

คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน



คำนำ

เป็นที่ทราบกันดีว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีรายละเอียดความรับผิดชอบของงานมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบ เอกสาร การจัดการสำนักงาน การรับส่งพัสดุจดหมาย งานอำนวยความสะดวกต่อบุคลากร ภายในหน่วยงาน ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นฝ่ายที่ให้บริการ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบนั้นต้องมีคุณสมบัติที่มีศักยภาพ ทั้งในแง่ของบทบาท อำนาจหน้าที่ ความ รับผิดชอบ และความมีมนุษยสัมพันธ์

คู่มือการปฏิบัติฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติฝ่ายบริหารทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจบทบาท หน้าที่ และขอบข่ายฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

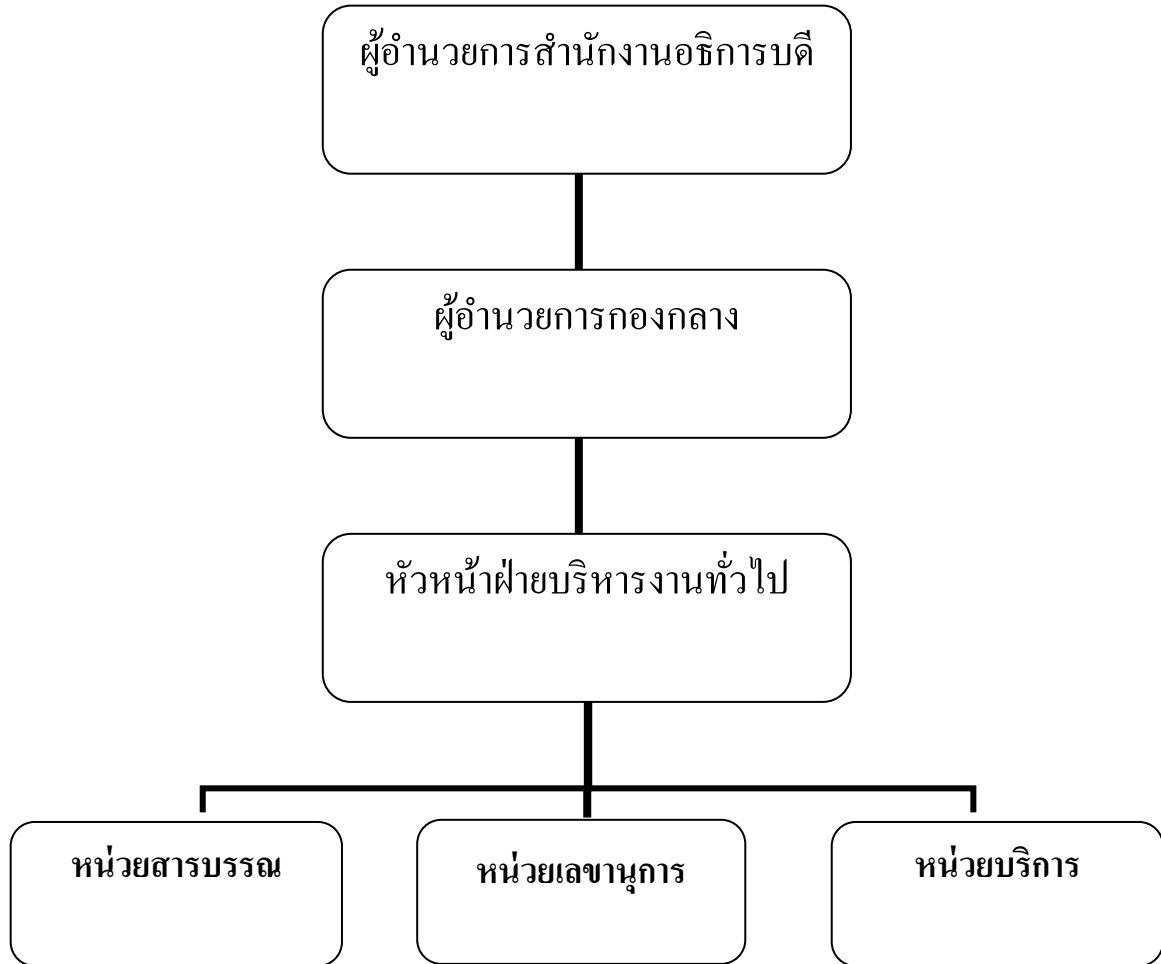
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

2565

สารบัญ

โครงสร้างการบริหารงาน	1
ความสำคัญของฝ่ายบริหารทั่วไป	2
คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติฝ่ายบริหารทั่วไป	2
แผนผังการรับและเสนอหนังสือ	3
ภาระงานฝ่ายบริหารทั่วไป	4
หน่วยสารบรรณ	
ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ	5
การเก็บรักษาหนังสือ	8
การยืมหนังสือ	8
การทำลายหนังสือ	9
การบริหารเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	10
ขั้นตอนการใช้งานด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	11
หน่วยบริการ	
ขั้นตอนการเดินรับหนังสือราชการ	23
ขั้นตอนการเดินเวียนหนังสือราชการ	23
ขั้นตอนการนำส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์	24
หน่วยเลขานุการ	
หน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน	25
ขั้นตอนการรับหนังสือเลขานุการ	26
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	27
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	27
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา	28
วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์	28
วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรอกเอกสารต่างๆ	31
วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่างๆ	31
การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อผู้บังคับบัญชา	32
วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ	32
วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย	33
วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ	35
ภาคผนวก	36

โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายบริหารทั่วไป
สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน



ความสำคัญของฝ่ายบริหารทั่วไป

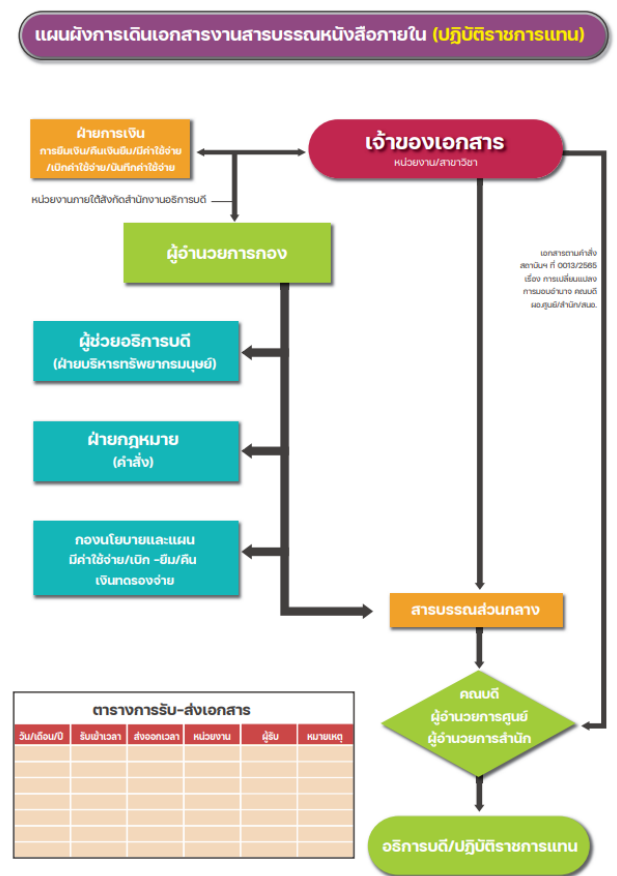
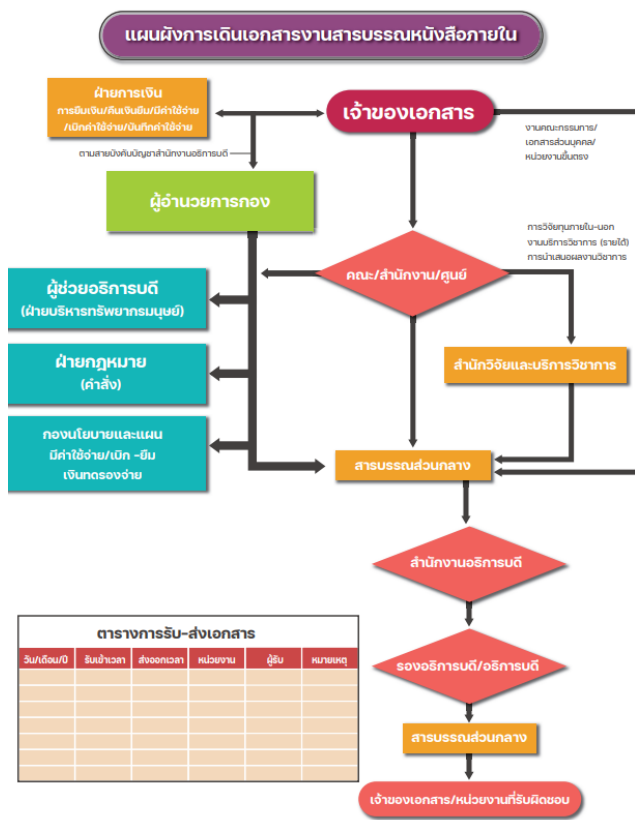
การบริหารฝ่ายบริหารงานทั่วไปนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้อง ใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงาน ตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมี คุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีฝ่ายบริหารทั่วไปในทุกหน่วยงาน ดังนั้นฝ่ายบริหารทั่วไปจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของ หน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติฝ่ายบริหารงานทั่วไป

การปฏิบัติฝ่ายบริหารงานทั่วไปให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
3. รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน
4. มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)
5. มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในห้วงระยะเวลาต่าง ๆ ได้
6. มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
7. ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
8. เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
9. มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนผังการเดินเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



ภาระงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป

หัวหน้าฝ่าย

นางสาวธมกร โกจารย์ศรี

ปฏิบัติหน้าที่

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงาน
ทั่วไป

1. ส่วนงานสารบรรณ ประกอบด้วย

1.1 นายจำนงค์ ช่อนกลิ่น

ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ในทางปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

จากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

1. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา – คิด – ร่าง เขียน ตรวจร่าง – พิมพ์ ทาน สำเนา – เสนอ – ลงนาม)
2. การส่ง (ตรวจสอบ – ลงทะเบียน – ลงวันเดือนปี – บรรจุซอง – นำส่ง)
3. การรับ (ตรวจ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)
4. การเก็บ รักษา และการยืม
5. การทำลาย

หน่วยสารบรรณ/ธุรการ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน มีหน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานหลัก

1.1 รับ – ส่งหนังสือราชการของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน และแยกเสนอหนังสือราชการตามสายการบังคับบัญชา

1.2 ลงทะเบียนรับหนังสือราชการ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

1.3 ลงทะเบียนส่งหนังสือราชการของฝ่ายบริหารทั่วไป

1.4 จัดเก็บหนังสือราชการ สำเนาหนังสือราชการ ตลอดจนเอกสารหรือข้อมูลของฝ่ายบริหารทั่วไป

1.5 ปฏิบัติงานร่าง พิมพ์และโต้ตอบหนังสือราชการตามลำดับชั้นของฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

1.6 ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของสถาบันให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

1.7 ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการหรือติดต่องานด้านอื่นๆ

- 1.8 สำเนาเอกสาร หนังสือเวียน คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารทั่วไปให้หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.9 การอำนวยความสะดวกในการค้นหาเอกสารต่าง ๆ
- 1.10 การดูแลจัดเก็บเอกสาร และทำลายเอกสาร

2. งานรอง

- 2.1 การมีส่วนร่วมในการจัดทำและหรือดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของสำนักงานอธิการบดีฯ หรือสถาบัน
- 2.2 การประสานงานในการจัดพิธีการ และงานพิธีที่สำคัญๆ ของสถาบันฯ
- 2.3 ประสาน สื่อสาร และจัดทำข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน
- 2.4 จัดทำสรุปรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของตนเอง พร้อมเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนา
- 2.5 เขียนคู่มือการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยแสดงเป็นลำดับขั้นการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- 2.6 เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักฯ และของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- 2.7 ประสานงาน รวบรวม จัดเก็บเอกสารตามหลักการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกสถาบันส่งเรื่องมาที่สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปจะปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

หนังสือจากหน่วยงานภายนอก

1. รับหนังสือราชการภายนอก จากไปรษณีย์ โทรสาร และหน่วยงานภายนอกนำส่งโดยตรง
2. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร โดยอ่านรายละเอียดของหนังสือเบื้องต้น เนื่องจากในบางครั้งการจำหน่ายซองกับเรียงถึงบุคคลภายในการจำหน่ายของอาจไม่ตรงกัน กรณีเช่นนี้ให้ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการตามความเหมาะสม
ถ้าหนังสือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ตรวจสอบรายการให้เรียบร้อย หากตรวจสอบว่าเอกสารไม่ครบตามที่แจ้งไว้ในหนังสือ ให้ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งให้ทราบเพื่อจะได้ดำเนินการจัดส่งมาภายหลัง
3. คัดแยกลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือจากสำคัญมากไปหาความสำคัญน้อย จากด่วนที่สุดไปหาธรรมดา เพื่อดำเนินการก่อน - หลัง
4. ลงทะเบียนรับหนังสือภายนอกผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยประทับตราลงรับหนังสือ ที่มุมด้านขวาของหนังสือ และบันทึกรายละเอียดดังนี้

4.1 เลขทะเบียนรับ กำหนดให้เรียงลำดับภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทะเบียนรับภายนอก โดยจะเริ่มนับ 1 ใหม่ตามปีปฏิทิน รูปแบบ เป็นเลขที่ 4 หลัก ข้อมูลส่วนนี้ระบบจะบันทึกและจัดลำดับอัตโนมัติ แต่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้

4.2 วันที่ บันทึกวันที่ที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับภายนอก

4.3 เวลา บันทึกเวลาที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับภายนอก

4.4 เลขที่หนังสือ บันทึกเลขที่หนังสือตามที่ปรากฏในเอกสารจริง โดยการบันทึกรหัสพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องทับเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา เช่น อว 0607/1111

4.5 ลงวันที่ บันทึกวันที่ของหนังสือโดยบันทึกตามวันที่ เดือน ปี ของหนังสือที่ปรากฏในเอกสารจริงที่รับเข้ามา

4.6 จาก บันทึกชื่อของหน่วยงานเข้ามาของหนังสือ หรือชื่อบุคคลภายนอก

4.7 ถึง บันทึกชื่อหรือตำแหน่งของผู้รับหนังสือ

4.8 เรื่อง บันทึกชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป เรื่องย่อ

4.9 ชั้นความลับ ระบุชั้นความลับของหนังสือ ตามลำดับความลับของหนังสือคือปกติ ลับ ลับมาก ลับที่สุด

4.10 ความเร่งด่วน ระบุชั้นความเร่งด่วนของหนังสือ ตามลำดับความเร่งด่วนของหนังสือคือ ปกติ ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด

4.11 สิ่งที่ส่งมาด้วย บันทึกรายละเอียดของเอกสารที่ส่งมา

4.12 ปุ่มแนบเอกสาร กดเพื่อแนบเอกสาร ทั้งจากการสแกน และการนำเข้าไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

5. ตรวจสอบความครบถ้วนเอกสารแล้วกราดภาพเพื่อบันทึกข้อมูลเอกสารลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

6. นำเอกสารที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว เสนอผู้อำนวยการสำนักพิชารณานำเสนอรองอธิการบดีตามสายงานบังคับบัญชา/เสนออธิการบดีพิจารณาสั่งการ/สั่งการตามอำนาจที่ได้รับมอบหมาย

7. เลขานุการบันทึกการวินิจฉัยสั่งการไว้เป็นประโยชน์ในการตรวจสอบ และดำเนินการก่อน - หลัง

8. จัดเก็บข้อมูล โดยการกราดเอกสารลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

9. ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

10. รับหนังสือสั่งการจากเลขานุการพร้อมส่งสิ่งที่แนบมาด้วย (ถ้ามี) ตามคำสั่งการไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

11. จัดเก็บเข้าแฟ้มจัดเรียงตามลำดับเลขที่รับลงทะเบียนก่อน - หลัง

หนังสือจากหน่วยงานภายใน

1. รับหนังสือราชการภายใน
2. ตรวจสอบความถูกต้อง หากมีข้อผิดพลาดให้แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปแก้ไข การผ่านสายบังคับบัญชาตามสายงาน
3. คัดแยก/ลำดับความสำคัญ/เสนอหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบในกรณีหนังสือมีคำสั่งราชการ มอบฝ่ายกฎหมายตรวจสอบ และหนังสือที่มีการใช้งบประมาณต่างๆ เกี่ยวข้อง มอบกองนโยบายและแผนตรวจสอบ การเบิก – ยืมเงิน – คืนเงิน ฝ่ายการเงินตรวจสอบเอกสาร คำร้องต่างๆ ของนักศึกษา หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ตรวจสอบ
4. ลงทะเบียนรับหนังสือภายในผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยประทับตราลงรับหนังสือที่มุมด้านขวาของหนังสือ และบันทึกรายละเอียดดังนี้
 - 4.1 เลขทะเบียนรับ รูปแบบ เป็นตัวอักษร ๖ ตามด้วยเลข 4 ข้อมูลส่วนนี้ระบบจะบันทึกและจัดลำดับอัตโนมัติ แต่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้
 - 4.2 วันที่ บันทึกวันที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับภายใน
 - 4.3 เวลา บันทึกเวลาที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับภายใน
5. นำเสนอสำนักงานอธิการเพื่อเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อส่งการต่อไป/ส่งการตามอำนาจที่ได้รับมอบหมาย
6. เลขานุการบันทึกการวินิจฉัยสั่งการไว้เป็นประโยชน์ในการตรวจสอบ และดำเนินการก่อน – หลัง พร้อมแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
7. จัดเก็บข้อมูล โดยการสแกนเอกสารลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
8. รับหนังสือจากเลขานุการและส่งต้นเรื่องคืนให้เจ้าของหนังสือ

ขั้นตอนการส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งจากสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันออกไปหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกสถาบันโดยปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1. ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ และนำเรื่องให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปออกเลขหนังสือส่ง

2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงทะเบียนวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

2.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อไปตลอดปี

ปฏิทิน

2.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะ

ส่งออก

2.4 ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือออก

2.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ

2.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ

2.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

3. ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่งและวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่ง

4. ฝ่ายบริหารทั่วไปคืนเจ้าของเรื่อง เพื่อให้เจ้าของเรื่องจัดส่งต่อไป สำเนาเก็บเอกสารที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวนเลขละ 1 ฉบับ

การเก็บรักษาหนังสือ

การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. **การเก็บระหว่างปฏิบัติ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. **การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณกำหนด จากนั้นให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บให้หน่วยงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บเอกสารปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ประทับตรากำหนดการเก็บหนังสือ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือ ฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา โดย

- หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไปให้ประทับตราคำว่า “ห้ามทำลาย” ด้วยหมึกสีแดง

- หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า “เก็บถึง พ.ศ.....” ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

2.2 ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณฯ กำหนด

3. **การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยอาจจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบ แล้ว ให้จัดส่งเอกสารนั้นไปยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน

การยืมหนังสือ

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมต้องแจ้งให้ทราบว่าจะนำ去何ที่ในราชการใด

2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ และให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืมเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือ นั้น ให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

3. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือ จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูเพื่อคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

การทำลายหนังสือ

ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดจัดการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็หนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอย่างน้อยสองคน โดยปกติแต่งตั้งจากข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป มติของคณะกรรมการให้ถือเป็ความเสี่ยงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้ โดยคณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีขอทำลาย

2. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในครากำหนดเก็บ หนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

3. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลายให้กรอกเครื่องหมายกากบาทลงในช่องการพิจารณาของบัญชีหนังสือขอทำลาย

4. เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการ ดังนี้

4.1 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

4.2 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบดังนี้

- ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการ นั้น ดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้

หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างใดภายใน กำหนดเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่า กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

- ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยาย เวลาเก็บไว้อย่างใดหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ แก้ไข ตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใด กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

5. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้ว ให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

การบริหารเอกสารด้วยโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการ จัดเก็บเอกสาร ในรูปแบบของไฟล์ ผ่านระบบเครือข่าย โดยมีการจำลองโครงสร้างการจัดเก็บเสมือนจริง ประกอบด้วย แฟ้ม และแฟ้มย่อย ซึ่งสามารถสร้างได้ไม่จำกัด ทั้งยังรองรับการนำเข้าทั้งรูปแบบไฟล์ และการนำเข้าผ่านเครื่อง สแกน เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นคว้าเอกสาร สามารถใช้งานพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกัน สะดวกในการสืบค้น ข้อมูล รองรับการสืบค้นข้อมูลในเนื้อหาของเอกสาร และมีระบบจัดการความปลอดภัย โดยมีการเข้ารหัสไฟล์ เอกสารบนเครื่องแม่ข่าย และการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงในระดับต่าง ๆ โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันเทคโนโลยี เป็นโปรแกรมที่พัฒนาและปรับปรุง ขึ้นมาจากพื้นฐานโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้ใช้งานโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการต่อไปนี้

1. ลงทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 ลักษณะ คือ
 - 1.1 การลงทะเบียนโดยสร้างเอกสารใหม่ เป็นการรับเอกสารจากภายนอกระบบฯ
 - 1.2 การลงทะเบียนต่อเนื่อง เป็นการรับเอกสารจากภายในระบบฯ
2. การติดตามการดำเนินงาน
3. การสืบค้นเอกสาร
4. การพิมพ์รายงาน เพื่อการจัดเก็บเป็นทะเบียนเอกสาร

การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์)

การเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

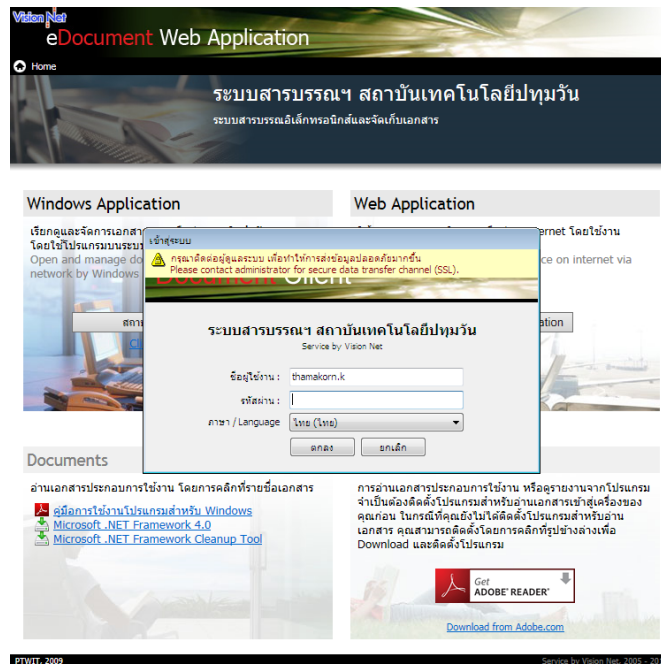
คลิกเลือก Icon Internet Explorer เพื่อเข้าสู่หน้าจอ Internet เปิดระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์จากหน้าเว็บไซต์โดยเข้าไปที่ [eDocument \(pit.ac.th\)](http://eDocument.pit.ac.th) จะแสดงหน้าจอการ Login เพื่อเข้าสู่
ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

The screenshot displays the eDocument Web Application interface. At the top, it says "eDocument Web Application" and "ระบบสารบรรณฯ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน" (E-document System, Pajunwan University of Technology). Below this, there are four main sections:

- Windows Application:** Describes opening and managing documents on a local computer network. It includes a note about Microsoft Edge requiring an update and a link to "Open Web Application in Desktop Version".
- Web Application:** Describes accessing documents from an internet browser. It includes a button "Open Web Application" and a link to "Open Web Application in Desktop Version".
- Documents:** Lists links for downloading documents and provides links to Microsoft .NET Framework 4.7.2, 4.6.2, repair tools, and cleanup tools.
- Reader & Viewer:** Describes how to read documents and provides a link to "Get ADOBE READER".

รูปที่ 1

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ 2



รูปที่ 2

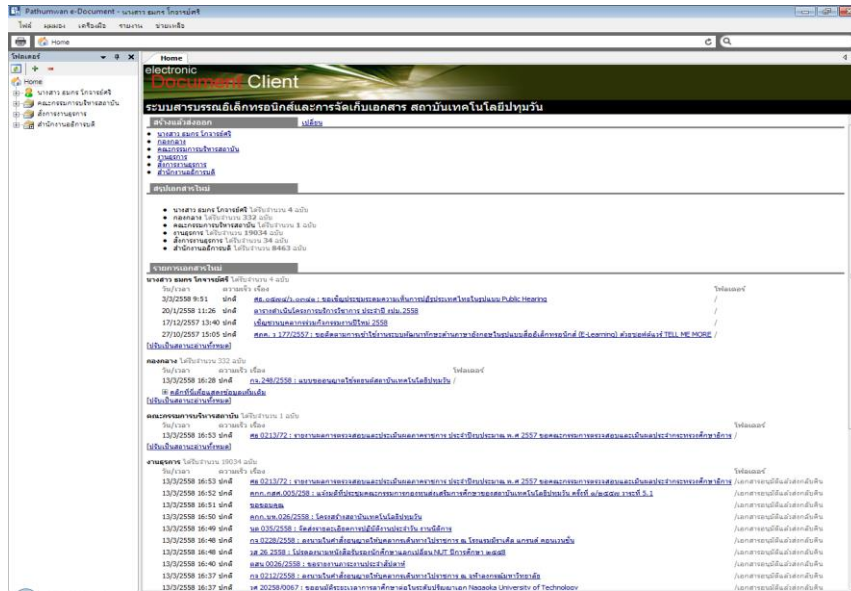
มีขั้นตอนดังนี้

1. พิมพ์ชื่อผู้ใช้งาน
2. ใส่รหัสผ่าน
3. เลือกภาษา
4. เลือก ตกลง

เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รูปที่ 3 ซึ่งจะแบ่งออกเป็น Folder ของตัวเอง กับ Folder ของหน่วยงานที่เรารับผิดชอบอยู่

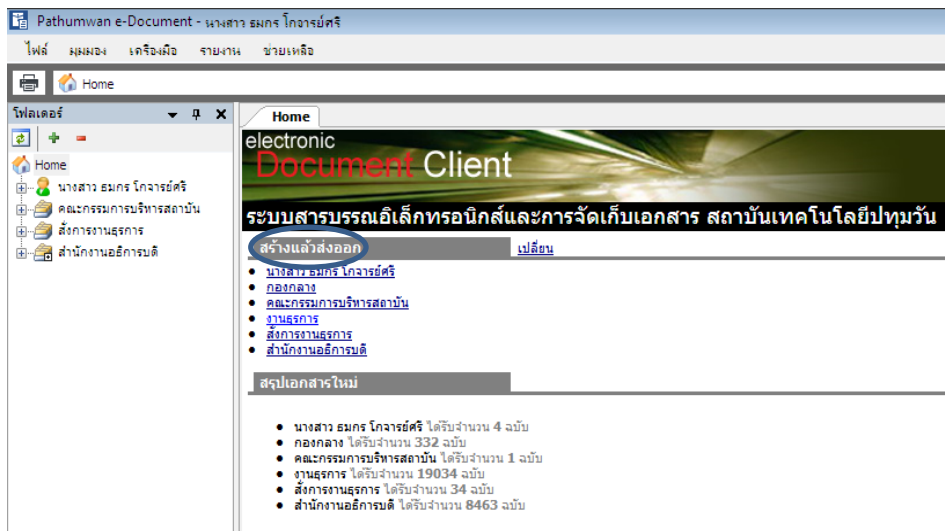
เมื่อกดเครื่องหมายบวก (+) ใน Folder จะเห็น Folder ย่อยๆ จำนวน 4 Folder แบ่ง Inbox / Public box / Sent box / Document box ซึ่งแต่ละกล่องจะมีความหมายดังนี้

Inbox	=	กล่องข้อความเอกสารขาเข้า ซึ่งจะบรรจุเอกสารต่างๆ ที่มีผู้อื่นส่งมา ซึ่งสามารถตั้ง Folder ต่างๆ และกรองเอกสารขาเข้าได้
Public box	=	กล่องข้อความเอกสารที่มีผู้เผยแพร่ทั้งหมด
Sent box	=	กล่องข้อความเอกสารที่เราส่งออกไปหาบุคคลอื่น
Document box	=	กล่องข้อความเอกสารต่างๆ ของเรา



รูปที่ 3

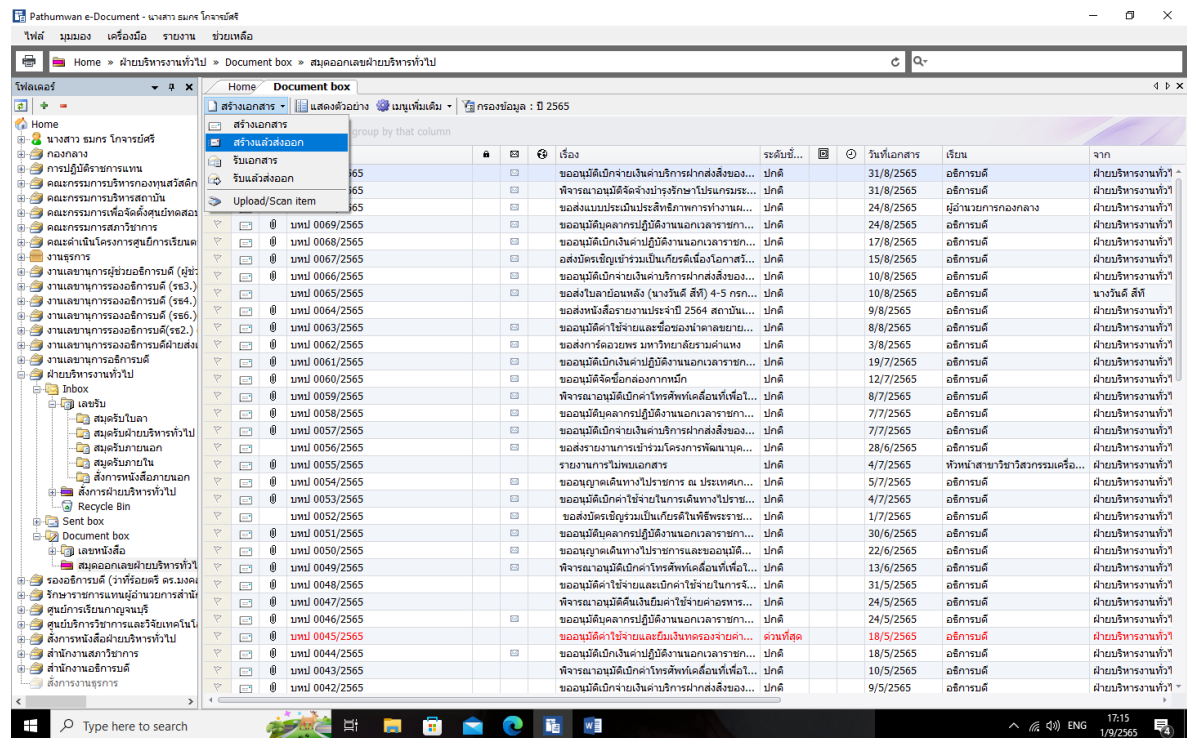
การสร้างเอกสาร



รูปที่ 4

ขั้นตอนปฏิบัติดังนี้

1. เลือกรูปแบบการสร้างเอกสาร
2. เลือกประเภทเอกสารการสร้างดังรูปที่ 5



รูปที่ 5

ประเภทการสร้างเอกสาร

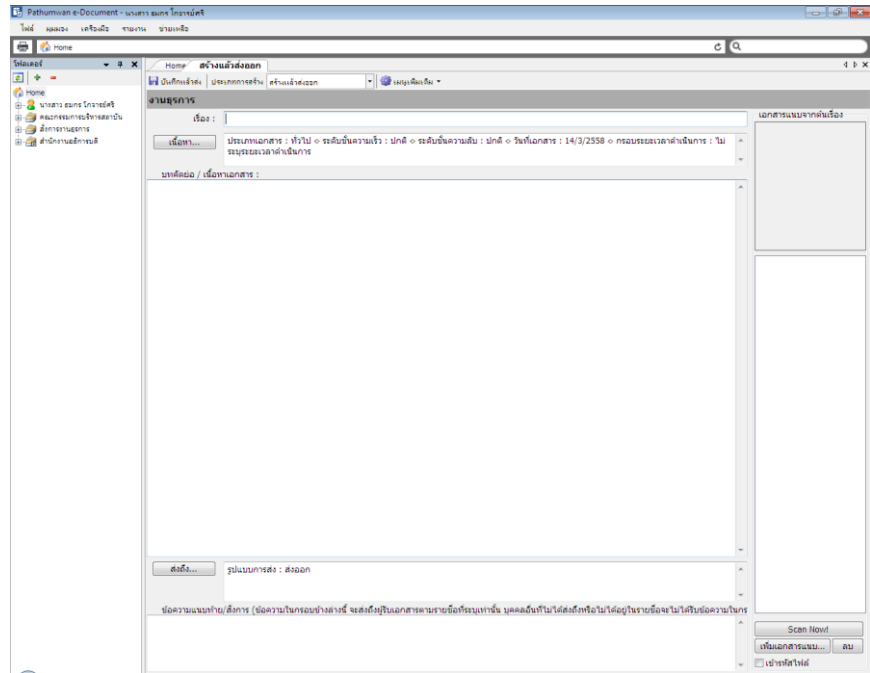
สร้างเอกสาร หมายถึง เจ้าของเอกสารสร้างเอกสารโดยไม่ส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น/บุคคล

สร้างแล้วส่งออก หมายถึง เจ้าของเอกสารสร้างเอกสารแล้วส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น/บุคคล

รับเอกสาร หมายถึง หน่วยงาน/บุคคล รับเอกสารจากหน่วยงาน/บุคคลอื่น ซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของเอกสาร
รับเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

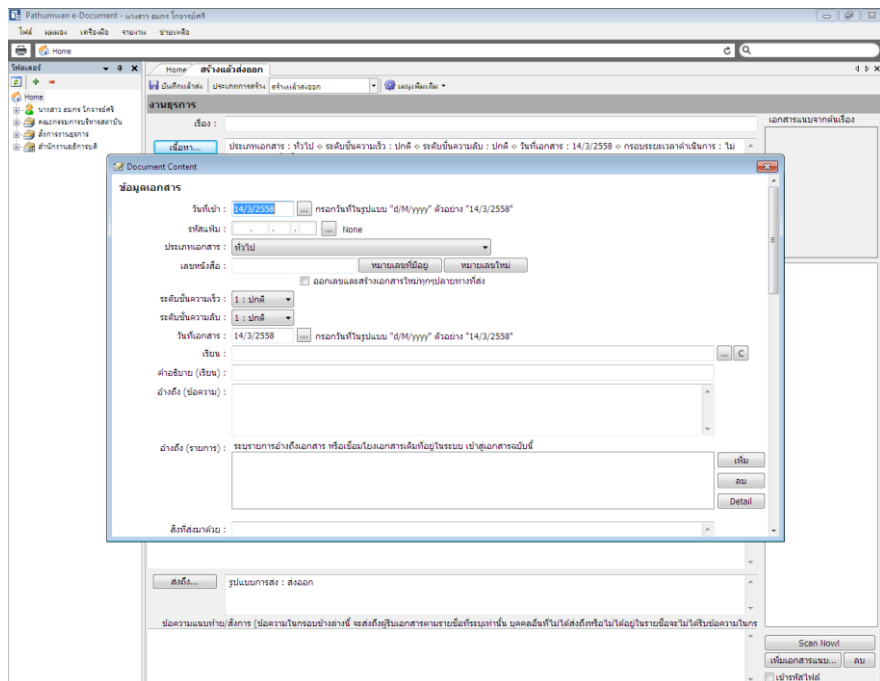
รับแล้วส่งออก หมายถึง หน่วยงาน/บุคคล รับเอกสารจากหน่วยงาน/บุคคลอื่น ซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของ
เอกสาร รับเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน แล้วส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น

3. เลือกประเภทเอกสารได้แล้ว กรอกหัวเรื่องตามรูปที่ 6



รูปที่ 6

4. กรอกข้อมูล เนื้อหาของเอกสาร โดยผู้สร้างเอกสารเลือก **เนื้อหา...** เพื่อเข้าสู่เมนูการสร้างเอกสาร ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7

5. กรอกข้อมูล ดังนี้

1. เลือกประเภทเอกสารที่สร้างเอกสาร

รูปที่ 8

Document Content

ข้อมูลเอกสาร

วันที่เข้า : 14/3/2558 ... กรอกรวันที่ในรูปแบบ "d/M/yyyy" ตัวอย่าง "14/3/2" ...

รหัสเพิ่ม : . . . None

ประเภทเอกสาร : ทั่วไป

เลขหนังสือ : ทั่วไป

ระดับชั้นความเร็ว : หนังสือภายนอก

ระดับชั้นความลับ : หนังสือความลับ

วันที่เอกสาร : หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

เรียน : คำสั่ง

คำอธิบาย (เรียน) : ประการ

เอกสาร : แล่งการ

ยาว : ยาว

หนังสือรับรอง : หนังสือรับรอง

รายงานการประชุม : รายงานการประชุม

2. ใส่เลขที่ หนังสือ

รูปที่ 9

Document Content

ข้อมูลเอกสาร

วันที่เข้า : 14/3/2558 ... กรอกรวันที่ในรูปแบบ "d/M/yyyy" ตัวอย่าง "14/3/2558" ...

รหัสเพิ่ม : . . . None

ประเภทเอกสาร : ทั่วไป

เลขหนังสือ : | หมายเลขใหม่


การรับหนังสือจากหน่วยงานอื่น ผู้รับกรอกเลขที่เอกสาร ตรงช่อง เลขที่หนังสือ หากเป็นกรณีการสร้างเอกสารหรือสร้างเพื่อส่งออกให้เลือก ไอคอน **หมายเลขใหม่** จะได้เลขที่เอกสารที่สร้างของหน่วยงาน

3. เลือกระดับชั้นความเร็ว

4. เลือกระดับชั้นความลับ

5. กรอกข้อมูลผู้รับเอกสาร ช่อง เรียน : |

6. กรอกรายละเอียดเอกสารตามช่องต่าง ๆ ในช่อง ใส่ จาก : | ชื่อหน่วยงานที่

ได้รับหนังสือ ในกรณีการรับเอกสาร หากเป็นเจ้าของเอกสารใส่ชื่อหน่วยงานที่สร้างเอกสาร เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เลือก  เพื่อออกจากเมนูข้อมูลเอกสาร ระบบจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลอัตโนมัติ

Document Content

ออกเลขและสร้างเอกสารใหม่ทุกขัปลาขทางที่ส่ง

ระดับชั้นความเร็ว : 1 : ปกติ

ระดับชั้นความลับ : 1 : ปกติ

วันที่เอกสาร : 14/3/2558 ... กรอกรวันที่ในรูปแบบ "d/M/yyyy" ตัวอย่าง "14/3/2558" ...

เรียน : |

คำอธิบาย (เรียน) : |

อ้างถึง (ข้อความ) : |

อ้างถึง (รายการ) : รรมรายการอ้างถึงเอกสาร หรือเชื่อมโยงเอกสารเดิมที่อยู่ในระบบ เข้าสูเอกสารฉบับนี้

สิ่งที่ส่งมาด้วย : |

จาก : |

คำอธิบาย (จาก) : |

จำนวนหน้า : |

เพิ่ม

ลบ

Detail

รูปที่ 10

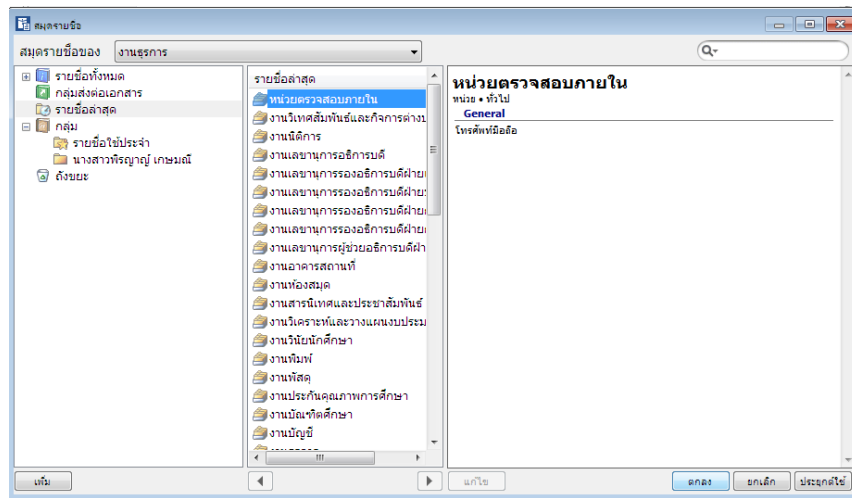
7. สรุปเนื้อหาเอกสารที่สร้างหรือได้รับ ในช่อง

บทคัดย่อ / เนื้อหาเอกสาร :

รูปที่ 11

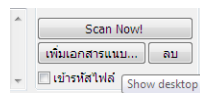
8. เลือก รูปแบบ การส่ง เพื่อเลือกผู้รับเอกสาร เมื่อได้หน่วยงานรับเอกสารแล้ว

เลือก



รูปที่ 12

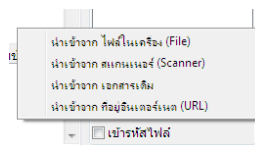
9. การแนบเอกสาร



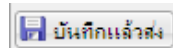
เลือก คำอธิบาย

1. Scan Now หมายถึง สั่งการการสแกนเอกสารจากเครื่องสแกนโดยตรง
2. เพิ่มเอกสารแนบ หมายถึง แหล่งที่มา นำเข้าของเอกสารแนบ ได้แก่

รูปที่ 13

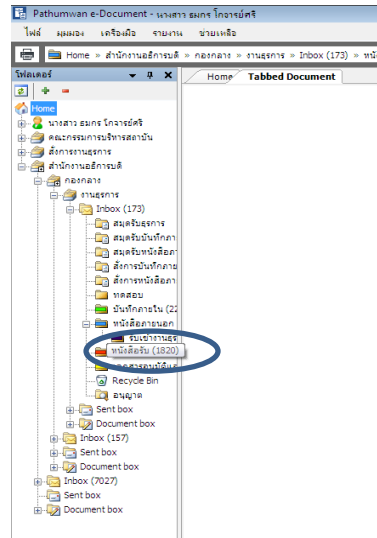
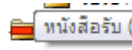


10. เมื่อกรอกข้อมูลและแนบเอกสารเรียบร้อยแล้วเลือก



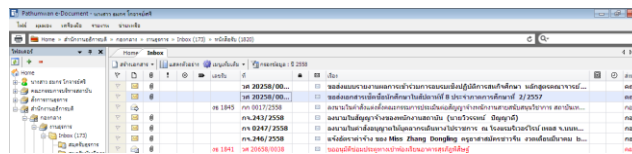
การรับเอกสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานอื่น เพื่อดำเนินการต่อไป ขั้นตอนการปฏิบัติ

1. เลือก เมนู



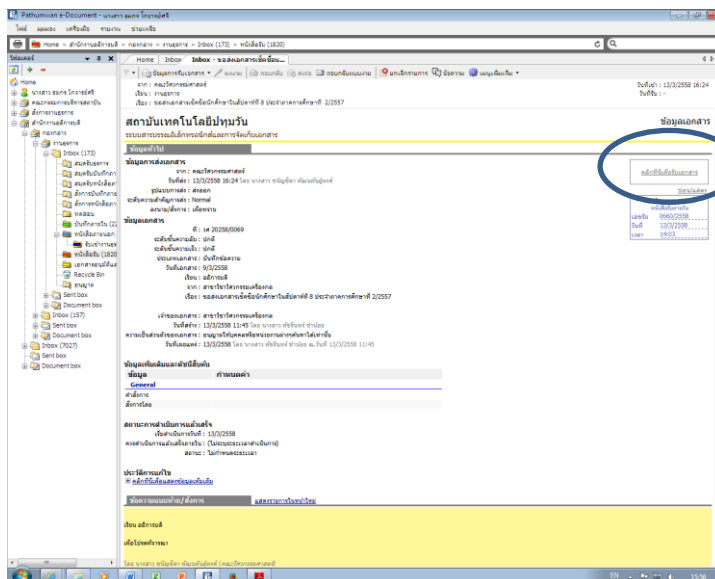
รูปที่ 14

2. เลือกเอกสารที่ต้องการรับ



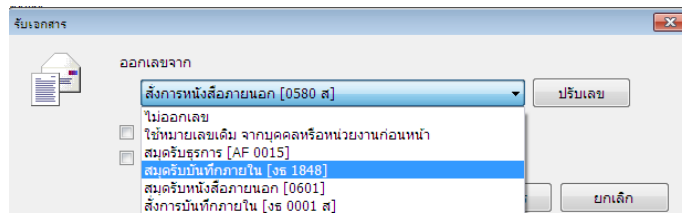
รูปที่ 15

3. กดรับเอกสาร ตรวจสอบเอกสารที่ได้รับจากหน่วยงานฉบับจริงและเอกสารที่ส่งมาในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์



รูปที่ 16

4. เลือกรับเอกสารตามลักษณะประเภทเอกสารที่ส่งมา

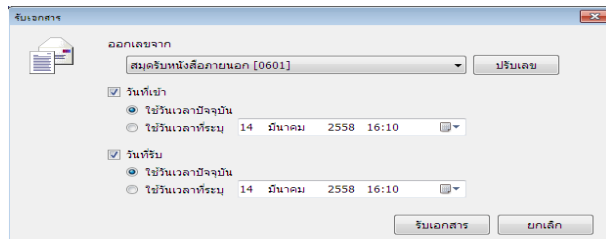


รูปที่ 17

คำอธิบาย

1. ไม่ออกเลข หมายถึง รับเอกสารแต่ไม่ต้องการให้ระบบแสดงลำดับที่/หมายเลขการรับ
2. ใช้หมายเลขเดิม จากบุคคลหรือหน่วยงานก่อนหน้า หมายถึง เลขที่เอกสารรับจะเป็นเลขที่เอกสารเดียวกันกับหน่วยงานที่ส่งมา แต่จะแสดงเวลาและวันที่รับเอกสารจากหน่วยงานรับเอกสาร
3. สมุดรับบันทึกภายใน หมายถึง รับเอกสารเข้าหน่วยงานเป็นประเภทเอกสารบันทึกภายในจะแสดงลำดับเลขที่รับเอกสาร วันที่ เดือน พ.ศ. เวลาที่รับเอกสารจากหน่วยงานอื่น
4. สมุดรับหนังสือภายนอก หมายถึง รับเข้าหน่วยงานเป็นประเภทเอกสารหนังสือจะแสดงลำดับเลขที่รับเอกสาร วันที่ เดือน พ.ศ. เวลาที่ดำเนินการรับเอกสารจากหน่วยงานภายนอก
5. ส่งการบันทึกภายใน หมายถึง หนังสือประเภทหนังสือภายในบันทึกข้อความผู้บริหารสั่งการ เรียบร้อยแล้วส่งกลับมายังหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับคำสั่งการ

5. เลือกวัน เดือน ปี เอกสารเข้า



รูปที่ 18

คำอธิบาย วันที่เข้า หมายถึง วัน เดือน ปี เอกสารเข้ามาในระบบ โดยผู้รับเอกสารสามารถเลือกรับได้ ดังนี้

เลือก วันที่เข้า หมายถึง เอกสารที่รับเข้าใช้เวลา ณ ปัจจุบัน

วันที่เข้า
 ใช้วันเวลาปัจจุบัน

ใช้วันเวลาทั้งหมด 14 มีนาคม 2558 16:10

หมายถึง กำหนดเอกสารเข้าตามที่ผู้รับเอกสารกำหนด

6. เลือก วัน เดือน ปี รับเอกสาร เมื่อเลือกแล้ว กด

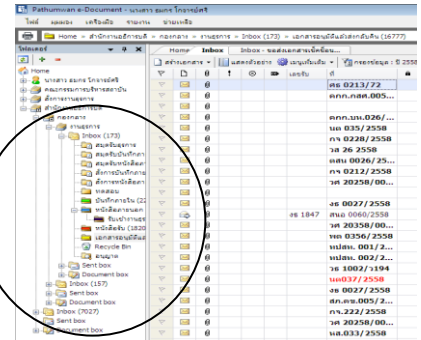
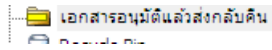
การปรับเลข

ออกเลขจาก

หมายถึง การปรับเลขที่รับเอกสารให้เป็นไปตามที่ผู้ดำเนินการต้องการหรือการแก้ไขเลขที่รับให้ถูกต้อง

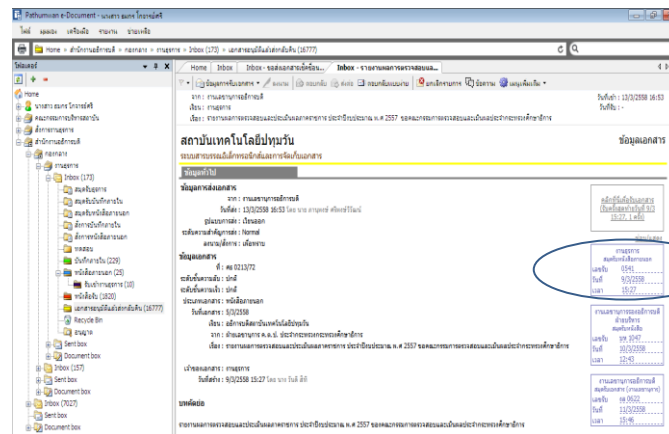
การรับเอกสารที่สั่งการเรียบร้อยแล้ว

1. เลือกเมนู



รูปที่ 19

2. เลือกรายการเอกสาร กได้รับเอกสาร



รูปที่ 20

3. ปรับเลขที่เอกสาร ให้ตรงกับเลขที่รับเอกสาร หมายถึง รับหนังสือสั่งการเรียบร้อยแล้ว

3.1 เลือกประเภทหนังสือสั่งการ

ข้อมูลการส่งเอกสาร
 จาก : งานเลขานุการอธิการบดี
 วันที่ส่ง : 13/3/2558 13:49 โดย นาย กานเพชร ศิริเชษฐ์วิวัฒน์
 รูปแบบการส่ง : เวียนออก

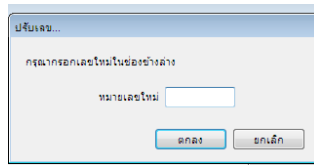
รับเอกสาร
 ระบุเส้นทางส่งเอกสารส่ง - Normal

ออกเลขจาก

ไม่ออกเลข
 ใช้หมายเลขเดิม จากบุคคลหรือหน่วยงานก่อนหน้า
 สมัครรับสาร (AF 0015)
 สมัครรับบันทึกภายใน [งร 1848]
 สมัครรับหนังสือภายนอก [0601]
 สั่งการมีบันทึกภายใน [งร 0001 ส]
 สมัครรับหนังสือภายนอก [0580 ส]

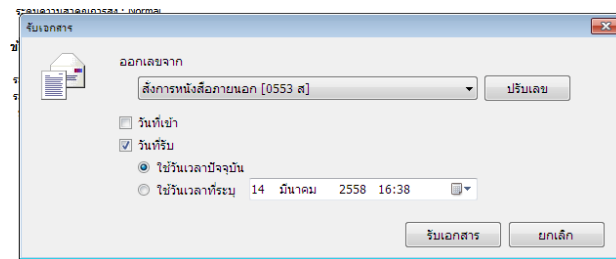
รูปที่ 21

3.2 ปรับเลขหนังสือสั่งการตามเลขที่รับเข้าหนังสือ



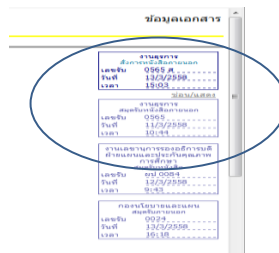
รูปที่ 22

3.3. เลือก วัน เดือน ปี /ใส่เวลาปัจจุบัน การรับเอกสาร



รูปที่ 23

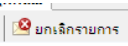
3.4. เลขที่เอกสารที่ปรับเรียบร้อยแล้ว จะมีข้อความ ส ต่อท้ายเลขที่รับเอกสาร หมายถึง หนังสือสั่งการ

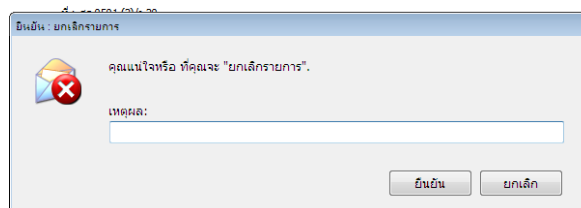


รูปที่ 24

การยกเลิกรายการ

ขั้นตอนปฏิบัติ

1. เลือก  บนเมนู ของเอกสารที่ต้องการยกเลิก
2. ใส่ หมายเหตุ การยกเลิกเอกสาร



รูปที่ 25

3. เลือก กด ยืนยัน เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

คำอธิบายเมนูต่าง ๆ หน้าหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

The screenshot shows the 'electronic Document Client' interface. On the left is a navigation tree with folders like 'Inbox (173)', 'Sent box', and 'Document box'. The main area displays a list of documents with columns for date, time, status, and subject. Two callout boxes provide explanations:

- Callout Box 1 (top right):** 'ผู้สร้างเอกสารสามารถเข้าไปดำเนินการสร้างเอกสารได้ตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ได้หรือถูกเปิดสิทธิการเข้าถึงเอกสารได้' (Document creators can go in to perform document creation according to the designated agencies or have access rights to enter documents).
- Callout Box 2 (middle right):** 'หน่วยงานที่แสดงการส่งเอกสารเข้ามาให้ผู้ดำเนินการรับเอกสาร/ดำเนินการต่อ' (Agencies that show document sending to the person in charge of receiving documents/continue).

Annotations include circles around menu items like 'สร้างเอกสาร', 'เอกสารที่ส่งออก', 'เอกสารที่ส่งเข้า', and 'เอกสารที่ส่งกลับ' in the top navigation bar, and circles around document entries in the main list.

รูปที่ 26

หน่วยบริการ

นางวันดี สีที ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

ปฏิบัติหน้าที่หน่วยบริการ

หน่วยบริการมีหน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานหลัก

- 1.1 เดินส่ง – รับ หนังสือราชการ เอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานภายใน ตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 แจกเวียน และนำส่งหนังสือตามคำสั่งการของผู้บริหาร ทั้งหนังสือภายในและภายนอก
- 1.3 บริการเวียนหนังสือให้หน่วยงานต่างๆ ตามการขอใช้บริการ
- 1.4 รับพัสดุ และไปรษณียภัณฑ์จากหน่วยงานภายนอก
- 1.5 นำส่งพัสดุ และไปรษณียภัณฑ์ต่างๆ ของสถาบันฯ ตามการขอใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทุกวัน ยกเว้นไม่มีเอกสารให้นำส่ง
- 1.6 ทำบันทึกควบคุมการนำส่งพัสดุ และไปรษณียภัณฑ์ต่างๆ

2. งานรอง

- 2.1 ดูแลรับผิดชอบความเรียบร้อยห้องสำนักงาน ความเรียบร้อยห้องผู้บริหาร และรับรองแขกของผู้บริหาร
- 2.2 ให้บริการรับ – ส่ง แจกเวียนเอกสาร นอกเหนือจากการใช้งานในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และการดูแลห้องประชุม ตามที่ได้รับมอบหมาย จัดเตรียมและบริการอาหารว่างและเครื่องภายในห้องประชุม ตามการขอใช้บริการ
- 2.3 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการเดินรับหนังสือราชการ

1. ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ จัดเรียงใส่แฟ้มเสนอผู้บริหารเรียงลำดับตามความเร่งด่วน ลงรับเรื่องที่น่าส่งในสมุดรับเอกสารของเจ้าหน้าที่เดินหนังสือ
2. เจ้าหน้าที่เดินหนังสือนับจำนวนเรื่องที่รับมากับรายการที่เจ้าของเรื่องลงในสมุดรับเอกสาร
3. เอกสารที่รับมาให้หน่วยสารบรรณ/ธุรการ เพื่อลงรับหนังสือตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนการเดินเวียนหนังสือราชการ

1. หน่วยงานเขียนขอใช้บริการเดินเวียนหนังสือราชการภายในสถาบันฯ พร้อมสำเนาเอกสารจำนวนเท่ากับที่ต้องการเวียนแจ้ง
2. เจ้าหน้าที่เดินเอกสาร ลงเรื่องที่ได้รับมอบหมายลงในสมุดงาน
3. เดินเวียนเอกสารตามหน่วยงานต่างๆ พร้อมให้ผู้รับเอกสารลงชื่อรับเอกสาร
4. ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งต้นเรื่องมารับเอกสารต้นฉบับคืน

ขั้นตอนการนำส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์

1. หน่วยงานเขียนขอใช้บริการการนำส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์
2. เจ้าหน้าที่หน่วยบริการทำบันทึกควบคุมการนำส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ต่างๆ
3. นำส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ต่างๆ ณ ที่ทำการที่ไปรษณีย์เขตระนอง

หน่วยเลขานุการ

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวชมพูนุท สุ่มมาตย์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 2. นางสาวบัณฑิตา ดาวพราย | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 3. นายธนชาติ ชีรัง | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |

หน่วยเลขานุการมีหน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานเลขานุการผู้บริหาร

- 1.1 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- 1.2 ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- 1.3 ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- 1.4 จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- 1.5 ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- 1.6 ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ

- 1.7 ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- 1.8 ประสานการนัดหมายต่างๆ
- 1.9 อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน

2. งานประชุม

- 2.1 ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 2.2 บันทึกการประชุม
- 2.3 จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- 2.4 ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- 2.5 จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

3. งานเอกสารและงานธุรการ

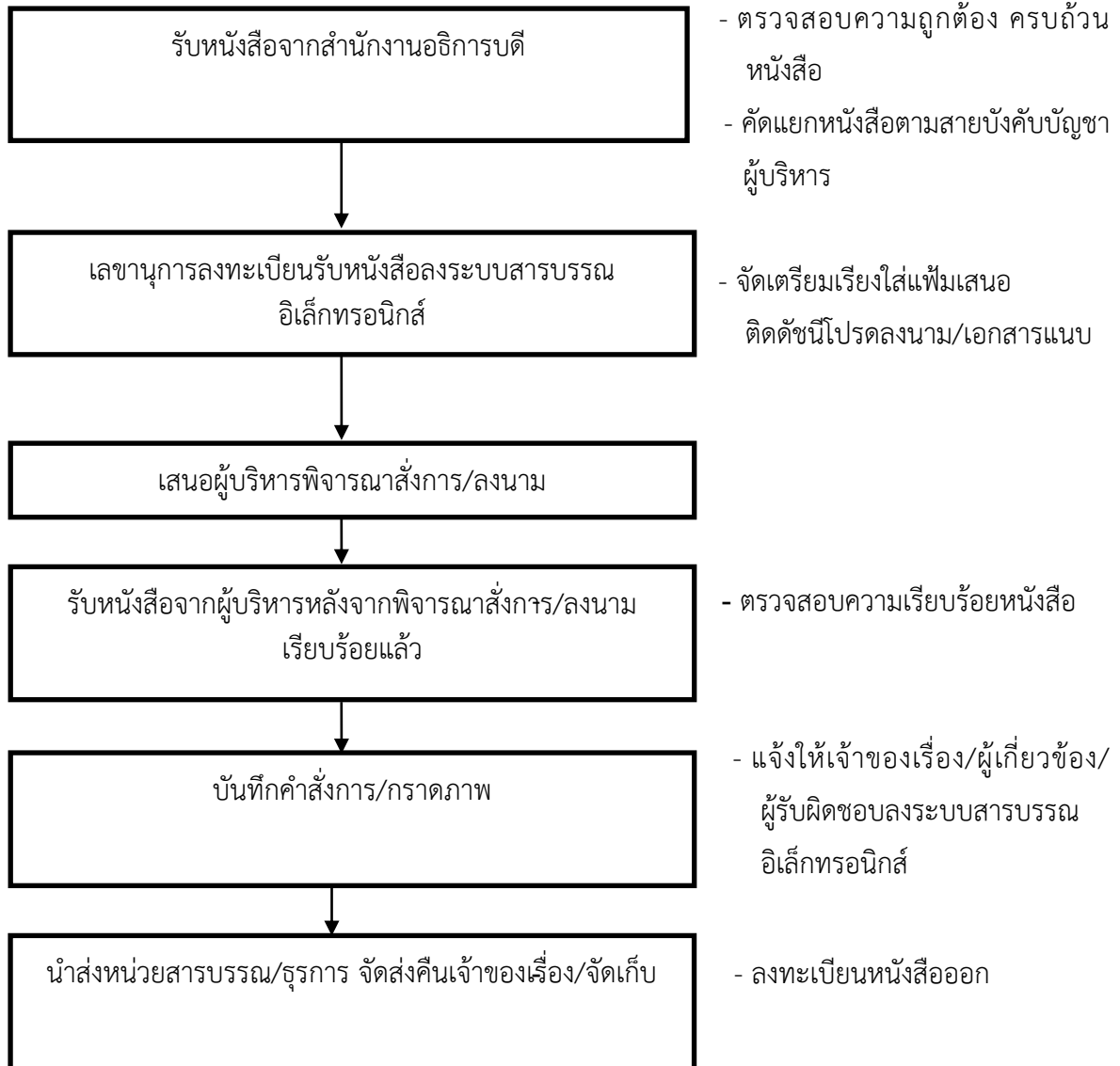
- 3.1 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- 3.2 พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- 3.3 ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- 3.4 ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

3.5 พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ขั้นตอนการรับหนังสือภายใน – ภายนอก จากหน่วยเลขานุการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งงาน เลขานุการที่จะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ก่อนเข้าพบ ดังนี้

(1.1) เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

(1.2) ยื่นรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

(1.3) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สมารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

(1.4) กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น

(1.5) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่เป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผล และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้ มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

ปกติแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชามักจะ ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของการที่เป็น หนังสือราชการ หรือทางโทรสาร อีเมล แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

(1) อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

(2) ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพรั้าเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ ท่านเกิดความรำคาญ

(3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ และโทรศัพท์มือถือ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาดังนั้นเลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

(1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็กๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้รับความมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่นๆ ที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะทำไม่ได้ทั้งหมด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่อาจบรรลุผลได้

(2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

(3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

มารยาทในการใช้โทรศัพท์

(1) เวลาต่อสายโทรศัพท์ หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ

(2) ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน

(3) ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย

(4) ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่

(5) ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย

(6) ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่

- (7) ไม่ควรรวม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะสนทนาทางโทรศัพท์
- (8) ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง หรือหัวเราะเยาะคู่สนทนาเมื่อกล่าวาจาผิด

การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ที่มีข้อควรปฏิบัติตั้งนี้การรับโทรศัพท์

(1) รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญ จะทำให้เกิดความเสียหายได้

(2) เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” และบอกชื่อและสถานที่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อ มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

(3) การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

(4) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้รับทราบทันที เพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้รับยังไม่สามารถรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าผู้รับกำลังติดภารกิจจะได้อยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

(5) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมา คอสักรู้ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชามีงานอื่นที่รับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุด หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วยแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง หรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

(6) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรบอกถึงสถานที่ที่อยู่ของท่านในขณะนั้น(ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามาอยู่ที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น “อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางมือถือ” เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจ เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน(ผม)รับใช้หรือไม่คะ(ครับ)”

ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

(7) กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจกรายละเอียด ชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

(8) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรขอให้ ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามา วางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อยการต่อโทรศัพท์

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

(8.2) การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

(8.3) กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเอง และหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใดหากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวัน เวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้นๆ ได้ หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อ แล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

(8.4) จบการสนทนาด้วยคำว่า “ขอบคุณ” หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางสายโทรศัพท์ ด้วยกริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้ บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

- สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

- บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ อย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

- กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจกรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้วให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชา ควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

- เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความ ไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ(เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่นๆ) วัน เวลา รับโทรศัพท์และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน

วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ

ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชางานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงานจดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

(1) เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

(2) การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหน และมีประเด็นสำคัญอย่างไรหากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

(3) กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ควรจะบันทึกข้อมูกลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

(4) กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้นๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

(5) กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัดมิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่างๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มากไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวและสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้นซึ่งมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

(1) ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้นๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้นๆ ทั้งในเรื่องเรื่องรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของคำกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง โดยใครเป็นประธาน

ในพิธีมีตำแหน่งและมียศศักดิ์ใกล้เคียงกันไปตามลำดับเป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นข้อมูลปัจจุบัน บางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติเป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

(2) คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่นๆ ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้ว และตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อผู้บังคับบัญชา

อาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบมีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

(1) แสดงอภัยยศอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่สร้างทำควรกระทำด้วยกิริยาธรรมดา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าสร้างทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

(2) แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามินดึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

(3) สอบถามและทักทาย คือผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ เช่น “สวัสดิ์ค่ะ (ครับ)” ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครค่ะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนกอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้ เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

(1) เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้ง

สำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่เหมาะสม
กระทำ

(2) ต้องมีกิจกรรมารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื้อหน่าย รำคาญให้
ปรากฏ

(3) การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้ที่มาติดต่อนั้น
ยังไม่อาจให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื่อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้
เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

(4) กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่าง
ทัดเทียมกัน

(5) ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่
ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดี

(6) จะต้องมี ความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชา
หรือไม่หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบจักได้
หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบโดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็นกรณีๆ ซึ่งวิธี
นี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบ
สาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ติดต่อ
ผู้บังคับบัญชา

(7) กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติด
ภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื่อเชิญให้นั่งคอย
ในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบ
ผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ว่างก็สามารถ
พูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียน
เชิญทันที

วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลาย
ลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

(1) ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบ
ด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

(2) การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ - สกุล เรื่องที่นัดหมาย
วันเวลาที่ขอนัดหมายรวมถึงสถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถาม
และแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

(3) การขออนุญาตให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขออนุญาต อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น.” หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

(4) กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

(4.1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคลเพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

(4.2) กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อนามสกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

(5) กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)” คุณ.....ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว เป็นต้น

(6) การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงหมายกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

(7) กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่ควรมากและ ผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือ มีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(8) ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องมีข้อปฏิบัติดังนี้

(1) จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และชวนขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สุมุค รายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ในส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

(2) การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้แต่จะรับหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็วต้องจำไว้ว่า การให้ข้อมูลที่ผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

(3) การจัดเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

ภาคผนวก

แบบคำขอรับบริการ



แบบคำขอรับบริการของทางราชการ
ฝ่ายบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขรับที่

วันที่

เขียนที่ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว สกุล

ตำแหน่ง หน่วยงาน

สังกัด คณะ / สำนักงาน / กอง / ฝ่าย..... โทร..... ต่อ.....

มีความประสงค์จะขอรับบริการ จากฝ่ายบริหารทั่วไป โดยวิธีการ

ขอคัดสำเนาที่มีคำสั่งการเสร็จสิ้นแล้ว ถ่ายเอกสาร (ขาวดำ/สี) จำนวน แผ่น

พิมพ์งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานฝ่ายบริหารทั่วไป อื่นๆ (โปรดระบุ)

๑.

๒.

๓.

๔.

เพื่อใช้ประโยชน์ (ระบุเหตุผลในการขอ)

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

คำสั่ง

อนุญาต

ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจาก คำขอไม่ชัดเจน ไม่มีข้อมูล

ไม่อนุญาต เนื่องจาก

ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร อาจเสียหายต่อสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

เปิดเผยไม่ได้ เนื่องจาก

มอบ ดำเนินการตามคำขอ

.....

(.....)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

แบบประเมินคำขอ

ข้าพเจ้าได้รับการบริการ ข้อมูล และเอกสารครบถ้วนแล้ว เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ระดับความพึงพอใจในแบบคำขอรับบริการ มี ๕ ระดับ

๕ (มากที่สุด) ๔ (มาก) ๓ (ปานกลาง) ๒ (น้อย) ๑ (น้อยที่สุด)

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

