



สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน  
Pathumwan Institute of Technology

## คู่มือการปฏิบัติงาน



จัดทำโดย

นางสาวชนัญชิตา พัฒน์พันธุ์พงศ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เลขานุการคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์

(ฉบับแก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ ๑๐)

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณฉบับนี้ เป็นเอกสารของทางหน่วยงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องงานสารบรรณ งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานเลขานุการ และงานประชุม เพื่อเป็นการจัดระบบงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติ โดยจะบรรยายวิธีการทำงานอย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการจัดวางระบบงาน รู้จักวิธีการทำงานให้ง่าย จัดระบบเอกสารให้เป็นที่เป็นที่ เป็นทาง สามารถค้นหาได้ง่าย ฝึกฝนตนเองให้เป็นคนมีระเบียบซึ่งเป็นการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

หากมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความของคู่มือประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข ผู้จัดทำขออภัยขอรับไว้ด้วยความยินดี และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางสาวชนัญชิตา พัฒนพันธุ์พงศ์  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์

## งานสารบรรณ

### ความสำคัญของงานสารบรรณ

การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าการเขียนหนังสือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติราชการ เพราะงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับหนังสือ และปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเกี่ยวกับหนังสือ โดยเฉพาะการเขียนหนังสือ เช่น ไม่รู้ว่าจะเขียนอย่างไร เขียนแล้วใช้ไม่ได้ต้องแก้ไข ซึ่งสร้างความหงุดหงิดให้กับผู้เขียน และอาจสร้างความไม่พอใจให้กับหัวหน้างานเนื่องจากทำให้งานล่าช้า ดังนั้น การเขียนหนังสือจึงมีความสำคัญและจำเป็นค่อนข้างมากสำหรับผู้ที่เป็นข้าราชการ บุคลากรในงานบริหารและงานเลขานุการซึ่งงานที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงาน และสถาบันได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงาน เอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัย เป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและจากการที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและกระดาษ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างใน ส่วนของผู้ใช้ระบบงานของบางสาขาวิชา/หน่วยงาน ที่ยังไม่เข้าใจขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์

### ความหมายของงานสารบรรณ

ความหมายของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงงานที่เกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด ซึ่งเริ่ม ตั้งแต่ขบวนการเริ่มแรก จนถึงขั้นทำลายเอกสาร ทั้งนี้เพื่อที่จะไม่ให้มีการเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็นไว้ในส่วนราชการ ต่อไป

#### ความสำคัญของงานสารบรรณ

๑. เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่นๆ ของหน่วยงาน
๒. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
๓. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ
๔. เป็นหลักฐานราชการที่มีคุณค่า
๕. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
๖. เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่นๆ ของหน่วยงาน

๗. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
๘. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ
๙. เป็นหลักฐานราชการที่มีคุณค่า
๑๐. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

## ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ ลงรับจัดเก็บเอกสาร เข้าระบบ และสามารถส่งต่อเพื่อลงนามในเอกสาร หรือ ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน มีระบบลงนามรับทราบ ในเอกสาร และ ในระบบแบบออนไลน์ รองรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และ ๒๕๔๘ ทำงานในลักษณะ Web Application สามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อม ๆ กันไม่จำกัด user กำหนดสิทธิการใช้งาน แต่ละเมนูได้ ลดการใช้กระดาษ สะดวกในการจัดเก็บค้นหา

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ

#### ๑.การผลิตหรือจัดทำเอกสาร

๑.๑ ร่างหนังสือตามข้อมูลที่ได้รับ

๑.๒ พิมพ์ตามข้อมูลที่ได้รับ ตรวจสอบก่อนนำเสนอหัวหน้าสาขาวิชาฯ ประทับตรา ร่าง พิมพ์ ตรวจสอบ มุมล่างขวาของหนังสือ ลงลายมือชื่อเฉพาะ “ร่าง” “พิมพ์”

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการศาสตร์ ตรวจสอบความถูกต้อง กรณีถูกต้อง “ตรวจสอบ”

๑.๔ เสนอคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ พิจารณาสั่งการ หรือลงนาม (กรณีได้รับมอบอำนาจ)

๑.๕ เสนอรองอธิการบดีที่รับผิดชอบพิจารณาสั่งการ หรือลงนาม (กรณีได้รับมอบอำนาจ)

๑.๖ เสนออธิการบดีพิจารณาสั่งการ หรือลงนาม

Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการผลิตหรือจัดทำเอกสาร

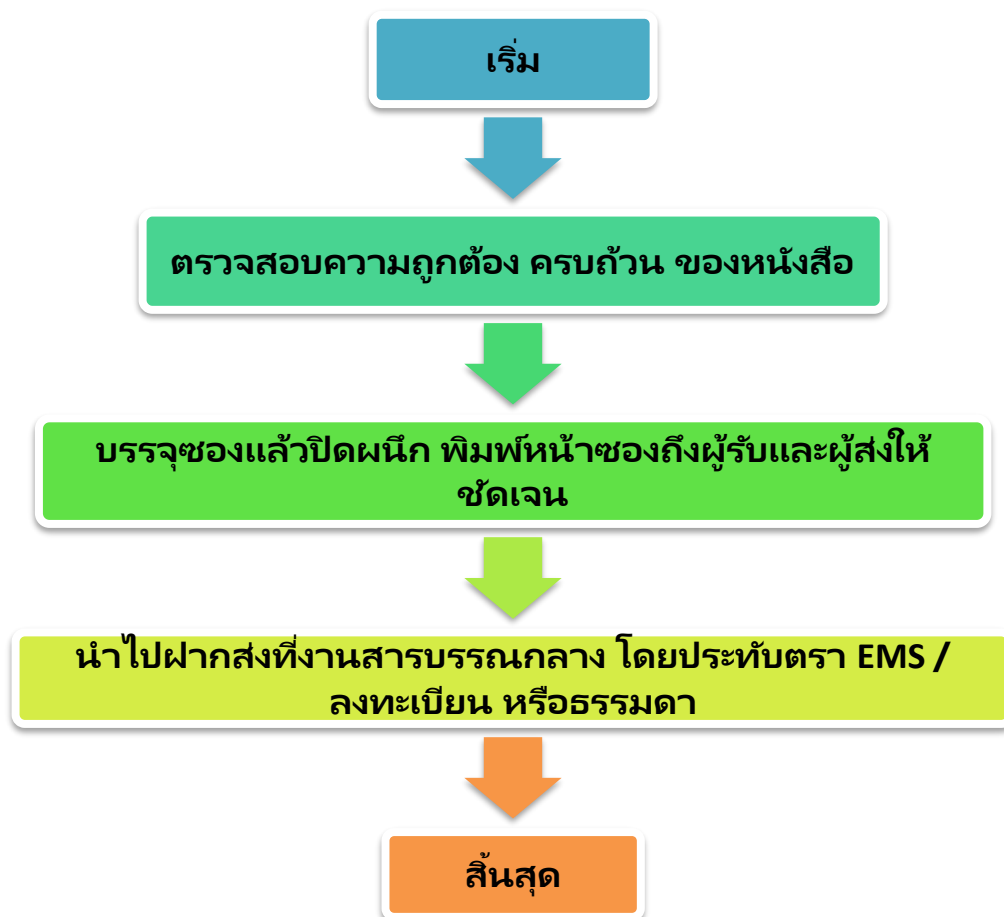


๒. การส่งหนังสือ หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี ๒ ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๒.๑ หนังสือส่งภายนอก ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ

- บรรจุซองแล้วปิดผนึก จำหน่ายให้ชัดเจนในส่วนของผู้รับ และผู้ส่ง
- นำไปฝากส่งที่งานสารบรรณกลาง โดยประทับตรา EMS หรือ ลงทะเบียน

Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งหนังสือส่งภายนอก

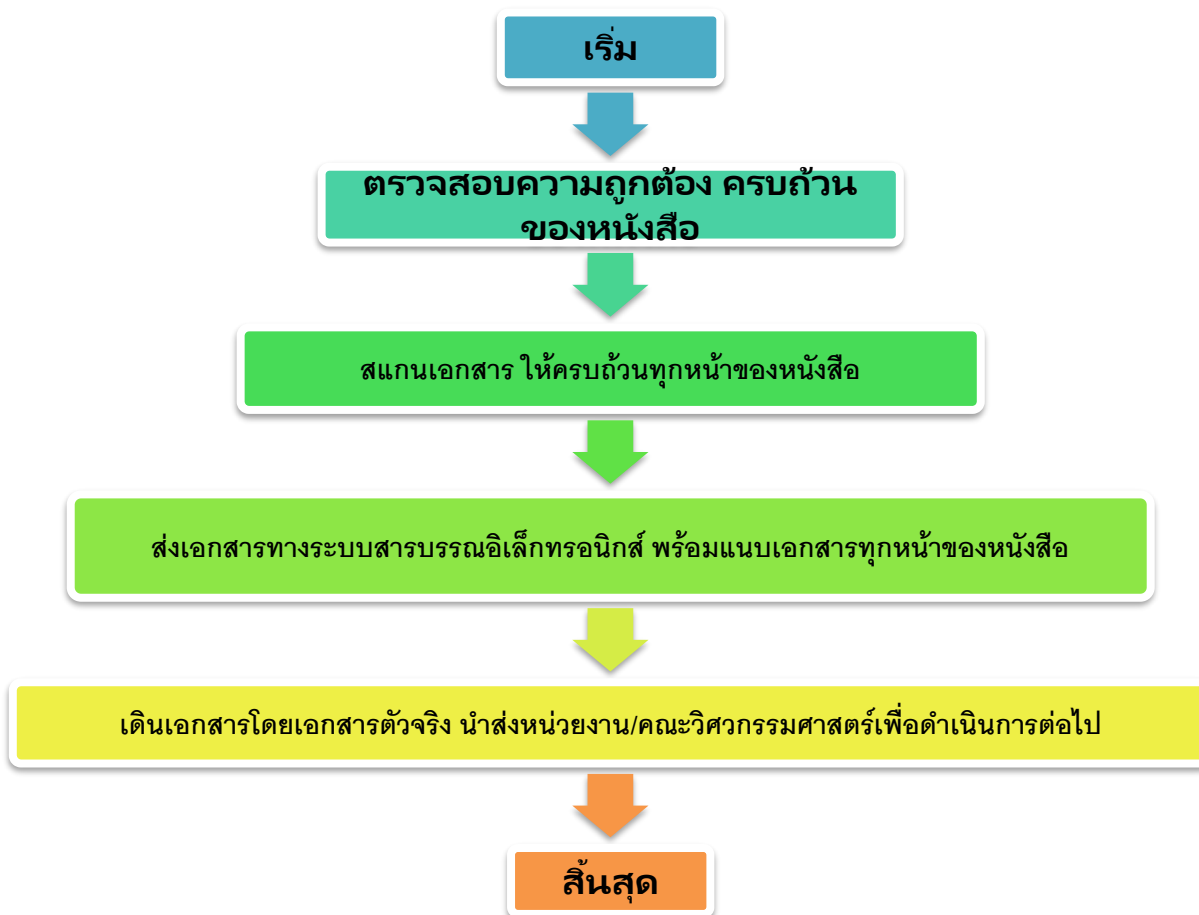


๒.๒ หนังสือส่งภายใน

- ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ
- สแกนเอกสาร ให้ครบถ้วนทุกหน้าของหนังสือ ส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำส่งเอกสารตัวจริง พร้อมเซ็นต์รับในหนังสือส่งทุกครั้ง -

หมายเหตุ หากเป็นหนังสือเร่งด่วนจะส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ : โทรสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบการรับหนังสืออีกครั้งเพื่อมั่นใจว่า หน่วยงานได้รับแล้ว

Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งหนังสือส่งภายใน



### ๓. การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง

๓.๒ ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ

๓.๓ ลงทะเบียนรับหนังสือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และคัดลอกเอกสารลงในไฟล์ Excell

แยกเป็นหนังสือรับภายใน หนังสือรับภายนอก หนังสือผ่านสาขาวิชา

### การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑) รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ

๒) ใส่แฟ้มเสนอ โดยผ่าน หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมการวัดและควบคุม เพื่อพิจารณา กลับกรอง เอกสาร

๓) กรณีสั่งการ สำเนาแจกจ่ายแทนเอกสารส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ (ให้กับผู้ปฏิบัติ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในคำสั่งการ โดยให้ผู้ปฏิบัติลง ลายมือชื่อรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป หรือรับทราบ การเสนอหนังสือกรณีเป็นเรื่องสำคัญเกี่ยวกับภายนอก หรือสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

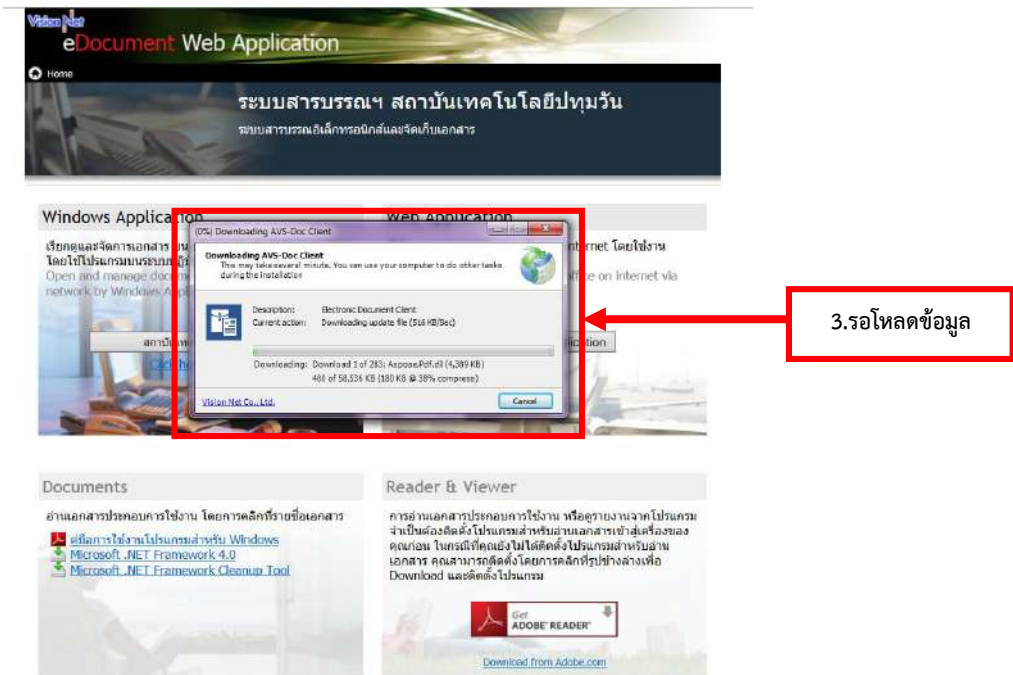
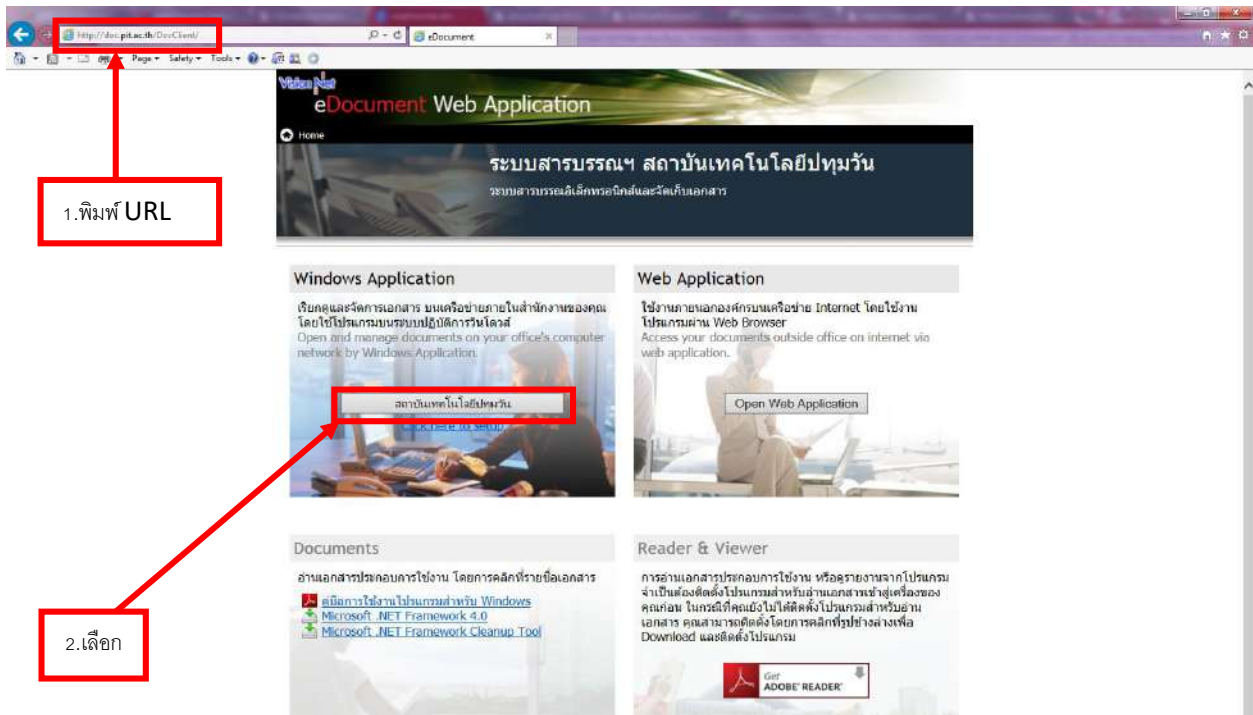
Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลงทะเบียนรับในระบบอิเล็กทรอนิกส์  
การจัดแฟ้มเสนอต่อผู้บริหารและการสั่งการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

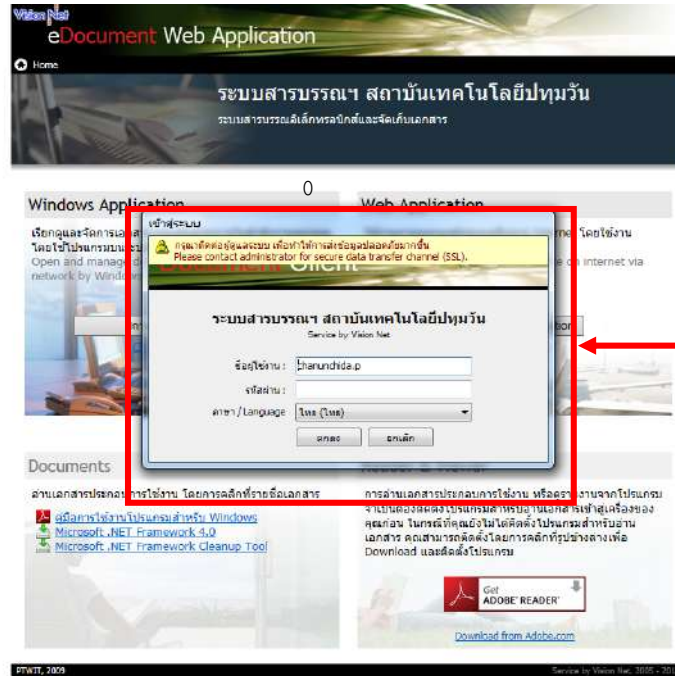


โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์





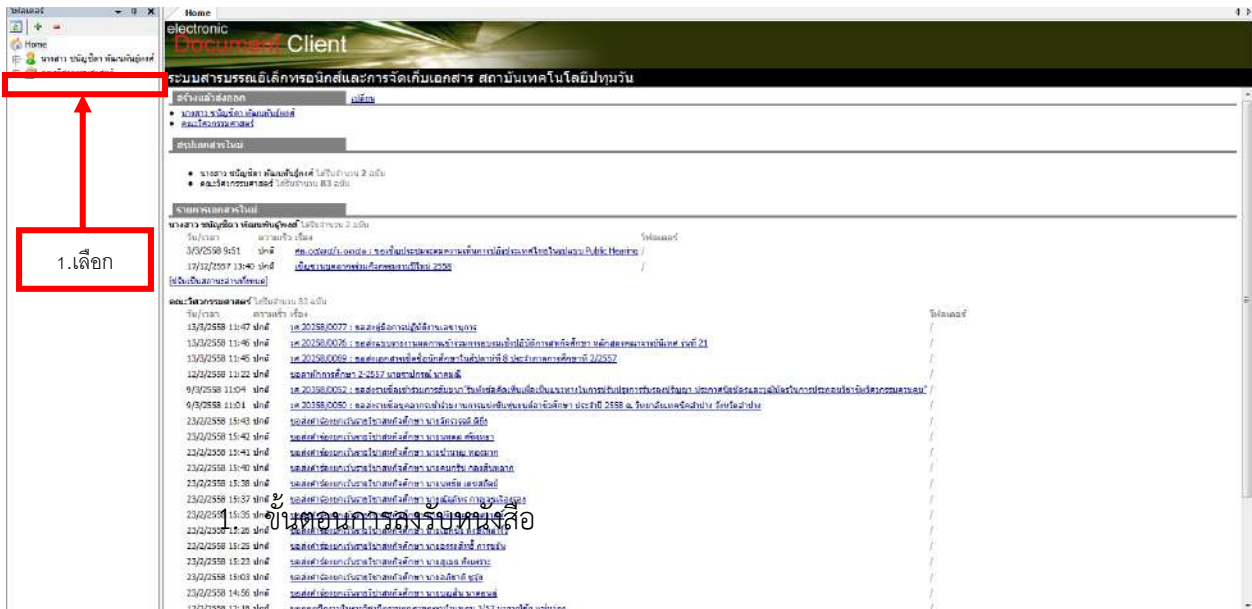


4.ได้

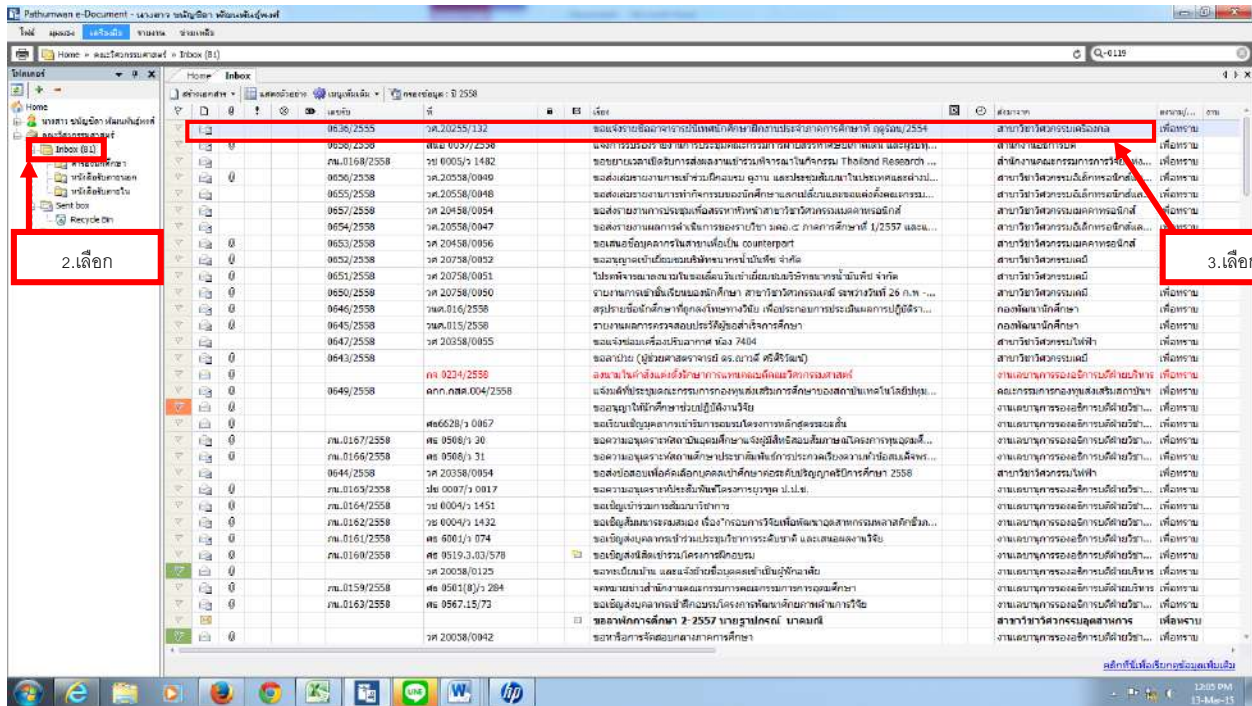
- ★ชื่อผู้ใช้งาน
- ★รหัสผ่าน

เลือก > ตกลง

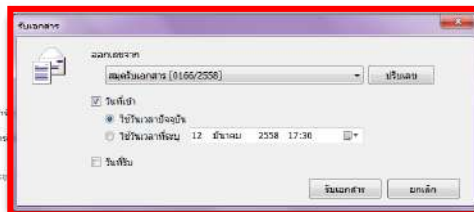
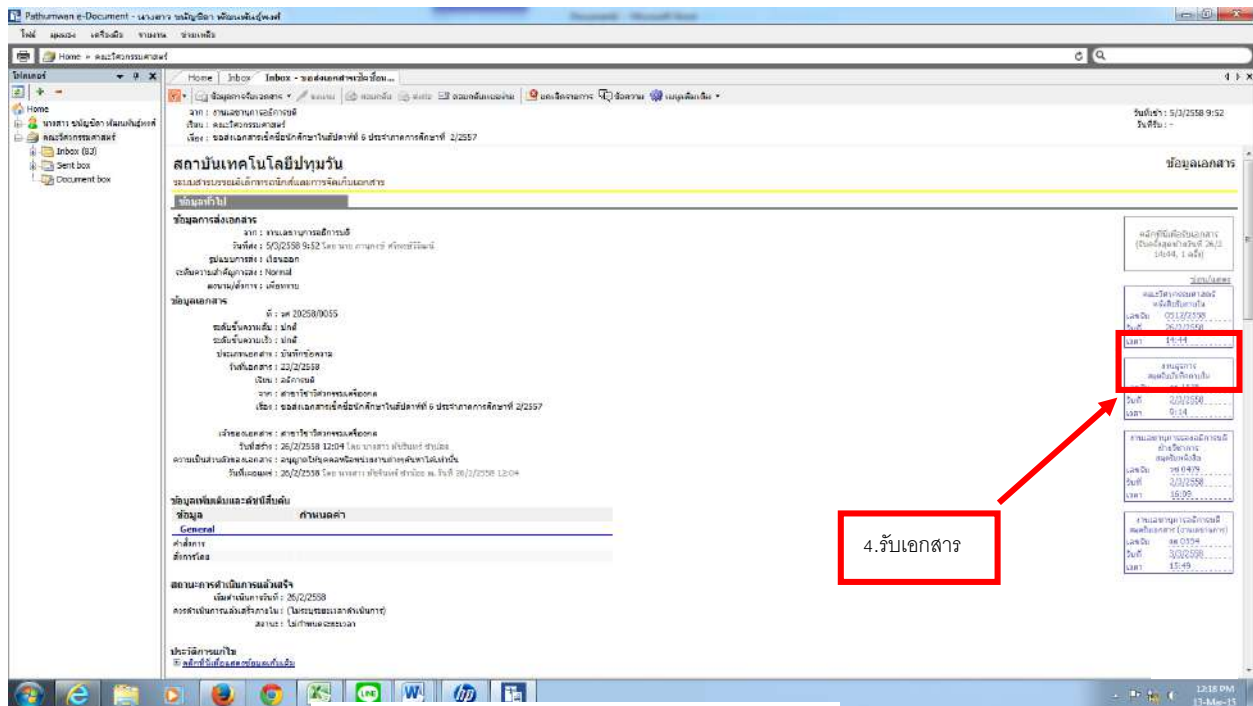
๒. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อย

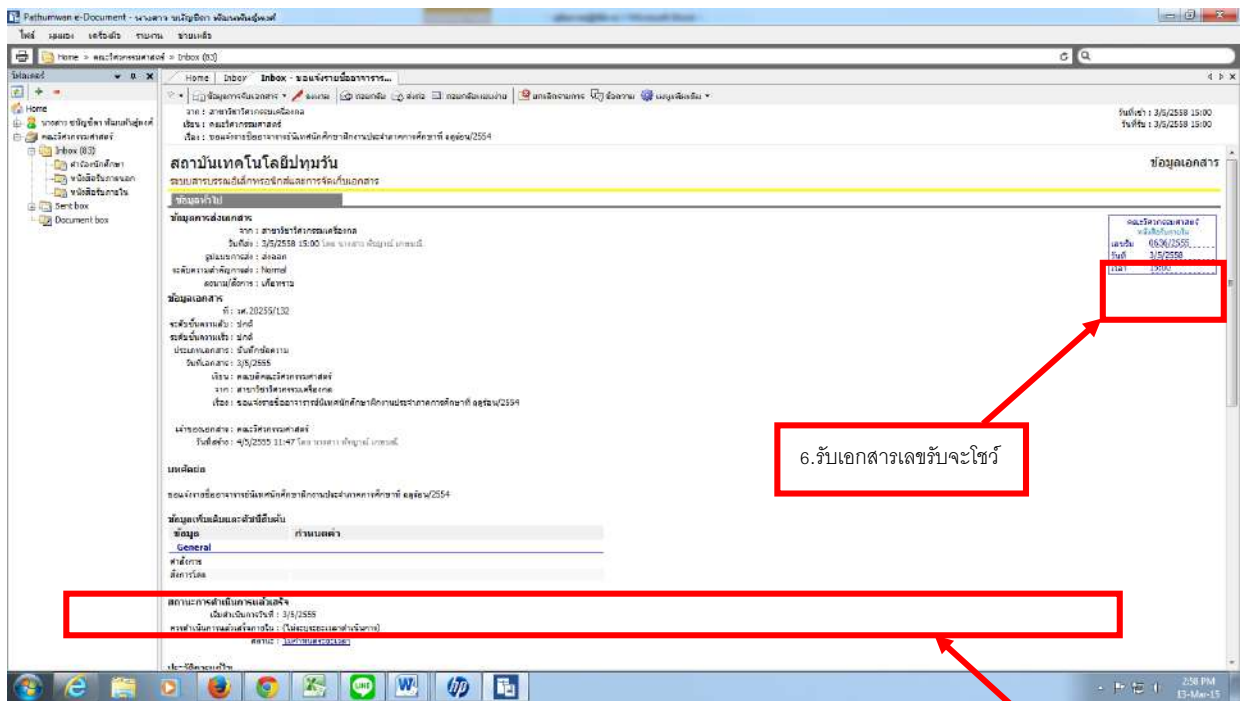


ขั้นตอนการกรอกรายงานคือ



### 3.1 ลงทะเบียนรับหนังสือภายใน





6.รับเอกสารเลขรับจะไซท์

7.ลงรับในตาราง Excel

แบบทะเบียนหนังสือรับ "ภายใน" ประจำปี 2558							
เลขทะเบียนรับ	วันที่รับ	เลขที่หนังสือภายใน	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	หมายเหตุ
657	0655 / 2557	วค.20558/0048	12 มี.ค. 58	วค.อิเล็กทรอนิกส์	คณบดี	ขอส่งแบบรายงานการปฏิบัติงานของนักศึกษาแลกเปลี่ยนและขอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการศึกษา	
658	0656 / 2557	วค.20558/0049	12 มี.ค. 58	วค.อิเล็กทรอนิกส์	อธิการบดี	ขอส่งแบบรายงานการเข้าร่วมฝึกอบรม ใช้งาน และประชุมสัมมนาในประเทศและต่างประเทศการประชุมวิชาการนานาชาติ	
659	0657 / 2557	วค.20458/0054	11 มี.ค. 58	วค.เมคคาทรอนิกส์	คณบดี	ขอส่งรายงานการประเมินเพื่อสรรหาหัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์	
660	0658 / 2557	สทอ.0057/2558	13 มี.ค. 58	สำนักงานอธิการบดี	คณบดี	แจ้งการรับรองรายงานการประเมินคณะกรรมการฝ่ายสหวิชาชีพฯที่ต้น และผู้รับทุนการศึกษา	
661	0659 / 2557	สทอ.060/2558	13 มี.ค. 58	สำนักวิจัย	คณบดี	ขอส่งข้อมูลโครงการวิจัยและรายงานโครงการบริการวิชาการ ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 57 ถึง ปัจจุบัน	
662	0660 / 2557	วค.20258/0069	9 มี.ค. 58	วค.เครือข่าย	อธิการบดี	ขอส่งเอกสารเพื่อขอศึกษาในสัปดาห์ที่ 8 ประจำปีการศึกษาที่ 2/2557	
663	0661 / 2557	วค.20258/0076	11 มี.ค. 58	วค.เครือข่าย	อธิการบดี	ขอส่งแบบรายงานผลการเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการสหวิชาชีพศึกษา หลักสูตรสมาจารย์ในเทศ รุ่นที่ 21	
664	0662 / 2557	วค.20258/0077	12 มี.ค. 58	วค.เครือข่าย	อธิการบดี	ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานสหสาขาวิชาการ	
665	0663 / 2557		12 มี.ค. 58	วค.เคมี	อธิการบดี	ขอคืนเงินยืมค่าลงทะเบียนประชุมวิชาการ ICMT 2015 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี ศรีศิริวัฒน์)	
666	0664 / 2557		12 มี.ค. 58	วค.เคมี	อธิการบดี	ขออนุมัติค่าเงินยืมกิจกรรม "อบรมเชิงปฏิบัติการทำเล้ามือสร้างอาชีพ"	
667	0665 / 2557	ปคค.057/2558	13 มี.ค. 58	งานประกันคุณภาพ	คณบดี	ขอเลื่อนการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาครั้งที่สองฉบับ ครั้งที่ 1/2558	
668	0666 / 2557						
669	0667 / 2557						
670	0668 / 2557						
671	0669 / 2557						
672	0670 / 2557						

ใส่แฟ้มเสนอหัวหน้าสาขาวิชา

สแกนเอกสาร คำสั่งการ ส่งต่อทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารหรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กรเป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กรผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการจักต้องศึกษาและเข้าใจผู้บังคับบัญชาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสร้างศรัทธาเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาต่อผู้ที่มาติดต่อและประสานงานด้วย

### ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง ๒ ประเภท หลักๆ ดังนี้

๑. เลขานุการส่วนตัว/วนบุคคล )Private or Personal Secretary) มีความหมายคือเพียงแค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้วเนื่องจากเป็นการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงเฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

๒. เลขานุการสำนักงาน )Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวมโดยมิได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

### บทบาทของเลขานุการ

เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานของทุกองค์กร บางแห่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการกรรมการบริหารเลขานุการฝ่ายจัดซื้อ

ฯลฯ เป็นต้น ในภาคราชการบางแห่งตำแหน่งเลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น เลขาธิการ คณะรัฐมนตรีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการวุฒิสภา เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่ง ต่างๆ อาทิเลขานุการรัฐมนตรีเลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ ฉบับปี (ประเทศไทย)๒๕๕๔ ได้กำหนด ลักษณะงานของ เลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและ จัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เติมนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชากันเป็นเทป บันทึกเสียงแล้ว นำมาจัดพิมพ์ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการ ดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชาเจรจาโต้ตอบและ การนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึง ธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชาเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้งานขององค์กร สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

๑. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้
๒. ยินรอกำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง
๓. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันทีและกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยขอให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง ของการปฏิบัติงาน

๔. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด

๕. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันเวลาที่และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผล และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

### หน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการสรุปได้ดังนี้

๑. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก
๒. จัดการส่งงานและถอดข้อความจากสมุดจดได้รวดเร็วและถูกต้อง
๓. เขียนจดหมายโต้ตอบและพิมพ์งานต่างๆ ที่สำคัญ ตลอดจนรู้และสามารถอัดสำเนาเอกสารได้
๔. รวบรวมเอกสารข้อมูล เพื่อเตรียมเขียนรายงานและพิมพ์ร่างเอกสาร
๕. โทรศัพท์ติดต่อกิจการและรับโทรศัพท์
๖. ตอบรับผู้ที่จะมาติดต่อกิจการและรับโทรศัพท์
๗. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม
๘. จัดทำบันทึก รายงาน ร่างเอกสารต่างๆ ทำสถิติ แผนงาน แผนภาพ ตลอดจนวางรูปแบบพิมพ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
๙. ส่งโทรสารบางโอกาส
๑๐. เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ
๑๑. จัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนเครื่องเขียนและวัสดุที่จำเป็น

## วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

ปกติแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา มักจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของการงานที่เป็นหนังสือราชการ ส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
๒. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าวถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ
๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

## วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้ง โทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ และโทรศัพท์มือถือก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นเลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้ที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์มือถือผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็กๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่นๆ ที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่อาจบรรลุผลได้



๒. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าและทันสมัยการสั่งงานของผู้บังคับบัญชายังมีช่องทางอื่นที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น เช่น LINE หรือ FACEBOOK เป็นต้น ดังนั้นการปรับตัวให้พร้อมกับการรับคำสั่งอยู่เสมอจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อผลงานของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

### **ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานเลขานุการ**

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้นั้น ต้องขวนขวายหาความรู้หรือศึกษางานเพื่อตามให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน หรือหน่วยราชการที่ตนสังกัด เพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร จึงขอเสนอปัญหาในการปฏิบัติงานเลขานุการ ดังนี้

๑. เลขาที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในหน่วยงานและองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ บ่อยครั้งที่ทำให้เกิดปัญหา ความไม่เข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ

#### **ข้อเสนอแนะ**

ต้องศึกษารายละเอียดของหน่วยงานอย่างลึกซึ้ง เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้ต้องทำได้ทันท่วงที และต้องทราบว่าติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุดคือเลขานุการ

๒. ในบางสถานการณ์ที่เร่งด่วน เลขานุการที่ขาดความละเอียดรอบคอบและอดทน จะทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

**ข้อเสนอแนะ** ต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

๓. ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน หากขาดทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานเชื่องช้า และไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

**ข้อเสนอแนะ** เลขาต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์ในด้านข่าวสาร ข้อมูล และรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำขึ้น

### การปฏิบัติงานด้านการประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป ได้มากระทำกิจกรรมสื่อข้อความร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

#### การประชุมที่มีประสิทธิผล

๑. บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม
๒. มติของที่ประชุมต้องสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล
๓. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชมนั้น
๔. ใช้เวลาและงบประมาณอย่างประหยัด และเหมาะสมกับการประชุม

#### ขั้นตอนการประชุม

๑. เตรียมการประชุม
๒. นัดผู้เข้าร่วมประชุม
๓. ดำเนินการประชุม
๔. ผลการประชุม

#### ประเภทของการประชุม

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ
๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น
๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน
๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา
๕. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ

วัตถุประสงค์ : เพื่อแจ้งคำสั่ง

เพื่อชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ

เพื่อแถลงผลงาน หรือความก้าวหน้าของงาน

### บทบาทของประธาน

#### ก่อนการประชุม

๑. ร่วมกับเลขานุการกำหนดระเบียบวาระ
๒. ศึกษารายละเอียดของระเบียบวาระ
๓. กำหนดแนวทางหรือเกณฑ์ในการดำเนินการประชุม

#### ขณะประชุม

๑. กล่าวเปิดประชุมและสร้างบรรยากาศที่ดี
๒. ระบุประเด็นที่จะให้ที่ประชุมทราบ แจ้งด้วยว่าเป็นการประชุมประเภทไหน
๓. กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น
๔. ควบคุมให้ที่ประชุมอยู่ในประเด็น
๕. คอยสรุปประเด็น หรือมติที่ประชุม
๖. กล่าวปิดประชุม

#### ภายหลังการประชุม

๑. ร่วมมือกับเลขานุการ ตรวจสอบร่างมติที่ประชุม
๒. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุม

### บทบาทของเลขานุการ

#### ก่อนการประชุม

๑. ร่วมกับประธานจัดระเบียบวาระ
๒. เตรียมข้อมูล เพื่อแจกล่วงหน้าให้ผู้เข้าร่วมประชุม
๓. เป็นผู้สรุปประเด็นให้ที่ประชุมพิจารณา
๔. จัดเตรียมสถานที่ประชุม
๕. เตือนผู้เข้าประชุมก่อนถึงเวลาประชุม

#### ขณะประชุม

๑. ดูแลความเรียบร้อยของที่ประชุม
๒. ช่วยเหลือประธานในการแจ้งระเบียบวาระในการประชุม

๓. เป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดประกอบระเบียบวาระ
๔. ช่วยประธานทำการสรุปมติของที่ประชุม
๕. จัดบันทึกการประชุม

#### ภายหลังการประชุม

๑. ร่างมติที่ประชุมเพื่อเสนอประธาน
๒. เวียนมติของที่ประชุมเพื่อผู้เข้าร่วมประชุมแก้ไข หรือลงนาม
๓. ร่วมมือกับประธานเพื่อให้มีการปฏิบัติตามมติ

#### **บทบาทของสมาชิกผู้เข้าประชุม**

##### ก่อนการประชุม

๑. ศึกษาระเบียบวาระของการประชุม
๒. ทำการศึกษา และเตรียมตัวประชุมตามวาระต่างๆ
๓. เข้าประชุมตามเวลาที่นัด

##### ขณะที่ประชุม

๑. แสดงบทบาทให้สอดคล้องกับระเบียบวาระและประเภทของการประชุม
๒. ต้องรักษาบรรยากาศของที่ประชุม
๓. ต้องพร้อมที่จะรับมอบหมายงานตามมติที่ประชุม
๔. ต้องพร้อมที่จะยอมรับมติของที่ประชุม

##### ภายหลังการประชุม

๑. ต้องตรวจร่างรายงานการประชุม
๒. ต้องพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติตามมติที่ประชุมอย่างจริงจัง

## **ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานสารบรรณ**

### **ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ**

๑. การทำงานของระบบช้า และ error บ่อย
๒. ขั้นตอนวิธีการใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน
๓. เอกสารที่ scan ส่งทางระบบ e-document แล้ว หน่วยงานเจ้าของเรื่องก็จัดส่งเอกสารเป็น paper มายังคณะ/หน่วยงานอีกครั้ง ทำให้การลงรับเอกสารซ้ำซ้อน

๔. การจัดส่งเอกสาร จะต้องส่งไปยังหน่วยงานระดับ กอง/คณะ/ศูนย์/สถาบัน/สำนัก และวิทยาลัย จะส่งเอกสารไปยังหน่วยงานย่อยระดับ งาน/ฝ่าย/ภาควิชา โดยตรงไม่ได้

๕. เอกสารที่ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง บุคคลนั้นไม่สามารถตอบกลับเอกสารผ่านทางระบบได้

๖. เมนูหนังสือที่ส่งออกต่างคณะบางครั้ง ไม่แสดงรายการเอกสารที่หน่วยงานจัดส่งออกไปต่างคณะ ทำให้ไม่สามารถดึงเอกสารกลับเพื่อทำการแก้ไขหรือยกเลิกได้

๗. เอกสารที่คณะ/หน่วยงานส่งคืน หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่จะจัดส่งจะไม่สามารถทราบได้ว่ามีเอกสารส่งคืน เพราะไม่มีสัญลักษณ์หรือข้อความใด ๆ แจ้งว่ามีเอกสารตีกลับ

๘. เอกสารที่ได้รับบางครั้งไม่สามารถเปิดอ่านเพื่อทำการลงรับ/ส่งคืนได้ ดังภาพข้างล่าง

รายการเอกสารจากหน่วยงานภายนอกที่ยังไม่ลงรับ					
3 ชุด					
หน่วยงานที่ส่ง	วันที่ส่ง	ชนิด [เลขที่เอกสาร]	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	เรื่อง	
งานประชา สัมพันธ์	29 มิ.ย. 50 09.28 น.	หนังสือภายในอื่นๆ [ ]			 

ทำให้เมนูเอกสารยังไม่ลงรับจะมีเรื่องที่ไม่ได้ลงรับค้างที่หน้าจอ

๙. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) สำหรับผู้รับ-ส่งเอกสาร มีเมนูรายงานการลงรับเอกสาร แต่ไม่มีเมนูรายงานการส่งเอกสาร

๑๐. ผู้รับ-ส่งเอกสาร ลงรับเอกสารแล้วจัดส่งให้ผู้ส่งการคนที่ 1 ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2550 เมื่อผู้ส่งการคนที่ 1 เข้าใช้ระบบงานเพื่อตรวจสอบเอกสารรอส่งการในวันเดียวกัน แต่ไม่มีให้ส่งการ ซึ่งเมื่อเข้าไปตรวจสอบในวันถัดไปพบว่าเอกสารเข้ามารอให้ส่งการ (รับเอกสารข้ามวัน)

๑๑. เอกสารแจ้งเวียนที่ส่งให้คณะ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เมื่อคณะ/หน่วยงานลงรับเอกสาร เลือกลง จะไม่สามารถอ่านคำสั่งการได้จากช่อง “การดำเนินการเอกสาร” จะต้องไปเปิดดูที่เส้นทางทำให้การทำงานหลายขั้นตอน

๑๒. คณะ/หน่วยงาน แจ้งเวียนเอกสารซ้ำซ้อน (เรื่องเดียวกันส่งมาจากหน่วยงานต่างกัน)

๑๓. บางคณะ/หน่วยงาน ใช้วิธีการสั่งพิมพ์ (print) เอกสารเพื่อนำเสนอสั่งการ (ไม่ดำเนินการทางระบบ)

๑๔. โปรแกรมเมอร์ผู้พัฒนาระบบอยู่ที่วิทยาเขตหาดใหญ่ เมื่อระบบมีปัญหาทำให้การแก้ไขไม่สะดวก  
ล่าช้า

## แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีเอกสารส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง และบุคคลนั้นต้องการจะโต้ตอบเอกสารทางระบบให้พิมพ์ข้อความลงในช่อง เพิ่มความเห็น/คำตอบส่วนตัว คลิกปุ่ม บันทึกและปิด แล้วแจ้งผู้หน้าที่รับ-ส่งเอกสารของภาควิชา/ฝ่าย ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารไปยังเจ้าของเรื่องเพื่อทราบหรือดำเนินการต่อไป

๒. เอกสารที่หน่วยงานเสนอส่งการเรียบร้อยแล้ว และจัดส่งแจ้งเวียนคณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ คณะ/หน่วยงานที่รับเอกสารสามารถอ่านคำสั่งการโดยคลิกที่ เส้นทาง และคลิกที่ชื่อหน่วยงานที่จัดส่งเอกสาร จะปรากฏหน้าต่างเพื่ออ่านคำสั่งการของเอกสารเรื่องนั้น

๓. หากคณะ/หน่วยงาน ต้องการทราบว่า มีเอกสารส่งคืน (ตีกลับ) มาหรือไม่นั้น ให้ไปตรวจสอบที่เมนูเอกสารตีกลับ

๔. เอกสารที่ผู้สั่งการได้สั่งการแล้ว และส่งกลับไปยังผู้รับ-ส่งเอกสารของงานที่นำเสนอ หากต้องการแก้ไขข้อความคำสั่งการ ให้ผู้สั่งการเอกสารไปค้นหาเอกสารที่ เมนูเอกสารสั่งการแล้ว และเลือกคลิกปุ่ม ดึงเอกสารกลับ (แถวเดียวกับชื่อเรื่องที่ต้องการแก้ไขคำสั่งการ) เอกสารเรื่องนั้นจะไปปรากฏที่เมนูเอกสารรอส่งการ เพื่อดำเนินการสั่งการใหม่อีกครั้ง (ทั้งนี้เอกสารเรื่องนั้นผู้รับ-ส่งของงานจะต้องไม่ได้ดำเนินการใด ๆ กับเอกสาร)

## ข้อเสนอแนะ

๑. ควรพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้สมบูรณ์ ครอบคลุมยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
๒. การอ่านคำสั่งการของเอกสาร ควรจะแสดงที่หน้าต่าง “การดำเนินการเอกสาร” ด้วย ไม่ใช่ต้องไปเปิดอ่านที่เส้นทางอย่างเดียว
๓. ควรมีสัญลักษณ์แจ้งเตือนหรือข้อความใด ๆ บ่งบอกเมื่อมีเอกสารตีกลับมา
๔. ควรเพิ่มเติมให้เมนูเอกสารถึงตัวท่าน สามารถโต้ตอบกลับเอกสารไปถึงผู้รับ-ส่งได้
๕. การจัดส่งเอกสาร ควรจัดส่งให้เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. จัดประชุมหารือเพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางปฏิบัติในเรื่องการจัดส่งเอกสาร
๗. ควรประชาสัมพันธ์การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมบุคลากรทุกฝ่าย
๘. ควรจัดอบรมวิธีการใช้ระบบงานให้แก่บุคลากรทุกคน

## การรับหนังสือ

การรับหนังสือ คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล

ซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” การรับหนังสือมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลังละตรวจความถูกต้องของเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ส่งออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องและบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

๒ การประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอรายละเอียดดังนี้ .

๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามลำดับทะเบียนหนังสือรับ.๒

๒ วันที่ ให้ลงวันที่.๒เดือน ปี ที่รับหนังสือ

๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ.๒

## แบบตรารับหนังสือ

(ชื่อส่วนราชการ)
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

๓ .ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๑ ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศให้ลง วัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน .

๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไป.๓  
ตลอดปีปฏิทินเลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา.๓

๔ ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา.๓

๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี.๓  
ตำแหน่ง

๖ ถึง ให้ลง.๓ตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลใน  
กรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ.๓

๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น.๓

๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)



## แบบทะเบียนหนังสือรับ

ทะเบียนหนังสือรับ

วันที่..... ค.พ.....เดือน.....

เลข ทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การ ปฏิบัติ	หมายเหตุ

๔. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อดำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน โดยใช้สมุดส่งหนังสือหรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนหนังสือรับ

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินการเรื่องในหน่วยงานนั้นเอง จนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งหนังสือออกเลขที่ที่เท่าใด วย เดือน ปีใด

๕. การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณ . กลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

## การปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารลับ

### ๑. การลงทะเบียนเอกสารลับ

ส่วนราชการต้องลงทะเบียนเอกสารลับ เพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และแจกจ่ายเอกสารลับ ให้เป็นไปโดยถูกต้องและให้หัวหน้าส่วนราชการดังกล่าวแต่งตั้งบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและได้ผ่านการตรวจสอบประวัติและพฤติกรรมตามชั้นความลับที่จำเป็นต้องปฏิบัติเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบเรียกว่า “นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ” และ “ผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ” ของส่วนราชการนั้น

หากมีความจำเป็นก็ให้แต่งตั้งนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของส่วนราชการนั้นในระดับรองลงมาได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าราชการดังกล่าวในวรรคแรก

### ๒. เครื่องหมายแสดงชั้นความลับ

การแสดงชั้นความลับของเอกสารที่เป็นความลับ โดยปกติให้ประทับหรือเขียน

ตัวอักษรตามชั้นความลับที่กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสารที่มีชั้นความลับนั้น ตัวอักษรต้องให้แสดงไว้ที่หน้าแรกในลักษณะเช่นเดียวกัน ถ้าเอกสารนั้นเย็บเป็นเล่มเข้าปกให้ทำเครื่องหมายดังกล่าว ที่ด้านนอกของปกหน้าปกหลังด้วย ถ้าเป็นภาพเขียนแผนที่และแผนภูมิ ให้ประทับหรือเขียนอักษรแสดงชั้นความลับในลักษณะเดียวกันกับเอกสารที่กล่าวมาแล้ว และแสดงไว้ใกล้ชื่อภาพหรือมาตราส่วนด้วย โดยให้ชั้นความลับนั้นปรากฏเห็นได้เด่นชัด ถ้าเอกสารนั้นม้วนหรือพับได้ก็ให้แสดงชั้นความลับไว้ให้ปรากฏเห็นได้ขณะที่เอกสารนั้นม้วนหรือพับอยู่ด้วย

### ๓. การรับหนังสือลับ

การรับเอกสารชั้นลับที่สุดและลับมากที่เจ้าหน้าที่ของหรือของชั้นใน ระบุชื่อบุคคล

ใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมกับระบุตำแหน่ง ให้บุคคลนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้นั้นโดยตรง เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และนำเอกสารไปลงทะเบียนเอกสารลับหรือนำเสนอผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเสียก่อน จึงดำเนินการต่อไปได้ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนอาจดำเนินการไปก่อนแล้วให้นำมาลงทะเบียน

ถ้าเจ้าหน้าที่ของหรือของชั้นในระบุถึงตำแหน่งก็ให้ผู้ครองตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ครองตำแหน่งนั้น หรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับที่มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารลับที่สุดและลับมาก เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และให้ผู้ดำเนินการลงทะเบียนเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่ผู้ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นผู้ลงชื่อในใบรับเอกสารลับและลงทะเบียนแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

นำเอ (๑)เอกสารลับที่สุดและลับมากนั้นส่งมอบโดยตรงให้แก่บุคคลที่ถูกระบุชื่อโดยเร็วแต่ถ้าเป็นเอกสารที่ระบุตำแหน่งแล้ว ก็อาจพิจารณามอบให้แก่ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการในขั้นต้นแทนบุคคลที่ถูกระบุตำแหน่งนั้นดำเนินการด่วนได้

ในกรณีที่บุคคลที่เอกสารลับนั้นระบุชื่อ (๒)อหรือตำแหน่ง ยังไม่สามารถดำเนินการต่อเอกสารได้ในทันทีให้นำเอกสารลับที่สุดหรือลับมากนั้นมาเก็บไว้ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารลับที่สุดและลับมาก

เอกสารลับที่เจ้าหน้าที่ของหรือของชั้นในระบุถึงตำแหน่งให้บุคคลที่ครองตำแหน่งนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบเอกสารลับ ถ้าเจ้าหน้าที่ของหรือของชั้นในระบุถึงบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมตำแหน่ง แล้วให้ผู้ถูกระบุชื่อที่หน้าซองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยตรงเท่านั้นเป็นผู้เปิดและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ สำหรับเอกสารชั้นลับ ที่ใส่ซองชั้นเดียวให้ เจ้าหน้าที่ผู้เปิดซองเอกสารนั้นให้แก่นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับทันที

ในกรณีที่มีระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้ประการใด ให้ถือปฏิบัติตามนั้น โปรดดูรายละเอียดในระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ) (ในภาคผนวกท้ายหนังสือเล่มนี้

## การจ่ายหนังสือ

การจ่ายหนังสือภายในส่วนราชการหรือหน่วยงาน คือ การจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติ ได้รับทราบเรื่องราวที่จะต้องดำเนินการและจ่ายเรื่องให้แก่เจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง เพื่อนำไปปฏิบัติ มีแนวปฏิบัติดังนี้

๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับ .- ส่ง นำแฟ้มหนังสือเข้าใหม่จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้รับมอบหมายไป มอบให้หัวหน้างานธุรการ หัวหน้างานสารบรรณ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จ่ายเรื่อง เมื่อพิจารณาบันทึกจ่ายเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่รับส่ง นำหนังสือเข้าใหม่เหล่านั้นไปมอบให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ซึ่งจะเป็นผู้จ่ายเรื่อง-ให้แก่เจ้าของเรื่องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับไว้เป็นหลักฐาน

๒ การจ่ายเรื่องต้องจ่ายทันที ให้ทันกำหนดเวลา .

๓ ผู้มีหน้าที่จ่ายเรื่อง เมื่อพิจารณาหนังสือก่อนจ่ายแล้วเห็นว่าเรื่องใดมีความสำคัญ ควร . บันทึกช่วยจำเพื่อสามารถติดตามเรื่องได้ทันเวลา

**หมายเหตุ** การจ่ายหนังสือสำหรับสถานศึกษาให้ถือปฏิบัติโดยยึดหลักการและแนวทาง

ปฏิบัติตามที่ได้กล่าวไว้นี้โดยอนุโลม

**ขั้นตอนการเดินหนังสือราชการ**

**ขั้นตอนการเดินหนังสือราชการโดยปกติจะสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ลักษณะ**

**ลักษณะที่ ๑** ขั้นตอนการเดินหนังสือในกระบวนการรับเข้า โดยเริ่มจากการรับเข้าของเจ้าหน้าที่รับ - ส่ง และมีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ทำให้เกิดขั้นตอนการเดินหนังสือตามลำดับ จนถึงเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเป็นผู้ปฏิบัติ เช่นนี้เรียกว่า ขั้นตอนของหนังสือเข้าตามแผนภูมิ ที่ ๑

**ลักษณะที่ ๒** ขั้นตอนการเดินหนังสือในกระบวนการส่งออก โดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง รับเรื่องจากผู้จ่ายหนังสือมาดำเนินการหรืออาจเริ่มจากการเป็นเจ้าของเรื่องผู้ปฏิบัติเป็นเริ่มแรก ก็ได้ใน (ต้นเรื่อง) การดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับจนถึงการส่งออกดูจากแผนภูมิที่ ๒

กระบวนการเดินทางหนังสือราชการที่ปฏิบัติอยู่ในระหว่างปี หนังสือจะต้องอยู่ในแฟ้มเก็บ ระหว่างปีจนถึงสิ้นปี มีการเก็บ และการทำลายเป็นขั้นตอนสุดท้าย จัดเป็นขั้นตอนการการเดินหนังสือ ราชการครบกระบวนการตามแผนภูมิที่ ๓

### การใช้ตราครุฑ

๑. การใช้ตราครุฑ ตราครุฑมาตรฐานมี ๒ ขนาด - ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร - ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรามีรูปวงกลมซ้อนกันเส้นผ่านศูนย์กลาง วงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑ
๒. การเสนอหนังสือ ๑. การเสนอหนังสือ คือการนำหนังสือราชการที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จแล้วเสนอ ต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข บันทึก สั่งการ ทราบ หรือลงนาม ใดๆ ใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ ราชการ นั้น ๆ ดำเนินต่อไปตามสายงานจนเสร็จสิ้น ๒. วิธีเสนอหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่อง เสนอซึ่งโดยปกติได้แก่เจ้าหน้าที่ สารบรรณ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แยกหนังสือที่จะเสนอออกเป็น ประเภท ๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับ ความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อ ทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้แยกแฟ้มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะเรื่องด่วนควรแยกและเขียน ตัวอักษรด่วนปิดหน้าปกแฟ้มเสนอให้เห็นชัดเจน

## จัดระบบงานเอกสารอย่างมืออาชีพ

ผู้ที่มีหน้าที่จัดการกับงานเอกสารกองโต มักจะปวดหัวกับการค้นหาเอกสารที่ต้องการ บ่อยครั้งในเวลาที่ต้องการหาเอกสารกลับหาไม่เจอ ทั้งที่จำได้ว่าเพิ่งเห็นมันอยู่ตรงนี้ ตรงนั้น ความยุ่งเหยิงวุ่นวายบนโต๊ะทำงานทำให้ชีวิตของเรายุ่งเหยิงตามไปด้วยถึงเวลาแล้วที่จะปรับเปลี่ยนชีวิตเสียใหม่ ให้ง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้นมาเริ่มต้นจัดระเบียบเอกสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเอกสารกันดีกว่า

**๑. การจัดระบบการเข้า – ออก ของเอกสาร** ควรจัดโต๊ะทำงานเรียง ลำดับกันตามลำดับของเอกสารที่จะต้องผ่าน และให้อยู่ใกล้กัน เพื่อให้การไหลของเอกสารเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พยายามจัดให้ขั้นตอนของเอกสาร ผ่านโต๊ะต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด ในลักษณะของการบริการจุดเดียว (ONE-POINT SERVICE) จะทำให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถลดความสับสนในการส่งเอกสาร และการติดต่องานให้ลดลงได้

### ๒. การจัดแฟ้มเอกสาร

- การแยกประเภทของเอกสาร เอกสารต่าง ๆ สามารถแยกออกได้เป็น เอกสารที่ใช้ประจำ เอกสารที่ใช้ตามช่วงเวลา และเอกสารที่ใช้ในกรณีพิเศษ การจัดเก็บเอกสารประเภทต่าง ๆ นั้น มีวิธีการดังนี้
- แฟ้มเอกสารที่ใช้ประจำ ให้จัดไว้ในชั้นที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้มากที่สุด และจัดให้อยู่ในระดับสูงจากเข่าถึงบ่าของผู้ใช้ จะทำให้การหยิบใช้และจัดเก็บทำได้สะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดอันตรายต่อร่างกายด้วย
- แฟ้มเอกสารที่ใช้ประจำ ให้จัดไว้ในชั้นที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้มากที่สุด และจัดให้อยู่ในระดับสูงจากเข่าถึงบ่าของผู้ใช้ จะทำให้การหยิบใช้และจัดเก็บทำได้สะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดอันตรายต่อร่างกายด้วย
- การจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ เมื่อแบ่งประเภทของเอกสารได้แล้ว ก็นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยระบุเป็นตัวอักษร, ตัวเลข หรือใช้สีของแฟ้มที่แตกต่างกัน หรือใช้เทปสติกที่สันแฟ้ม จะทำให้การค้นหาและการจัดเก็บเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
- การจัดเรียงแฟ้มให้อยู่ตามลำดับในชั้นเก็บ การจัดเก็บแฟ้มเข้าชั้นเก็บ อาจจะมีการเรียงหมายเลข หรือใช้วิธีขีดเส้นทแยง จากแฟ้มแรกจนถึง แฟ้มสุดท้าย จะทำให้การจัดเก็บแฟ้มเข้าที่นั้น ถูกต้องรวดเร็ว แฟ้มไหนที่อยู่ผิดที่ จะรู้ได้ทันที และสามารถเอากลับคืนที่เดิมได้ง่าย
- การจัดทำแฟ้มดัชนี (Index File) เป็นแฟ้มที่ระบุรายละเอียดของหมวดหมู่ เอกสาร ซึ่งอาจกำหนดเป็นกลุ่มตัวเลขหรือเป็นกลุ่มตัวอักษร ทั้งหมายเลขของแฟ้มเอกสารและหมายเลขของตู้เก็บเอกสาร ซึ่งแฟ้มดังกล่าวจะบอกกว่าเอกสารหมวดหมู่ใด ถูกเก็บไว้ ณ ที่ใด เมื่อต้องการเอกสารก็เพียงแต่เปิดหาที่แฟ้ม ดัชนี ก็สามารถไปหาเอกสารที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็ว ลดเวลาในการค้นหา

**๓. แบบฟอร์มต่าง ๆ** ควรจะมีการทบทวนรูปแบบของเอกสารต่าง ๆ อยู่เสมอ อาจกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการทบทวนเอกสาร เช่น ปีละครั้ง หรือสองปีต่อครั้ง เพราะแบบฟอร์มที่ใช้มานาน ๆ มักมีช่องที่เติม

ข้อความต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ไม่จำเป็น ไม่เหมาะกับสถานการณ์หรือมีมากเกินไป ควรมีการแก้ไขให้กะทัดรัด ใช้  
งานได้สะดวกรวดเร็ว และสิ้นเปลืองกระดาษน้อยที่สุด

**๔. การจัดทำรายงานต่าง ๆ** ควรจัดทำให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ เนื้อหารายงานควรจะสั้นและ  
ตรง จุดประสงค์ที่สุด เพื่อให้ผู้อ่านสามารถจับใจความได้รวดเร็ว และถ้าไม่จำเป็นแล้ว ไม่ควรทำรายงานเกินความ  
จำเป็น

**๕. จัดระเบียบตู้เอกสารและโต๊ะทำงาน** ควรมีการจัดระเบียบและทำความสะอาดอย่าง น้อยเดือนละครั้ง  
โดยการขจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็น จัดแยกของที่จำเป็นให้เป็นระเบียบ ตู้เอกสารและลิ้นชักโต๊ะทำงาน มักมีสิ่งของที่ไม่  
จำเป็นอยู่เสมอ หรือบางทีก็มีมากเกินไปจนจำเป็นต่อการใช้งาน จึงควรมีการจัดการทิ้งบ้างตามสมควร สำหรับ  
โต๊ะทำงานนั้นควรมีการจัดระเบียบทุกครั้งหลังเลิกงานประจำวัน

การจัดเอกสารให้เข้าที่เข้าทาง ก็เหมือนกับการจัดการกับชีวิตให้มีระเบียบ คุณจะพบว่า ถ้าคุณไม่ต้อง  
เสียเวลาไปกับการค้นหาเอกสาร คุณจะใช้เวลากลับคืนมาไม่น้อยทีเดียว

## ๗ แนวคิดกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร

เราเชื่อว่าต้องมีวันที่สมองไม่ทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ไม่บังเกิด หรือค้นหาไอเดียโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่งไม่ได้ โดยเฉพาะถ้าคุณอยู่ฝ่ายที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลา อาทิ เช่น ฝ่ายการตลาด ครีเอทีฟโฆษณา ฯลฯ ในความเป็นจริงแล้ว ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่สามารถบ่มเพาะขึ้นมาได้ และเป็นเรื่อง que ทุกคนในองค์กรสามารถช่วยกันได้

ถ้าคุณมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน หน้าที่สำคัญคือการกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจ และพร้อมจะขับเคลื่อนองค์กรงให้ก้าวหน้า

## ๗ แนวคิดง่ายๆ เป็นแนวทางในการสร้างพนักงานที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ ดังนี้

### ๑. เปิดกว้างเพื่อการเปลี่ยนแปลง

หากต้องการสร้างพนักงานที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ สิ่งที่สำคัญมากคือต้องเปิดใจให้กว้าง และเลิกยึดติดกับการทำงานรูปแบบเก่า เพราะวิธีการที่เคยใช้แล้วได้ผลดี ไม่ได้แปลว่าจะใช้ได้ไปตลอด ดังนั้นต้องให้เวลากับทีมงานในการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ และกล้าเสี่ยงที่จะล้มเหลวบ้าง โดยอย่าลืมน่า ไอเดียเจ๋งๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ กว่าที่จะได้มาก็ต้องแลกกับการลองผิดลองถูกมานับครั้งไม่ถ้วน

### ๒. กำหนดเป้าหมาย แต่ไม่กำหนดวิธีการ

ถ้ามีแต่คอยกำกับว่าพนักงานต้องทำอะไรบ้าง แล้วจะคาดหวังให้ได้งานหรือผลลัพธ์ที่แปลกใหม่จากพนักงานได้อย่างไร ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือ การบอกให้พนักงานเข้าใจถึงเป้าหมาย พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนวทางการทำงานที่แตกต่าง แต่สามารถไปถึงเป้าหมายได้เช่นกัน ซึ่งการทำแบบนี้อาจได้เห็นแนวคิดดีๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อนเลยก็ได้

### ๓. สร้างค่านิยมแห่งการสร้างสรรค์ พร้อมปลูกฝังเข้าไปในทีม

การสร้างค่านิยมแห่งการสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถือเป็นตัวกำหนดแนวทางการทำงานให้พนักงานทุกคน เช่น ใส่ความคิดสร้างสรรค์ลงไปในทุกชิ้นงาน โดยหัวหน้าหรือองค์กรต้องหมั่นสื่อสารให้พนักงานได้ตระหนักและรับรู้ ซึ่งสามารถทำได้โดยการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง ตลอดจนคอยกระตุ้นให้ทุกคนยึดถือแนวคิดนี้ในการทำงานอยู่เสมอ

### ๔. สร้างบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์

บรรยากาศในการทำงานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เช่น การตกแต่งออฟฟิศให้มีสีสันสดใส มีห้องนั่งเล่นให้พนักงานได้ผ่อนคลายในยามที่เครียด หรือมีกิจกรรมสนุกๆ ให้พนักงานร่วมกันทำ อาทิ



ให้พนักงานช่วยกันตกแต่งโต๊ะทำงานตามเทศกาล โดยให้รางวัลกับผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่สุด หรือบางครั้งอาจใช้วิธีให้พนักงานออกมาบอกเล่าเรื่องราว ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร เทคโนโลยี เทรนด์ใหม่ๆ ของโลก ตลอดจนเรื่องราวที่สร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งวิธีการนี้ยังเป็นเหมือนการอัปเดตความรู้ใหม่ๆ ให้กับพนักงานคนอื่นด้วย

#### **๕. ระดมสมองประลองปัญญากันอย่างสร้างสรรค์**

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอาจจะฟังดูเป็นเรื่องธรรมดาที่ใครก็ใช้กันเวลาที่ต้องการไอเดียใหม่ๆ แต่หัวหน้าหรือองค์กรต้องสื่อสารให้ทุกคนรู้ว่าการเสนอความคิดเห็นไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ยิ่งคนเสนอความคิดมากเท่าไร ยิ่งดีกว่าไม่มีใครเสนอเลย นอกจากนี้ต้องใส่ใจรายละเอียดในเรื่องเล็กๆ ด้วยเช่นกัน เพราะบางครั้งความคิดเห็นที่ฟังดูแล้วไม่น่าสนใจ ในอนาคตอาจกลายเป็นชิ้นส่วนสำคัญของสุดยอดไอเดียก็ได้ สุดท้ายคือเสริมได้แต่อย่าตี เพราะถ้าไม่ชอบในสิ่งที่พนักงานนำเสนอแล้วตีทันที คงไม่มีพนักงานคนไหนกล้าแสดงความคิดเห็นออกมาอีกแน่นอน ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือพยายามถามในสิ่งที่ยังสงสัย และนำไอเดียเหล่านั้นไปเสริมหรือต่อยอด

#### **๖. อย่ารีบด่วนตัดสินใจ ให้มองหาความคิดอื่นมาเปรียบเทียบเสมอ**

หลายครั้งที่พนักงานมักจะพลาดโอกาสในการสร้างผลงานที่ดีกว่าได้ เพียงเพราะหัวหน้าหรือองค์กรรีบตัดสินใจ ดังนั้นควรมองหาหรือนำความคิดอื่นมาเปรียบเทียบเพิ่มเติม แต่บางสถานการณ์ที่ต้องการความรีบด่วนก็อาจจะใช้วิธีนี้ได้ ซึ่งก็ต้องปรับใช้กันไปตามความเหมาะสม

**๗. อย่าปล่อยให้พนักงานจมอยู่กับสิ่งเดิมๆ** นานเกินไปบางครั้งการอยู่ในบรรยากาศหรือการทำงานร่วมกับคนเดิมๆ ก็อาจจะทำให้พนักงานขาดความคิดสร้างสรรค์ได้ เพราะภายนอกยังมีอีกหลายสิ่งมากมายให้ออกไปเจอและศึกษาค้นคว้า ดังนั้นหากหัวหน้าหรือองค์กรสามารถให้พนักงานออกไปเปิดโลกทัศน์ เช่น การไปศึกษาดูงาน อาจทำให้พนักงานได้แนวคิดใหม่ๆ และนำกลับมาใช้กับการทำงานในองค์กรได้

## ปัญหาด้านเอกสารจัดเก็บ และการจัดเก็บเอกสาร

งานเอกสารเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงานของทุกองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทั่วไป (กระดาษ) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีในการ จัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่แต่ก็อาจจะต้องใช้ เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่กันไปด้วย อาจจะไม่สามารถเลิกใช้เอกสารให้เหลือเป็นศูนย์ได้ตั้งนั้น ว่าการจัดเก็บเอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามปริมาณการใช้งาน ส่งผลให้เกิดปัญหา การจัดการเอกสารตามมา และทำให้ผู้ใช้งานประสบความยุ่งยากพอสมควรในการใช้งาน ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงความสำคัญของเอกสารที่ใช้ภายในหน่วยงานก่อนว่ามีความสำคัญอย่างไร

๑. เอกสารการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการภายใน หนังสือ สั่งการ หนังสือ ประทับตรา หนังสือประชาสัมพันธ์หรือหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บเป็นหลักฐาน ล้วนมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหารองค์การอย่างยิ่ง เอกสารเหล่านี้จะเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง หลักฐานการดำเนินงาน การติดต่อประสานงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อประกอบการดำเนินกิจการของ องค์กร

๒. สามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีความ ข้อร้องเรียน ดังนั้นจึง ต้องเก็บเอกสารให้มีสภาพดีใช้ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาได้ในทันทีที่ต้องการหรือต้องการใช้งาน

๓. เป็นแหล่งรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญของสำนักงาน ผู้ใช้งานเอกสารจึงจำเป็นต้องแยกการ จัดเก็บเอกสาร ออกเป็นหน่วย เป็นหมวดหมู่ซึ่งเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทบทวนความจำ สังเกตได้ง่าย

๔. ใช้วางแผนแก้ปัญหาหรือตัดสินใจสามารถให้ผู้บริหารพิจารณาความความความชอบของ บุคลากรในองค์กรได้ เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนเงินเดือน การให้โบนัส และการเลื่อนตำแหน่งงานที่ดีขึ้น ฯลฯ

๕. เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารที่มีเกี่ยวข้องกันไว้ในแหล่งเดียวกัน การจัดเก็บเอกสารนอกจาก จะต้องมีการ จัดเก็บและค้นหาที่เป็นมาตรฐาน ให้เป็นหมวดหมู่แล้วจะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความสะดวก คล่องตัวในการเรียกใช้ งาน

ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร เมื่อแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการใช้เอกสารเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กร บรรลุ เป้าประสงค์ที่แต่ละองค์กรวางไว้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจึงมักจะประสบปัญหาบ่อยครั้งในการจัดการงาน เอกสาร ได้แก่ปัญหาดังต่อไปนี้

๑. มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้ เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลานานในการค้นหา

๒. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาทำให้ เอกสารสูญหาย ไม่สามารถเรียกใช้ได้ ๒

๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถ ค้นหาเอกสารได้ หรือหาไม่เจอ ต้องใช้เวลานานในการค้นหา

๔. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บเอกสารเท่าที่ควรหรือขาดการจัดหมวดหมู่เอกสารให้ง่าย ต่อการค้นหา

๕. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเอกสารอยู่ตามโต๊ะเจ้าหน้าที่ ตามแฟ้มนำเสนองาน ทำให้ยากใน การค้นหา ผู้อื่นไม่สามารถค้นหาได้

๖. บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว ทำให้ไม่สามารถติดตามเอกสารได้เกิดการสูญหาย

๗. ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอนทำให้เจ้าหน้าที่ต้อง คอยเก็บเอกสารไว้ในแต่ละปีค่อนข้างมาก ทำให้พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร

๑. สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่ขาดบุคลากรในการทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร อาจจะต้องจัดหา บุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าวโดยเฉพาะ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงาน เป็นต้น

๒. ฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลจัดการเอกสารอย่างถูกวิธี และเป็นระบบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความรอบคอบ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีระเบียบแบบแผนในการ จัดการเอกสาร

๔. สามารถจำแนกลักษณะของเอกสาร สามารถแยกเอกสารได้เป็นหมวดหมู่ ต้องเข้าใจและ ตัดสินใจว่าจะเก็บ เอกสารใดไว้บ้าง

๕. ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง มีความสามารถในการเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารได้ อย่างรวดเร็ว และ ฉับไวมีความจำดีเพื่อช่วยให้ปฏิบัติงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพ หรือทำ สัญลักษณ์หมวดหมู่ไว้เพื่อง่ายต่อการ ค้นหา

๖. สำหรับองค์กรที่มีปัญหาเรื่องการยืมคืนเอกสารจากบุคคลภายในหน่วยงานหรือหน่วยงาน อื่นอาจจะต้องจัดทำ ทะเบียนยืมคืนเอกสารไว้เพื่อง่ายในการติดตามหรือทวงถามเมื่อถึง กำหนดเวลา

๗. กรณีหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และมีงบประมาณเพียงพอ ก็อาจจะจัดหาเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ในการจัดเก็บ เอกสารซึ่งอาจจะต้องใช้งบประมาณในช่วงแรกเริ่มแต่จะส่งผลดีใน ระยะยาวเนื่องจากสามารถสืบค้นได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและประหยัดพื้นที่

๘. ควรกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอนองค์กรหรือหน่วยงานควรจะต้อง วางแผนในการจัดเก็บ และทำลาย ซึ่งจะต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้ทราบว่า หนังสือหรือเอกสารฉบับใดจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด และเมื่อไหร่จะต้องทำลาย ทั้งนี้จะช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่ จำเป็นต้องใช้ลง ซึ่งจะ ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการ จัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น เอกสารในรูปแบบกระดาษ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม เพราะเอกสารเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อหน่วยงานอย่าง ยิ่งเพราะเป็นหลักฐานในการดำเนินการติดต่อสื่อสารต่างๆ ซึ่งที่ สำคัญผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลจัดเก็บเอกสาร ๓ ต้องตระหนักและหาวิธีการให้เอกสารของหน่วยงานไม่ให้สูญหาย สืบค้นได้ง่าย ประหยัดเวลา จะส่งผลให้การ ดำเนินงานภายในองค์กรราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจาก ทุกหน่วยงานในปัจจุบันต้องได้รับการ ประเมินการดำเนินงานให้ได้คุณภาพตามที่รัฐกำหนด ยิ่งโดยเฉพาะ หน่วยงานที่เป็นสถานศึกษาจะต้องจัดเก็บ หลักฐานเพื่อประกอบหลักฐานการประเมินการดำเนินงานภายใน หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร ซึ่งล้วนต้องใช้เอกสารในการอ้างอิงการดำเนินงานทั้งสิ้น