้องรู้ว่า ผู้บริหารอยู่ในอารมณ์ไหน ที่จะเป็นอารมณ์ที่เลขานุการสามารถจะพูดเรื่องนี้ได้ หรือผู้บริหารอยู่ใน อารมณ์ไหน ที่เป็นอารมณ์ที่เลขานุการจะสามารถเข้าไปขอรับคำปรึกษาในเรื่องใด ๆ และจะต้องใช้ สถานการณ์ที่ถูกต้องตามเวลาที่เหมาะสม จะต้องมีการกะลอะด้วย

10) เลขานุการควรหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำให้เสียเวลาไปโดยไม่เกิดประโยชน์ ในการปรับปรุง และพัฒนางานหรือเรียนรู้สิ่งที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาตนเอง ควรหาโอกาสเพิ่มภาระหน้าที่ความ รับผิดชอบ ขยายขอบข่ายงานที่ต้องการ โดยทำการสอบถามผู้บริหาร เพื่อปรึกษาขอความเห็นและบอก ให้ทราบว่าเลขานุการต้องการความรับผิดชอบเพิ่ม และสิ่งใดที่เลขานุการทำได้ดี และยินดีทำเพื่อช่วย แบ่งเบาภาระงานของผู้บริหาร

ฉะนั้น ผู้ที่จะทำหน้าที่เลขานุการให้ดีนั้นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาและจะอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ ไม่ใช่ทำไปเรื่อย แต่จะต้องมีการพัฒนาตนเองในทุกๆ ด้าน คือ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องของ ความรับผิดชอบทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องทำให้เต็มกำลังและความสามารถ การ ทำงานต้องตรงตามที่คุณบริหารคาดหวัง มีวิสัยทัศน์ รู้จักบริหารงาน บริหารคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ และที่สำคัญต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ทั้ง IQ EQ ต่าง ๆ เลขานุการจะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เนื่องจากเลขานุการต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การที่จะประสบกับความสำเร็จในหน้าที่เลขานุการได้นั้น เลขานุการจะต้องมีใจรัก ในงานที่ทำ สนุกสนานกับงานที่ทำ เพราะว่าจะทำให้เกิดแรงผลักดันทำให้สามารถทำงานนั้นๆ ทำอย่าง มีความสุขสนุกสนาน จึงจะประสบความสำเร็จได้ มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จด้วยความเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าคิด ถ้าทำ ถ้าแสดงออก ถ้ารับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ คิดนอกกรอบ เลขานุการจะต้องมีความตื่นตัวและต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ความคิด ก็ต้องเป็นความคิดเชิงบวก การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเลขานุการนั้นต้องใช้เทคนิคการ

สื่อสารแบบ 2 ทางอยู่ตลอดเวลา เป็นคนที่มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตัวตามกฎ ระเบียบ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและองค์กรด้วย

คุณสมบัติเลขานุการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ คือ มีลักษณะที่โดดเด่น Look Right a Girl คือ คล่องตัว คล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้น มี Act Right a Lady หมายความว่าบุคลิกภาพพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมือนหญิงสาวที่สวยงาม มี Think Right a Man หมายความว่า ความคิดการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเฉียบคม มี Speak Right a Bird วาจาไพเราะอ่อนหวานมีเสน่ห์ และมี Work Right a Horse หมายความว่า ทำงานหนัก อุตุน ว่องไว เข้มแข็ง จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ในการทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร อีกทั้งมีกลยุทธ์ในการทำงานเลขานุการให้ประสบความสำเร็จ นอกจากความเก่งและความรักในงานที่ทำ การมองเห็นคุณค่าของงานที่ทำซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะเวลาที่ทำงานใดๆ ไปแล้ว ผลสัมฤทธิ์ของงานจะบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าที่มาพร้อมกับความภาคภูมิใจด้วย ดังนั้น ถ้าเลขานุการทำงานแบบมีอาชีพ คือ จะทำงานอย่างชาญฉลาด Work Smart ก็จะสามารถประสบความสำเร็จในการเป็นเลขานุการที่ดีได้ ได้แก่ ความน่าสนใจ คุณสมบัติ และหน้าที่ของเลขานุการ ก็จะเป็นแนวทางแห่งความสำเร็จสามารถนำไปใช้ได้ในการนำไปสู่ตำแหน่งเลขานุการมืออาชีพ ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงาน ซึ่งทำให้งานราบรื่น มีระบบถูกต้อง ชัดเจน เพราะต้องใช้ทั้งความเป็นศาสตร์และศิลป์ควบคู่กันไป

5.4 โอกาสและความก้าวหน้าของเลขานุการ

ปัจจุบันองค์กรทั้งที่เป็นองค์กรธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจทางธุรกิจและหน่วยงานทางราชการ ต่างก็ต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานตำแหน่งเลขานุการเฉพาะด้านมากขึ้นตามประเภทธุรกิจขององค์กร คือองค์กรประกอบธุรกิจด้านใดก็ต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติการศึกษาทางด้านนั้นๆ บางองค์กรจะรับเลขานุการที่จบปริญญาตรีสาขาใดก็ได้ แต่ต้องพูด อ่านเขียนภาษาต่างประเทศ และสื่อสารได้ดีแนวโน้มในการว่าจ้างเลขานุการในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนไปตามรูปแบบและงานธุรกิจขององค์กรคือมีการว่าจ้างผู้ที่ไม่จำเป็นต้องเรียนหรือจบสาขาวิชาชีพเลขานุการเสมอไป แต่ผู้สนใจในอาชีพเลขานุการ Secretary ควรที่จะเข้ารับการอบรมในหลักสูตรเลขานุการเพื่อเรียนรู้การทำงานในหน่วยงานของภาคราชการนั้นไม่มีตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารโดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดผู้หนึ่งก็ได้ให้ทำหน้าที่เลขานุการของผู้บริหารโดยเฉพาะตนได้ สำหรับรัฐวิสาหกิจมหาวิทยาลัย วิทยาลัย ก็เป็นเช่นเดียวกันกับภาคราชการ ส่วนในองค์กรเอกชนอาจจะมีการว่าจ้างงานผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารระดับต่างๆ เช่น เลขานุการของกรรมการบริหาร เลขานุการผู้จัดการประจำฝ่ายหรือแผนกหรือเลขานุการฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญๆ ในองค์กร คือจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนกลาง เช่น เลขานุการฝ่ายการตลาด เลขานุการฝ่ายขาย หรือเลขานุการกองบรรณาธิการสำหรับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรใหญ่ๆ หรือนักธุรกิจข้ามชาติจำเป็นต้องมีเลขานุการประจำตำแหน่งละ 1 คนหรืออาจมีเลขานุการส่วนตัวด้วย ทำให้มีการว่าจ้างงานในตำแหน่งเลขานุการอยู่ในเกณฑ์สูงของ

องค์กรธุรกิจอื่นๆ ซึ่งต้องการผู้มีประสบการณ์ในหน้าที่เลขานุการอย่างน้อย 3-5 ปี ผู้สนใจในการประกอบอาชีพเลขานุการ Secretary อาจสมัครงานกับบริษัทข้ามชาติ ธนาคารและองค์กรด้านการเงิน บริษัทห้างร้านในนิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วทุกภาค ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าโอกาสในการมีงานทำของอาชีพเลขานุการ Secretary ยังคงมีอยู่ตลอดเวลา

อย่างไรก็ดีผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการ Secretary จะมีความก้าวหน้าในการทำงานได้นั้น ตัวเลขานุการเองต้องรู้จักเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ การจะได้พัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้งจนขยายหาความรู้หรือศึกษางาน เพื่อตามให้ทันเหตุการณ์ของโลก หน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนสังกัดอยู่จะได้นำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว การบริหารจัดการตนเอง จัดการบริหารงาน พัฒนาทักษะในด้านต่างๆ การรู้จักประยุกต์ข่าวสารที่ได้รับมานำมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดจะเป็นการเปิดโอกาสให้กับตัวเลขานุการเองในการเลื่อนฐานะไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ช่วยฝ่ายบริหาร เลขานุการของผู้จัดการใหญ่ เป็นหัวหน้าแผนกต่างๆ หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร เป็นต้น คุณสมบัติทั้งหลายเหล่านี้รวมอยู่ในตัวเลขานุการแล้วจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล ส่งเสริมในการทำงานอันจะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ “เลขานุการ” ได้อย่างสมภาคภูมิ

บรรณานุกรม

- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind** : งานเลขานุการกิจและสภา
คณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- ตัวอย่างคู่มือแนวปฏิบัติในการรับรองแขกชาวต่างประเทศ : งานวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ** : งานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มอำนวยความสะดวก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓
- คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ** : สำนักบริหาร มหาวิทยาลัยเนชั่น
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง **คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works** : งานเลขานุการกิจและ
สภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- รีวิวตำแหน่งงานเลขานุการ สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=JHfMvQAYbw>
- สิ่งที่คุณจะต้องรู้ในการเป็นเลขานุการ วิธีการเป็นเลขานุการที่ดี สืบค้นจาก <https://aggregator-mlm.ru/th/chto-nuzhno-znat-chtoby-stat-sekretarem-kak-byt-horoshim-sekretarem-kakie/>
- บุศรินทร์ เทพยศ. **เทคนิคงานเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550.
- รศ. ดร. ไพบูลย์ เกียรติโกมล และ ผศ. ดร. ญัฐพันธ์ เขจรนันทน์. **ระบบสารสนเทศเพื่อการ
จัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- สุภาภรณ์ เลอเลิศวณิชย์. **การเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอมพันธ์, 2557.
- สุภาภรณ์ อ่อนทรัพย์. **เลขานุการมือใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด, 2549.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Aj. Phannee R. **HMS 3303 Secretary Works** : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (ม. ป. พ.) **หลักการบริการด้วยใจ**. งานเลขานุการและสภาคณาจารย์ กองบริหารงาน
ทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. งานเลขานุการและสภาคณาจารย์ กองบริหารงาน
ทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิรภัทร สิงห์พงษ์ **มารยาทในการนัดพบ** : ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สหะบุรี
วิทยาคม
- คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ** : งานเลขานุการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุศรินทร์ เทพยศ. **เทคนิคงานเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550.
- รศ. ดร. ไพบุลย์ เกียรติโกมล และ ผศ. ดร. ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- สุภาภรณ์ เลอเลิศวณิชย์. **การเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์, 2557.
- สุภาภรณ์ อ่อนทรัพย์. **เลขานุการมือใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด, 2549.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ความสำคัญของการต้อนรับและการนัดหมาย สืบค้นจาก http://www.elfms.ssrui.ac.th/chutima_kl/file.php/1/2-2557/4.pdf
- เทคนิคการนัดหมาย สืบค้นจาก <https://40plus.posttoday.com/personalfinance/23138/>
- อุษณีย์ ตูลาบดี(2545). **เลขานุการมืออาชีพ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์
- กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. (2549). **บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. ปริญญาโทปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัชฌกร. 2547. **เทคนิคการจัดประชุม**. กรุงเทพฯ : สาร
- สมิต สัชฌกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมิต สัชฌกร. **ศิลปะการให้บริการ**. : พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548
- ปรารมภ์ นพคุณ. **เทคนิคงานเลขานุการ (Secretarial techniques)**. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.
- ภรณ์ วิจิฉัยกุล **เลขาเก่าเล่ากลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2553
- สุภาภรณ์ เลอเลิศวณิชย์ และสุดาทิพ แดงคำคุณ. **การเลขานุการ**. นนทบุรี : เอ็มพันธ์, 2556.
- สุวรรณา เจียมวิจิตร. **การเลขานุการ**. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือเมืองไทย, 2554.

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และ
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๕๘

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖ เสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้^{*}

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๒๖ เป็นต้นไป^๑

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

๓.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖

๓.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ พ.ศ. ๒๕๐๗

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

๒๕๑๖

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน เว้นแต่กรณีที่เกิดกล่าวในข้อ ๕

ข้อ ๔ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้

^{*} ความวรรคนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ ความว่า

“โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้”

^๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๘)

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๕๘

ข้อ ๕^๑ ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๖ ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การขึ้น จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“อิเล็กทรอนิกส์”^๔ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ต่างๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”^๕ หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใดๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ข้อ ๗ คำอธิบายซึ่งกำหนดไว้ท้ายระเบียบ ให้ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่ใช้งานสารบรรณและให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อ ๘ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและจัดทำคำอธิบาย กับให้มีหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

การตีความ การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก และคำอธิบายตามวรรคหนึ่ง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะขอความเห็นจากคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

^๑ ข้อ ๕ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๓ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

^๔ บทนิยามนี้เพิ่มเติมโดยข้อ ๔ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

^๕ บทนิยามนี้เพิ่มเติมโดยข้อ ๔ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

หมวด ๑

ชนิดของหนังสือ

ข้อ ๘^๖ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๘.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๘.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๘.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๘.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๘.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๘.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๑๐.๑ หนังสือภายนอก

๑๐.๒ หนังสือภายใน

๑๐.๓ หนังสือประทับตรา

๑๐.๔ หนังสือสั่งการ

๑๐.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๑๐.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ ๑

หนังสือภายนอก

ข้อ ๑๑ หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ ๑ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

^๖ ข้อ ๘ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๑๑.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๑.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการหรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย

๑๑.๓ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๑.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๑.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือฉบับนั้นถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๑.๖ อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือและเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราชของหนังสือนั้น

การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย

๑๑.๗ สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

๑๑.๘ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อๆ

๑๑.๙ คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๑๑.๑๐ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๓

๑๑.๑๑ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

๑๑.๑๒ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวงหรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมาให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๑๑.๑๓ โทร. ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ และหมายเลขภายในผู้สาขา (ถ้ามี) ไว้ด้วย

๑๑.๑๔ ถ้าเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบและแนบรายชื่อไปด้วย

ส่วนที่ ๒

หนังสือภายใน

ข้อ ๑๒ หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดากบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ ๒ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ โดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไปให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๒.๒ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๒.๓ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๒.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๒.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มิถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๒.๖ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการ ให้แยกเป็นข้อๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้ระบุไว้ในข้อนี้

๑๒.๗ ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ปฏิบัติตามข้อ ๑๑.๑๐ และข้อ ๑๑.๑๑ โดยอนุโลม

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

ในกรณีที่กระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะเพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

ส่วนที่ ๓

หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๓ หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- ๑๓.๑ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- ๑๓.๒ การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- ๑๓.๓ การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
- ๑๓.๔ การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- ๑๓.๕ การเตือนเรื่องที่ค้าง
- ๑๓.๖ เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๔ หนังสือประทับตรา ใช้กระดาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๓ ทำระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๑๔.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

- ๑๔.๒ ถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง
- ๑๔.๓ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ๑๔.๔ ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก
- ๑๔.๕ ตราชื่อส่วนราชการ ให้ประทับตราชื่อส่วนราชการตามข้อ ๑๒ ด้วยหมึกแดง

และให้ผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

๑๔.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๔.๗ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๑๔.๘ โทร. หรือที่ตั้ง ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่องและหมายเลขภายในผู้สาขา (ถ้ามี) ด้วย ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ ให้ลงที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องโดยให้ลงตำบลที่อยู่ตามความจำเป็น และแขวงไปรษณีย์ (ถ้ามี)

ส่วนที่ ๔

หนังสือสั่งการ

ข้อ ๑๕ หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

ข้อ ๑๖ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๔ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๖.๑ คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

๑๖.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มฉบับแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง

๑๖.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย และจึงลงข้อความที่สั่ง และวันใช้บังคับ

๑๖.๕ ตั้ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๖ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่ง และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๑๖.๗ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

ข้อ ๑๗ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อดำเนินหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาดตราครุฑและให้จัดทำตามแบบที่ ๕ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๗.๑ ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ

๑๗.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ

๑๗.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ ๒ และที่ถัดๆ ไปตามลำดับ

๑๗.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๑๗.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบและอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

๑๗.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อระเบียบ ข้อ ๒ เป็นวันที่บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้าย เป็นข้อผู้รักษาการ ระเบียบใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๗.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

๑๗.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๑๗.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ข้อ ๑๘ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๖ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๑๘.๑ ข้อบังคับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของข้อบังคับ

๑๘.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

๑๘.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับและอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

๑๘.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อๆ โดยให้ ข้อ ๑ เป็นชื่อข้อบังคับ ข้อ ๒ เป็นวันที่ใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการ ข้อบังคับใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๘.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๑๘.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

ส่วนที่ ๕

หนังสือประชาสัมพันธ์

ข้อ ๑๙ หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

ข้อ ๒๐ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาดรากลูท และให้จัดทำตามแบบที่ ๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๐.๑ ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ

๒๐.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ

๒๐.๓ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศและข้อความที่ประกาศ

๒๐.๔ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกประกาศ

๒๐.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๒๐.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศ

ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็น แจ้งความ

ข้อ ๒๑ แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาดรากลูท และให้จัดทำตามแบบที่ ๒ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๑.๑ แลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแลงการณ์

๒๑.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกแลงการณ์

๒๑.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จำเป็นต้องออกแลงการณ์หลายฉบับในเรื่องเดียวกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

๒๑.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกแลงการณ์และข้อความที่แลงการณ์

๒๑.๕ ส่วนราชการที่ออกแลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแลงการณ์

๒๑.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกแลงการณ์

ข้อ ๒๒ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ ให้จัดทำตามแบบที่ ๓ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๒.๑ ข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๔๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๒๒.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกข่าว

๒๒.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกข่าวหลายฉบับในเรื่องเดียวกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

๒๒.๔ ข้อความ ให้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องของข่าว

๒๒.๕ ส่วนราชการที่ออกข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

๒๒.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข่าว

ส่วนที่ ๖

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ข้อ ๒๓ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรองรายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

ข้อ ๒๔ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคลนิติบุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๑๐ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๔.๑ เลขที่ ให้ลงที่ของหนังสือรับรองโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลขที่ ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง หรือลงเลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

๒๔.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และจะลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของหนังสือด้วยก็ได้

๒๔.๓ ข้อความ ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า แล้วต่อด้วย ชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง ในกรณีเป็นบุคคลให้พิมพ์ชื่อเต็ม โดยมีคำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานที่ผู้นั้นทำงานอยู่อย่างชัดเจน แล้วจึงลงข้อความที่รับรอง

๒๔.๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง

๒๔.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนราชการผู้ออกหนังสือหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

๒๔.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือ

๒๔.๗ รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้รับการรับรอง ในกรณีที่มีการรับรองเป็นเรื่องสำคัญที่ออกให้แก่บุคคลให้ติดรูปถ่ายของผู้ที่ได้รับการรับรอง ขนาด ๔x๖ เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก ประทับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือบนขอบล่างด้านขวาของรูปถ่ายคาบต่อลงบนแผ่นกระดาษ และให้ผู้นั้นลงลายมือชื่อไว้ได้รูปถ่ายพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อด้วย

ข้อ ๒๕ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๑ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๕.๑ รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุมหรือชื่อการประชุมนั้น

๒๕.๒ ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

๒๕.๓ เมื่อ ให้ลงวันเดือนปีที่ประชุม

๒๕.๔ ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

๒๕.๕ ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุมในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

๒๕.๖ ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมิได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

๒๕.๗ ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

๒๕.๘ เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

๒๕.๙ ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุมและเรื่องที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

๒๕.๑๐ เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

๒๕.๑๑ ผู้จดยางานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยางานการประชุมครั้งนั้น

ข้อ ๒๖ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้มีหัวข้อดังต่อไปนี้

๒๖.๑ ชื่อตำแหน่งที่บันทึกถึง โดยใช้คำขึ้นต้นตามที่กำหนดไว้ภาคผนวก ๒

๒๖.๒ สารสำคัญของเรื่อง ให้ลงใจความของเรื่องที่บันทึก ถ้ามีเอกสารประกอบก็ให้ระบุไว้ด้วย

๒๖.๓ ชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึก และในกรณีที่ไม่ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวันเดือนปีที่บันทึกไว้ด้วย

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

การบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกกระพริบตาขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปีกำกับได้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปีกำกับเท่านั้น

ข้อ ๒๗^๑ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่า สื่อใดๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-รอมอย่างเดี่ยว หรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น

ส่วนที่ ๓

บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๒๘ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๒๘.๑ ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒๘.๒ ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๒๘.๓ ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ ให้เห็นชัดเจน หนังสือและบนซอง ตามที่กำหนดไว้ในแบบที่ ๑ แบบที่ ๒ แบบที่ ๓ และแบบที่ ๔ ทำระเบียบ โดยให้ระบุว่า ค่วนที่สุด ค่วนมาก หรือค่วน สำหรับหนังสือตามข้อ ๒๘.๑ ข้อ ๒๘.๒ และข้อ ๒๘.๓ แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุว่า ค่วนภายในแล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

^๑ ข้อ ๒๗ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

ข้อ ๒๕^๔ การติดต่อราชการนอกจากจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือ ได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓๐ หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ

สำเนาฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

ข้อ ๓๑ หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา

สำเนาหนังสือนี้ให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจงและตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

ข้อ ๓๒ หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงานหรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่างๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนาหรือจัดส่งให้หน่วยงานหรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

ข้อ ๓๓ สรรพนามที่ใช้ในหนังสือ ให้ใช้ตามฐานะแห่งความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของหนังสือและผู้รับหนังสือตามภาคผนวก ๒

ข้อ ๓๔ หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาดตราครุฑ

^๔ ข้อ ๒๕ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๗ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๕๘

หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้ทำตามแบบที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๔
สำหรับหนังสือที่เป็นภาษาอื่นๆ ซึ่งมีใช้ภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามประเพณีนิยม

หมวด ๒ การรับและส่งหนังสือ

ส่วนที่ ๑ การรับหนังสือ

ข้อ ๓๕^๕ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๓๖ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังและให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ ๓๗ ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ ๑๒ ทำระเบียบ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๓๗.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

๓๗.๒ วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

๓๗.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ ๓๘ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ ๑๓ ทำระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๓๘.๑ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

๓๘.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๓๘.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

^๕ ข้อ ๓๕ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๘ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๕๘

๓๘.๔ ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓๘.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีการตั้งตำแหน่ง

๓๘.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีการตั้งตำแหน่ง

๓๘.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีการตั้งชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๓๘.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๓๘.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๓๙ จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ส่งชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ ๔๘ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินการในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วันเดือนปีใด

ข้อ ๔๐ การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๒

การส่งหนังสือ

ข้อ ๔๑^{๐๐} หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

^{๐๐} ข้อ ๔๑ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

ข้อ ๔๒ ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

ข้อ ๔๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๔๓.๑ ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ ๑๔ ทำระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๓.๑.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

๔๓.๑.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือลงเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

๔๓.๑.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยานและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าวชื่อนี้จะว่าง

๔๓.๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือนั้นออก

๔๓.๑.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๔๓.๑.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๔๓.๑.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๔๓.๒ ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่งและวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔๓.๑.๒ และข้อ ๔๓.๑.๔

ข้อ ๔๔ ก่อนบรรจุซองให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ ตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก

หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาวยาว ยึดด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

ข้อ ๔๕ การจำหน่ายซองให้ปฏิบัติตามแบบที่ ๑๕ ทำระเบียบ

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ให้ปฏิบัติตามข้อ ๒๘

ในกรณีที่มิใช่สมุดส่งหนังสือ ให้มีใบรับหนังสือตามข้อ ๔๕ แนบติดซองไปด้วย

ข้อ ๔๖ การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบหรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือหรือใบรับ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาผนึกติดไว้ที่สำเนาฉบับ

ข้อ ๔๗ หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วันเดือนปีใด

ข้อ ๔๘ สมุดส่งหนังสือให้จัดทำตามแบบที่ ๑๖ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๔๘.๑ เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๔๘.๒ จาก ให้ลงตำแหน่งหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ

๔๘.๓ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๘.๔ หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ

๔๘.๕ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

๔๘.๖ วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวันเดือนปีและเวลาที่รับหนังสือ

๔๘.๗ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๔๙ ใบรับหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๗ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๙.๑ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือฉบับนั้น

๔๙.๒ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๙.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๔๙.๔ รับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

๔๙.๕ เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ

๔๙.๖ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

ส่วนที่ ๓

บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๕๐ เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อยและรวดเร็ว ส่วนราชการจะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัติไว้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใดและให้มีการติดตามเรื่องด้วย ในการนี้ ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๕๑ บัตรตรวจค้น ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๘ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

- ๕๑.๑ เรื่อง รหัส ให้ลงเรื่องและรหัสตามหมวดหมู่ของหนังสือ
 ๕๑.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนตามที่ปรากฏในทะเบียนหนังสือรับ
 ๕๑.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือ
 ๕๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือ
 ๕๑.๕ รายการ ให้ลงเรื่องย่อของหนังสือเพื่อให้ทราบที่หนังสือนั้นมาจากที่ใด เรื่องอะไร
 ๕๑.๖ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือนั้นเพื่อให้ทราบว่าส่งไปที่ใดเมื่อใด

หมวด ๓

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

ส่วนที่ ๑

การเก็บรักษา

ข้อ ๕๒ การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

ข้อ ๕๓ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ข้อ ๕๔ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

๕๔.๑ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ ๑๕ ทำระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บไว้อย่างละฉบับโดยกรอรายละเอียดดังนี้

๕๔.๑.๑ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

๕๔.๑.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๓ ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๔ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๔.๑.๕ อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวันเดือนปีที่เก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ลงคำว่า ห้ามทำลาย

๕๔.๑.๖ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๕๔.๒ ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้นๆ กำหนด

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๑ กันยายน ๒๕๕๘

ข้อ ๕๕ เมื่อได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องตามข้อ ๕๔ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

๕๕.๑ ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ ๖๓ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

๕๕.๑.๑ หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง

๕๕.๑.๒ หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

๕๕.๒ ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ ๒๐ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๕.๒.๑ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

๕๕.๒.๒ วันเก็บ ให้ลงวันเดือนปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ

๕๕.๒.๓ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๒.๔ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๒.๕ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง

สรุปเรื่องย่อ

๕๕.๒.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๕.๒.๗ กำหนดเวลาเก็บ ให้ลงระยะเวลาการเก็บตามที่กำหนดในตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ ๕๕.๑

๕๕.๒.๘ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๕๖ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามข้อ ๕๔ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการโดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๕๔ และข้อ ๕๕ โดยอนุโลม

ข้อ ๕๗^{๑๑} อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๗.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

^{๑๑} ข้อ ๕๗ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๑๐ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

๕๗.๒ หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตาม กฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

๕๗.๓ หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

๕๗.๔ หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕๗.๕ หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๕๗.๖ หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึง หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินทั้งหมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงินเพราะได้มี หนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการ ตรวจสอบหรือเพื่อการใดๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี แล้วแต่กรณีให้ ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ข้อ ๕๘^{๑๒} ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น ที่ เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรม ศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๘.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษา ความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๕๘.๒ หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็น อย่างอื่น

๕๘.๓ หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชี หนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

^{๑๒} ข้อ ๕๘ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๑๐ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๕๘

ข้อ ๕๕^{๓๓} บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี และบัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

๕๕.๑ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๕.๑.๑ ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปี พุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๕.๑.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๕.๑.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๕๕.๑.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๕๕.๑.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ

๕๕.๑.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๕.๑.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๑.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๑.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๕.๑.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง

สรุปเรื่องย่อ

๕๕.๑.๑๑ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๕๕.๑.๑๒ ลงชื่อผู้มอบ ให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจง พร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ

๕๕.๑.๑๓ ลงชื่อผู้รับมอบ ให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจง พร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ

๕๕.๒ บัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปี ที่ขอเก็บเอง ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๒ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๕.๒.๑ ชื่อบัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปี ที่ขอเก็บเองประจำปี ให้ลงตัวเลขของปี พุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๕.๒.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๕.๒.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

^{๓๓} ข้อ ๕๕ ความเดิมถูกยกเลิกโดยข้อ ๑๐ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความที่พิมพ์ไว้แทน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

- ๕๕.๒.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
 ๕๕.๒.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง
 ๕๕.๒.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
 ๕๕.๒.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
 ๕๕.๒.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
 ๕๕.๒.๙ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง

สรุปเรื่องย่อ

๕๕.๒.๑๐ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๖๐ หนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลายซึ่งส่วนราชการเห็นว่าเป็นหนังสือที่มีความสำคัญและ
 ประสงค์จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เก็บไว้ ให้ปฏิบัติดังนี้

๖๐.๑ จัดทำบัญชีฝากหนังสือตามแบบที่ ๒๓ ทำระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและ
 สำเนาฉบับ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๖๐.๑.๑ ชื่อบัญชีฝากหนังสือประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำ
 บัญชี

๖๐.๑.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๖๐.๑.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๖๐.๑.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๖๐.๑.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

๖๐.๑.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๖๐.๑.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๖๐.๑.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง

สรุปเรื่องย่อ

๖๐.๑.๑๑ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๖๐.๑.๑๒ ลงชื่อผู้ฝาก ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัว
 บรรจง พร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้ฝาก

๖๐.๑.๑๓ ลงชื่อผู้รับฝาก ให้ผู้รับฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุล
 ด้วยตัวบรรจง พร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับฝาก

๖๐.๒ ส่งต้นฉบับและสำเนาฉบับบัญชีฝากหนังสือพร้อมกับหนังสือที่จะฝากให้กอง
 จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๖๐.๓ เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตรวจหนังสือและรับฝากหนังสือแล้ว ให้ลงนามในบัญชีฝากหนังสือ แล้วคืนต้นฉบับให้ส่วนราชการผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน

หนังสือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่าเป็นหนังสือของส่วนราชการผู้ฝาก หากส่วนราชการผู้ฝากต้องการใช้หนังสือหรือขอคืน ให้ทำได้โดยจัดทำหลักฐานต่อกันไว้ให้ชัดเจน เมื่อถึงกำหนดการทำลายแล้ว ให้ส่วนราชการผู้ฝากดำเนินการตามข้อ ๖๖

ข้อ ๖๑ การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย

ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิ ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ส่วนที่ ๒

การยืม

ข้อ ๖๒ การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๖๒.๑ ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

๖๒.๒ ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ และให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวันเดือนปีไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

๖๒.๓ การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๖๒.๔ การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖๓ บัตรยืมหนังสือให้จัดทำตามแบบที่ ๒๔ ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๖๓.๑ รายการ ให้ลงชื่อเรื่องหนังสือที่ขอยืมไปพร้อมด้วยรหัสของหนังสือนั้น

๖๓.๒ ผู้ยืม ให้ลงชื่อนุคคล ตำแหน่ง หรือส่วนราชการที่ยืมหนังสือนั้น

๖๓.๓ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือนั้นลงลายมือชื่อ และวงเล็บชื่อกำกับพร้อมด้วยตำแหน่งในบรรทัดถัดไป

๖๓.๔ วันยืม ให้ลงวันเดือนปีที่ยืมหนังสือนั้น

๖๓.๕ กำหนดส่งคืน ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือนั้นคืน

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

๖๓.๖ ผู้ส่งคืน ให้ผู้ส่งคืนลงลายมือชื่อ

๖๓.๗ วันส่งคืน ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือคืน

ข้อ ๖๔ การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จหรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๖๒ โดยอนุโลม

ข้อ ๖๕ การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้ จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

ส่วนที่ ๓

การทำลาย

ข้อ ๖๖ ภายใน ๖๐ วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

บัญชีหนังสือขอทำลายให้จัดทำตามแบบที่ ๒๕ ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ๖๖.๑ ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
- ๖๖.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
- ๖๖.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี
- ๖๖.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
- ๖๖.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ
- ๖๖.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- ๖๖.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- ๖๖.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- ๖๖.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
- ๖๖.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- ๖๖.๑๑ การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก
- ๖๖.๑๒ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๖๗ ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน

มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

ข้อ ๖๘ คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

๖๘.๑ พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

๖๘.๒ ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลายและควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่องการพิจารณา ตามข้อ ๖๖.๑๑ ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตารางกำหนดเก็บหนังสือโดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

๖๘.๓ ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลายให้กรอกเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่อง การพิจารณา ตามข้อ ๖๖.๑๑ ของบัญชีหนังสือขอทำลาย

๖๘.๔ เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการตามข้อ ๖๕

๖๘.๕ ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

ข้อ ๖๙ เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานตามข้อ ๖๘.๔ แล้วให้พิจารณาสั่งการดังนี้

๖๙.๑ ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

๖๙.๒ ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

ข้อ ๗๐ ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลายแล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบดังนี้

๗๐.๑ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างใดภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

๑๐.๒ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ อย่างไรก็ดีหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นๆ ทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้นๆ ปฏิบัติตาม

เพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือส่วนราชการนั้นก็ได้

หมวด ๔

มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

ข้อ ๑๑ ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ ให้ใช้ตามแบบที่ ๒๖ ทำระยะเย็บ มี ๒ ขนาด คือ

๑๑.๑ ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

๑๑.๒ ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ข้อ ๑๒ ตราชื่อส่วนราชการให้ใช้ตามแบบที่ ๒๗ ทำระยะเย็บ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวง ซ้อนกันเส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑตามข้อ ๑๑.๑ ระหว่างนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตรา

ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้ โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

ข้อ ๑๓ ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บเพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาการเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ ๒๔ พอยท์

ข้อ ๑๔ มาตรฐานกระดาษและซอง

๑๔.๑ มาตรฐานกระดาษโดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก ๖๐ กรัม ต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ

๑๔.๑.๑ ขนาดเอ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๑๐ มิลลิเมตร x ๒๙๗ มิลลิเมตร

๑๔.๑.๒ ขนาดเอ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๔๘ มิลลิเมตร x ๒๑๐ มิลลิเมตร

๑๔.๑.๓ ขนาดเอ ๘ หมายความว่า ขนาด ๕๒ มิลลิเมตร x ๑๔๔ มิลลิเมตร

๑๔.๒ มาตรฐานซอง โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก ๘๐ กรัมต่อตารางเมตร เว้นแต่ซองของขนาด ซี ๔ ให้ใช้กระดาษสีขา น้ำหนัก ๑๒๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๔ ขนาด คือ

๑๔.๒.๑ ขนาดซี่ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๒๕ มิลลิเมตร x ๓๒๔ มิลลิเมตร

๑๔.๒.๒ ขนาดซี่ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๖๒ มิลลิเมตร x ๒๒๕ มิลลิเมตร

๑๔.๒.๓ ขนาดซี่ ๖ หมายความว่า ขนาด ๑๑๕ มิลลิเมตร x ๑๖๒ มิลลิเมตร

๑๔.๒.๔ ขนาดคี่แอล หมายความว่า ขนาด ๑๑๐ x ๒๒๐ มิลลิเมตร

ข้อ ๑๕ กระจายตราครุฑให้ใช้กระจายขนาดเอ ๔ พิมพ์ครุฑตามข้อ ๑๑.๑ ด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑคูน ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระจายตามแบบที่ ๒๘ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๑๖ กระจายบันทึกข้อความ ให้ใช้กระจายขนาด เอ ๔ หรือ ขนาด เอ ๕ พิมพ์ครุฑตาม ข้อ ๑๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย ตามแบบที่ ๒๘ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๑๗ ของหนังสือให้พิมพ์ครุฑตามข้อ ๑๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง

๑๗.๑ ขนาดซี่ ๔ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระจายตราครุฑ โดยไม่ต้องพับมีชนิดธรรมดาและขยายข้าง

๑๗.๒ ขนาดซี่ ๕ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระจายตราครุฑพับ ๒

๑๗.๓ ขนาดซี่ ๖ ใช้สำหรับกระจายตราครุฑพับ ๔

๑๗.๔ ขนาดคี่แอล ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระจายตราครุฑพับ ๓

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องใช้ซองสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศโดยเฉพาะ อาจใช้ซองพิเศษสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศและพิมพ์ตราครุฑตามที่กล่าวข้างต้นได้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๘ ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือตามแบบที่ ๑๒ ทำระยะเย็บ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด ๒.๕ เซนติเมตร x ๕ เซนติเมตร มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

ข้อ ๑๙ ทะเบียนหนังสือรับ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวันโดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้รับหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ ๑๓ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๒๐ ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้ส่งออกเป็นประจำวันโดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้ส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ ๑๔ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๒๑ สมุดส่งหนังสือและใบรับหนังสือ ใช้สำหรับลงรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งหนังสือ โดยให้ผู้นำส่งถือกำกับไปกับหนังสือเพื่อให้ผู้เซ็นรับแล้วรับกลับคืนมา

๒๑.๑ สมุดส่งหนังสือ เป็นสมุดสำหรับใช้ลงรายการส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๖ ทำระยะเย็บ

๒๑.๒ ใบรับหนังสือ ใช้สำหรับกำกับไปกับหนังสือที่นำส่งโดยให้ผู้รับเซ็นชื่อรับแล้วรับกลับคืนมา มีขนาดเอ ๘ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๗ ทำระยะเย็บ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๘๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

ข้อ ๘๒ บัตรตรวจค้น เป็นบัตรกำกับหนังสือแต่ละรายการเพื่อให้ทราบหนังสือนั้นๆ ได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างไร จนกระทั่งเสร็จสิ้น บัตรนี้เก็บเรียงลำดับกันเป็นชุดในที่เก็บโดยมีกระดาษติดเป็นบัตรตรวจค้น ซึ่งแบ่งออกเป็นตอนๆ เพื่อสะดวกแก่การตรวจค้น มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๘ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๓ บัญชีหนังสือส่งเก็บ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่จะส่งเก็บ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๙ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๔ ทะเบียนหนังสือเก็บ เป็นทะเบียนที่ใช้ลงรายการหนังสือเก็บ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่ม และชนิดเป็นแผ่น ตามแบบที่ ๒๐ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๕ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๕ ปี เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี ส่งมอบเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๑ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๖ บัญชีหนังสือครบ ๒๕ ปี ที่ขอเก็บเอง เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี ซึ่งส่วนราชการนั้นมีความประสงค์จะเก็บไว้เอง มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๒ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๗ บัญชีฝากหนังสือ เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่ส่วนราชการนำฝากไว้กับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๓ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๘ บัตรยืมหนังสือ ใช้สำหรับเป็นหลักฐานแทนหนังสือที่ยืมไป มีขนาดเอ ๔ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๒๔ ทำระยะเย็บ

ข้อ ๘๙ บัญชีหนังสือขอทำลาย เป็นบัญชีที่ลงรายการหนังสือที่ครบกำหนดเวลาการเก็บมีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๒๕ ทำระยะเย็บ

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๕๐ แบบพิมพ์ และของ ซึ่งมีอยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะหมด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๖^{๔๔}

พลเอก เปรม ติณสูลานนท์

นายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย

หน่วยประกันคุณภาพ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๘

ดาวน์โหลดเอกสารฉบับนี้และเอกสารที่น่าสนใจอื่นๆ ได้ที่

<http://intranet.sc.mahidol/qa>

^{๔๔} ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กันยายน ๒๕๔๘

สารบัญ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

เรื่อง	ข้อ	หน้า
การใช้บังคับ	๔-๕	๑
นิยามความหมาย	๖	๒
หนังสือราชการ : ความหมาย	๕	๓
งานสารบรรณ : งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ๖ ขั้นตอน		
๑. การจัดทำ		
หนังสือราชการ : ชนิดของหนังสือ (๖ ชนิด)	๑๐	๓
๑) หนังสือภายนอก	๑๑	๓
๒) หนังสือภายใน	๑๒	๕
๓) หนังสือประทับตรา	๑๓-๑๔	๖
๔) หนังสือสั่งการ (๓ ชนิด)	๑๕	๗
- คำสั่ง	๑๖	๗
- ระเบียบ	๑๗	๗
- ข้อบังคับ	๑๘	๘
๕) หนังสือประชาสัมพันธ์ (๓ ชนิด)	๑๙	๙
- ประกาศ	๒๐	๙
- แถลงการณ์	๒๑	๙
- ข่าว	๒๒	๙
๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (๔ ชนิด)	๒๓	๑๐
- หนังสือรับรอง	๒๔	๑๐
- รายงานการประชุม	๒๕	๑๑
- บันทึก	๒๖	๑๑
- หนังสืออื่น	๒๗	๑๒

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง	ราชกิจจานุเบกษา	๒๓ กันยายน ๒๕๔๘
เรื่อง	ข้อ	หน้า
บทเปิดคดี		
๑) หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ	๒๘	๑๒
๒) การติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒๙	๑๓
๓) สำเนาฉบับ	๓๐	๑๓
๔) หนังสือเวียน	๓๒	๑๓
๒. การรับ	๓๕-๔๐	๑๔
๓. การส่ง	๔๑-๕๑	๑๕
๔. การเก็บรักษา	๕๒-๖๑	๑๘
๕. การยืม	๖๒-๖๕	๒๓
๖. การทำลาย	๖๖-๗๐	๒๔
มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง	๗๑-๘๕	๒๖
บทเฉพาะกาล	๙๐	๒๙

หน้า ๕

เล่ม ๑๓๔ ตอนพิเศษ ๓๒๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓)

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อระบุตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง และระดับตำแหน่งของข้าราชการพลเรือน และพนักงานส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง และระดับตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นนั้นรวมทั้งกำหนดให้พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นมีหน้าที่ทำสำเนาหนังสือและรับรองสำเนาหนังสือนั้นได้ด้วย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในวรรคสองของข้อ ๓๑ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความดังต่อไปนี้แทน

“สำเนาหนังสือตามวรรคหนึ่งให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้ข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เทียบเท่า หรือพนักงานราชการ ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่สำเนาหนังสือนั้น ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปีที่รับรอง ไว้ที่ขอบล่างของหนังสือ”

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของข้อ ๖๗ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความดังต่อไปนี้แทน

“ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เทียบเท่า”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

