



สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
Pathumwan Institute of Technology

คู่มือการปฏิบัติงาน

จัดทำโดย

นางสาวชญชิตา พัฒน์พันธุ์พงศ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เลขานุการคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์

(ฉบับแก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ ๒)

ประวัติการแก้ไข/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ

๑. แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ รายละเอียดการแก้ไข/ปรับปรุง ดังนี้

- ๑.๑ ความสำคัญของงานสารบรรณ
- ๑.๒ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ
- ๑.๓ ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานสารบรรณ

๒. แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๙ รายละเอียดการแก้ไข/ปรับปรุง ดังนี้

- ๒.๑ บทบาทของเลขานุการ
- ๒.๒ วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา
- ๒.๓ ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานเลขานุการ

คำนำ

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

หากมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความของคู่มือประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข ผู้จัดทำขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดี และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางสาวชนัญชิตา พัฒนพันธุ์พงศ์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
ประวัติการแก้ไข/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ	๓
งานสารบรรณ	๕
ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๖
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ	๑๕
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานเลขานุการ	๑๘
การปฏิบัติงานด้านการประชุม	๒๐
ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานสารบรรณ	๒๒

งานสารบรรณ

ความสำคัญของงานสารบรรณ

การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าการเขียนหนังสือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติราชการ เพราะงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับหนังสือ และปัญหาที่เกิดขึ้นมักเกี่ยวกับหนังสือ โดยเฉพาะการเขียนหนังสือ เช่น ไม่รู้ว่าจะเขียนอย่างไร เขียนแล้วใช้ไม่ได้ต้องแก้ไข ซึ่งสร้างความหงุดหงิดให้กับผู้เขียน และอาจสร้างความไม่พอใจให้กับหัวหน้างานเนื่องจากทำให้งานล่าช้า ดังนั้น การเขียนหนังสือจึงมีความสำคัญและจำเป็นค่อนข้างมากสำหรับผู้ที่เป็นข้าราชการ บุคลากรในงานบริหารและงานเลขานุการซึ่งงานที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงาน และสถาบันได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงาน เอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัย เป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและจากการที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและกระดาษ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างในส่วนของผู้ใช้ระบบงานของบางสาขาวิชา/หน่วยงาน ที่ยังไม่เข้าใจขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความหมายของงานสารบรรณ

ความหมายของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงงานที่เกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขบวนการเริ่มแรก จนถึงขั้นทำลายเอกสาร ทั้งนี้เพื่อที่จะไม่ให้มีการเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็นไว้ในส่วนราชการต่อไป

ความสำคัญของงานสารบรรณ

1. เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่นๆ ของหน่วยงาน
2. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
3. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ
4. เป็นหลักฐานราชการที่มีคุณค่า
5. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
6. เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่นๆ ของหน่วยงาน
7. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
8. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ

9. เป็นหลักฐานราชการที่มีคุณค่า
10. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

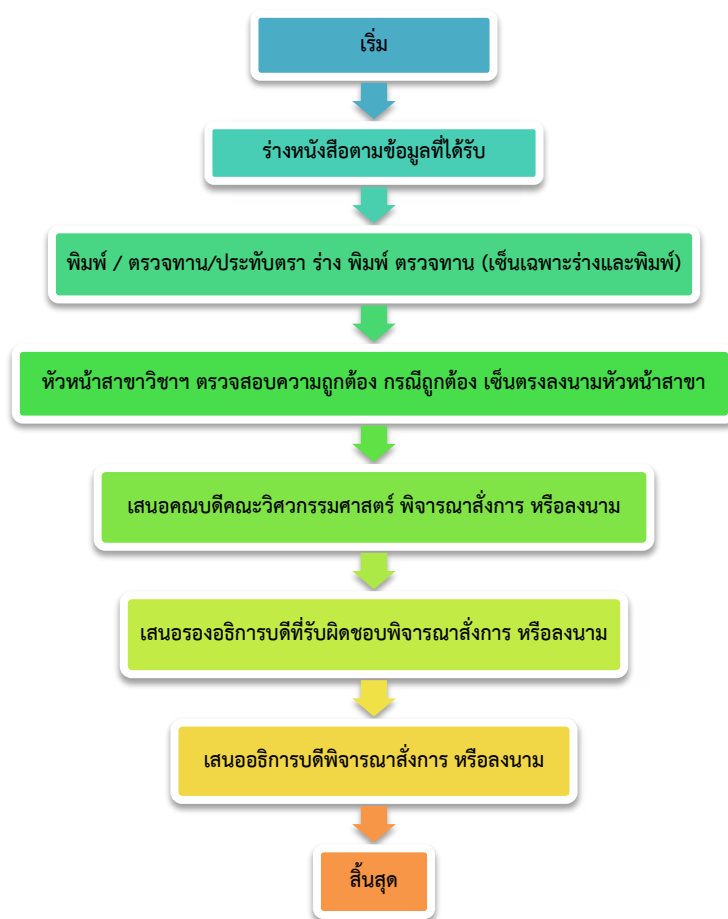
ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ ลงรับจัดเก็บเอกสาร เข้าระบบ และสามารถส่งต่อเพื่อลงนามในเอกสาร หรือ ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน มีระบบลงนามรับทราบ ในเอกสาร และ ในระบบแบบออนไลน์ รองรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และ ๒๕๔๘ ทำงานในลักษณะ Web Application สามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อม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

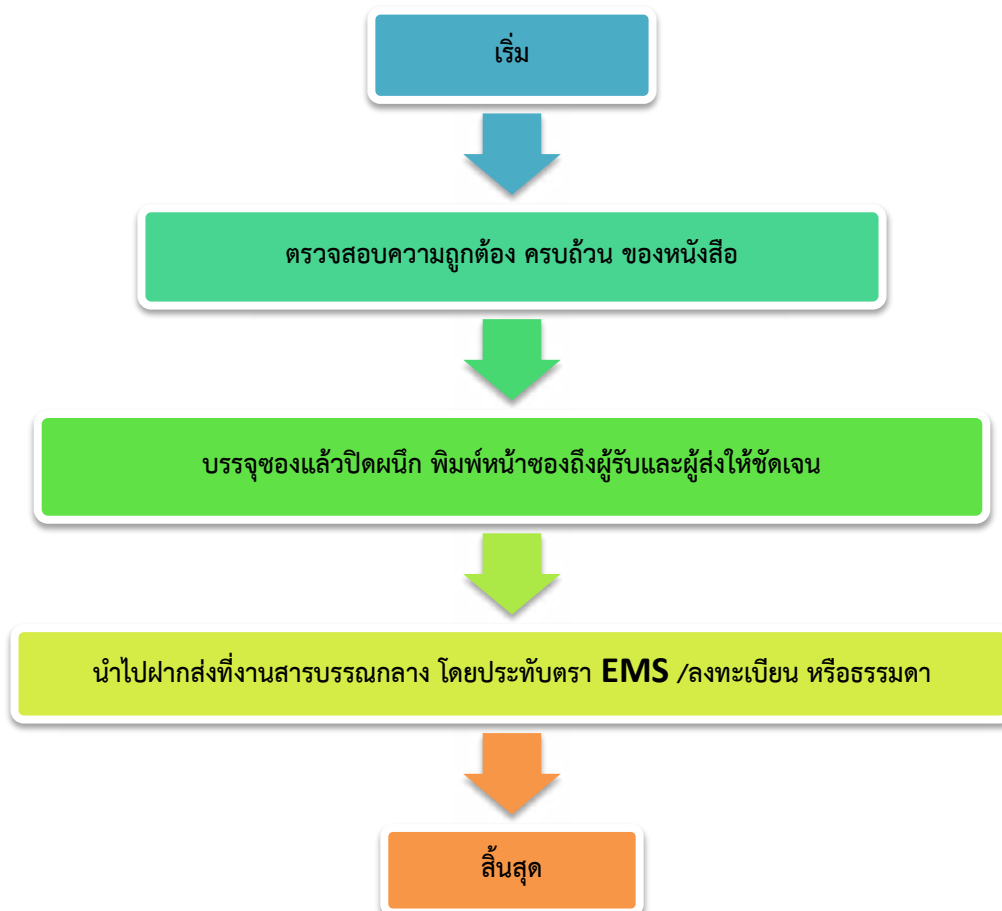


๒. การส่งหนังสือ หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี ๒ ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๒.๑ หนังสือส่งภายนอก ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ

- บรรจุซองแล้วปิดผนึก จำหน้าให้ชัดเจนในส่วนของผู้รับ และผู้ส่ง
- นำไปฝากส่งที่งานสารบรรณกลาง โดยประทับตรา EMS หรือ ลงทะเบียน

Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งหนังสือส่งภายนอก

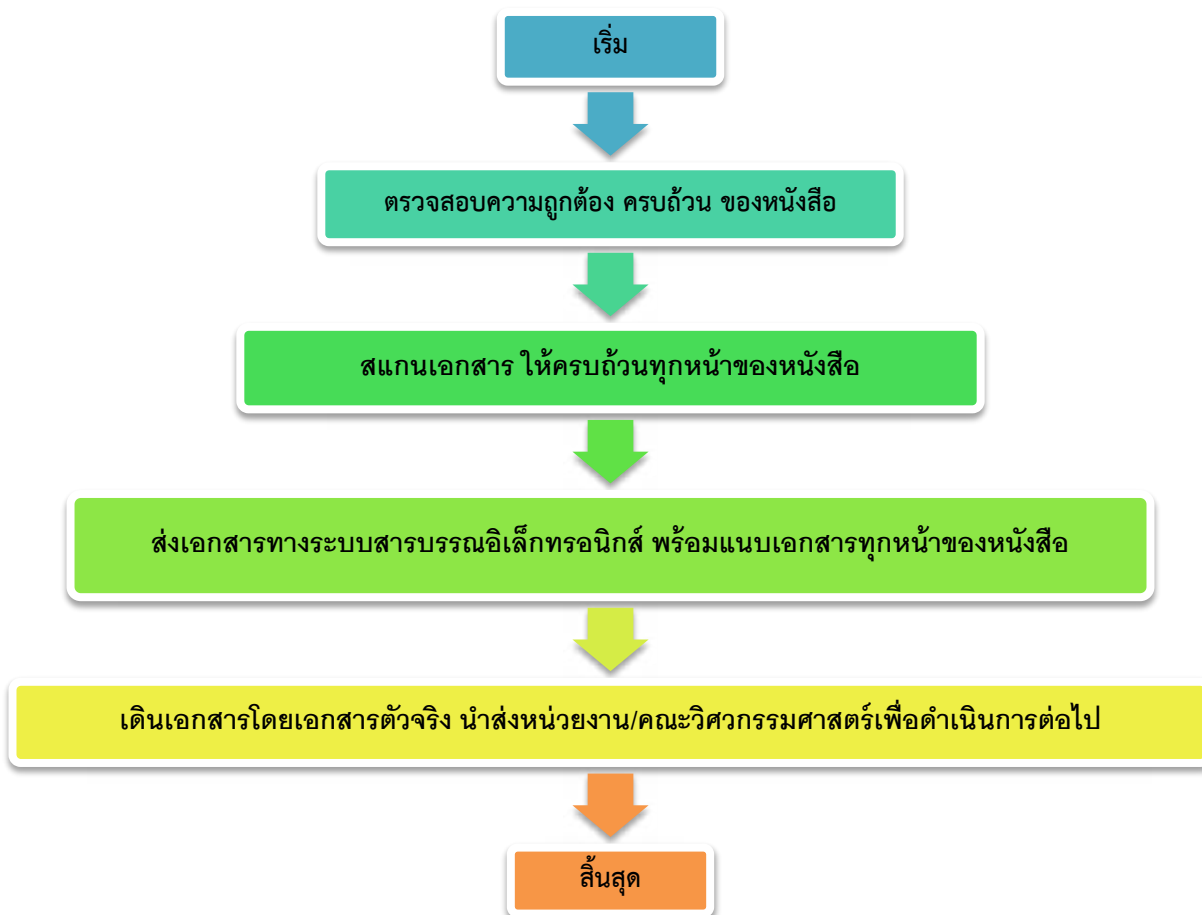


๒.๒ หนังสือส่งภายใน

- 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 ปีและเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ
- ๓.๓ ลงทะเบียนรับหนังสือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และคัดลอกเอกสารลงในไฟล์ Excell แยกเป็นหนังสือรับภายใน หนังสือรับภายนอก หนังสือผ่านสาขาวิชา

การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑) รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ

๒) ใส่แฟ้มเสนอ โดยผ่าน หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมการวัดและควบคุม เพื่อพิจารณา กลั่นกรอง เอกสาร

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

Flow Chart แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลงทะเบียนรับในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดแฟ้มเสนอต่อผู้บริหารและการสั่งการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

โดยมีขั้นตอน ดังนี้



๑. เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. พิมพ์ URL

2. เลือก

Windows Application

Downloading eDoc Client

3.รอโหลดข้อมูล

Documents

Reader & Viewer

Windows Application

Web Application

ระบบสารบรรณฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

ภาษา / Language

4.ใส่

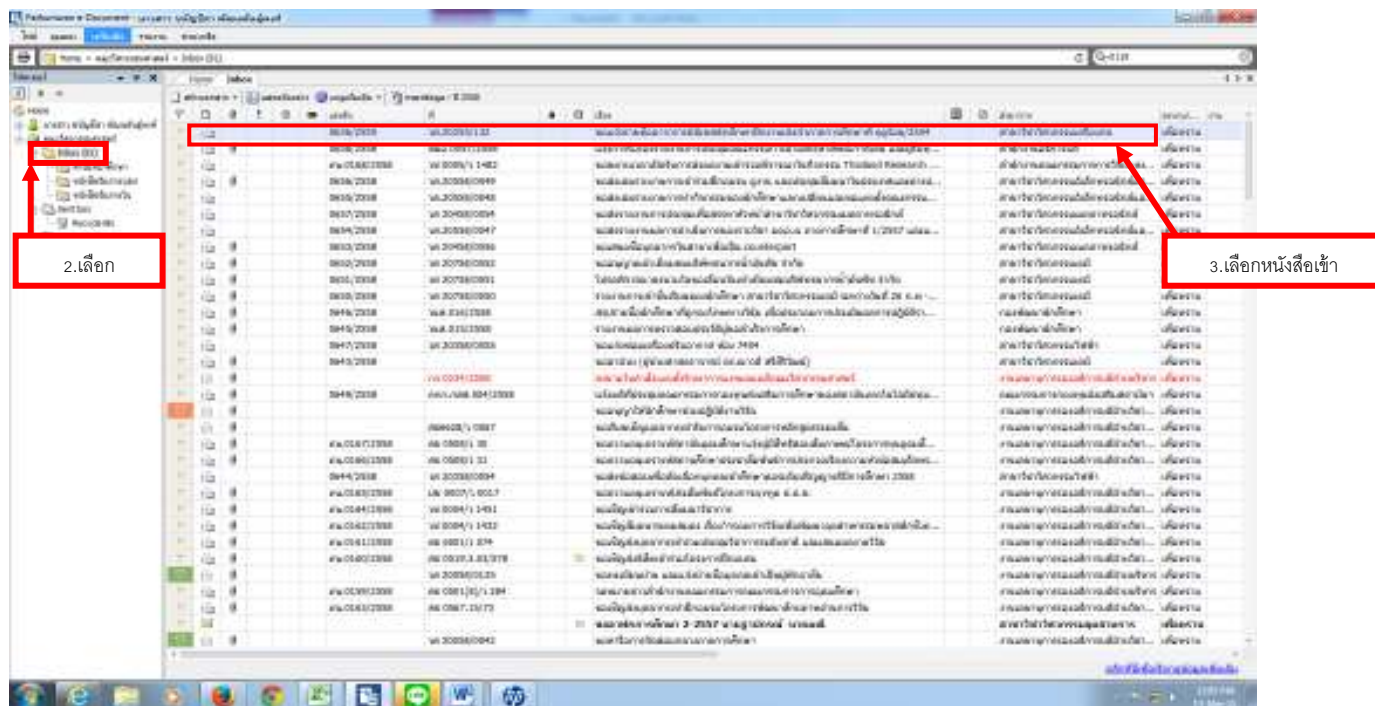
- ★ ชื่อผู้ใช้งาน
- ★ รหัสผ่าน

เลือก > ตกลง

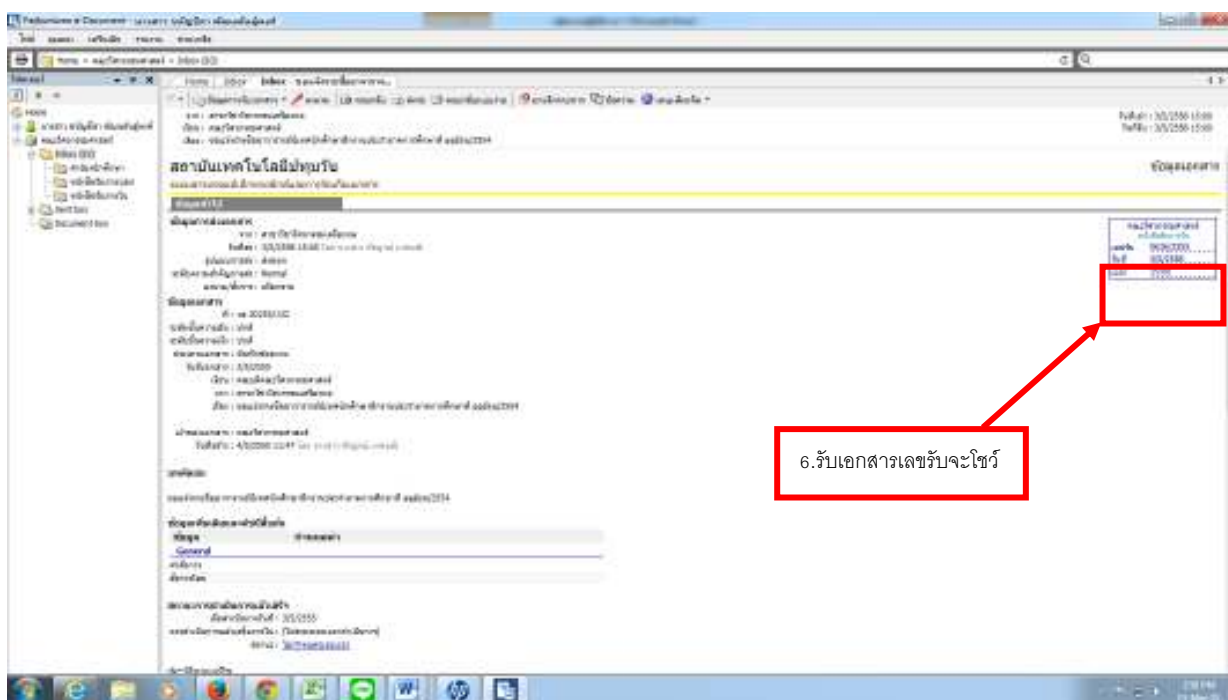
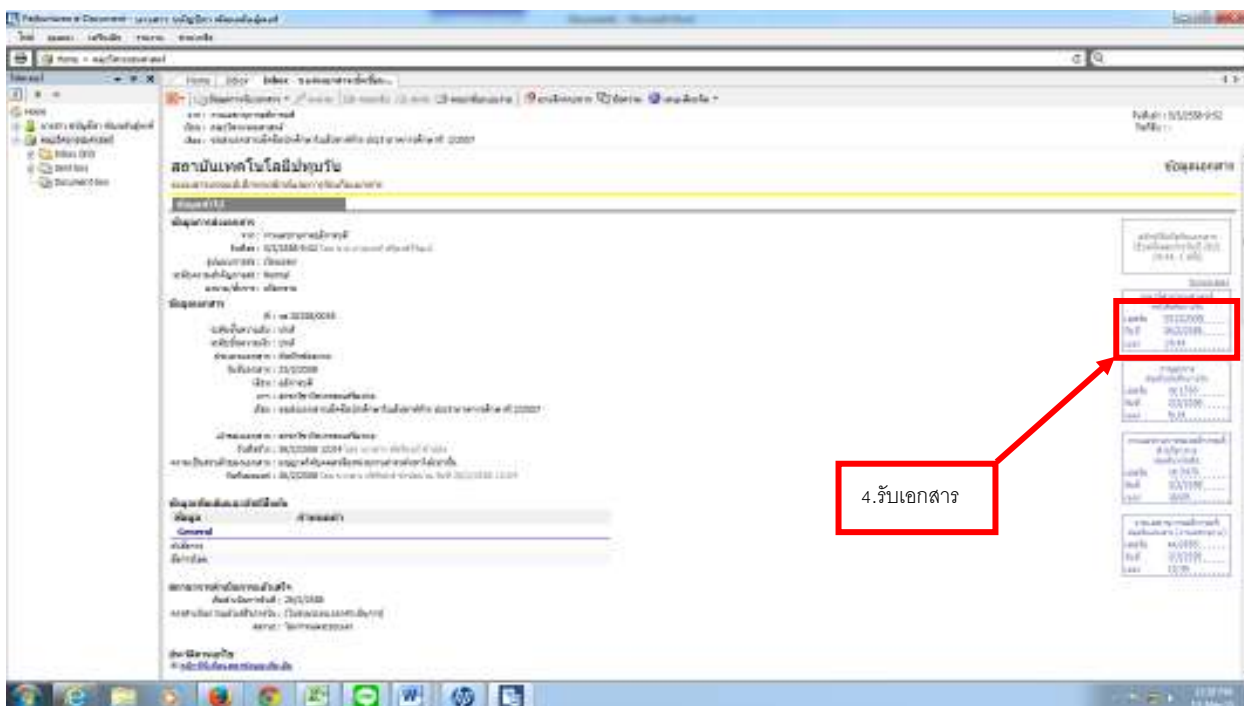
Documents

Reader & Viewer

๒. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อย



3.1 ลงทะเบียนรับหนังสือภายใน



เลขทะเบียนรับ	วันที่รับ	เลขที่หนังสือภายใน	หนังสือ	จาก	ถึง	เรื่อง	หมายเหตุ
0655 / 2557	12 มี.ค. 58	วท.20558/0048	12 มี.ค. 58	วท.20558/0048	คุณ.ดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0656 / 2557	12 มี.ค. 58	วท.20558/0049	12 มี.ค. 58	วท.20558/0049	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0657 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.20558/0054	11 มี.ค. 58	วท.20558/0054	คุณ.ดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0658 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2057/2558	13 มี.ค. 58	สำนักบริหารการศึกษา	คุณ.ดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0659 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0058	13 มี.ค. 58	วท.2058/0058	คุณ.ดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0660 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0064	9 มี.ค. 58	วท.2058/0064	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0661 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0076	11 มี.ค. 58	วท.2058/0076	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0662 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0663 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0664 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0665 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0666 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0667 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0668 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0669 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0670 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0671 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	
0672 / 2557	13 มี.ค. 58	วท.2058/0077	12 มี.ค. 58	วท.2058/0077	อภิวรรณดี	ขอเสนอขอรับการพิจารณาขอแต่งตั้งคนแบบเรียนแบบและให้ผลการเรียนการศึกษา	

7. ลงรับในตาราง Excel

ใส่แฟ้มเสนอหัวหน้าสาขาวิชา

สแกนเอกสาร คำสั่งการ ส่งต่อทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารหรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กรเป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กรผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการจักต้องศึกษาและเข้าใจผู้บังคับบัญชาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาต่อผู้ที่มาติดต่อและประสานงานด้วย

ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง ๒ ประเภท หลักๆ ดังนี้

๑. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล (Private or Personal Secretary) มีความหมายคือเพียงแค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้วเนื่องจากเป็นการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงเฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

๒. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวมโดยมิได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

บทบาทของเลขานุการ

เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานของทุกองค์กร บางแห่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการกรรมการบริหารเลขานุการฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ เป็นต้น ในภาครัฐราชการบางแห่งตำแหน่งเลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น เลขาธิการคณะรัฐมนตรีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการวุฒิสภา เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่งต่างๆ อาทิเลขานุการรัฐมนตรีเลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ ฉบับปี (ประเทศไทย)๒๕๕๔ ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเป็นเทป บันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการ ดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชาเจรจาโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชาเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่จะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

๑. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้
๒. ยินรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

๓. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันทีและกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

๔. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด

๕. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผล และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

หน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการสรุปได้ดังนี้

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

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

ปกติแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา มักจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของการที่เป็นหนังสือราชการ

ส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

๒. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม 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 เพราะจะ "ได้" ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้รับความมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่นๆ ที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่อาจบรรลุผลได้

๒. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บังคับบัญชาส่งข้อความเสร็จ 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 และต้องทราบว่า จะติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับผู้ใด ที่สำคัญผู้บริหารมักเปลี่ยนไปตามวาระ ดังนั้น ผู้ที่ต้องรู้เรื่องของหน่วยงานมากที่สุดคือเลขานุการ

๒. ในบางสถานการณ์ที่เร่งด่วน เลขานุการที่ขาดความละเอียดรอบคอบและอดทน จะทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

ข้อเสนอแนะ ต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ละเอียดรอบคอบ อดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม

๓. ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน หากขาดทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานเชื่องช้า และไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ เลขาต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์ในด้านข่าวสาร ข้อมูล และรู้จักใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำขึ้น

การปฏิบัติงานด้านการประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป ได้มากระทำกิจกรรมสื่อข้อความร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ต้องตรงกัน 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 เพื่อแจกส่งหน้าให้ผู้เข้าร่วมประชุม
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 ซึ่งเมื่อเข้าไปตรวจสอบในวันถัดไปพบว่ามีเอกสารเข้ามารอให้ส่งการ (รับเอกสารข้ามวัน)

๑๑. เอกสารแจ้งเวียนที่ส่งให้คณะ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เมื่อคณะ/หน่วยงานลงรับเอกสาร เลือก ส่ง จะไม่สามารถอ่านคำสั่งการได้จากช่อง “การดำเนินการเอกสาร” จะต้องไปเปิดดูที่เส้นทาง ทำให้การทำงานหลายขั้นตอน

๑๒. คณะ/หน่วยงาน แจ้งเวียนเอกสารซ้ำซ้อน (เรื่องเดียวกันส่งมาจากหน่วยงานต่างกัน)

๑๓. บางคณะ/หน่วยงาน ใช้วิธีการส่งพิมพ์ (print) เอกสารเพื่อนำเสนอส่งการ (ไม่ดำเนินการทางระบบ)

๑๔. โปรแกรมเมอร์ผู้พัฒนาระบบอยู่ที่วิทยาเขตหาดใหญ่ เมื่อระบบมีปัญหาทำให้การแก้ไขไม่สะดวก
ล่าช้า

แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีเอกสารส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง และบุคคลนั้นต้องการจะโต้ตอบเอกสารทางระบบให้พิมพ์
ข้อความลงในช่อง เพิ่มความเห็น/คำตอบส่วนตัว คลิปปุ่ม บันทึกและปิด แล้วแจ้งผู้หน้าที่รับ-ส่งเอกสารของ
ภาควิชา/ฝ่าย ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารไปยังเจ้าของเรื่องเพื่อทราบหรือดำเนินการต่อไป

๒. เอกสารที่หน่วยงานเสนอส่งการเรียบร้อยแล้ว และจัดส่งแจ้งเวียนคณะ/หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ คณะ/หน่วยงานที่รับเอกสารสามารถอ่านคำสั่งการโดยคลิกที่ เส้นทาง และคลิกที่ชื่อ
หน่วยงานที่จัดส่งเอกสาร จะปรากฏหน้าต่างเพื่ออ่านคำสั่งการของเอกสารเรื่องนั้น

๓. หากคณะ/หน่วยงาน ต้องการทราบว่า มีเอกสารส่งคืน (ตีกลับ) มาหรือไม่ นั้น ให้ไปตรวจสอบที่เมนู
เอกสารตีกลับ

๔. เอกสารที่ผู้สั่งการได้สั่งการแล้ว และส่งกลับไปยังผู้รับ-ส่งเอกสารของงานที่นำเสนอ หากต้องการ
แก้ไขข้อความคำสั่งการ ให้ผู้สั่งการเอกสารไปค้นหาเอกสารที่ เมนูเอกสารสั่งการแล้ว และเลือกคลิปปุ่ม ดึงเอกสาร
กลับ (แถวเดียวกับชื่อเรื่องที่ต้องการแก้ไขคำสั่งการ) เอกสารเรื่องนั้นจะไปปรากฏที่เมนูเอกสารรอสั่งการ เพื่อ
ดำเนินการสั่งการใหม่อีกครั้ง (ทั้งนี้เอกสารเรื่องนั้นผู้รับ-ส่งของงานจะต้องไม่ได้ดำเนินการใด ๆ กับเอกสาร)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้สมบูรณ์ ครบถ้วนยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
๒. การอ่านคำสั่งการของเอกสาร ควรจะแสดงที่หน้าต่าง “การดำเนินการเอกสาร” ด้วย ไม่ใช่ต้องไป
เปิดอ่านที่เส้นทางอย่างเดียว

๓. ควรมีสัญลักษณ์แจ้งเตือนหรือข้อความใด ๆ บ่งบอกเมื่อมีเอกสารตีกลับมา

๔. ควรเพิ่มเติมให้เมนูเอกสารถึงตัวท่าน สามารถโต้ตอบกลับเอกสารไปถึงผู้รับ-ส่งได้

๕. การจัดส่งเอกสาร ควรจัดส่งให้เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. จัดประชุมหารือเพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางปฏิบัติในเรื่องการจัดส่งเอกสาร

๗. ควรประชาสัมพันธ์การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมบุคลากรทุกฝ่าย

๘. ควรจัดอบรมวิธีการใช้ระบบงานให้แก่บุคลากรทุกคน

