คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
เรื่อง กระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร
ตำแหน่งนักวิชาการอุดมศึกษา

โดย มหาวิทยาลัยศิลปากร

กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี
จัดทำโดย นางสาวจริยา สัจจาพิทักษ์

คำนำ

เลขานุการที่ดีจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้นเลขานุการจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ รอบคอบ และมีทักษะในทุก ๆ ด้าน ซึ่งในการจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก ๆ คือ งานกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร งานเร่งรัดติดตามเรื่อง งานติดตามและการค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหาร งานจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร งานนัดหมายต่าง ๆ งานรับ - ส่งโทรสารภายในประเทศและต่างประเทศ งานตรวจสอบใบแจ้งหนี้และลงทะเบียนการใช้โทรสารในประเทศ งานต้อนรับและการอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ งานการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการกองงานวิทยาเขต และการใช้ Outlook Calendar ในการลงปฏิทินเวลานัดหมาย เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารฉบับนี้ คงจะมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

จริยา สัจจาพิทักษ์

เมษายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
สารบัญภาพ	**จ**
สารบัญตาราง	**จ**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 โครงสร้างอาคารและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	**3**
2.1 โครงสร้างหน่วยงานในกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	5
2.2 โครงสร้างการบริหารกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	6
2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไปกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	7
2.4 ภาระหน้าที่ของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	8
2.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	10
2.5.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	10
2.5.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย	12
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน	**14**
3.1 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ	14
3.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	15
3.3 จรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร	16
3.4 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ	18
3.5 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร	20
3.6 แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร	21
3.7 การเสนอหนังสือและการเร่งรัดติดตามเรื่อง	40
3.8 การเขียนหนังสือราชการและการตรวจร่างหนังสือราชการ	41

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.9 การเขียนบันทึกและรายงาน 47

3.10 การประชุม 55

3.11 การนัดหมาย 65

3.12 การต้อนรับการอำนวยความสะดวก 68

3.13 การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 70

3.14 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ 79

3.15 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Outlook Calendar ในงานเลขานุการ 80

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน 82

4.1 Flow Chart การปฏิบัติงานเลขานุการ 83

4.2 การใช้ Outlook Calendar 111

4.3 การสร้างการนัดหมายในปฏิทิน Creating a calendar 113

4.4 ข้อพึงระวังในการปฏิบัติงาน 124

บทที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา 125

บรรณานุกรม 129

ภาคผนวก 130

ภาคผนวกที่ 1 ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561 131

ภาคผนวกที่ 2 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 134

ภาคผนวกที่ 3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 151

ภาคผนวกที่ 4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 171

ภาคผนวกที่ 5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 210

ภาคผนวกที่ 6 คำสั่งมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ 1200/2562 เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากรปฏิบัติการแทนอธิการบดี 217

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวกที่ 7 แบบฟอร์มต่าง ๆ 223

- แบบคำขอใช้อาคารหอประชุมหรือห้องประชุม
- แบบคำขออนุมัติให้จัดอาหารและเครื่องดื่ม
- แบบคำขอใช้ยานพาหนะ
- แบบอนุญาตใช้โทรศัพท์ทางไกล/โทรสารไปต่างประเทศ
- แบบใบขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร
- แบบใบขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล

ประวัติผู้เขียน **230**

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	โครงสร้างหน่วยงานในกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	5
ภาพที่ 2	โครงสร้างการบริหารกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	6
ภาพที่ 3	โครงสร้างการปฏิบัติงานงานบริหารงานทั่วไป กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	7

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จรรยาบรรณต่อตนเอง	16
ตารางที่ 2	จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน	17

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จัดตั้งขึ้นตามการแบ่งส่วนงานตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561 โดยมีรองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์และผู้ช่วยอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์เป็นผู้บริหารจัดการหน่วยงานดังกล่าว ซึ่งมีส่วนงานย่อย อีก 6 งาน ประกอบด้วย งานกิจการพิเศษ การจัดการทรัพย์สิน งานช่างและซ่อมบำรุง งานบริการกลาง งานบริหารงานทั่วไป และงานพัสดุ จากการแบ่งส่วนงานต่าง ๆ ของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ทำให้ภารกิจการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขตมีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้การประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวก มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องมีเลขานุการคอยทำหน้าที่จัดการงานด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารงานทั่วไปในสำนักงาน การประสานการนัดหมาย การเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร การตอบรับโทรศัพท์ การควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า - ออก เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารและทำให้การบริหารจัดการภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

งานเลขานุการ เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงาน เพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว สามารถแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร และเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้น ๆ ในทางปฏิบัติงานเลขานุการเป็นงานที่ต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถรอบตัว มีทักษะงานของสำนักงาน เป็นงานที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำโดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานเลขานุการจึงเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทั้งในด้านการบริหารจัดการงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการทำหน้าที่เลขานุการ ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้จัดทำมีความสนใจที่จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการมีแนวทางการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวที่เป็นมาตรฐาน อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร ให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้สนใจมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้ได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินงานเลขานุการผู้บริหารเป็นไปตามเงื่อนไขและแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานและผู้สนใจเกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถนำกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้ได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารให้เป็นไปตามขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารฉบับนี้ มีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่งานกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร งานเร่งรัดติดตามเรื่อง งานติดตามและการค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหาร งานจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร งานนัดหมายต่าง ๆ งานรับ - ส่งโทรสารภายในประเทศและต่างประเทศ งานตรวจสอบใบแจ้งหนี้และลงทะเบียนการใช้โทรสารในประเทศ งานต้อนรับและการอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ งานการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการกองงานวิทยาเขต และการใช้ Outlook Calendar ในการลงปฏิทินเวลานัดหมาย โดยคู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อไว้ใช้ภายในกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
กองงานวิทยาเขต	หมายถึง	กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
รองอธิการบดี	หมายถึง	รองอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยอธิการบดี	หมายถึง	ผู้ช่วยอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้อำนวยการกองงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
เลขานุการ	หมายถึง	ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้บริหารสั่ง
ผู้บริหาร	หมายถึง	รองอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ และผู้ช่วยอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Social Media	หมายถึง	สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทางโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2
โครงสร้างอาคารและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

กองงานวิทยาเขต ได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการเป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 7 งาน คือ

1) งานสารบรรณ
2) งานการเจ้าหน้าที่
3) งานประชาสัมพันธ์
4) งานแผนงานและวิเทศสัมพันธ์
5) งานคลัง
6) งานพัสดุ
7) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ต่อมาสภามหาวิทยาลัยศิลปากรในการประชุม ครั้งที่ 5/2550 เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2550 ให้ประกาศจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ 17 กันยายน 2550 แยกงานอาคารสถานที่และยานพาหนะจัดตั้งเป็น "กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ พระราชวังสนามจันทร์" เป็นหน่วยงานในกำกับในสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันกองงานวิทยาเขตจึงประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 6 งาน ได้แก่

1) งานสารบรรณ
2) งานการเจ้าหน้าที่
3) งานประชาสัมพันธ์
4) งานแผนงานและวิเทศสัมพันธ์
5) งานคลัง
6) งานพัสดุ

และตามที่มหาวิทยาลัยศิลปากรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ได้จัดแบ่งหน่วยงานย่อยใหม่ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561 (รายละเอียด ภาคผนวกที่ 1) ออกเป็น 6 งาน ประกอบด้วย

1) งานกิจการพิเศษ
2) งานจัดการทรัพย์สิน
3) งานช่างและซ่อมบำรุง
4) งานบริการกลาง
5) งานบริหารงานทั่วไป
6) งานพัสดุ

ปณิธาน

กองงานวิทยาเขต เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งภารกิจหลักของหน่วยงาน เป็นงานที่ให้บริการจึงกำหนดปณิธานไว้ว่า

"มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจของมหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด "

นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

กองงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงเวลา เป็นที่ประทับใจ

ผู้บริหารจะสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาระบบงานการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีน้ำใจและมีจิตสำนึกในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนของกองงานวิทยาเขตจะร่วมมือกันในการปฏิบัติตามนโยบายนี้ และจะพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการอยู่ตลอดเวลาให้สมดังคำขวัญของกองงานวิทยาเขตที่ว่า

"เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติงานถูกต้อง ตรงเวลา"

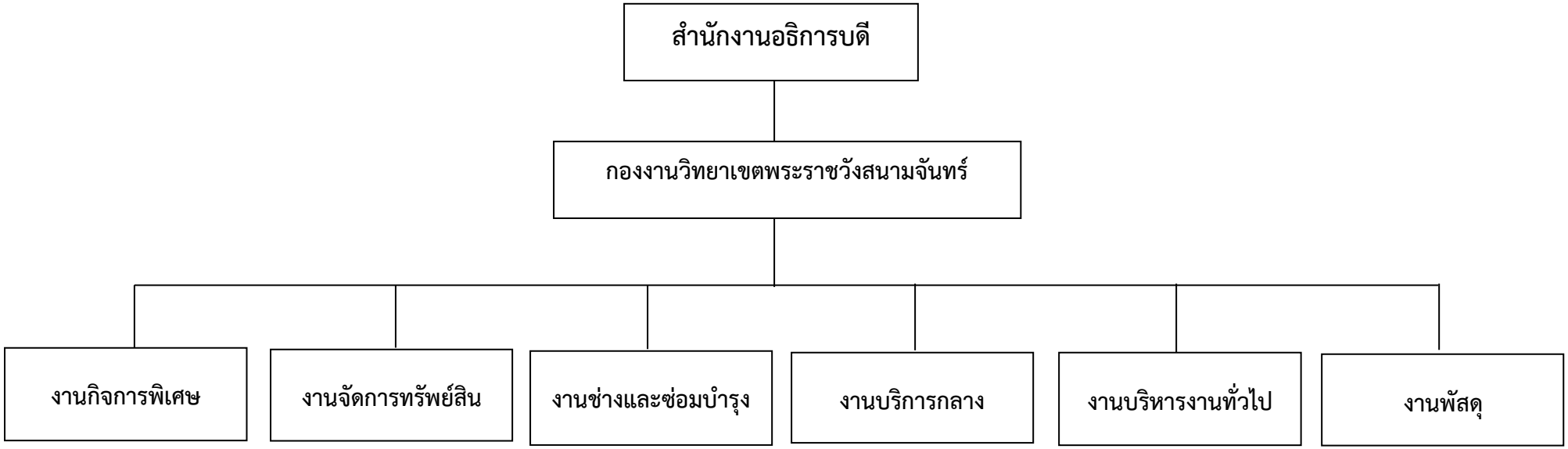
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการด้วยความเต็มใจ
2. เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
3. เพื่อให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงเวลา และเป็นที่ประทับใจ

แผนดำเนินงาน

กองงานวิทยาเขต ปฏิบัติงานตามกรอบวิสัยทัศน์/วัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ยุทธศาสตร์และมาตรการตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แผนคุณภาพ แผนดำเนินงานกองงานวิทยาเขต และแผนการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละงาน

2.1 โครงสร้างหน่วยงานในกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์



ภาพที่ 1 โครงสร้างหน่วยงานในกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562

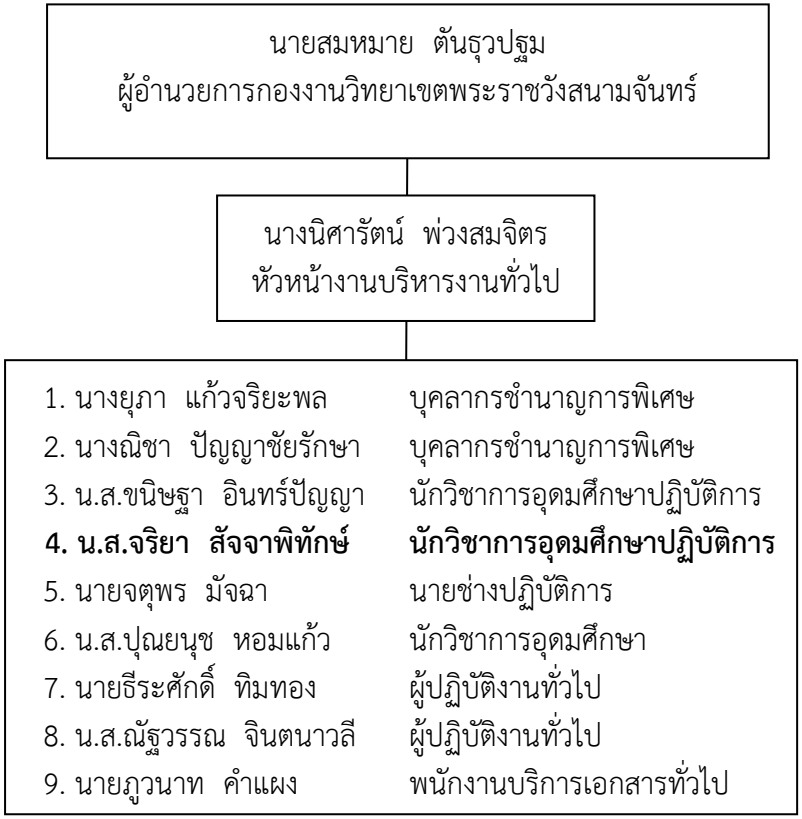
2.2 โครงสร้างการบริหารกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

หมายเหตุ : 1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองงานฝ่ายต่างๆ เป็นภารกิจเฉพาะที่เกิดจากการแบ่งโครงสร้างใหม่ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งจะหมดไปตามการเกษียณอายุราชการ **ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562**

2. ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี สังกัดหน่วยงานย่อย ระดับงาน ส่วนการบริหารไม่อยู่ภายใต้การกำกับของหัวหน้างานและให้ดูแล กำกับงานตามที่มอบหมาย

2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน งานบริหารงานทั่วไปกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์



ภาพที่ 3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน งานบริหารงานทั่วไป กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2562

2.4 ภาระหน้าที่ของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ภายใต้การแบ่งส่วนงานย่อยของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย 6 ส่วนงานย่อย ซึ่งมีภาระหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละงานดังนี้

2.4.1 งานกิจการพิเศษ รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม/โครงการตามนโยบายและแผนการปฏิบัติราชการประจำปีจากงบประมาณเงินรายได้และงบประมาณแผ่นดิน ร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอก ประสานงานในการเข้าศึกษาดูงานด้านศิลปะและวัฒนธรรมและในส่วนของวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ การเยี่ยมชมเรือนไทยโบราณ ดำเนินการจัดทำเว็บไซด์ และดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย และจัดทำใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าและน้ำประปาจากบุคลากรผู้ประกอบการร้านค้าพร้อมติดตามเร่งรัดการชำระเงิน

2.4.2 งานจัดการทรัพย์สิน รับผิดชอบงานสนับสนุนภารกิจ และดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมีพื้นที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย พื้นที่ส่วนกลางของวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อาคารศูนย์ศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา อาคารศูนย์เรียนรวม2 อาคาร 50 ปี (ชั้น1,8) สถาบันภูมิภาคตะวันตก (ทับเจริญ) เรือนพระกรรมสักขีและเรือนพระสุรภี โดยการจัดหารายได้และผลประโยชน์จากพื้นที่เชิงพาณิชย์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ จัดทำแผนปฏิบัติราชการและคำของบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้ ให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำผลงานวิชาการให้กับคณาจารย์ และหน่วยงานภายนอก

2.4.3 งานช่างและซ่อมบำรุง รับผิดชอบดูแล ปรับปรุง ติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบตลอดจนครุภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านไฟฟ้า ด้านประปาและเชื่อมโลหะ ด้านการก่อสร้างและซ่อมบำรุง และด้านอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหน่วยประสานงานซ่อมดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ขอใช้บริการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2.4.4 งานบริการกลาง รับผิดชอบในการดูแล บำรุงรักษาพื้นที่สวน สนาม สภาพแวดล้อมพื้นที่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการเพาะขยายพันธุ์ไม้ทั้งไม้ดอกและไม้ประดับ รักษาความสะอาดด้านขยะและสิ่งปฏิกูล มีการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงของบุคลากร อาคารและทรัพย์สินของราชการ โดยติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด พร้อมทั้งดูแลควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรภายในมหาวิทยาลัย บริการด้านยานพาหนะให้แก่คณะวิชา หน่วยงาน เพื่อใช้เดินทางไปราชการพร้อมทั้งดูแล บำรุงรักษายานพาหนะให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างปลอดภัย

2.4.5 งานบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

ด้านงานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการรับและส่งหนังสือ/เอกสารในวิทยาเขต และระหว่างวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วังท่าพระ สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ให้กับคณะวิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการออกเลขที่หนังสือ

(สำนักงานอธิการบดี/กองงานวิทยาเขต) ออกเลขที่คำสั่งมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ร่างหนังสือโต้ตอบกับส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เสนอหนังสือให้ผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ จัดเวียนหนังสือ/เอกสาร ทั้งทางเอกสารและทางระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) คัดแยกจดหมายจากไปรษณีย์สนามจันทร์ให้แก่บุคลากร และนักศึกษา รวมถึงการทำลายเอกสารของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และกองบริหารงานวิชาการ

ด้านประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการออกแบบฉาก ตัวอักษร ปกสูจิบัตร แผ่นพับ โปสเตอร์ฯ ถ่ายภาพนิ่ง ภาพสไลด์ วีดิทัศน์ จัดเก็บและค้นหารูปภาพเทป วีดิทัศน์เกี่ยวกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ติดและจัดเก็บประกาศ ข่าวจัดซื้อ สอบราคา รับสมัครงาน บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ตรวจสอบและดำเนินการติดตั้ง และจัดเก็บป้ายประชาสัมพันธ์รวมถึงจัดส่งภาพ ข้อมูล ข่าวสารผ่านทาง Facebook และ Silpakorn News Line

ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร ลงทะเบียน วิเคราะห์ ตรวจสอบ ควบคุมการเสนอแฟ้มเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขต ผู้ช่วยอธิการบดีและรองอธิการบดีฯ ติดตามประสานงานกำหนดการนัดหมายและบันทึกการนัดหมาย เกี่ยวกับการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และไปราชการต่างวิทยาเขต เร่งรัด ติดตามเรื่องที่ต้องรีบดำเนินการ จัดเตรียมหนังสือเชิญประชุมและแฟ้มเอกสารวาระการประชุม จัดเตรียมยานพาหนะ กำหนดแผนการเดินทาง ในการประชุมควบคุมการรับ-ส่งเอกสารลับ ลับมากจากหน่วยงานต่าง ๆ

ด้านงานบุคคล มีหน้าที่เกี่ยวกับบริหารงานบุคคลของกองงานวิทยาเขตพระราชวัง สนามจันทร์ เช่น ตรวจสอบ ลงรายการ เสนอขออนุญาตการลา จัดเก็บใบลา จัดทำคำขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เครื่องหมายเกียรติคุณและของที่ระลึก จัดทำข้อมูลเงินเดือน/ค่าจ้าง งบบุคลากรในการเสนอคำของบประมาณเงินรายได้ประจำปี ดำเนินการจ้างลูกจ้างมหาวิทยาลัย หรือพนักงานมหาวิทยาลัย จัดทำสัญญาจ้าง และจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น

หน้าที่ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี (พระราชวังสนามจันทร์) ช่วยรับสมัครบุคคลเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่คณะวิชาหรือส่วนงานขอความอนุเคราะห์ และช่วยดำเนินการสอบคัดเลือกเพื่อสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ในหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี (พระราชวังสนามจันทร์) ประสานงานกับกองกฎหมายในการจัดทำสัญญาจ้าง สัญญาค้ำประกันบุคคลเข้าปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เสนอขออนุมัติไปราชการต่างประเทศ ยกเว้นการไปราชการของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ รวมทั้งจัดทำหนังสือนำในการทำหนังสือเดินทางราชการ หนังสือขอรับการตรวจลงตรา (วีซ่า) จัดทำหนังสือตรวจสอบประวัติและพิมพ์ลายนิ้วมือบุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานใหม่ จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือนหรือค่าจ้าง หนังสือรับรองตำแหน่งและอายุงาน ตรวจสอบ ประสานงานการขอทำบัตรประจำตัวของข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างมหาวิทยาลัย

2.4.6 งานพัสดุ รับผิดชอบสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบควบคุมงานก่อสร้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ

กรมบัญชีกลาง (Electronic Procurement : e-GP) และการบันทึกข้อมูลเอกสารการจัดหาพัสดุในระบบ SU-ERP ของมหาวิทยาลัย ควบคุมการเบิกจ่ายเงินทดรองราชการ งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ในส่วนของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ดำเนินการวางระบบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง หนังสือทุกประเภทให้แก่คณะวิชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนเสร็จสิ้นกระบวนการเบิกจ่ายเงิน

2.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

2.5.1 ภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง นักวิชาการอุดมศึกษา ระดับ ปฏิบัติการ

สาย	สนับสนุน
กลุ่ม	ปฏิบัติการ
ชื่อตำแหน่ง	นักวิชาการอุดมศึกษา
ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติการ

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

1.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป ซึ่งอาจมีหน้าที่ในงานด้านใดงานหนึ่งหรือหลายงานตามที่ได้รับมอบหมายก็ได้ ดังนี้

(1) งานเกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไป

(2) งานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์

(3) งานเกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบายและแผน

(4) งานเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์

(5) งานเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์

(6) งานเกี่ยวกับวิชาการศึกษา

(7) งานเกี่ยวกับกิจการนักศึกษา

1.2 ศึกษา วิจัย วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ หรือจัดทำโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของส่วนงานและมหาวิทยาลัย

1.3 ประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความร่วมมือร่วมกัน

1.4 ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

(2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

มีคุณวุฒิอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ได้รับปริญญา หรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้
2. ได้รับปริญญาโท หรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้
3. ได้รับปริญญาเอก หรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยศิลปากร (ก.บ.ม.) กำหนด

2.5.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ นางสาวจริยา สัจจาพิทักษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการอุดมศึกษา ระดับ ปฏิบัติการ ที่ได้รับมอบหมายมีดังนี้ คือ

1. ตรวจสอบ ลงทะเบียน และควบคุมการเสนอแฟ้มเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยคัดแยกและจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของเรื่อง เพื่อดำเนินการก่อนหลัง นำเสนอผู้อำนวยการกองงาน ผู้ช่วยอธิการบดี และรองอธิการบดีพิจารณาลงนามสั่งการ

2. เร่งรัด ติดตามเรื่องในกรณีที่ต้องรีบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามที่รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงาน สั่งการ

3. ร่าง โต้ตอบหนังสือราชการตามที่หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป ผู้อำนวยการกองงาน ผู้ช่วยอธิการบดี และรองอธิการบดี สั่งการ

4. จัดเก็บและค้นหาเอกสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหรือปฏิบัติเสร็จแล้วในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงาน

5. ดูแลรับผิดชอบการรับ - ส่งเอกสาร ลับ ลับมาก จากหน่วยงานต่าง ๆ ถึงรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงานโดยตรง

6. จัดพิมพ์และตรวจทานและแก้ไขงานพิมพ์เอกสารต่าง ๆ

7. สำเนาเอกสารตามที่รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงานมอบหมาย

8. เตรียมการประชุม ก.บ.ม., ก.บ.พ. และคณบดี ณ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

9. กำหนดการนัดหมายต่าง ๆ และบันทึกการนัดหมายของรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการกองงานเกี่ยวกับการอบรม การประชุม การสัมมนา งานพิธีการต่าง ๆ การพบปะบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

10. จัดเตรียมหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงานตามที่มีการประชุมในแต่ละวัน

11. จัดเตรียมยานพาหนะและกำหนดแผนการเดินทางสำหรับรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงานในการไปประชุม สัมมนา ฝึกอบรมและไปราชการต่างวิทยาเขตหรือสถานที่อื่น ๆ

12. รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินทดรองราชการจากกองคลัง นครปฐม เพื่อนำไปใช้ในการต้อนรับและรับรองผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและอื่น ๆ

13. ติดต่อประสานงานกับคณะวิชา กอง หน่วยงานต่าง ๆ และผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

14. ให้ข้อมูล ชี้แจง แนะนำแก่ผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

15. รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ ทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย ตู้รับข้อร้องเรียน และ e-mail และการร้องเรียนด้วยตนเอง

16. รับ - ส่งโทรสารภายในประเทศและต่างประเทศ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

17. ดำเนินการแจ้งซ่อมวัสดุ - ครุภัณฑ์ที่ใช้ประจำสำนักงาน

18. ดูแล รับรองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม และการจัดเตรียมยานพาหนะสำหรับการเดินทาง

19. รับรองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการกับรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงาน

20. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ในภาระงานหลายด้านที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้น ข้าพเจ้าได้นำภาระงานด้านปฏิบัติการเลขานุการผู้บริหารมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร ต่อไป

บทที่ 3
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการหรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารจะมีลักษณะพิเศษกล่าวคือ จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารไปตามวาระของผู้บริหารและจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของเลขานุการ เมื่อมีผู้บริหารคนใหม่เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง ประการแรกต้องใช้บุคลิกภาพความสนใจ คือต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บริหาร เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ความจดจำเป็นการบันทึกข้อมูลในสมองเพื่อนำมาปรับตัวเองให้เข้ากับผู้บริหารต่อไป และจะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารมิใช่หวังให้ผู้บริหารปรับตัวเข้าหาเราเพราะต้องทำงานร่วมกันต่อไป ในส่วนของการทำงานผู้บริหารจะแบ่งงานให้แต่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงานและจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มีการหมุนเวียนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้ในอนาคต (ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง, 2556)

3.1 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ

ตามประกาศการรับสมัครงานของหน่วยงานภาคเอกชนในตำแหน่งเลขานุการตามหน้าหนังสือพิมพ์ ทางอินเตอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทขึ้นไป ขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดองค์กรและระดับผู้บริหาร
2. มีความรู้ในงานขององค์กรที่ทำงานอยู่
3. สามารถใช้ชวเลขได้ และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือจีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียน และการพูด
4. ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่วทุกด้าน
5. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายใต้สภาพกดดันสูงได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ได้
7. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหาร ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บริหาร
8. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บริหารและองค์กร

9. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กร

10. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ

11. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของผู้บริหารและองค์กร

12. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

ในส่วนของภาครัฐหรือภาคราชการนั้น ตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บริหาร ดังนั้นจึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ไม่มีประวัติเสื่อมเสียและมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดไว้

3.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คือ พฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายศีลธรรมหรือจารีตประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม

2. ต้องปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา รับคำสั่งและรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บริหารของตนไม่ข้ามสายการบังคับบัญชาหากไม่มีความจำเป็น

3. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร

4. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างมีสติปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล

5. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่นโดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

6. ห้ามใช้ชื่อองค์กร หรือตำแหน่งในองค์กรในการเรี่ยไรเงินเป็นส่วนตัวไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใด

7. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

8. ห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน รำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิดความเป็นปฏิปักษ์ หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจ

9. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงามไม่ว่าจะ

ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

10. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร หรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้

11. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท

12. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ

3.3 จรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 1 จรรยาบรรณต่อตนเอง

จรรยาบรรณตามข้อบังคับ	แนวปฏิบัติ
ข้อ 1 บุคลากรพึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ	• เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม สอดคล้องกับวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมที่ดีงาม • ดำรงตนเป็นผู้มีความรู้คู่คุณธรรมเป็นที่เชื่อถือของคนทั่วไป • พัฒนาตน พัฒนางานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย • ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ยึดมั่นอยู่ในคุณงามความดีความถูกต้องและความชอบธรรม • ใช้วิชาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีเหตุผลและเกิดประโยชน์สูงสุด • ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในสายงานที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้โดยเฉพาะ จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้น ๆ ควบคู่ไปกับจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยด้วย
ข้อ 2 บุคลากรพึงมีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ยิ่งขึ้น	
ข้อ 3 บุคลากร พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ	

ตารางที่ 2 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน

จรรยาบรรณตามข้อบังคับ	แนวปฏิบัติ
ข้อ 4 บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ขยันหมั่นเพียร และดูแลเอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ	• ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยไม่มุ่งหวังหรือแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ • ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความถูกต้องและประโยชน์ของหน่วยงาน • ทำงานในหน้าที่ด้วยความใส่ใจและมีวิจารณญาณที่ดี • ทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ • ไม่แอบอ้างหรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนและไม่นำผลงานของผู้อื่นไปใช้โดยไม่ระบุแหล่งที่มา • ในการขอกำหนดตำแหน่งหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ให้ใช้ผลงานที่ทำด้วยตนเองโดยไม่จ้างหรือวาน หรือใช้ผู้อื่นให้ทำผลงานให้ • เป็นผู้ตรงต่อเวลา รักษาเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติราชการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย • ไม่ใช้เวลาราชการในการประกอบธุรกิจส่วนตัวไม่ว่ากรณีใด ๆ • ใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า • ให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์พลังงาน • ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องบนพื้นฐานของความสุจริต ไม่พยายามหลีกเลี่ยงหรือแสวงหาช่องว่างของกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เพื่อกระทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง • ไม่แอบอ้างชื่อมหาวิทยาลัยไปใช้เพื่อชื่อเสียงและประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
ข้อ 5 บุคลากร พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ	
ข้อ 6 บุคลากรพึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และต้องไม่คัดลอกหรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นโดยมิชอบหรือจ้างวาน ใช้ผู้อื่นให้ทำผลงานให้หรือนำผลงานของผู้อื่นเพื่อนำไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น หรือเพื่อการอันมิชอบด้วยประการใด	
ข้อ 7 บุคลากรพึงประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่	
ข้อ 8 บุคลากรพึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง	
ข้อ 9 บุคลากรต้องไม่กระทำการอันมิชอบด้วยกฎหมายให้มหาวิทยาลัยได้รับความเสื่อมเสียหรือเสียหายไม่ว่าในทางชื่อเสียง เกียรติภูมิ หรือด้วยประการใด ๆ	

3.4 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานเกี่ยวกับผู้บริหารโดยตรง จึงมีลักษณะเป็นไปตามการสั่งการของผู้บริหาร จึงมีขอบเขตหน้าที่เป็นไปตามลักษณะงานของผู้บริหาร โดยมีบทบาทสำคัญ ๆ ได้แก่

1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร
2. บทบาทในฐานะรับสนองงานผู้บริหาร
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของกองงานวิทยาเขต

เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจในงานเลขานุการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นจึงขอจำแนกงานในหน้าที่หลัก ๆ ของเลขานุการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานประจำ (Routine Operation) 2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) 3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison) 4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต, 2557)

1) งานประจำ (Routine Operation)

- รับคำสั่งงานผู้บริหาร
- ทำการนัดหมาย/และจัดตารางการนัดหมาย การประชุมต่าง ๆ (ปัจจุบันได้ลงทะเบียนการใช้ (Outlook Calendar) มาใช้ในงานเลขานุการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- รับผิดชอบดูแลรับหนังสือเข้า - ออก
- จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- พิจารณากลั่นกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องรูปแบบหนังสือราชการจากกลุ่มงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนส่งกลับไปยังงานบริหารงานทั่วไป
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอกและเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดำเนินการ จัดเตรียม สรุป เรียงลำดับความสำคัญเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- เสนอหนังสือและส่งหนังสือไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาง่าย

- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก
- รับ - ส่งโทรสาร ส่ง E-mail และโปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ เป็นต้น

2) งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- ดำเนินการเพื่อขออนุมัติเข้าอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ฯลฯ
- ดำเนินการส่งรายชื่อ ชำระค่าลงทะเบียน
- ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ
- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร
- เตรียมข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารกรณีหน่วยงานภายในและภายนอกเชิญประชุมสัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด - ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- ปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารอย่างเต็มความสามารถ
- เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารให้พร้อม
- ดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร
- คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้บริหารทำอยู่หรือเกี่ยวข้องอยู่ เตือนกำหนดการการนัดหมาย
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

3) งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)

- เตือนความจำเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ
- เตรียมการเดินทางให้ เช่น จองตั๋วเดินทาง ติดต่อยานพาหนะ จองที่พักและเอกสารที่เกี่ยวกับการเดินทาง จัดทำกำหนดการเดินทาง
- ปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารร้องขอ เช่น ติดต่อธนาคาร ติดต่อบริษัทประกัน ชำระภาษี ฯลฯ

4) งานสร้างภาพพจน์ (Image Construction) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ก. สร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร
- การต้อนรับผู้ติดต่อ
- การให้ข้อมูลข่าวสาร
- การรับโทรศัพท์

ข. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ผู้บริหาร
- ไม่นินทาลับหลัง
- ความสะอาด ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา
- การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร

- การไม่ละเมิดกฎระเบียบที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น
- ทันต่อเหตุการณ์ มีข้อมูลที่จำเป็น ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้บริหารเสมอ
- เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บริหาร ยอมรับผิดแทนผู้บริหาร

ค. สร้างภาพพจน์ให้แก่ตนเอง
- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- พัฒนาปรับปรุงงาน หาวิธีทำงานที่ใหม่และดี
- มีมารยาทดี สุภาพ และมีจิตใจดี
- ยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้งานจะหนักและเลยเวลางานปกติ
- ยินดีที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่
- ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บริหาร
- พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดูดี การแต่งกายและวางตัวถูกกาลเทศะ
- ไม่แสดงอำนาจ ถ้าผู้บริหารใหญ่ก็อย่าใหญ่ตาม

3.5 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดตามประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บริหาร เตือนการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรือทางอินเตอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บริหาร บันทึกเสียงและนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสารจัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บริหาร จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บริหาร เจรจาโต้ตอบและทำการนัดหมายภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหาร ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของผู้บริหารและองค์กรปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บริหารแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

การกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเป็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสุขภาพจิต. สำนักงานเลขานุการกรม, 2556)

3.6 แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร

การทำงานร่วมกับผู้บริหาร ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่างในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้แล้วแต่สถานการณ์ เวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บริหารจะสังเกตการทำงานของเรา เช่น การมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจ ดังนี้ (ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง, 2556)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สั่งเพียงหลักการรายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บริหารเช่นเดียวกัน ดังนี้

- การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

- ชอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บริหารต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บริหารพอใจย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บริหารเรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงานชิ้นที่หนึ่ง ชิ้นที่สอง สามและต่อ ๆ ไปรวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวเนื่องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บริหารบางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นผู้บริหารที่สุขุมและบางท่านนิ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดา กว่าผู้บริหารจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 – 6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10 - 12 เดือน

1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร

การที่ผู้บริหารเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

1. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

2. ยืนรอคำสั่งจากผู้บริหารด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งผู้บริหารและเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บริหารขณะสั่งข้อความ

เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจข้อความตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

4. กรณีเป็นงานที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บริหารถึงเวลากำหนดของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น

5. กรณีอุปสรรคและเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บริหารควรรีบปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารกำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารให้มากที่สุดแล้วรีบรายงานให้ผู้บริหารทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บริหาร

โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาของผู้บริหาร และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านและเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เองไม่ต้องสอบถามผู้บริหารให้ท่านเกิดความรำคาญ

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นหรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บริหารไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E–Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บริหารตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน๊ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวภายหลัง

4. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บริหารของเลขานุการด้วย

5. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉย ๆ

2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรือเย็น หรือในเวลาเลิกงาน

3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย

4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่

5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย

6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่

7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม หรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ ขณะโทรศัพท์

8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีหางเสียง

6. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บริหารทั้งการต่อสายออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียง

โทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

2. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่ไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย)

3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบโดยทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5. กรณีเป็นการรับสายที่มีการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง (กรณีที่ผู้บริหารอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อนแล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บริหารยินดีรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บริหาร ซึ่งต้องระวังกรณีโอนสายแล้วสายหลุด หากสายหลุดผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บริหารไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ที่ผู้บริหารไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจ เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความปฏิบัติธุระแทนการตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียดชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิด

ข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์ ควรปฏิบัติดังนี้

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

8.2 การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

8.3 กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บริหาร หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวมทั้งข้อมูล วัน เวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ หรือขอข้อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บริหารให้ทราบต่อไปหรืออาจจะฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

8.4 จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือ คำพูดที่สุภาพแล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกริยาที่นุ่มนวลไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้ว ให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บริหารควรทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อคอยเตือนผู้บริหารหรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บริหารให้ติดต่อกลับ

4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ในหน่วยงาน

7. การกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

งานเลขานุการนั้นเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเป็นเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับ แยกประเภทเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหน

และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บริหารสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีเอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บริหารถาม

4. กรณีจดหมายถึงผู้บริหารซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมซองจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการสาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า **“ลับ”** ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบและควรศึกษานิสัยของผู้บริหารว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิด ควรให้ผู้บริหารเปิดเองแต่ถ้าผู้บริหารอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

การระบุชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ทั้งนี้ ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยอักษรสีแดง

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนดให้ระบุคำว่าด่วนภายในแล้วลงวันเดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือไปถึงผู้รับ ซึ่งระบุหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทันให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น วิทยุโทรเลข โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

หนังสือราชการลับ

สำหรับหนังสือราชการลับ ในระเบียบงานสารบรรณไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ เพราะระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 กำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติอยู่แล้ว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการลับ ได้กำหนดชั้นความลับของหนังสือออกเป็น 3 ชั้น คือ

1. ลับที่สุด (TOP SECRET)
2. ลับมาก (SECRET)
3. ลับ (CONFIDENTIAL)

ลับที่สุด หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

ลับมาก หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง

ลับ หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ

การปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารลับ

1. การลงทะเบียนเอกสารลับ

ส่วนราชการต้องลงหลักฐานในทะเบียนเอกสารลับเพื่อควบคุมการรับการดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และแจกจ่ายเอกสารลับ ให้เป็นไปโดยถูกต้องและให้หัวหน้าส่วนราชการดังกล่าวแต่งตั้งบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและได้ผ่านการตรวจสอบประวัติและพฤติกรรมตามชั้นความลับที่จำเป็นต้องปฏิบัติเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบเรียกว่า “นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ” และ “ผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ” ของส่วนราชการนั้น

หากมีความจำเป็นก็ให้แต่งตั้งนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของส่วนราชการนั้นในระดับรองลงมาได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าราชการดังกล่าวในวรรคแรก

เครื่องหมายแสดงชั้นความลับ

การแสดงชั้นความลับของเอกสารที่เป็นความลับ โดยปกติให้ประทับหรือเขียนตัวอักษรตามชั้นความลับที่กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสารที่มีชั้นความลับนั้น

ตัวอักษรต้องให้แสดงไว้ที่หน้าแรกในลักษณะเช่นเดียวกัน ถ้าเอกสารนั้นเย็บเป็นเล่มเข้าปกให้ทำเครื่องหมายดังกล่าว ที่ด้านนอกของปกหน้าปกหลังด้วย ถ้าเป็นภาพเขียนแผนที่และแผนภูมิ ให้ประทับหรือเขียนอักษรแสดงชั้นความลับในลักษณะเดียวกันกับเอกสารที่กล่าวมาแล้วและแสดงไว้ใกล้ชื่อภาพหรือมาตราส่วนด้วย โดยให้ชั้นความลับนั้นปรากฏเห็นได้เด่นชัด ถ้าเอกสารนั้นม้วนหรือพับได้ก็ให้แสดงชั้นความลับไว้ให้ปรากฏเห็นได้ขณะที่เอกสารนั้นม้วนหรือพับอยู่ด้วย

การรับหนังสือลับ

การรับเอกสารชั้นลับที่สุดและลับมากที่จ่าหน้าซองหรือซองชั้นใน ระบุชื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมกับระบุตำแหน่ง ให้บุคคลนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้นั้นโดยตรงเป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และนำเอกสารไปลงทะเบียนเอกสารลับหรือนำเสนอผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเสียก่อน จึงดำเนินการต่อไปได้ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนอาจดำเนินการไปก่อนแล้วให้นำมาลงทะเบียน

ถ้าจ่าหน้าซองหรือซองชั้นในระบุถึงตำแหน่งก็ให้ผู้ครองตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ครองตำแหน่งนั้น หรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับที่มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารลับที่สุดและลับมาก เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และให้ผู้ดำเนินการลงทะเบียนเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่ผู้ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นผู้ลงชื่อในใบรับเอกสารลับและลงทะเบียนแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) นำเอกสารลับที่สุดและลับมากนั้นส่งมอบโดยตรงให้แก่บุคคลที่ถูกระบุชื่อโดยเร็วแต่ถ้าเป็นเอกสารที่ระบุตำแหน่งแล้ว ก็อาจพิจารณามอบให้แก่ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการในขั้นต้นแทนบุคคลที่ถูกระบุตำแหน่งนั้นดำเนินการด่วนได้

(2) ในกรณีที่บุคคลที่เอกสารลับนั้นระบุชื่อหรือตำแหน่ง ยังไม่สามารถดำเนินการต่อเอกสารได้ในทันที ให้นำเอกสารลับที่สุดหรือลับมากนั้นมาเก็บไว้ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารลับที่สุดและลับมาก

เอกสารชั้นลับที่จ่าหน้าซองหรือซองชั้นในระบุถึงตำแหน่งให้บุคคลที่ครองตำแหน่งนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบเอกสารลับ ถ้าจ่าหน้าซองหรือซองชั้นในระบุถึงบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะหรือระบุชื่อพร้อมตำแหน่ง แล้วให้ผู้ถูกระบุชื่อที่หน้าซองหรือผู้ได้รับมอบหมายโดยตรงเท่านั้นเป็นผู้เปิดและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ สำหรับเอกสารชั้นลับที่ใส่ซองชั้นเดียวให้เจ้าหน้าที่ผู้เปิดซองเอกสารนั้นให้แก่นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับทันที

ในกรณีที่มีระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้ประการใดให้ถือปฏิบัติตามนั้น (รายละเอียดภาคผนวกที่ 2)

8. การเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ในโอกาสต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหาร บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราวหรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้ผู้บริหารในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

เตรียมศึกษาหารายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเตรียมคำกล่าวหรือสุนทรพจน์นั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของคำกล่าวจะต้องกล่าวว่าอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้างโดยใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่งและมียศศักดิ์ไล่เลี่ยกันไปตามลำดับ เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ เป็นข้อมูลปัจจุบัน บางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องหรือประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวได้จัดเตรียมไว้แล้วและตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

9. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้บริหารอาจมีแขกหรือผู้ที่มาติดต่อเพื่อเข้าพบ มีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำควรกระทำด้วยกิริยาธรรมดา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ตอบรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า“มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ตอบรับจะต้องไม่แสดงกิริยามึนตึงหรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้ที่มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ที่ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้มาติดต่อมีความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่ายรำคาญให้ปรากฏ การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้ที่มาติดต่อแต่เรายังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จหากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

กรณีที่มีผู้ติดต่อในโอกาสเดียวพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไมตรีอันดี จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บริหารหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บริหารในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จะได้หาวิธีแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ โดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรือจะถามเป็นกรณี ๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บริหารอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บริหาร

กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้บริหารให้เข้าพบได้ หากผู้บริหารยังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บริหาร หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่าเมื่อผู้บริหารพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

10. การนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้งชื่อ - สกุล เรื่องที่นัดหมาย วัน เวลา สถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัดได้

การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บริหาร ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดวัน เวลา ที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอนหรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น. หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วงเช้าหรือช่วงบ่ายก็ได้” เป็นต้น

กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่าได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

กรณีที่ไม่มีการนัดหมายไว้และผู้บริหารอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ แต่การตัดสินนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บริหารติดภารกิจสำคัญอยู่ ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขอนามบัตรของผู้นั้นรวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบ

กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงานควรขอทราบชื่อนามสกุลและธุระของผู้ที่มาติดต่อและบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่นและผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ.... ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ ..... มาถึงแล้วคะ” เป็นต้น การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัด หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอพบไปด้วยก็ได้

กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเกินเวลาที่ควรมากและผู้บริหารมีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือมีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้น ๆ เรียนผู้บริหารทราบ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

11. การให้ข้อมูลต่าง ๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่างซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้และขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษ - ไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

การให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บริหารทราบตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิด ๆ แก่ผู้บริหารเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ผู้บริหารเสียหน้าเมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ การจัดเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บริหาร

12. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ

จากใครถึงใคร (Who)

ด้วยเรื่องอะไร (What)

ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ (Why)

ที่ไหน (Where)

เมื่อไหร่ (When)

อย่างไร (How)

ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช้ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกด คำการันต์ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บริหารที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

หนังสือราชการ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ชนิดของหนังสือราชการ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความและให้จัดตามแบบที่กำหนดไว้

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อกำกับตรา

หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บริหารสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายบัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติให้ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดให้

แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อความเข้าใจในกิจกรรมของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีอื่น ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑและให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นหรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานให้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการโดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง หลักฐานการสืบสวนและสอบถาม และคำร้อง เป็นต้น (รายละเอียดภาคผนวกที่ 4)

เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์

ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้ง การพิมพ์เอกสารใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่างเป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวนภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหา วันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

การตรวจสอบแก้ไขเอกสาร

1. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียดก่อนที่จะเสนอผู้บริหารลงนาม

2. ตรวจสอบดูความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่

3. กรณีพบจุดที่ผิดให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที

4. ตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์

5. ตรวจเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Mark) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพิมพ์จดหมายธุรกิจต่างประเทศ

6. ตรวจดูตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่

7. ตรวจดูรูปแบบของเอกสารว่าใช้ถูกต้องหรือไม่

8. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกันควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ

9. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง

10. ก่อนสั่งพิมพ์ทุกครั้งจะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย

11. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอพิจารณา

เทคนิคการแบ่งคำ

การพิมพ์งานหรือเอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานขั้นผลิตหรือจดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้น ๆ ให้ถือแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ชื่อย่อ ชื่อคน ไม่ควรแบ่งเพราะถือว่าเป็นส่วนเดียวกัน

จำนวน หรือตัวเลขไม่ควรแบ่งให้อยู่คนละบรรทัด

คำย่อ คำสั้น ๆ ไม่ควรแบ่ง

คำพยางค์เดียว จะไม่แบ่งเป็นอันขาด

พยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ตอนท้ายของบรรทัด

ไม่ควรแบ่งคำให้หลงเหลือเป็นคำสุดท้ายของย่อหน้า หรือหน้ากระดาษที่พิมพ์

การพิมพ์จดหมายสั้น ๆ ไม่ควรมีมากกว่า 2 ย่อหน้า

ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำ ๆ กับบรรทัดก่อน ๆ

ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว

พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆ หากมีข้อผิดพลาด หรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า ใช้กระดาษคุณภาพดี กระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมาย ควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่คุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน

การย่อหน้าถูกต้องตามหลักการพิมพ์ โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการภาษาไทย ย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ

เว้นระยะกั้นหน้า กั้นหลังได้เหมาะสมสวยงาม

ตรวจดูความถูกต้องของวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน

ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกัน เอกสารสำคัญโดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันจะมีหนังสือเสนอเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการและเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการจะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัวเลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องค้นหาเรื่องได้รวดเร็วและรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บ ค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บเป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing)

นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วนี้ ยังมีการแยกเก็บย่อยลงอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด แต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่ง ๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ การจัดแฟ้มเอกสารจะเก็บในตู้เก็บเอกสารโดยแต่ละชิ้นจะมีป้ายชื่อเรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้ม จะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปีที่ยืมไว้ จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการควรจะปรึกษากับผู้บริหารว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บริหารสองคนเพื่อจะค้นเรื่องได้ถูกต้อง

การเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจและมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใด เก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาก็จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียวและอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวก ไม่วุ่นวายสับสน

เนื่องจากการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ผู้จัดทำจึงขอหยิบยกระบบการจัดเก็บเอกสาร สิ่งที่ควรจะคำนึงถึง ปริมาณเอกสาร ลักษณะงาน รายชื่อแฟ้มเอกสารและอุปกรณ์ในการจัดเก็บ ดังนี้

วิธีเรียงเอกสาร

การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น

การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญ ได้แก่ เอกสารประเภทจดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ ใบเสร็จ ใบสำคัญรับเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้น กะทัดรัด และมีความหมายชัดเจน

เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษร ตามชื่อคนหรือชื่อกิจการ

เรียงตามภูมิศาสตร์ เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้องควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขตการติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศตามลำดับก็จะทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลขตามลำดับการได้มาของเอกสารเหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เช็คธนาคาร ใบกำกับสินค้า บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลขอาจเป็น 1,2,3,4,5... โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

การเรียงตามวันที่ เรียงลำดับเอกสารตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมา

ระบบจำแนกเอกสาร

1. จำแนกเอกสารตามหัวเรื่อง
2. จำแนกเอกสารตามชื่อบุคคล
3. กำหนดเอกสารตามที่ตั้งของหน่วยงาน
4. จำแนกเอกสารตามเลขรหัส

การจำแนกหมวดแฟ้มต่าง ๆ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จำแนกเป็น 10 หมวด ดังนี้คือ

1. การเงินงบประมาณ
2. คำสั่ง ระเบียบ มติ ค.ร.ม.คู่มือ
3. โต้ตอบทั่วไป
4. บริหารงานทั่วไป
5. บริหารบุคคล
6. เบ็ดเตล็ด
7. ประชุม
8. ทุน ฝึกอบรม ดูงาน
9. พัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
10. รายงานและสถิติต่าง ๆ

การจำแนกหมวดแฟ้มทั้ง 10 หมวด ให้เป็นมาตรฐานทุกหน่วยงานมีผลดีทำให้

1. การให้รหัสสามารถทำได้ง่ายกว่า

2. ผู้ทำหน้าที่การจัดเก็บเอกสารสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

การจำแนกตามชื่อบุคคล หากเป็นชาวต่างประเทศเรียงนามสกุล ชื่อต้น และชื่อกลาง ตามลำดับ หากเป็นชื่อคนไทยให้เรียกชื่อต้น และชื่อสกุล โดยนำคำนำหน้าชื่อวงเล็บไว้ข้างท้าย

การจำแนกตามชื่อหน่วยงาน ในกรณีที่หน่วยงานมีสาขาซึ่งตั้งอยู่ในเขตต่างกันกระจายออกไปตามที่ต่าง ๆ เมืองต่าง ๆ

การจำแนกตามเลขรหัส โดยใช้เลขรหัสแทนเรื่อง เป็นระบบที่ค่อนข้างยาก ต้องมีการทำคู่มือประกอบ

เทคนิคคำแนะนำในการเก็บเอกสาร

1. การจำแนกเอกสารตามเรื่องหรือหน่วยงาน ต้องเขียนป้ายชื่อหน้าลิ้นชัก ในลิ้นชักให้จัดเรียงตามหมวดแฟ้ม หมวดแฟ้มย่อย ชื่อแฟ้ม และแฟ้มยืม เรียงจากซ้ายไปขวา

2. ในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรตามชื่อเรื่อง ให้จัดเก็บ 1 เรื่อง ใน 1 แฟ้ม ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน

3. อย่าเก็บเอกสารที่ยังไม่เจาะรูเข้าแฟ้ม

4. อย่าเก็บหนังสือในแฟ้ม ควรเก็บหนังสือในตู้ และเขียนแทรกในแฟ้มว่าเก็บหนังสือไว้ที่ไหน

5. ให้เว้นช่องว่างหลังลิ้นชักประมาณ 5 นิ้ว

6. หากมีการยืมแฟ้มไปต้องใส่ “แฟ้มยืม” แทน แฟ้มที่ยืมจะทำกี่แฟ้มก็ได้ และไม่จำเป็นต้องมีทะเบียนยืม

7. มีการย้ายเอกสารเก่าไปเก็บที่อื่นปีละครั้ง

การจัดเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ หากเลขานุการทำงานโดยไม่มีวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม จะทำให้เอกสารมากองรวมสะสมทุกวัน ก่อให้เกิดความหมักหมม ซ้ำซ้อนของเอกสาร เวลาจะใช้งานก็หาด้วยความยุ่งยากวุ่นวาย ค้นพบบ้างไม่พบบ้าง เอกสารบางเรื่องมีความสำคัญมากต่อองค์กร ถ้าทำเอกสารหาย เลขานุการจะถูกตำหนิที่ไม่เอาใจใส่ ฉะนั้นเลขานุการจะต้องมีความรอบคอบ ละเอียดถี่ถ้วน มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี ถูกต้อง ไม่หลงลืม เมื่อจะหยิบใช้ก็สามารถจะค้นหาได้ทันที ไม่ใช้เวลานานจนเกินไป และเอกสารอยู่ในสภาพที่ดีด้วย

การทำลายเอกสาร ในระยะเวลาที่ผ่านไป เอกสารบางชิ้นไม่จำเป็นต้องเก็บรักษา เลขานุการจะต้องกลั่นกรองพิจารณาดูความเหมาะสมที่ควรจะเก็บรักษาต่อหรือทำลายโดยวิธีการเผาหรือขาย และจะต้องทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่ทำลายไว้ด้วย เอกสารแต่ละชิ้นบางอย่างจะมีอายุการใช้งานในเวลา 1 หรือ 2 ปี เลขานุการต้องเลือกดู ถ้าหากไม่มีการทำลายก็จะทำให้ไม่มีที่เก็บเอกสาร

3.7 การเสนอหนังสือและการเร่งรัดติดตามเรื่อง

การเสนอหนังสือ

การเสนอหนังสือ หมายถึง การนำหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบ พิจารณา สั่งการ บันทึก ตรวจและลงนาม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การเสนอเพื่อทราบเป็นการเสนอหนังสือที่ไม่มีปัญหาให้ปฏิบัติหรือให้สั่งการแต่ประการใดเป็นเพียงให้ผู้บริหารรับรองเป็นทางการเท่านั้น

2. การเสนอเพื่อสั่ง เป็นหนังสือราชการซึ่งเป็นเรื่องเกินอำนาจของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติให้สำเร็จเด็ดขาดลงไปได้ ต้องเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสั่งการต่อไป และถ้ามีเรื่องพาดพิงไปถึงเรื่องอื่น ๆ ด้วยก็จะต้องแนบเรื่องที่เกี่ยวข้องไปเพื่อวินิจฉัยสั่งการด้วย

3. การเสนอเพื่อตรวจ เป็นการเสนอหนังสือที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ร่างหนังสือนั้นเรียบร้อยแล้วเพื่อให้ผู้บริหารตรวจดูว่าถูกต้องตามจุดประสงค์หรือไม่

4. การเสนอเพื่อลงนาม คือ หนังสือที่ใช้พิมพ์ และตรวจสอบเรียบร้อยแล้วโดยถือเป็นฉบับจริงที่จะต้องให้ผู้มีอำนาจลงนาม

วิธีเสนอหนังสือ เจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ ควรแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภท ๆ เสียก่อน เรื่องลับ ให้แยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เรื่อง**ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด** ให้แยกออกปฏิบัติโดยเร็วและรีบเสนอขึ้นไปทันที เรื่องอื่น ๆ ให้พิจารณาและจัดเรียงลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องการสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มหรือซองเรียงตามลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องการสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่อง แต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า เรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อน ในกรณีที่ส่วนราชการมีหนังสือราชการมาก ควรแยกเป็นประเภทละแฟ้มหรือซอง หากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวก็ได้

การจัดหนังสือเสนอ ควรจัดให้สะดวกในการพิจารณา โดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อมและต้องจัดไว้ให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันที ผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรมีบันทึกย่อไว้ว่าหนังสือในแฟ้มมีเรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องใดได้รับการพิจารณา สั่งการหรือลงชื่อ เรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บริหารนำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาจะต้องเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่นำออกไปด้วย

การเสนอหนังสือเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามาก ผู้ทำเรื่องอาจนำเรื่องเสนอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารสอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณา เมื่อได้รับอนุญาตแล้วก็นำเรื่องไปดำเนินการต่อไป

เรื่องหนังสือฝากเสนอ คือ เป็นหนังสือจากหน่วยงานอื่น ซึ่งไม่อยู่ในสายงานปกติของหน่วยงานราชการนั้น ๆ ที่นำเสนอผู้บริหารชั้นเหนือขึ้นไปพิจารณาสั่งการ ให้ผู้ฝากเสนอทำบัญชีเป็น

หลักฐานไว้ เมื่อหนังสือฝากนั้นได้รับการพิจารณาแล้ว ผู้ฝากจะรับคืนไปให้ลงชื่อรับคืนไว้ด้วย ผู้รับฝากจะต้องสนใจและให้ความสำคัญในการเสนอเรื่องเท่า ๆ กับงานในหน่วยงานของตน

ลักษณะการจัดเรียงหน้าหนังสือเสนอให้เรียงลำดับขึ้นมาโดยเมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ให้เรียงซ้อนข้างหน้าเป็นลำดับเมื่อเรียงไปถึงผู้บริหาร ผู้บริหารจะเห็นบันทึกของผู้บันทึกหลังสุดมาก่อน ส่วนผู้บันทึกแรกจะอยู่หลังสุดและเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในการพิจารณาความเห็นเรื่องที่ผ่านขึ้นมาตามลำดับจะให้หมายเลข 1 2 3 โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลมกำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้ ถ้าเรื่องที่เสนอมีหลายแผ่น เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหาย ให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือ ถ้าเย็บให้เย็บทางด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

ในกรณีที่ผู้บริหารสั่งการในเรื่องที่เสนอแล้ว เรื่องต้องย้อนกลับผ่านลงมาตามลำดับสายงานเช่นเดียวกัน ผู้ผ่านเรื่องต้องลงชื่อย่อและวันที่ เดือน พ.ศ. กำกับ ยกเว้นเรื่องที่เร่งด่วน จะต้องดำเนินการปฏิบัติในทันที ให้ส่งเรื่องนั้นตรงไปยังผู้ปฏิบัติ และให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติเรื่องนั้นจะต้องเสนอให้ผู้บริหารตามลำดับชั้นได้ทราบการสั่งการนั้น ๆ ด้วย

การเร่งรัดติดตามเรื่อง

การเร่งรัดติดตามเรื่อง คือ การควบคุมเร่งรัดเรื่องนั้น ๆ จนกว่าจะดำเนินการเสร็จเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ และมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นโดยเร็ว โดยวิธีการ ดังนี้

1. เรื่องที่ไม่มีปัญหา จะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว หากจะต้องตอบให้ทราบควรตอบให้ทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติของส่วนราชการนั้น ๆ และเรื่องอื่นใดที่มีปัญหา เมื่อเรื่องถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้องเสนอพิจารณาความเห็นทันทีให้เสร็จในวันหรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

2. เรื่องที่ประทับตราคำว่า **ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน** ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็วในทันที

3. เรื่องที่กำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

4. เรื่องที่มีปัญหาควรแจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงปัญหาขั้นหนึ่งก่อน

3.8 การเขียนหนังสือราชการและการตรวจร่างหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ ได้แก่ การจัดทำหนังสือหรือเอกสารราชการชนิดต่าง ๆ ขึ้นมาได้นั้นจำเป็นต้องมีการจัดทำขึ้นมาก่อน โดยเริ่มจากกระบวนการคิด การพิจารณาการร่าง การเขียน การตรวจร่าง การพิมพ์ การทาน การทำสำเนาเพื่อให้ผู้บริหารลงนามแล้วนำกับมาตรวจสอบอีกครั้งก่อนส่งออกไป

หนังสือราชการชนิดต่าง ๆ ก่อนที่จะจัดทำเป็นต้นฉบับจริง ส่วนมากจะมีการร่างขึ้นมาก่อน ฉะนั้น การร่างที่กล่าวถึงต่อไปนี้จึงมีความหมายเดียวกันกับการเขียนหนังสือราชการ

เหตุผลที่จำเป็นต้องมีการร่างหนังสือ

1. เพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญและประเด็นสิ่งที่เราต้องการกล่าวถึงในเรื่องนั้น ๆ ให้ได้เนื้อหาใจความเป็นขั้นตอน

2. เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้ได้เนื้อหาตามที่ต้องการ และมีความเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของราชการก่อนพิมพ์

3. เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานประกอบเรื่อง

4. เพื่อความสะดวกแก่ผู้พิมพ์ที่จะไม่ต้องพิมพ์หลายครั้ง

อย่างไรก็ตาม หนังสือราชการอาจไม่จำเป็นต้องมีการร่างทุกเรื่องไปเพราะถ้าเป็นหนังสือที่เป็นงานประจำตามปกติ หรือเป็นการบันทึกติดต่ออาจไม่ต้องร่างก็ได้ กล่าวโดยสรุปการร่างหนังสือคือการเรียบเรียงขั้นต้นตามเรื่องที่เราต้องการจะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหนังสือหรือผู้ที่เราต้องการให้ทราบหนังสือนั้นก่อนที่จะใช้เป็นต้นฉบับ

1. หลักทั่วไปในการร่างหนังสือ

1.1 ต้องรู้ชนิดและรูปแบบของหนังสือราชการ กล่าวคือ ต้องรู้ชนิดของหนังสือราชการว่ามีอะไรบ้าง มีลักษณะหรือวิธีการใช้อย่างไร ต้องรู้จักรูปแบบของหนังสือราชการชนิดต่าง ๆ ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง

1.2 ต้องรู้และเข้าใจเรื่องที่จะเขียน หรือร่าง อย่างชัดเจน แจ่มแจ้ง โดยปกติแล้วถ้าผู้เขียนหรือผู้ที่ร่างเป็นผู้ลงนามในหนังสือนั้น ๆ เอง จะไม่มีปัญหามากนัก เพราะสามารถเขียนหรือร่างได้ตามที่ตนต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะมีไปถึงได้เป็นอย่างดี

แต่ในทางปฏิบัติส่วนมากเจ้าหน้าที่ผู้เขียนหรือร่างจะไม่ได้เป็นผู้ลงนามในหนังสือนั้น ๆ เอง แต่จะเป็นการร่างหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารลงนาม ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ผู้ร่างจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นอย่างละเอียดและรู้จุดประสงค์ของเรื่องที่ร่างว่าประสงค์จะให้ผู้รับทำอะไร โดยสรุปผู้ร่างจะต้อง

1.2.1 รู้และเข้าใจเรื่องเดิม (ถ้ามี) ตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียด

1.2.2 รู้ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่จะมีหนังสือไปหรือต้องการให้ผู้รับทำอะไร เช่น เพื่อให้ทราบว่าได้รับแล้ว หรือยังไม่ได้รับ หรือเพื่อขอบคุณ เพื่อขอความร่วมมือ หรือให้ปฏิบัติอะไร หรือเป็นการขออนุมัติ อนุญาต เป็นต้น

1.2.3 ในกรณีที่เป็นการร่างตามคำสั่ง ผู้ร่างต้องจดจำคำสั่งนั้น ๆ ให้ครบทุกเรื่อง ถ้ายังไม่แน่ใจควรไต่ถามผู้บริหารผู้สั่งเพื่อให้ทราบเรื่องโดยสมบูรณ์ก่อน

ข้อความหรือเนื้อเรื่องในหนังสือราชการอาจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

(1) ส่วนเหตุ เป็นส่วนเริ่มต้น ซึ่งจะเป็นเนื้อความที่เป็นเหตุหรือที่มาก่อน โดยปกติการขึ้นต้นใจความที่เป็นเหตุ ที่เริ่มจากผู้ทำหนังสือหรือเจ้าของหนังสือนั้นเอง มักจะใช้คำว่า “ด้วย” “เนื่องด้วย” “เนื่องจาก” “โดยที่” เช่น

ด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประสงค์จะขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการขายอาหารภายในมหาวิทยาลัยช่วยกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่จำหน่ายอาหาร.....

หรือ โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงระเบียบ.....

แต่ถ้าเป็นการเริ่มต้นใจความที่เป็นเหตุ เนื่องจากการอ้างเรื่องที่เคยติดต่อกัน มักจะขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตาม” “ตามที่” “อนุสนธิ” คำใดคำหนึ่งแล้วตามด้วยข้อความซึ่งเป็นการสรุปใจความสำคัญของเรื่องที่ติดต่อกันโดยย่อหรืออาจจะเป็นเรื่องที่ติดต่อกัน แล้วลงท้ายด้วย “นั้น” หรือ “ความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น” เป็นต้น เช่น

“ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานจังหวัดนครปฐม ได้ขอความร่วมมือรณรงค์การใช้หมวกกันน็อคเพื่อความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์ นั้น หรือความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น”

(2) ส่วนผลหรือความประสงค์ เป็นส่วนต่อมาซึ่งจะเป็นผลหรือข้อตกลงในสิ่งที่เราต้องการให้รับทราบหรือปฏิบัติ โดยปกติถ้ามีผลหรือความประสงค์หลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ หรือย่อหน้า ๆ เพื่อให้ชัดเจนหรืออ่านง่าย และเนื้อความในแต่ละข้อหรือย่อหน้าควรมีเอกภาพหรือใจความสำคัญเพียงเรื่องเดียว ข้อความตอนใดที่อ้างถึงบทกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่างด้วยระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับค้นหามาตรวจสอบได้สะดวก

(3) ส่วนสรุปความ ในตอนสุดท้ายจะเป็นการสรุปใจความของหนังสือเพื่อแสดงความประสงค์ว่าให้ผู้รับทำอะไร ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับหนังสือและหนังสือมีความสุภาพอ่อนโยน โดยมากมักขึ้นต้นด้วยคำว่า “จึง” แล้วต่อด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ผู้รับทำอะไรหรือทำอย่างไร เช่น

“จึงเรียนมาเพื่อทราบ”

“จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาต”

“จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา”

“จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป”

“จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ”

“จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ”

1.3 ข้อแนะนำในการร่างหนังสือราชการ

1.3.1 ต้องรู้ความนิยมของผู้ลงนามว่านิยม หรือใช้ถ้อยคำสำนวนอย่างใดก็ควรใช้อย่างนั้น เพราะผู้ลงนามเป็นผู้รับผิดชอบข้อความในหนังสือนั้น พูดง่าย ๆ ก็คือ การร่างหนังสือนั้นต้องเอาใจของผู้ลงนามมาใส่ใจเรา

1.3.2 ต้องคำนึงถึงผู้รับ ว่าเข้าใจความประสงค์ของเราหรือไม่ เพราะผู้รับเป็นผู้ที่เราต้องการให้เขาเข้าใจ และทำตามสิ่งที่เราต้องการ ดังนั้นนอกจากจะเอาใจผู้ลงนามมาใส่ใจเรา (ผู้ร่าง) แล้ว ยังต้องเอาใจของผู้รับ (ผู้อ่าน) มาใส่ใจเราอีกด้วย

1.3.3 การใช้คำ เนื่องจากหนังสือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาที่ใช้ในหนังสือราชการเป็นภาษาแบบแผนหรือภาษาเขียน จึงต้องรู้จักใช้คำให้ถูกต้องและให้มีน้ำหนักซึ่งมีข้อที่ต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1.3.4 ต้องรู้ความหมายของคำว่ามีความหมายโดยตรงหรือความหมายโดยนัย หรือเป็นคำเฉพาะ

1.3.5 เลือกใช้คำให้ถูกต้องตรงกับความหมาย

1.3.6 เลือกใช้คำที่เหมาะสม คือ ถูกต้องตามชั้นเชิงของคำเหมาะสมกับฐานะของบุคคล และถูกต้องตามกาลเทศะ เนื่องจากภาษาไทยมีชั้นของคำที่ใช้กับบุคคลแตกต่างกันไปตามฐานะโดยเฉพาะการใช้ราชาศัพท์

1.3.7 เลือกคำที่ถูกต้อง อาทิ การใช้ลักษณะนาม หรือการใช้คำบุพบท เช่น “กับ” “แก่” “แต่” “ต่อ” ต้องใช้ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทยและตามความนิยม

1.3.8 เลือกใช้ถ้อยคำธรรมดา ที่คนส่วนมากเข้าใจ ไม่ควรใช้คำที่เฉพาะกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งคนกลุ่มอื่นไม่เข้าใจ เช่น ศัพท์ทางวิชาการของแพทย์ ศัพท์ทางวิทยาศาสตร์ หรือศัพท์ในวงการศึกษา ฯลฯ ทักษะ จิตวิสัย เป็นต้น

นอกจากนี้ต้องระวังไม่ใช้คำที่มีความหมายกำกวม หรือมีความหมายได้หลายทาง เพื่อป้องกันมิให้ผู้รับต้องแปลหรือตีความอีกว่าหมายถึงอะไร ซึ่งจะเป็นเหตุให้เข้าใจผิดพลาดได้ง่าย

1.3.9 หลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายขัดแย้งกัน

1.3.10 ต้องระวังอักขรวิธี ตัวสะกด การันต์ ให้ถูกต้องตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน

1.3.11 เว้นวรรคตอนให้ถูกต้อง ภาษาไทยไม่ใช้เครื่องหมายวรรคตอนเป็นเครื่องหมายแบ่งตอนของข้อความแต่ใช้วิธีเว้นวรรคเพื่อให้เข้าใจว่าจบความตอนหนึ่ง ๆ การเว้นวรรคตอนจึงสำคัญมาก เพราะถ้าเว้นวรรคผิดที่จะทำให้เสียความหมายไป

1.3.12 ใช้ภาษาเขียนไม่ใช้ภาษาพูด หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาต่างประเทศหรือสำนวนภาษาต่างประเทศ

1.3.13 สำนวนภาษาและข้อความที่ใช้ควรใช้ข้อความสั้น ๆ ชัดเจน กะทัดรัด เข้าใจง่าย ได้ใจความ ไม่ใช้ภาษาฟุ่มเฟือย เยิ่นเย้อ

1.3.14 ลำดับความดี ชัดเจน ไม่วกวน และมีข้อความครบถ้วนตามที่ต้องการให้ผู้รับทราบความประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนั้น

1.3.15 ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน นุ่มนวล และต้องให้เหมาะสมกับผู้รับ

1.3.16 ผู้ร่างควรเขียนให้ชัดเจน อ่านง่าย เพื่อสะดวกแก่การพิมพ์และตรวจแก้

1.4 การร่างหนังสือโต้ตอบ

1.4.1 ต้องร่างตามแบบที่มีระเบียบกำหนดไว้

1.4.2. ชื่อเรื่อง เป็นใจความสำคัญของหนังสือนั้น ควรใช้ให้สั้น แต่มีความหมายกว้างและเป็นกลาง ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ต้องมีการเปลี่ยนชื่อบ่อย ๆ ในกรณีที่เป็นเรื่อง ๆ เดียวกัน โดยปกติในกรณีที่เป็นหนังสือที่ติดต่อต่อเนื่องกันให้ลงชื่อหนังสือฉบับเดิม

1.4.3 การอ้างท้าวความ ต้องพิจารณาว่าผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยทราบแล้ว ข้อความที่เป็นเหตุในการเขียนก็ย่อลงได้ หรือถ้าเป็นการตอบหนังสือที่ผู้รับมีมาข้อความที่เป็นเหตุอาจสรุปย่อสั้น ๆ หรืออ้างเพียงชื่อเรื่องก็พอ

1.4.4 ถ้อยคำที่ใช้ต้องสุภาพ อ่อนโยน เหมาะสมกับฐานะของผู้รับ ถ้าเป็นการปฏิเสธคำขอควรแสดงเหตุผลในการปฏิเสธให้ผู้รับหนังสือเห็นใจ

1.4.5 การเขียนคำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้ายในหนังสือราชการและคำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง

1.5 การร่างหนังสือสั่งการ

1.5.1 ต้องร่างตามแบบที่ระเบียบกำหนดไว้

1.5.2 ต้องมีข้อความที่เป็นเหตุและเป็นผลใน “คำสั่ง” ข้อความที่เป็นเหตุจะมีประโยชน์ คือ

- ช่วยแสดงเจตนารมณ์ของการสั่งการได้ชัด สะดวกในการตีความเมื่อจำเป็น
- ช่วยให้ผู้ปฏิบัติรู้ความหมายชัด สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและอาจพิจารณาแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีอุปสรรค

1.5.3 ภาษาและถ้อยคำที่ใช้ต้องรัดกุม ไม่เปิดช่องให้ตีความได้หลายนัย

1.5.4 ก่อนร่างต้องพิจารณาค้นคว้าหรือตรวจสอบว่ามีบทกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ให้อำนาจสั่งการไว้ประการใดบ้างหรือไม่ ถ้ามีควรอ้างหรือระบุที่มาของบทกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่ให้อำนาจในการสั่งการไว้ด้วย

1.5.5 คำสั่ง ข้อบังคับ หรือระเบียบที่จะกำหนดต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ใช้บังคับอยู่ ถ้ามีข้อขัดแย้งต้องยกเลิก คำสั่ง ข้อบังคับ หรือระเบียบเดิมก่อน ซึ่งอาจยกเลิกข้อความทั้งหมดหรือบางส่วน แล้วแต่กรณี

1.5.6 คำสั่ง ข้อบังคับ หรือระเบียบที่กำหนดต้องให้ผู้รับคำสั่งหรือผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ จึงจะได้ผลสมความมุ่งหมาย

1.6 การร่างหนังสือประชาสัมพันธ์

1.6.1 ต้องร่างตามแบบที่ระเบียบกำหนดไว้

1.6.2 ข้อความต้องสมเหตุสมผล ไม่ขัดแย้งกันในฉบับนั้นหรือขัดแย้งกับฉบับก่อน เว้นแต่เป็นการแถลงแก้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านนึกคิดคล้อยตามเจตนารมณ์ที่ต้องการ

1.6.3 ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ชัดเจน รัดกุม

2. เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

กระบวนการขั้นแรกในการจัดทำหนังสือ คือ กระบวนการคิด การพิจารณา การตั้งคำถาม เช่น

2.1 จะเขียนเรื่องอะไร คือ การเขียนเพื่อให้สื่อความหมายให้เข้าใจตรงเป้าหมาย ได้สารครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการแจ้งไปถึงผู้รับ

2.2 เขียนถึงใคร คือ การเขียนเพื่อให้ใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย สรรพนามแทนตัวเองและสรรพนามของผู้รับ รวมทั้งใช้ถ้อยคำสำนวนให้เหมาะสมตามฐานะของผู้รับ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผู้รับและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 เขียนทำไม คือ การเขียนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ เช่น การขอความร่วมมือ การขอรับการสนับสนุนหรือการเขียนเพื่อให้ทราบ หรือการเขียนเพื่อขอให้พิจารณา

2.4 เขียนอย่างไร คือ การเขียนเพื่อให้หนังสือนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับดี อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยให้ยึดถือหลักการเขียน ดังนี้

2.4.1 เขียนให้ถูกต้อง หมายถึง การเขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษาและถูกความนิยม

ถูกแบบ หมายถึง ถูกรูปแบบของหนังสือแต่ละชนิดตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ได้กำหนดไว้

ถูกเนื้อหา หมายถึง ข้อความในหนังสือที่มีถึงผู้รับหรือหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะเจาะจงจะต้องประกอบด้วยเหตุและจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป หรือหากเป็นหนังสือประเภทสั่งการในส่วนของข้อความต้องประกอบด้วยเหตุผลและอำนาจในการสั่งการ

ถูกหลักภาษา หมายถึง การเขียนให้ถูกหลักภาษาไทย กล่าวคือ จะต้องมีทั้งรูปประโยคและความสัมพันธ์ของข้อความ จะเขียนเป็นวลีอย่างเดียวไม่ได้ เช่น ถ้ามีประโยคเหตุก็ต้องมีประโยคผลตามเสมอ

ถูกความนิยม หมายถึง การเขียนให้ถูกความนิยมที่ใช้กันโดยทั่วไปในราชการและความนิยมเฉพาะบุคคลผู้ลงนามในหนังสือ เขียนให้ถูกสรรพนาม ถ้อยคำสำนวน วรรคตอน ซึ่งนิยมแบ่งวรรคตอนโดยเว้นวรรคระหว่างประโยคหรือข้อความที่ประกอบหลายประโยค

2.4.2 เขียนให้ชัดเจน หมายถึง เขียนให้ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในวัตถุประสงค์และชัดเจนในวรรคตอน

2.4.3 เขียนให้รัดกุม หมายถึง เขียนให้มีความหมายแน่นอน ดิ้นไม่ได้ ไม่มีช่องโหว่ให้โต้แย้ง สามารถยืนยันได้แน่นอนในข้อความที่เขียน

2.4.4 เขียนให้กะทัดรัด หมายถึง เขียนให้สั้น ไม่ใช้ข้อความฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

2.4.5 เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นผลดี โดยเขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจว่าผู้มีหนังสือไปต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร และเขียนโน้มน้าวจูงใจให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้นโดยเป็นผลดี คือ ไม่มีผลกระทบถึงความสัมพันธ์อันดี หรือไม่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรง

การตรวจแก้ไขร่างหนังสือราชการ

ในการตรวจแก้ไขร่างหนังสือติดต่อราชการฉบับร่างนั้น ผู้ทำหน้าที่ในการตรวจแก้ไขจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณเป็นอย่างดี และต้องรู้เทคนิควิธีการเขียนหนังสือราชการชนิดต่าง ๆ และต้องมีความรู้ความเข้าใจในภาษาเขียน ภาษาพูด การใช้คำ การวรรคตอนเป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจ ความรู้สึกของทั้งผู้ร่าง ผู้พิมพ์หนังสือดังกล่าว การแก้ไขโดยไม่จำเป็น หรือการแก้กลับไปกลับมาโดยไม่สามารถอธิบายเหตุผลหรือความจำเป็นได้ จะเป็นการทำลายน้ำใจของผู้ร่างและผู้พิมพ์ ดังนั้นก่อนการแก้ไขร่างหนังสือควรพิจารณาให้รอบคอบเสียก่อน

อนึ่ง ผู้ตรวจร่างหนังสือควรพยายามแก้ร่างหนังสือไม่ควรสั่งให้ผู้ร่างไปร่างมาใหม่เพราะเท่ากับเป็นการตำหนิผู้ร่างซึ่งจะทำให้ผู้ร่างเสียกำลังใจและขาดความมั่นใจในการร่างหนังสือต่อไป

3.9 การเขียนบันทึกและรายงาน

การติดต่อประสานงาน หรือการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานจำเป็นต้องใช้สื่อในการติดต่อหรือรายงานข้อมูลข่าวสาร หรือความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบของการบันทึกหรือรายงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อและสั่งงาน หรือประสานงานภายในและภายนอกของหน่วยงาน และใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน

คำนิยามและความหมาย

“บันทึก” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายไว้ดังนี้

คำกริยา หมายถึง การจดข้อความเพื่อช่วยความทรงจำหรือเป็นหลักฐาน เช่น บันทึกรายงานการประชุม บันทึกภาพ บันทึกเสียง จดย่อ ๆ ไว้เพื่อให้รู้เรื่องเดิม ย่อย่อ ทำให้สั้น

คำนาม หมายถึง ข้อความที่จดไว้เพื่อช่วยความทรงจำหรือเพื่อเป็นหลักฐาน ข้อความที่จดย่อ ๆ ไว้เพื่อให้รู้เรื่องเดิม

“รายงาน”

คำกริยา หมายถึง คำกล่าวบอกเรื่องราวที่ไปทำมา ไปรู้หรือไปเห็นมา

คำนาม หมายถึง คำกล่าวบอกเรื่องของการงาน

การเขียนบันทึกและรายงานที่จะกล่าวถึงนี้ หมายถึง การเขียนข้อความเพื่อใช้สื่อความในการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจเป็นการสื่อความหมายจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปถึงผู้บริหาร หรือจากผู้บริหารลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเป็นการสื่อความหมายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ดังที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 26 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “บันทึก” คือ “ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ”

บันทึกตามความหมายข้างต้น มีลักษณะเป็นหนังสือติดต่อทั้งจากระดับล่างขึ้นไปหาระดับบน และติดต่อจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง นอกจากนี้ยังเป็นการติดต่อระหว่างหน่วยหรือเจ้าหน้าที่ในระดับข้างเคียงตามแนวราบ

อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติได้มีการใช้บันทึกในความหมายที่กว้างกว่าที่กล่าวมาแล้ว เช่น ใช้บันทึกในลักษณะของการนำเสนอเอกสารข้อมูลต่อที่ประชุมหรือเรียกว่า บันทึกเสนอที่ประชุม หรือใช้บันทึกในลักษณะเอกสารประกอบเรื่อง เช่น บันทึกการวินิจฉัยตีความปัญหาข้อหารือของคณะกรรมการกฤษฎีกา เป็นต้น

1. การบันทึก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 26 กำหนดให้บันทึก เป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่ง เนื่องจากเป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งจะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ โดยปกติการจัดทำบันทึกเป็นเรื่องภายในของหน่วยราชการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและสั่งงานภายในของหน่วยราชการนั้น ๆ ดังนั้นระเบียบฯ จึงกำหนดให้มีหัวข้อเฉพาะชื่อหรือตำแหน่งที่บันทึกถึงสาระสำคัญของเรื่องกับชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึก อย่างไรก็ดี ผู้บันทึกอาจจะกำหนดหัวข้อเพิ่มขึ้นจากที่ระเบียบกำหนดก็ได้ เช่น ให้มีชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เลขที่หนังสือออก เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีคนใช้คำว่า “บันทึก” ในความหมายต่าง ๆ และจากประสบการณ์ในการทำงาน บันทึกที่ใช้ในการปฏิบัติราชการเท่าที่พบในส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ อาจแยกชนิดของบันทึกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม คือ

1.1 บันทึกติดต่อราชการ

1.2 บันทึกเสนอที่ประชุม

1.3 บันทึกการประชุม

1.4 บันทึกวินิจฉัยตีความปัญหา

1.1 บันทึกติดต่อราชการ คือ บันทึกที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเขียนเสนอต่อผู้บริหารหรือผู้บริหารเขียนสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ บันทึกติดต่อราชการแบ่งออกได้เป็น

1.1.1 บันทึกย่อเรื่อง คือ การเก็บข้อความย่อจากต้นเรื่องเฉพาะประเด็นสำคัญเพื่อเสนอให้ผู้บริหารเข้าใจเรื่องเพียงพอที่จะสั่งงานได้โดยไม่ผิดพลาด

1.1.2 บันทึกรายงาน คือ การรายงานเสนอผู้บริหารในเรื่องที่ปฏิบัติหรือประสบพบเห็น หรือสำรวจ สืบสวน ซึ่งเกี่ยวกับราชการหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

1.1.3 บันทึกความเห็น คือ การรายงานหรือแสดงความรู้สึกนึกคิดหรือความเห็นของเจ้าหน้าที่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร

1.1.4 บันทึกสั่งการ คือ ข้อความที่ผู้บริหารสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.1.5 บันทึกติดต่อ คือ ข้อความที่ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างเจ้าหน้าที่ในสังกัดเดียวกัน

การบันทึกติดต่อราชการที่กล่าวข้างต้นในทางปฏิบัติในเรื่องหนึ่งอาจมีทั้งการย่อเรื่อง รายงาน ความเห็น และการสั่งการในฉบับเดียวกันก็ได้

1.2 บันทึกเสนอที่ประชุม คือ การเรียบเรียงสรุปสาระสำคัญ ข้อเท็จจริง คำชี้แจง ปัญหาข้อพิจารณา ข้อกฎหมาย และระเบียบ รวมตลอดจนความเห็นและข้อเสนอแนะของเลขานุการ หรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่จะเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาหรือรับทราบ

1.3 บันทึกการประชุม หรือชื่อที่ใช้เรียกเป็นทางการว่า **รายงานการประชุม** คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

1.4 บันทึกการวินิจฉัยตีความปัญหา คือ เอกสารที่เรียบเรียงเรื่องซึ่งได้มีการวินิจฉัยตีความปัญหาหรือข้อหารือ โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย ความเป็นมาหรือปัญหา ข้อเท็จจริง คำชี้แจง ข้อพิจารณา ข้อกฎหมาย หรือระเบียบ ความเห็น ข้อวินิจฉัยของคณะกรรมการ และความเห็นแย้ง

(ถ้ามี) เช่น บันทึกการวินิจฉัยตีความของคณะกรรมการร่างกฎหมาย หรือคณะกรรมการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น

2. การเขียนบันทึกและรายงาน

การเขียนบันทึกหรือรายงาน นอกจากจะยึดหลักทั่วไปในการเขียนแล้ว ยังอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยหรือข้อแตกต่างตามประเภทของบันทึก เนื่องจากบันทึกมีลักษณะเป็นการสื่อข้อความติดต่อจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหาร หรือผู้บริหารสั่งการลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมใช้ติดต่อกันในการปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่าการบันทึกเป็นเรื่องภายในหน่วยงานและมีลักษณะไม่เป็นแบบพิธีหรือไม่เป็นทางการ อย่างหนังสือติดต่อราชการที่เป็นหนังสือภายนอกหรือหนังสือภายในที่ผู้ลงชื่อในหนังสือดังกล่าวมักจะใช้เป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น

เนื่องจากการบันทึกเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อข้อความติดต่อกันในแง่ระเบียบของงานสารบรรณ จึงไม่ได้กำหนดแบบหรือหัวข้อไว้อย่างหนังสือชนิดอื่น ๆ เพียงแต่กำหนดให้มีส่วนสาระสำคัญซึ่งควรจะมีในบันทึก คือ

2.1 ชื่อหรือตำแหน่งที่บันทึกถึง ซึ่งอาจใช้คำเต็มหรือคำย่อก็ได้ เพื่อให้ทราบว่าต้องการให้ถึงผู้ใดหรือตำแหน่งใด

2.2 สาระสำคัญของเรื่องที่ต้องการให้ผู้รับทราบหรือปฏิบัติ

2.3 ชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึกเพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้จัดทำขึ้น

นอกจากนี้ยังได้กำหนดวิธีการบันทึกต่อเนื่องและกรณีที่บันทึกแล้วไม่มีความเห็นเพิ่มเติมไว้ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในบันทึกอาจกำหนดให้มีชื่อเรื่องหรือกำหนดเลขที่เพื่อใช้ในการควบคุมหรืออ้างอิงตามที่จะเห็นสมควร

3. หลักในการเขียนบันทึกรายงาน

3.1 ยึดหลักทั่วไปในการเขียนหนังสือราชการ

3.2 ชื่อเรื่อง โดยทั่วไปใช้หลักเดียวกับการตั้งชื่อเรื่องในหนังสือราชการ ในกรณีที่เป็นการบันทึกต่อเนื่อง ไม่จำเป็นต้องมีชื่อเรื่องเพราะมีชื่อเรื่องหลักอยู่แล้ว

3.3 คำขึ้นต้น ในบันทึกติดต่อราชการ คำขึ้นต้นเป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 สำหรับผู้รับหนังสือที่เป็นบุคคลธรรมดา คำขึ้นต้นที่ใช้มี 2 คำ คือ “กราบเรียน” และ “เรียน” ตามฐานะของผู้รับ

การบันทึกเสนอผู้บริหาร โดยปกติต้องเสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้นไม่เสนอข้ามชั้นผู้บริหาร ในบางกรณีที่มีตำแหน่งรองหรือผู้ช่วยของผู้บริหาร การบันทึกอาจเสนอต่อผู้ช่วยหรือรอง

แล้วแต่กรณี แล้วผู้ช่วยหรือรองจะนำเสนอผู้บริหารอีกชั้นหนึ่ง หรืออาจเสนอต่อผู้บริหารโดยผ่านรองหรือผู้ช่วยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนววิธีปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ

3.4 ชื่อหรือคำที่บันทึกถึง ในกรณีที่เป็นการบันทึกถึงตำแหน่งอาจจะใช้คำเต็มหรือคำย่อก็ได้แล้วแต่วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน

3.5 สาระสำคัญหรือเนื้อเรื่อง เป็นส่วนที่เป็นสาระหรือเนื้อหาของบันทึก โดยปกติควรแยกเป็นเรื่อง ๆ และแต่ละเรื่องควรมีสาระประกอบด้วย อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เพื่อสะดวกในการพิจารณาหรือสั่งการ

สาระสำคัญหรือเนื้อเรื่องของการบันทึกอาจจะเป็นแบบแยกหัวข้อหรือไม่แยกหัวข้อก็ได้แล้วแต่ความนิยมของผู้บันทึกหรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน ในกรณีแยกเป็นหัวข้ออาจกำหนดเป็นข้อ ๆ ซึ่งอาจปรับปรุงหรือกำหนดเพิ่มลดหัวข้อให้สอดคล้องกับเรื่องที่บันทึกได้ โดยปกติหัวข้อที่จะมีในบันทึกจะประกอบด้วย

- เรื่องเดิมหรือปัญหา
- ข้อเท็จจริง
- ข้อพิจารณา
- ข้อกฎหมายหรือระเบียบ
- ความเห็นหรือข้อเสนอ

4. การบันทึกย่อเรื่อง

เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีงานที่จะต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการหรือรับทราบเป็นจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาศึกษาและอ่านรายละเอียดของเรื่องทุกเรื่องที่เสนอมาได้ จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องย่อเรื่องและเก็บเฉพาะประเด็นสำคัญ แล้วเรียบเรียงให้อ่านเข้าใจได้ง่าย เพื่อสะดวกแก่การพิจารณา หรือวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

หลักในการทำบันทึกย่อเรื่อง

4.1 ก่อนบันทึกย่อ ควรตั้งประเด็นของเรื่องว่า อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ก่อน

4.2 อ่านหรือศึกษาเรื่องโดยตลอดให้ละเอียดและให้เข้าใจ

4.3 จับประเด็นสำคัญของเรื่อง และจดเป็นข้อความสั้น ๆไว้

4.4 พยายามย่อเรื่องให้สั้น กระชับ และลำดับความให้ดีเข้าใจง่าย การลำดับความไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับตามข้อความเดิมอาจจัดใหม่เพื่อให้เข้าใจง่าย

4.5 ข้อความตอนใดที่เป็นความสำคัญต้องการให้เป็นที่สังเกตควรขีดเส้นใต้

4.6 หนังสือฉบับใดหรือข้อความตอนใดที่เป็นข้อความสำคัญไม่อาจจะย่อลงให้สั้นได้อีกให้เสนอไปทั้งเรื่อง โดยทำเป็นบันทึกต่อเนื่อง หรือยกข้อความนั้นใส่ลงในบันทึกทั้งหมด

5. การบันทึกรายงาน

การบันทึกรายงาน เป็นการรายงานเสนอให้ผู้บริหารทราบหรือพิจารณาเรื่องที่ได้ไปปฏิบัติหรือประสบพบเห็น หรือสำรวจสืบสวนได้ความมา

หลักในการทำบันทึกรายงาน

5.1 เก็บหรือจดประเด็นสำคัญของเรื่องที่ได้ปฏิบัติ หรือประสบพบเห็นหรือสืบสวนสอบสวน

5.2 อ้างที่มาของเรื่องหรือคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ในกรณีที่มีการมอบหมายให้ไปปฏิบัติ

5.3 รายงานข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุโดยละเอียดในเรื่องในหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติหรือพบเห็นหรือ ได้ไปสืบสวนสอบสวนมา และตามด้วยผล ในกรณีเป็นเรื่องที่ได้รับมอบหมายเฉพาะให้รายงานทุกเรื่องที่ผู้บริหารสนใจหรือต้องการทราบ

5.4 ถ้าเป็นเรื่องนอกเหนือหน้าที่ แต่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ราชการให้รายงานเฉพาะประเด็นสำคัญที่เห็นว่าจำเป็น โดยแยกเป็นหัวข้อไว้

5.5 สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะ โดยแยกเป็นข้อ ๆ เพื่อสะดวกแก่การรับทราบหรือวินิจฉัยสั่งการ

5.5.1 การบันทึกความเห็น

การบันทึกความเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกนึกคิด หรือความเห็นของผู้บันทึกเกี่ยวกับเรื่องที่บันทึกว่าอะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการ

หลักในการบันทึกความเห็น

1) ในกรณีเป็นการบันทึกต่อเนื่องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อท้ายบันทึกย่อเรื่อง หรือบันทึกรายงาน ให้สรุปประเด็นที่เป็นเหตุแล้วจึงเขียนความเห็นที่เป็นผล

2) ถ้าเป็นเรื่องที่ยาวหรือมีการติดต่อโต้ตอบหลายครั้ง ควรสรุปย่อเรื่องความเป็นมา ข้อเท็จจริงหรือข้อมูล ประเด็นปัญหาที่เสนอให้พิจารณาแล้วตามด้วยความเห็น

3) ถ้าความเห็นที่เสนอมีทางเลือกที่จะสั่งการได้หลายทางหรือหลายวิธีให้บันทึกความเห็นถึงผลดีและผลเสียในการเลือกสั่งการทางใดทางหนึ่ง

4) ถ้าความเห็นนั้นเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบหรือคำสั่งในเรื่องใดให้แนบตัวบทหรือข้อความของกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นเสนอไปด้วย

5.5.2 การบันทึกสั่งการ คือ ข้อความที่ผู้บริหารสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยหลักการบันทึกสั่งการควรชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการตีความของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ถูกต้อง

5.5.3 การบันทึกติดต่อ มีลักษณะเดียวกับการเขียนหนังสือติดต่อราชการโดยทั่วไป ไม่มีรูปแบบที่เป็นพิธีการอย่างหนังสือภายนอกหรือหนังสือภายใน ข้อความที่ใช้ในบันทึกติดต่อควรสั้น กะทัดรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย ได้ใจความ เหตุและผลสอดคล้องเกี่ยวเนื่องกัน

5.6 การลงชื่อตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้จัดทำขึ้น ผู้บันทึกจะลงชื่อพร้อมตำแหน่ง โดยไม่ต้องมีวงเล็บชื่อเต็มใต้ลายชื่อก็ได้ ในกรณีที่เป็นการบันทึกต่อเนื่องโดยไม่มีความเห็น ผู้บันทึกต่อเนื่องอาจบันทึกเพียงลงชื่อ และลงวันเดือนปีที่บันทึก

6. การทำบันทึกเสนอที่ประชุม

บันทึกเสนอที่ประชุมเป็นการเรียบเรียงเรื่องเพื่อเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการ หรือคณะทำงานทราบหรือพิจารณา โดยปกติในการประชุมเลขานุการจะต้องจัดเตรียมเอกสารการประชุมเสนอให้ที่ประชุมทราบหรือพิจารณา การที่จะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเสนอให้ที่ประชุมทราบหรือพิจารณาอาจไม่สะดวก และยากแก่องค์คณะของที่ประชุมจะศึกษาหรือพิจารณาเรื่องในระยะเวลาที่จำกัด ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ที่ประชุมและทำให้การพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างกระชับและตรงประเด็น จึงเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องเตรียมเอกสารการประชุมเสนอให้ที่ประชุมทราบ หรือพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป

โดยหลักการทำบันทึกเสนอที่ประชุมสามารถนำหลักเกณฑ์ในการทำบันทึกติดต่อราชการมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียบเรียงสรุปย่อสาระสำคัญของเรื่อง ข้อเท็จจริง คำชี้แจง ปัญหา ข้อพิจารณา ข้อกฎหมายหรือระเบียบ ตลอดจนความเห็นหรือข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการหรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่จะเสนอให้ที่ประชุมทราบหรือพิจารณา ให้สั้น กะทัดรัด กระชับ ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย โดยทั่วไปบันทึกเสนอที่ประชุมมักจะมีรายละเอียดขอเรื่องแยกไว้เป็นข้อ ๆ เพื่อความสะดวกขององค์คณะที่ประชุม และง่ายต่อการพิจารณาประเด็นปัญหา หัวข้อในบันทึกเสนอที่ประชุมประกอบด้วย

(1) เรื่องเดิมหรือคำขอ
(2) ปัญหา
(3) ข้อเท็จจริง
(4) คำชี้แจง
(5) ข้อพิจารณา
(6) ข้อกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์
(7) ความเห็นหรือข้อเสนอ

การบันทึกเสนอที่ประชุมแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

(1) เรื่องเพื่อทราบ
(2) เรื่องเพื่อพิจารณา

7. บันทึกการประชุม

บันทึกการประชุม คือ การจดบันทึกความเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน การจดบันทึกความคิดเห็นของที่ประชุมนี้มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า **“รายงานการประชุม”** รายงานการประชุมมีรูปแบบประกอบด้วย

7.1 รายงานการประชุมของคณะใด หรือเรื่องใด

7.2 ครั้งที่ของการประชุม

7.3 ประชุมเมื่อใด ณ ที่ใด

7.4 ผู้มาประชุม ผู้ไม่มาประชุม และผู้เข้าร่วมประชุม

7.5 เวลาเริ่มประชุม และเวลาเลิกประชุม

7.6 ข้อความที่ประชุม ประกอบด้วย ประธานกล่าวเปิดการประชุม และเรื่องที่ประชุมกับมติ หรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่อง ดังนี้

7.6.1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

7.6.2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม (ถ้ามี)

7.6.3 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

7.6.4 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

7.6.5 เรื่องอื่น (ถ้ามี)

การจดรายงานการประชุม โดยปกติเป็นหน้าที่ของเลขานุการของที่ประชุมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย วิธีจดรายงานการประชุมทำได้ 3 วิธี คือ

1) จดละเอียดทุกคำพูดของกรรมการ หรือผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนพร้อมด้วยมติ

2) จดย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญของกรรมการหรือผู้เข้าร่วมประชุมอันเป็นเหตุผลนำไปสู่มติของที่ประชุม พร้อมด้วยมติ

3) จดเฉพาะเหตุผลที่เป็นประเด็นสำคัญกับมติของที่ประชุม

การจดบันทึกรายงานการประชุม โดยเฉพาะวิธีตามข้อ 2) และ 3) ควรเรียบเรียงเนื้อเรื่องที่เป็นสาระสำคัญให้กระชับและชัดเจน และตัดส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมออก ที่สำคัญ คือ ควรเรียบเรียงเป็นภาษาเขียน พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำพูด

8. บันทึกการวินิจฉัยตีความปัญหา

เป็นเอกสารในลักษณะเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอเรื่องที่ได้มีการวินิจฉัยตีความปัญหาหรือข้อหารือ ซึ่งมีสาระประกอบด้วย ความเป็นมาหรือเรื่องเดิม หรือปัญหาที่หารือหรือประเด็นที่โต้แย้งกัน ข้อเท็จจริง คำชี้แจง ข้อพิจารณา ข้อกฎหมาย หรือระเบียบ ความเห็น ข้อวินิจฉัย และความเห็นแย้ง (ถ้ามี) ซึ่งบางครั้งเพื่อความสะดวกในการศึกษา จึงมักจะมีการทำเชิงอรรถอ้างอิง

ประกอบในบันทึกไว้ด้วย ในส่วนนี้จึงไม่สะดวกที่จะนำเสนอในรูปแบบของบันทึกติดต่อราชการโดยทั่วไป จึงมีการจัดทำบันทึกการวินิจฉัยตีความปัญหาในรูปแบบของเอกสารเชิงวิชาการดังกล่าว

การเขียนบันทึกและรายงานถึงแม้จะได้นำส่วนประกอบและวิธีการมาเสนออย่างละเอียดแล้วก็ตาม ถึงอย่างไรก็อาจยังมีข้อบกพร่องอยู่ ทั้งหมดทั้งมวลจะต้องอาศัยการเรียนรู้ประกอบกับการฝึกฝนจนเกิดความเข้าใจและมีความชำนาญในการเขียนจึงจะถือว่าเป็นผู้มีความรู้และความชำนาญอย่างแท้จริง การเรียนรู้ใคร ๆ ก็เรียนได้ แต่ความชำนาญเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญด้วย

3.10 การประชุม

การประชุมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรหนึ่ง ๆ จะมีทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ขององค์กร และการที่จะปฏิบัติงานขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย บางครั้งจำเป็นจะต้องมีการประชุมปรึกษา หารือร่วมกันเพื่อหาข้อยุติหรือความร่วมมือในการปฏิบัติ

การประชุมจะจัดขึ้นได้ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ หลายขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการประชุมหรือที่เรียกว่าการเตรียมการประชุม ขั้นตอนการดำเนินการประชุมและขั้นตอนภายหลังการประชุม คือ การจัดทำบันทึกการประชุม และการปฏิบัติงานตามที่ที่ประชุมมีมติไว้

เลขานุการมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในทุกขั้นตอนของการประชุม นับตั้งแต่การจัดหาจัดเตรียมสถานที่ การเตรียมพาหนะเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม การเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการประชุม การออกหนังสือเชิญประชุม การจัดระเบียบวาระการประชุม การต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม การจดบันทึกการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม ตลอดจนการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ได้รับมอบหมายจากที่ประชุม

คำนิยามความหมาย

ความหมายของการประชุม มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

การประชุม เป็นการรวมกันในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมปรึกษาหารือ ร่วมแก้ไขปัญหา หรือเพื่อขอมติในการดำเนินกิจการขององค์กรที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้

การประชุม คือ การที่บุคคลมาพบปะกันตามนัดหมาย เพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์และระเบียบวิธี ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด

การประชุม คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมหารือหรือพิจารณากิจการงาน

การประชุม คือ การที่บุคคลหลาย ๆ คนมาร่วมหารือพิจารณาปัญหา หรือประเด็นใด ๆ แล้วสรุปความคิดเห็นออกมา ซึ่งถือเป็นความคิดเห็นของที่ประชุม

ไม่ว่าจะเป็นนิยามหรือความหมายใด จะเห็นได้ว่าการประชุมจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมหารือหรือพิจารณากิจการงาน

2. บุคคลดังกล่าวมาร่วมกัน ณ สถานที่ วัน และเวลาที่กำหนด

3. การมารวมกันดังกล่าว ต้องมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อหารือหรือพิจารณากิจการงาน หรือร่วมกันแก้ไขปัญหา หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเพื่อขอมติในการดำเนินกิจการ เป็นต้น

4. มีระเบียบและกติกากำหนดกรอบในการดำเนินการร่วมกัน

5. การประชุมจะต้องมีประธาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นประธานของที่ประชุม และดำเนินการประชุมให้เรียบร้อย ได้ผลสมความมุ่งหมายของการประชุม

6. เลขาธิการหรือเลขานุการมีหน้าที่ช่วยเหลือและให้ความสะดวกแก่ประธานที่ประชุม องค์คณะที่มาประชุม และมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

6.1 จัดทำระเบียบวาระการประชุม เรื่องที่ประชุมและเอกสารประกอบการประชุม

6.2 หนังสือแจ้งนัดหมายการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านทราบถึงกำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่จะประชุม และเรื่องที่จะประชุม

6.3 เตรียมสถานที่ประชุม จัดทำบัญชีให้ผู้เข้าร่วมประชุมลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานทุกครั้งที่มีการประชุม

6.4 จดและทำรายงานการประชุม

วัตถุประสงค์ของการประชุม

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นและนำข้อยุติซึ่งเป็นความเห็นร่วมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

2. ร่วมกันพิจารณาปัญหา และค้นคว้าหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

3. เพื่อร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม อันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ

5. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม

รูปแบบของการประชุม

การประชุมแบบเป็นทางการในหน่วยงาน ในองค์กรต่าง ๆ ที่ใช้กันแพร่หลายโดยทั่วไป คือ

1. การประชุมทั่วไป (General Conference หรือ Meeting)

การประชุมทั่วไปนี้ เป็นการประชุมแบบเป็นทางการที่มีแบบแผนพิธีการที่แน่นอน ชัดเจน เป็นงานเป็นการ องค์ประชุมประกอบด้วย

1.1 ประธาน

1.2 รองประธาน

1.3 เลขานุการ

1.4 ผู้เข้าประชุม

1.5 ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

1.6 และผู้เข้าร่วมประชุม (ผู้ได้รับเชิญเข้าร่วมประชุม)

การประชุมแบบทั่วไปนี้ จะเป็นการประชุมที่มีขนาดใหญ่ ผู้เข้าประชุมเป็นตัวแทนที่ได้รับการคัดเลือกหรือแต่งตั้งจากหน่วยงานหรือผู้แทนระดับต่าง ๆ จนถึงระดับชาติมาประชุมเพื่อวางแผน กำหนดนโยบาย กำหนดวิธีการปฏิบัติในการทำงานในส่วนต่าง ๆ ลักษณะการประชุมแบบทั่วไป มีดังต่อไปนี้

1) เป็นการประชุมเฉพาะเรื่อง หรือเป็นการประชุมใหญ่ขององค์กรหรือของระบบงานทั้งระบบ

2) มีบุคคลจากหลายฝ่าย หรือมีผู้แทนจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม

3) มีระเบียบวาระการประชุม

4) มีการดำเนินการประชุมอย่างเป็นทางการ มีการปรึกษาหารือ มีการชี้แจงหรือการอธิบายในเรื่องที่ประชุมตามวาระการประชุมอย่างเป็นกิจลักษณะ

5) มีประธานเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ดำเนินการประชุม มีรองประธานคอยเป็นผู้ช่วยประธาน และมีเลขานุการที่ประชุมเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการเตรียมการประชุม การบันทึกการประชุม และดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมตามที่ประธานมอบหมายหรือตามที่ที่ประชุมมอบหมาย

6) การแสดงความคิดเห็น การอภิปราย และการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสมาชิกจะต้องพูดหรือเสนอกับประธานเท่านั้น พูดกันเองระหว่างสมาชิกด้วยกันไม่ได้ (จะผิดมารยาทการประชุม) และจะพูดได้ก็ต่อเมื่อประธานในที่ประชุมอนุญาตให้พูดเท่านั้น

2. การประชุมทีมงานภายในหน่วยงาน (Meeting หรือ Staff meeting)

การประชุมในลักษณะนี้เป็นการประชุมกับผู้ร่วมงานกับลูกน้องหรือกับทีมงาน เป็นการประชุมทีมงานภายใน เพื่อปรึกษาหารือกันในหน่วยงาน เป็นเรื่องเฉพาะเป็นการภายในของหน่วยงานหรือเฉพาะของทีมงาน เพื่อปรึกษางาน เพื่อมอบหมายงาน หรือเป็นการประชุมเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยเฉพาะของแต่ละหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นได้ทุกหน่วยงานเป็นปกติและจะมีการเรียกประชุมโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือโดยผู้ที่หัวหน้ามอบหมายให้เรียกประชุม หรือกำหนดให้ดำเนินการประชุมตามเรื่องที่มอบหมาย การประชุมทีมงานภายในหน่วยงานจะมีลักษณะสำคัญเฉพาะตัว ดังนี้

2.1 เป็นการประชุมพบปะกันภายในหน่วยงาน

2.2 มีหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานมอบหมายให้ดำเนินการประชุมเป็นผู้นำการประชุม

2.3 เป็นการประชุมที่ไม่เคร่งครัด ในเรื่องการจัดระเบียบวาระการประชุมมากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นตามที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานกำหนด

2.4 อาจมีการจดบันทึกการประชุม หรือไม่จดก็ได้มติแปรไปตามลักษณะงานและการประชุม (แต่ควรมีการจดบันทึกการประชุมทุกครั้ง)

2.5 ส่วนใหญ่จะเป็นการประชุมเพื่อปรึกษาหารือเรื่องงานอย่างเป็นเรื่องเป็นราว เป็นกิจลักษณะ แต่บรรยากาศในที่ประชุมค่อนข้างเป็นกันเอง

2.6 เป็นการประชุมเพื่อกำหนดการทำงาน ปรับปรุงแก้ไขการทำงาน และปัญหาของหน่วยงาน แต่อาจเป็นการประชุมเพื่อประโยชน์ทางการบริหารได้ในทุกประการ เช่น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การอำนวยการ การประสานงาน การติดตามกำกับงานและการประเมินผล การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเพื่องานและแก้ปัญหาของหน่วยงาน

2.7 เรื่องที่ประชุมจะเป็นเรื่องงานของหน่วยงาน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงเป็นหลักสำคัญ

3. การประชุมคณะกรรมการ (Committee Meeting)

การประชุมคณะกรรมการเป็นการประชุมเฉพาะกลุ่มของคณะผู้ทำงาน ซึ่งจัดอยู่ในรูปคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ เป็นกลุ่ม หรือคณะบุคคลที่ได้มีการแต่งตั้ง หรือได้รับการมอบหมาย ให้พิจารณาดำเนินในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะกรรมการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะกรรมการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร หรือคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นต้น

การประชุมของคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นการประชุมเฉพาะในงานหรือในกิจการที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือกำหนดมาพร้อมกับการจัดตั้งคณะกรรมการนั้น เท่านั้น การประชุมคณะกรรมการจะมีลักษณะเฉพาะดังนี้

3.1 เป็นการประชุมเฉพาะกลุ่มของคณะกรรมการนั้น ๆ เท่านั้น

3.2 มีภารกิจ หรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ หรือมีขอบเขตของคณะกรรมาธิการนั้นไว้แน่นอนชัดเจน

3.3 เมื่อดำเนินงานตามภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว คณะกรรมการนั้นจะหมดวาระหรือสลายตัว ตามวาระการดำเนินงานตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

3.4 ผู้เข้าร่วมประชุม จะเป็นเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการนั้น ๆ เป็นหลัก

3.5 ระเบียบวาระการประชุมของการประชุม จะต้องกำหนดไว้แน่นอนชัดเจน มีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้ง

3.6 ประเด็นของการประชุมและการพิจารณารายละเอียดในการประชุมเป็นไปเพื่อผลของการปฏิบัติงานตามภารกิจ เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการนั้นขึ้นมาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและความรับผิดชอบของคณะกรรมการนั้นเท่านั้น

4. การประชุมสัมมนา (seminar)

การประชุมการสัมมนา หรือการประชุมสัมมนานี้เป็นแบบของการประชุมที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลาย โดยเฉพาะในสถานศึกษาชั้นสูงระดับอุดมศึกษาหรือในมหาวิทยาลัย เป็นการประชุมแบบทางการ (Formal Meeting) ที่สมาชิกผู้มาร่วมประชุม เป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน หรือมีความสนใจตรงกัน มาประชุมร่วมกัน มาด้วยความตั้งใจจะมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมกันศึกษาค้นคว้า มาร่วมกันปรึกษาหารือกัน หรือร่วมกันคิดเพื่อหาทางแก้ปัญหาในที่จัดสัมมนาในครั้งนั้น โดยทั่วไปจะเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมประชุมสัมมนาด้วย ในฐานะผู้ให้ความรู้เสริม ช่วยชี้แนะ และให้คำแนะนำปรึกษา

ในการสัมมนานั้น วิทยากรที่มาร่วมให้ข้อเสนอแนะ จะต้องมีความรู้กว้างขวางลึกซึ้งในเรื่องที่สัมมนา ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะต้องมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องที่สัมมนา ต้องเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ มีโอกาสแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากผู้ร่วมสัมมนาด้วยกันและจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากการวิเคราะห์ปัญหาในกลุ่มโดยการอภิปราย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำไปปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ การประชุมสัมมนาจะมีลักษณะเฉพาะดังนี้

4.1 มีกำหนดการและมีแบบแผนการดำเนินการประชุมที่แน่นอนเป็นแบบของตนเอง

4.2 มีคณะกรรมการดูแลการจัดและการดำเนินการสัมมนา

4.3 มีกำหนดการ มีหัวข้อเรื่อง และประเด็นสำคัญในการสัมมนา

4.4 มีการบรรยาย หรือการอภิปรายโดยคณะผู้อภิปรายหรือมีการเสนอรายงานสรุปผลการศึกษาวิเคราะห์วิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสัมมนา

ขั้นตอนสำคัญในการดำเนินการประชุมจะมีตามลำดับ ดังนี้

1) การประชุมรวม แบบประชุมใหญ่ครบองค์ประชุม
2) การบรรยาย/การอภิปรายเป็นคณะ
3) การอภิปรายกลุ่มย่อย
4) การเสนอผลการประชุมกลุ่มย่อยต่อที่ประชุมใหญ่
5) การอภิปรายแบบทั่วไปในที่ประชุมใหญ่
6) การสรุปผลการสัมมนา
7) การปิดการสัมมนา

ในการประชุมนั้น โดยปกติแล้วจะไม่มีการลงมติในประเด็นต่าง ๆ ที่หยิบยกขึ้นมาอภิปราย ไม่มีการหาข้อยุติในแบบที่ตายตัว หรือมีการลงคะแนนชี้ขาด แต่จะประมวลประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนวทางต่าง ๆ เชิงสรุป และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ปัญหาไว้ร่วมกัน

5. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

การประชุมแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการประชุมอีกแบบหนึ่งที่ใช้กันมาก เนื่องจากการประชุมแบบนี้จะต้องมีการฝึกปฏิบัติสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมเป็นหลักสำคัญ การประชุมเชิงปฏิบัติการโดยปกติแล้วจะมีสมาชิกที่ร่วมประชุมไม่มากนัก ส่วนมากจะมีจำนวนพอเหมาะกับอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกปฏิบัติการในเรื่องที่จัดประชุมนั้น เนื่องจากเน้นการปฏิบัติเป็นส่วนสำคัญ

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการนี้ สมาชิกในการประชุมจะต้องร่วมกันศึกษา รับฟังการบรรยาย หรือศึกษาค้นคว้า ทำความเข้าใจ และฝึกปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ตามหัวข้อของการประชุมปฏิบัติการครั้งนั้น หลักสำคัญของการประชุมแบบนี้คือ การเรียนการฝึกปฏิบัติ แล้วนำไปปฏิบัติในการปฏิบัติงานจริง

การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการจึงต้องมีเอกสาร มีหนังสือ มีคู่มือ มีรายละเอียดและข้อมูล ตลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์เพื่อประกอบการศึกษาและเพื่อฝึกปฏิบัติ ซึ่งต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าให้พร้อมเพื่อผู้เข้าร่วมประชุมจะใช้ประโยชน์ได้ในทันที

การประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว จุดเน้นจะอยู่ที่การปฏิบัติได้เป็นการแก้ปัญหาด้วยภาคปฏิบัติ เน้นการปฏิบัติมากกว่าการบรรยายหรือการอภิปราย มุ่งปรับปรุงความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพ ลักษณะเฉพาะของการประชุม มีดังนี้

5.1 มีการกำหนดเรื่องของการประชุมเชิงปฏิบัติการชัดเจน

5.2 มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่การเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ประสบการณ์

5.3 มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร ข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมใช้ในการฝึกปฏิบัติ

5.4 มีการฝึก/ทดลองปฏิบัติการ หรือมีการฝึกปฏิบัติกิจกรรมในที่เรื่องที่จัดประชุม ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการประชุม

5.5 จุดเน้นของการประชุมปฏิบัติการอยู่ที่การเตรียมคนให้มีความพร้อมสูง ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องที่จัดประชุม และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

6. การประชุมแบบระดมความคิด (Brainstorming)

การประชุมแบบระดมความคิดเป็นการประชุมในแบบที่มุ่งให้เกิดความคิดปัจจุบันแบบเร่งด่วน ให้ได้ความคิดจากสมาชิกให้มากที่สุดเท่าที่สมาชิกจะคิดได้

การระดมความคิด เป็นที่นิยมใช้กันค่อนข้างแพร่หลายมาก และใช้ในการแสวงหาข้อคิดเห็นที่แปลกใหม่ที่สร้างสรรค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการประชุมที่มีพลังพิเศษที่ก่อให้เกิดคลื่นความคิดของสมาชิกในที่ประชุม ในขั้นแรกของกระบวนการประชุมระดมความคิดนี้ต้องการแต่ความคิดหรือข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุด เป็นการระดมความคิดเห็นทุกรูปแบบทุกประเด็นในเรื่องที่พิจารณา พยายามให้ได้ข้อคิดเห็นมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยประธานหรือผู้ดำเนินการประชุมจะคอยกระตุ้นให้สมาชิกออกความคิดเห็น ชักนำให้สมาชิกออกความเห็นตลอดเวลา เมื่อได้ข้อคิดเห็นมากพอสมควรแล้วจึงจะหยุด จากนั้นจะนำกลับมาตรวจสอบ ทบทวนข้อคิดเห็นที่เสนอไว้แล้ว โดยการประชุมระดมความคิดเห็นมีลักษณะพิเศษ ดังนี้

6.1 ผู้นำการประชุมกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะอย่างเสรีในปัญหาที่ตั้งขึ้น

6.2 ข้อคิด ความเห็น ที่สมาชิกในที่ประชุมเสนอแนะขึ้นมาแต่ละข้อนั้น ห้ามไม่ให้ผู้ใดโต้แย้ง ไม่ว่าจากผู้ใดทั้งสิ้น ส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญมากสำหรับกระบวนการระดมความคิด

6.3 ให้เขียนข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นแต่ละข้อของสมาชิกทุกคนให้สมาชิกในที่ประชุมได้เห็นอย่างชัดเจนทุกข้อเสนอ

6.4 กระตุ้นให้สมาชิกเสนอความคิดเห็นที่แปลกใหม่

6.5 ถ้าประธานเห็นว่าได้จำนวนข้อคิดเห็นมากพอแล้ว ก็จะหยุดระดมความคิดเห็นแล้วกลับมาตรวจสอบ ทบทวนข้อเสนอที่ได้ในขั้นต้นทั้งหมด แล้วเลือกข้อดี ๆ ข้อที่มีความเป็นไปได้หรือเหมาะสมไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป

7. การประชุมแบบกลุ่มย่อยเฉพาะกิจ (Syndicate)

การประชุมแบบกลุ่มย่อย (เฉพาะกิจ) เป็นการประชุมแบบกลุ่มย่อย ๆ ของผู้ซึ่งมีความสนใจร่วมกันในการพิจารณาปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือเรื่องย่อยเรื่องใดเรื่องหนึ่งของการประชุมในแต่ละครั้ง โดยภายหลังจากการประชุมใหญ่ร่วมแบบครบองค์ประชุมในขั้นเริ่มต้นแล้ว สมาชิกที่มาประชุมจะแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อย เพื่อไปประชุมกลุ่มของตนเองโดยเฉพาะในประเด็นหรือหัวข้อเรื่องที่ได้รับมอบหมาย หรือตามที่ตกลงกันโดยแต่ละกลุ่มจะจัดให้มีประธาน เลขานุการของกลุ่มเพื่อทำหน้าที่เลขานุการของที่ประชุม แล้วดำเนินการอภิปราย ร่วมกันพิจารณาประเด็นปัญหา แล้วนำมาเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ต่อไป

จุดเด่นของการประชุมกลุ่มย่อยเฉพาะกิจ คือ การประชุมเพื่อแก้ปัญหา ผู้เข้าร่วมการประชุมจะคิดร่วมกันเป็นกลุ่มด้วยการรวมประสบการณ์ของทุกคนมาแก้ปัญหาร่วมกัน

8. การประชุมทางวิชาการแบบซิมโพเซียม (Symposium)

การประชุมแบบซิมโพเซียม เป็นการประชุมทางวิชาการมีลักษณะคล้ายปาฐกถาเป็นคณะ การประชุมแบบนี้เป็นการเปิดโอกาสให้เสนอผลงานทางวิชาการ เสนอความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มุ่งถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการที่สั้น กระชับ เสนออย่างเป็นระบบ เพิ่มความเข้าใจแก่ผู้ฟัง และเปิดโอกาสให้ซักถามได้

9. การประชุมแบบโต๊ะกลม (Round Table)

การประชุมแบบโต๊ะกลม เป็นการประชุมกลุ่มแบบหนึ่ง ที่นิยมจัดโดยให้สมาชิกประชุมทุกคนนั่งรอบโต๊ะกลมด้วยกัน แล้วสมาชิกมาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อมูล รายละเอียดในเรื่องที่สนทนา มีการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน บรรยากาศในที่ประชุมค่อนข้างจะเป็นกันเอง

10. การประชุมราชการ

การประชุมที่ใช้ในการปฏิบัติราชการอาจจัดกลุ่มเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 3 ประเภท คือ

10.1 การประชุมเพื่อชี้แจงและถ่ายทอดความรู้ เช่น ชี้แจงนโยบาย ชี้แจงระเบียบ ประชุมขอความร่วมมือ ประชุมทางวิชาการ ฯลฯ

10.2 การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ เช่น การสัมมนา การอภิปราย การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ

10.3 การประชุมเพื่อแก้ปัญหาหรือหาแนวทางปฏิบัติหรือร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินการ เช่น การประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน ฯลฯ

องค์ประชุม

องค์ประชุมของการประชุม ถ้ามีระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการประชุมกำหนดไว้ก็ให้เป็นไปตามระเบียบหรือข้อบังคับนั้น แต่ถ้าไม่มีระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดไว้ ถือว่าการประชุมจะครบองค์ประชุมได้จะต้องมีผู้มาประชุมเกินกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนคณะที่ประชุมทั้งหมด

บทบาทหน้าที่ของผู้จัดการประชุม

ผู้จัดการประชุมมีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการประชุม แยกได้เป็น 3 ขั้นตอน

1) การเตรียมการก่อนการประชุม

2) การดำเนินการขณะมีประชุม

3) การดำเนินการหลังการประชุม

การเตรียมการก่อนประชุม

1) จัดระเบียบวาระการประชุม โดยเลขานุการร่วมกับประธานเป็นผู้กำหนดวาระที่จะประชุม

2) จัดเตรียมเอกสารการประชุมโดยจะต้องจัดทำให้เพียงพอและให้เสร็จทันเวลา เอกสารใดควรจะต้องส่งให้ที่ประชุมศึกษาล่วงหน้า ควรจะต้องรีบดำเนินการก่อน

3) แจ้งกำหนดการประชุม โดยทำหนังสือเชิญประชุม ระบุวัน เวลา สถานที่ประชุม พร้อมทั้งส่งระเบียบวาระการประชุม

4) จัดเตรียมสถานที่ประชุม

5) การติดต่อทางโทรศัพท์กับผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการเตือนผู้เข้าร่วมประชุม

การดำเนินการขณะมีประชุม

1) จัดให้ผู้เข้าร่วมประชุมลงชื่อหรือลงทะเบียนการประชุม และตรวจนับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และแจ้งให้ประธานทราบว่าครบองค์ประชุมหรือไม่

2) จดบันทึกหรือดูแลการบันทึกการประชุม ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จการประชุม

3) เสนอรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาแก้ไขและรับรอง

4) นำเสนอโดยอ่านหรือสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่เสนอที่ประชุมทราบและพิจารณา

5) ช่วยประธานในการนับคะแนนเสียงหรือแจกบัตรลงคะแนน

6) อ่านทวนข้อความหรือมติต่าง ๆ ของที่ประชุมที่ได้บันทึกตามคำขอของประธาน

7) สรุปสาระสำคัญของมติให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง

8) ในกรณีที่ประธานหรือรองประธานไม่มาร่วมประชุม หรือยังไม่มาร่วมประชุม ให้เลขานุการหรือผู้จัดทำหน้าที่เปิดประชุมและดำเนินการให้ที่ประชุมเลือกประธานชั่วคราวเพื่อทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมครั้งนั้น

9) ช่วยเตือนประธานในบางกรณีที่เห็นว่าประธานควรแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

การดำเนินการหลังการประชุม

1) จัดทำรายงานการประชุมในทันทีเมื่อเสร็จการประชุม

2) แจ้งมติของที่ประชุมไปยังหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็ว เพื่อจะได้รับไปดำเนินการหรือถือปฏิบัติ

3) แก้ไขรายงานการประชุมตามที่มีผู้ขอแก้ไข

4) เก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมไว้อย่างเป็นระเบียบเพื่อสะดวกต่อการอ้างอิง

5) จัดเตรียมการประชุมครั้งต่อไป

วิธีการลงมติ

ถ้ามีระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับวิธีการลงมติกำหนดไว้ให้ถือระเบียบหรือข้อบังคับ แต่ถ้าไม่มีระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดไว้ให้ถือเสียงข้างมากของที่ประชุมเป็นมติ กรณีเสียงคะแนนเท่ากันให้ประธานที่ประชุมเป็นผู้ชี้ขาด

การรับรองรายงานการประชุม

การรับรองรายงานการประชุม สามารถทำได้ 3 วิธี คือ

วิธีที่ 1 รับรองในที่ประชุมครั้งนั้น

วิธีที่ 2 รับรองในการประชุมครั้งต่อไป

วิธีที่ 3 รับรองโดยการแจ้งเวียน

หน้าที่ของประธานในที่ประชุม

1) ดำเนินการประชุมให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
2) เสนอหัวข้อเรื่อง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการอภิปราย
3) กระตุ้นให้มีการสนองตอบจากประเด็นที่อภิปราย
4) พยายามให้ผู้เข้าร่วมประชุม ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน
5) ดำเนินการประชุมตามกำหนดเวลาและวาระการประชุม
6) สรุปประเด็นสำคัญในแต่ละหัวข้อ
7) พยายามสร้างความรู้สึกที่เป็นกันเองแก่ผู้เข้าร่วมประชุม
8) สรุปผลการประชุม

หน้าที่ของเลขานุการในที่ประชุม

การจัดประชุมเป็นหน้าที่โดยตรงของเลขานุการผู้บริหาร รวมถึงเลขานุการที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการในการคณะกรรมการหรือคณะทำงานชุดต่าง ๆ ด้วย

การจัดการประชุม เลขานุการผู้บริหาร และเลขานุการในคณะกรรมการ คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้รับผิดชอบการดำเนินโครงการหรือรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะต้องเตรียมแผนการประชุมเป็นขั้นตอน ดังนี้

การปฏิบัติก่อนการประชุม

1) เตรียมวาระการประชุม
2) บันทึกเชิญประชุม พร้อมแนบวาระประชุม (ถ้ามี) แล้วจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมก่อนการประชุมอย่างน้อย 1 สัปดาห์
3) เตรียมรายงานการประชุมครั้งก่อน
4) จัดสถานที่ประชุม
5) จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม
6) จัดเตรียมเอกสารแจกที่ประชุม
7) จัดเตรียมใบลงทะเบียนการเข้าร่วมประชุม
8) โทรศัพท์เตือนผู้เข้าร่วมประชุมหรือขอคำยืนยันการเข้าร่วมประชุม
9) จัดทำป้ายชื่อ ในกรณีที่เป็นผู้เข้าประชุมต่างหน่วยงานกัน

10) จัดทำป้ายบอกทางไปสถานที่ประชุม

11) เตรียมพาหนะรับ - ส่งสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม

12) จัดเตรียมเอกสารและการเบิก - จ่ายค่าเบี้ยประชุม

การปฏิบัติในขณะประชุม

1) เลขานุการต้องมาก่อนเวลาประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการประชุม และตรวจสอบความเรียบร้อยสถานที่ประชุม

2) แจกวาระการประชุมตามที่นั่งของผู้เข้าประชุม

3) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์การประชุมทุกชนิด

4) จัดเตรียมอาหารว่าง เครื่องดื่มและอาหารกลางวันสำหรับผู้เข้าประชุม

5) จัดให้มีการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

6) ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม

7) ช่วยเหลือประธานที่ประชุมในเรื่องข้อมูลอย่างเพียงพอสำหรับการประชุม

8) บันทึกรายละเอียดการประชุม

การปฏิบัติภายหลังการประชุม

1) ต้องแน่ใจว่าได้นำเอกสารทั้งหมดกลับไปสำนักงานแล้ว

2) ตรวจสอบความเรียบร้อยสถานที่ประชุมภายหลังการประชุม

3) ตรวจสิ่งของที่ผู้เข้าร่วมประชุมลืมทิ้งไว้เพื่อส่งคืนผู้เข้าประชุม

4) เตรียมการร่างรายงานการประชุมให้ประธานพิจารณา

5) จัดพิมพ์ร่างรายงานการประชุมที่ประธานเห็นชอบแล้วแจกจ่ายแก่สมาชิกเพื่อขอความเห็นชอบหรือนำเข้าที่ประชุมให้รับรองรายงานการประชุมในครั้งต่อไป

3.11 การนัดหมาย

การนัดหมาย หมายถึง บุคคลสองฝ่ายได้ตกลงกันเพื่อการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัน เวลา และสถานที่เป็นตัวกำหนด

การนัดหมายเป็นการสร้างความพร้อมทั้งสองฝ่ายทั้งผู้มาขอนัดพบและฝ่ายผู้ให้พบโดยเฉพาะฝ่ายผู้ให้พบจะได้จัดเวลาให้ว่างจากภารกิจอื่น ๆ

สำหรับผู้ทำการนัดหมายเข้าพบผู้บริหารนั้น บางคนอาจจะติดต่อด้วยตนเอง บางคนก็โทรศัพท์มาขอทำการนัดหมายก่อน เลขานุการควรให้ความสะดวกทั้งสองฝ่าย คือ ทางด้านผู้มาติดต่อขอเข้าพบผู้บริหารต้องไม่เสียเวลามาแล้วต้องรอเข้าพบเป็นเวลานาน

เลขานุการมีหน้าที่ดูแล จัดการ ควบคุมการนัดหมายของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลำดับแรกควรกลั่นกรองการนัดหมายให้เหมาะสมไม่ปล่อยให้เกิดการนัดหมายจิปาถะ

ไร้จุดมุ่งหมาย ขาดความสำคัญ เลขานุการต้องช่วยจัดเวลาในการนัดและพูดคุย เพราะผู้บริหารอาจมีกำหนดการไปทำภารกิจอื่นซึ่งเลขานุการต้องประสานงานให้ดี

การนัดหมาย หมายถึง การกะ การคาดคะเน และกำหนดวัน เวลา สถานที่เพื่อให้ผู้บริหารได้พบกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

สิ่งจำเป็นที่จะช่วยในการนัดหมายให้ผู้บริหารเกิดความพอใจ คือ การศึกษาหาหยุดยืน หรือความพอใจของผู้บริหารหรือจากประสบการณ์ที่เลขานุการได้ศึกษาเกี่ยวกับงาน อุปนิสัยในการทำงานของผู้บริหาร ลักษณะของงานและผู้มาติดต่อ โดยมีการสังเกต จดจำ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจก่อนที่จะนำกำหนดการนัดหมายไปปรึกษากับผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้เลขานุการดำเนินการนัดหมายให้ผู้บริหารเกิดความพอใจได้เป็นอย่างดี

1. ประโยชน์ของการนัดหมาย

1.1 การนัดหมายเป็นการควบคุมเวลาการทำงานของบุคคลทั้งสองฝ่าย

1.2 การนัดหมายทำให้บุคคลทั้งสองฝ่ายได้มีโอกาสเตรียมความพร้อมและเตรียมข้อมูลสำหรับการพบกันตามนัดหมาย

1.3 การนัดหมายทำให้การพบกันระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายมีผลเป็นทางการมากขึ้น

1.4 การนัดหมายทำให้บุคคลทั้งสองฝ่ายสามารถตัดสินใจปัญหาร่วมกันได้

2. หลักในการนัดหมาย

2.1 เลขานุการต้องหมั่นตรวจตารางการนัดหมายเพื่อไม่ให้มีการนัดหมายที่ซ้ำซ้อนกัน

2.2 ในวันแรกของสัปดาห์ คือ การทำงานในวันจันทร์ เลขานุการไม่ควรนัดหมายกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดไว้ เพราะเป็นวันที่มีงานเข้ามามากกว่าวันอื่น (ยกเว้นผู้บริหารกำหนดเอง)

2.3 อย่านัดหมายในวันแรกที่ผู้บริหารกลับจากเดินทางไปราชการ

2.4 อย่านัดหมายผู้ใดก่อนที่ผู้บริหารจะเดินทางหรือก่อนหยุดเพื่อพักผ่อน เพราะเป็นเวลาที่ผู้บริหารต้องสะสางงานอย่างเร่งด่วน

2.5 การจัดการนัดหมาย ระยะแรกของวันต้องเริ่มหลังจากที่ผู้บริหารสั่งงานตอนเช้าเรียบร้อยแล้ว

2.6 อย่านัดหมายช่วงระยะเวลาติดต่อกันจนทำให้ผู้บริหารไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว

2.7 อย่านัดหมายในระยะใกล้เวลาเลิกงาน

3. ข้อควรปฏิบัติในการนัดหมาย

3.1 เลขานุการต้องมีตารางกำหนดการนัดหมายของผู้บริหาร

3.2 เลขานุการต้องรักษาเวลาการนัดหมาย

3.3 เลขานุการต้องเตือนผู้บริหารเมื่อใกล้ถึงเวลาการนัดหมาย

3.4 เลขานุการต้องโทรศัพท์เพื่อเป็นการยืนยันการนัดหมายไปยังสถานที่ที่ผู้บริหารจะออกเดินทางไป

3.5 เลขานุการต้องแจ้งผู้บริหารและผู้ที่จะนัดหมายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการนัดหมาย

3.6 เลขานุการต้องสุภาพ อ่อนโยนทั้งกิริยาและวาจาต่อทุกคนที่มาติดต่อ

3.7 เลขานุการต้องจดบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะนัดหมายที่เป็นปัจจุบันเสมอ

3.8 เลขานุการต้องจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกตลอดเวลา

3.9 เลขานุการต้องบริการอาหารเครื่องดื่มตามกาลเทศะ

4. วิธีการนัดหมาย

4.1 นัดหมายด้วยวาจา

4.2 นัดหมายด้วยจดหมายหรือนัดหมายด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

4.3 นัดหมายด้วยโทรศัพท์ โทรสาร

5. การบันทึกการนัดหมาย

การบันทึกการนัดหมายทุกครั้ง เลขานุการจะต้องทำการบันทึกการนัดหมายเพื่อเตือนความจำทั้งเลขานุการและผู้บริหาร การนัดหมายถ้าเกิดมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องยกเลิก เลขานุการควรรีบแจ้งยกเลิกก่อนวันเวลาที่นัด และทำการนัดใหม่ในวันเวลาต่อไป

5.1 การจดบันทึกการนัดหมาย

1) ใครเป็นผู้นัด
2) เรื่องอะไร
3) ที่ไหน
4) วัน เวลาใด
5) การแต่งกาย แต่งอย่างไร
6) มีผู้รับเชิญไปร่วมงานประมาณเท่าใด
7) สำคัญหรือไม่
8) หมายเลขโทรศัพท์ที่จะติดต่อกลับ

5.2 การจดบันทึกช่วยเตือนความจำ ประกอบด้วย

1) ชื่อผู้นัด
2) วัตถุประสงค์ของการนัด
3) วัน เวลา และสถานที่นัด

6. การเลื่อนการนัดหมาย

การนัดหมาย ถึงแม้จะได้มีการเตรียมการนัดหมายและแจ้งยืนยันกันเป็นที่แน่นอนแล้วก็ตาม ก็อาจมีเหตุขัดข้องทำให้ต้องเลื่อนนัดหมายได้ เนื่องจากมีเหตุจำเป็นที่สำคัญมากไม่อาจปฏิเสธได้ หรือ

ด้วยเหตุมีอาการเจ็บป่วยกะทันหัน เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการจะต้องใช้วิจารณญาณให้รอบคอบ เพื่อแจ้งให้ผู้นัดหมายทราบ และไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผลการนัด ควรให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ในการแจ้งขอเลื่อนนัดจะแสดงความเสียใจโดยการขอโทษและอ้างว่ามีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นจึงขอเลื่อนนัดและขอนัดใหม่ตามที่ผู้บริหารจะเห็นสมควร

7. การบอกเลิกนัดหมาย

เมื่อมีการแจ้งยกเลิกการนัดหมาย เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการ ควรเสนอแนะการนัดหมายในเวลาอื่นที่เหมาะสม และต้องไม่ลืมขีดฆ่าการนัดหมายครั้งนั้นออกกจากตารางการนัดหมายของผู้บริหาร และตารางการนัดหมายของเลขานุการ เมื่อเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการจะต้องเป็นฝ่ายบอกเลิกการนัดหมายของผู้บริหาร จะต้องรีบแจ้งการยกเลิกให้ผู้นัดหมายทราบโดยเร็ว การติดต่อขอยกเลิกการนัดหมายกับผู้นัดหมายที่สะดวกที่สุดคือการยกเลิกทางโทรศัพท์

8. การรักษาเวลาและกำหนดการนัดหมาย

การนัดหมายทุกครั้ง เลขานุการจะต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบเพื่อจะได้ไม่เกิดการนัดหมายที่ซ้อนกันกับงานอื่น และให้ทำการบันทึกการนัดหมาย เพื่อเตือนความจำทั้งของเลขานุการและของผู้บริหารเอง การนัดหมายถ้ามีเหตุต้องยกเลิกโดยเร่งด่วนเลขานุการควรรีบแจ้งการยกเลิกก่อนถึงวัน เวลา ที่นัดและทำการนัดใหม่ในวัน เวลา ต่อมา

3.12 การต้อนรับและการอำนวยความสะดวก

คำนิยามและความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้นิยามความหมายของคำว่า

“ต้อนรับ” หมายถึง การรับรอง การรับแขก

“ต้อนรับขับสู้” หมายถึง การต้อนรับอย่างแข็งขัน

“แขก” หมายถึง ผู้มาหา ผู้มาแต่ที่อื่น

ความประทับใจครั้งที่แรกที่ผู้มาเยือนจะได้รับจากการต้อนรับนั้นขึ้นอยู่กับอากัปกิริยาท่าทางที่เขาพบเห็นจากฝ่ายต้อนรับ ผู้ต้อนรับควรมีคุณสมบัติรวมถึงความคล่องแคล่วว่องไวในการติดต่อ ลักษณะภายนอกและมารยาทของผู้ต้อนรับมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจที่ดี เนื่องจากผู้ต้อนรับเป็นคนแรกที่จะติดต่อกับแขกผู้มาเยือน จึงควรพูดจาสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรรู้จักแก้ไขสถานการณ์ยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นได้ กรณีมีผู้มาติดต่อผู้บริหารโดยไม่มีการนัดหมายเอาไว้ ฝ่ายต้อนรับจะต้องอธิบายให้ผู้มาพบผู้บริหารเข้าใจว่าไม่สามารถให้เข้าพบผู้บริหารได้เพราะอะไร เช่น ผู้บริหารกำลังอยู่ระหว่างการประชุม หรือผู้บริหารในขณะนั้นไม่อยู่ในสำนักงานด้วยเหตุผลอะไร และควรสอบถามความต้องการหรือเหตุผลที่มาพบผู้บริหาร ถ้ารับทราบเหตุผลการมาพบผู้บริหารแล้วให้วิเคราะห์ว่าเหตุผลหรือข้อมูลที่ได้มาจากผู้พบนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารท่านใด ก็จัดให้ไปพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่ดูแล

รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ผู้ต้อนรับจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญในการพบปะผู้คน และตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

ความสำคัญของการต้อนรับ

ในฐานะเลขานุการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคอยช่วยเหลือและเอาใจใส่ในการต้อนรับแขกของผู้บริหาร การต้อนรับแขกที่ดีจะทำให้แขกเกิดความประทับใจ เลขานุการจึงต้องพูดคุยสนทนากับแขกด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความตั้งใจดี เอาใจใส่แขก และมีความฉลาดแนบเนียน เลขานุการควรเชิญแขกให้นั่งในห้องรับรอง หาน้ำให้ดื่ม หาหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่าน

การต้อนรับนอกจากแขกที่มาเยือนจะเกิดความประทับใจแล้ว ยังสร้างความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และมองภาพพจน์ขององค์กรไปในทางที่น่าเชื่อถือ น่าคบหา เป็นพลังความก้าวหน้าขององค์กรอีกทางหนึ่ง เลขานุการจึงไม่ควรมองข้ามการต้อนรับที่ควรปฏิบัติต่อแขกหรือลูกค้าขององค์กร และสิ่งสำคัญสำหรับการต้อนรับของเลขานุการ คือการพูดที่ดีและการเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งจะเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งในการสนทนา

การต้อนรับหรือบริการ

1. สร้างความประทับต่อผู้มาเยือนหรือติดต่อ เลขานุการต้องต้อนรับและทักทายด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ท่วงทีกิริยา พูดจาเรียบร้อย

2. เอาใจใส่แขก โดยเชิญให้นั่งในห้องรับรอง หาน้ำให้ดื่ม หาหนังสือให้อ่านและควรสละเวลามาสนทนากับแขกบ้าง

3. เตรียมการล่วงหน้าสำหรับแขกที่จะมาพบ หมายถึง แขกที่ติดต่อหรือนัดไว้ก่อนแล้ว เลขานุการควรเตรียมเอกสารและข้อมูลไว้ล่วงหน้า

4. การสนทนา เลขานุการ ควรสนทนากับแขกเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี ไม่ควรสนทนาเกี่ยวกับศาสนา การเมือง การเงิน หรือการวิพากษ์วิจารณ์

5. การแนะนำ เลขานุการต้องศึกษาเกี่ยวกับกฎง่าย ๆ ของการแนะนำ คือ

   1) ต้องแนะนำสุภาพบุรุษต่อสุภาพสตรี

   2) ต้องแนะนำผู้ที่อ่อนวัยต่อผู้สูงอาวุโส

   3) ต้องแนะนำแขกกับนายจ้าง

6. การขัดจังหวะ ขณะที่ผู้บริหารกำลังมีแขกหรือมีการประชุม เลขานุการควรให้เขาสั่งข้อความหรือให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ ไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นเป็นเรื่องสำคัญจริง ๆ จึงจะขัดจังหวะเชิญให้ผู้บริหารรับสาย

7. การรักษาเวลานัดหมายบางวันผู้บริหารมีตารางการนัดหมายหลายรายการ หากมีแขกบางรายเข้ามาพบผู้บริหารเกินเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการรักษาเวลาสำหรับแขกเข้าพบคนต่อไป

เลขานุการควรหาโอกาสแทรกด้วยการใช้โทรศัพท์สายในไปยังผู้บริหารเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารหลีกเลี่ยงการต้อนรับแขกผู้มาติดต่อนั้นได้

8. การต้อนรับแขกที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าหรือขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่ ควรต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีไมตรี อธิบายเหตุผลให้แขกฟังและควรขอนามบัตรแขกไว้ การพูดควรพูดให้นุ่มนวล เช่น

“มีอะไรพอจะสั่งได้บ้างค่ะ” หรือ

“ก่อนมาพบกรุณาโทรศัพท์นัดหมายก่อนล่วงหน้าได้ไหมค่ะ เนื่องจากผู้บริหารมีตารางการนัดหมาย ตารางการนัดประชุม ประกอบกับมีภารกิจในแต่ละวันจำนวนมาก ท่านมาแล้วอาจไม่ได้พบทำให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์”

การปฏิเสธการเข้าพบ

การปฏิเสธการเข้าพบ ควรปฏิเสธอย่างนุ่มนวล เช่น

“วันนี้ท่านผู้บริหารมีแขกรอพบตามตารางนัดหมายหลายราย และการเข้าพบในวันนี้จะไม่สะดวกค่ะ” “ท่านผู้บริหารอยู่ระหว่างการประชุมค่ะ” เป็นต้น

3.13 การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

การสื่อสาร คือ การส่งข่าวสารจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยอาศัยสื่อข่าวสารที่ส่งไปอาจเป็นข้อความ ภาพ หรือเสียง

ความสำคัญของการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารเป็นการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้การติดต่อสื่อสารสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันการสื่อสารได้มีการพัฒนาจนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ การสื่อสารมีความสำคัญทำให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน โดยการติดต่อไม่จำเป็นต้องเดินทางไปพบกันโดยตรง เพียงแต่อาศัยสื่อที่มีคุณภาพในการสื่อสาร การสื่อสารก็จะสัมฤทธิ์ผล ตามที่ต้องการ

การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์นั้นอาจจะมีข้อจำกัดเรื่องเวลา และอาจมีข้อจำกัดในเรื่องข้อมูลและความเข้าใจในรายละเอียดอาจไม่ดีเท่าที่ควร แต่การสร้างความประทับใจเมื่อติดต่อโทรศัพท์กับสายปลายทาง จึงไม่ใช่เพียงความไพเราะของน้ำเสียง และความสุภาพของถ้อยคำที่เลือกใช้ ในสมัยก่อนจึงมีผู้เสนอแนะว่า ถ้าไม่ใช่ความจำเป็นรีบด่วนหรือเป็นการติดต่อกับผู้ที่สนิทสนมด้วยธุระส่วนตัวแล้ว ควรหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์ ทั้งนี้นอกจากความยากลำบากในการใช้โทรศัพท์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว บางท่านยังถือว่าการติดต่อโดยโทรศัพท์เป็นการไม่สุภาพ และสนิทสนมเกินไป ยิ่งกว่านั้นการติดต่อเป็นเพียงคำพูดไม่มีหลักฐานอันใดเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ยืนยัน อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกและอาจลำบากใจภายหลัง หรือเกิดความหลงลืมเข้าใจผิดพลาดได้

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันนี้ความคิดแบบเก่า ๆ ได้ลดน้อยลงไปมาก เมื่อคิดถึงความสะดวกสบาย ความรวดเร็วแล้ว การติดต่อทางโทรศัพท์จึงเป็นที่นิยมแพร่หลาย ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการติดต่อภายในประเทศและระหว่างประเทศด้วย ทั้งนี้เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์อาจได้รับคำตอบทันทีทันใด จึงรวดเร็วทันการ เหมาะสำหรับการบริหารงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ การไปติดต่อด้วยตนเองส่วนมากจะใช้ในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งไม่เหมาะสำหรับสถานการณ์ในปัจจุบันที่การจราจรติดขัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง และที่จอดรถหาได้ยาก การติดต่อทางโทรศัพท์จึงเข้ามาแทนที่การไปติดต่อด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี และกล่าวได้ว่า “โทรศัพท์เป็นของฟุ่มเฟือยที่จำเป็น” เพราะโทรศัพท์สามารถติดต่อกันได้ทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถนำติดตัวไปได้ทุกที่ โทรศัพท์นอกจากจะใช้ในการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วแล้ว ยังสามารถส่งข้อความ โหลดข้อความ และใช้สื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แทบทุกรูปแบบ เช่น การดูหนัง ฟังเพลง ฟังข่าวสาร ถ่ายทอดรายการสด แม้แต่การถ่ายรูป คิดเลข ตลอดจนการประชุม เรียกได้ว่ามีโทรศัพท์เครื่องเดียวสามารถทำได้ทุกอย่างในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงานในส่วนราชการและองค์กรต่าง ๆ ในระหว่างบุคคลกับบุคคล หน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเรื่องที่ติดต่อก็มีทั้งเรื่องราชการและเรื่องอื่น ๆ ฉะนั้นรูปแบบที่ใช้ในการติดต่อประสานงานราชการนอกจากติดต่อด้วยหนังสือราชการหรือเอกสารชนิดต่าง ๆ แล้ว การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน

โดยทั่วไปแล้วการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ถือเป็นการติดต่อที่มีความสะดวกมากที่สุด เพราะสามารถติดต่อได้โดยตรงระหว่างบุคคลกับบุคคล หน่วยงานกับหน่วยงาน และใช้เวลาในการติดต่อระยะสั้น ๆ และสามารถสรุปผลของการติดต่อได้เร็ว

การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ การรับโทรศัพท์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีการติดต่อประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับผู้บริหาร ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ หรือผู้ปฏิบัติกับผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกันทุกกลุ่มทุกฝ่าย โทรศัพท์จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ติดต่อประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์มากที่สุด

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนผู้บริหาร เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อเข้ามา เลขานุการจะเป็นผู้รับสายก่อนเพื่อกลั่นกรองเรื่อง หรือสอบถามผู้บริหารก่อนโอนสายให้ผู้บริหารรับสาย หรือจะเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือรับฝากข้อความไว้ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่หรือผู้บริหารไม่สะดวกที่จะรับสาย และกรณีที่ผู้บริหารต้องการติดต่อทางโทรศัพท์ อาจขอให้เลขานุการติดต่อให้ เมื่อติดต่อได้แล้วก็ทำการโอนสายให้ผู้บริหารพูดสายโดยตรง

เลขานุการจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โทรศัพท์อย่างมีหลักการ มีมารยาท มีไหวพริบ ซึ่งจะเป็นผลทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อผู้บริหารและหน่วยงาน

1. บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์

ในการใช้โทรศัพท์แต่ละครั้งผู้ใช้โทรศัพท์ จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า จะต้องทำหน้าที่เป็น

1.1 ผู้สื่อสาร - ติดต่อ

1.2 ผู้ให้การแนะนำ

1.3 ผู้แก้ปัญหา

1.4 ผู้ให้ความรู้

1.5 ผู้ทำการประชาสัมพันธ์

1.6 ผู้สร้างภาพพจน์และคุณค่า

2. มารยาทและศิลปะในการใช้โทรศัพท์

2.1 เตรียมกระดาษ ปากกา ดินสอ ให้พร้อมเพื่อบันทึกข้อความได้ทันที

2.2 รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น (อย่าให้เกิน 2 ครั้ง)

2.3 รับโทรศัพท์ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เสียงที่ออกมาจะฟังรื่นหู

2.4 พยายามช่วยเหลือผู้ติดต่อด้วยความเต็มอกเต็มใจอย่างแท้จริง

2.5 ถ้าทราบชื่อผู้ติดต่อโทรศัพท์มา ควรจะเรียกชื่อเขาเพราะจะดูเป็นกันเองยิ่งขึ้น

2.6 เวลารับโทรศัพท์ควรใช้เสียงธรรมชาติ อย่าบีบเสียงหรือพูดเสียงดัง หรือตะโกนพูด จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้รับโทรศัพท์พูดเสียงห้วน

2.7 อย่าขบเคี้ยวอาหารขณะรับโทรศัพท์

2.8 ถ้าคุณต้องการวางสายสักครู่ ควรบอกให้ผู้ฟังทราบด้วย อย่าปล่อยให้ผู้ฟังคอยนานเกินไป

2.9 ให้พยายามหลีกเลี่ยงคำว่า “ไม่ทราบ” ควรพยายามหาข้อเท็จจริงแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบเท่าที่สามารถจะให้ได้

2.10 อย่าหายใจแรง ๆ ลงในหูโทรศัพท์

2.11 อย่าใช้สายส่วนตัวนานเกินไป

2.12 พยายามทำให้ผู้โทรรู้สึกว่าเรายินดีจะพูดกับเขาและพยายามช่วยเหลือเขาอย่างสุดความสามารถ

2.13 อย่าขัดจังหวะในขณะที่เขากำลังพูด หรืออย่าพยายามเร่งให้เขาพูดเร็ว ๆ ในขณะที่เขาพูดช้า ๆ

2.14 เวลาพูดโทรศัพท์จิตใจต้องอยู่กับผู้พูดและรับฟังอย่างตั้งใจ

2.15 ตั้งใจฟังข้อความและสรุปให้ได้ใจความสำคัญ พร้อมทั้งทวนข้อความกับผู้โทรให้เข้าใจตรงกัน เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ติดต่อเข้ามา

3. การใช้โทรศัพท์อย่างสร้างสรรค์

การใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริม หรือทำลายชื่อเสียงและผลประโยชน์ของหน่วยงานได้ เพราะการใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลสมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้ามการใช้โทรศัพท์ที่พูดกำกวม วกวน ก้าวร้าว ยืดยาด ล่าช้า จะทำให้ผู้ติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและหน่วยงานที่ติดต่อ

3.1 ทุกครั้งที่เลขานุการจะตอบรับโทรศัพท์แทนผู้บริหาร ควรยึดหลักการ ดังนี้

1) เตรียมความพร้อมที่จะช่วยเหลือ

2) แสดงความเป็นมิตร เป็นกันเอง

3) หลีกเลี่ยง การพูดต่อไปนี้

“ท่านออกไปข้างนอกค่ะ”

“ท่านไม่ว่างค่ะ”

“ตามตัวท่านไม่เจอค่ะ”

“ท่านออกทานกาแฟค่ะ”

“ท่านกำลังประชุมอยู่ และรบกวนไม่ได้ค่ะ”

3.2 จงใช้คำต่อไปนี้แทน

1) กล่าวคำขอโทษ เสียใจ เช่น

“ขอโทษค่ะ”

2) ชี้แจงในทางที่ดี เช่น

“ท่านเพิ่งออกจากห้องไปเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ”

“ท่านกำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งค่ะ”

“ท่านกำลังพูดคุยกับแขกอยู่ค่ะ”

“ดิฉันคิดว่าอีกสักครู่ท่านคงจะกลับมา”

“ท่านติดประชุมจนกระทั่งเวลาบ่าย 2 โมงค่ะ”

“ท่านกำลังดำเนินการประชุมในสำนักงานค่ะ”

3.3 เสนอความช่วยเหลือ

“จะให้ดิฉันช่วยอะไรได้บ้างค่ะ”

“จะฝากโน้ตไว้ไหมค่ะ”

“จะให้ท่านโทรศัพท์กลับไปไหมค่ะ”

4. ข้อพึงระวังในการรับโทรศัพท์

4.1 อย่าใช้ฮัลโล เมื่อ “รับ” หรือ “เรียก”

คำฮัลโล มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์และความรู้สึกด้วย

4.2 ใช้ฮัลโลได้

1) ในกรณีที่จะเริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว

2) ในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่

มารยาทในการรับโทรศัพท์มีความสำคัญต่องานเลขานุการมาก เพราะบางครั้งต้องรับโทรศัพท์แทนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา หรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาทางโทรศัพท์หรือได้รับการติดต่อนัดหมายจากบุคคลและหน่วยงานอื่น ๆ ทางโทรศัพท์ ข้อความสำคัญ ๆ ที่ควรจะบันทึกไว้ในขณะที่กำลังรับโทรศัพท์ก็คือ

1) วัน เวลา ที่ผู้ติดต่อโทรเข้ามา
2) บุคคลที่ผู้โทรติดต่อเข้ามาต้องการจะพูดด้วย
3) ชื่อผู้โทรเข้ามา ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์
4) บันทึกย่อรายละเอียดข้อความที่ได้รับ

5.มารยาทในการโอนสายโทรศัพท์

การโอนสายโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาผิดเบอร์ เช่น ผู้โทรต้องการต่อสายไปกองคลัง พระราชวังสนามจันทร์ แต่หมุนเบอร์มาที่เลขารองอธิการบดีฯ เลขานุการผู้รับสายต้องช่วยโอนสายต่อไปกองคลัง พระราชวังสนามจันทร์หรือแจ้งเบอร์ติดต่อกองคลัง พระราชวังสนามจันทร์ให้ผู้โทรกดเบอร์ใหม่ หรือกรณีผู้โทรต่อสายเข้ามาที่เลขานุการรองอธิการบดีฯ แต่สอบถามเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการจัดห้องประชุม การใช้ยานพาหนะ อย่างนี้ผู้รับโทรศัพท์จะต้องชี้แจงเหตุผลที่จะต้องโอนสายให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านการใช้ห้องประชุมและหน่วยงานที่ให้บริการด้านยานพาหนะ พร้อมทั้งต้องบอกวิธีการโอนสายให้ผู้โทรทราบด้วย เพื่อที่ผู้โทรจะได้ไม่เข้าใจผิดว่าผู้รับสายได้วางหูโทรศัพท์ไปแล้ว

ตัวอย่าง การบอกวิธีโอนสาย “โปรดรอสักครู่นะคะ กำลังจะโอนสายให้พูดกับคุณเบญญาภา ฝ่ายจัดห้องประชุม งานบริการกลางค่ะ”

ในทางกลับกัน หากเลขานุการได้รับสายโอนมาจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นเข้ามาก็ต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้โทรทราบว่าคุณพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้

6. ข้อควรปฏิบัติก่อนการใช้โทรศัพท์

6.1 ตรวจสอบรหัสและหมายเลขโทรศัพท์ ก่อนทำการกดหมายเลขติดต่อกับผู้รับปลายทาง ต้องให้แน่ใจว่าเป็นหมายเลขของบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการจะติดต่อด้วย ถ้ายังไม่แน่ใจควรตรวจสอบในสมุดนามสงเคราะห์และบันทึกเก็บไว้ หรือสอบถามจากโอเปอเรเตอร์ขององค์การโทรศัพท์ก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด ในกรณีที่ผู้บริหารขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อบุคคล

หรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม ให้เลขานุการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ของหมายเลขที่ผู้บริหารต้องการติดต่อก่อน ว่าเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้บันทึกไว้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการใช้หมายเลขโทรศัพท์แล้วหรือไม่ และเมื่อได้ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการจะติดต่อด้วยถูกต้องชัดเจนแล้ว จึงค่อยแจ้งให้ผู้บริหารทราบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ทำให้เสียเวลาในการติดต่อเบอร์ผิด รวมทั้งไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเบอร์โทรศัพท์ใหม่ ซึ่งอาจทำให้เสียโอกาสในการพูดคุย การทำข้อตกลงหรือการนัดหมายและที่สำคัญคืออาจทำให้การติดต่อล้มเลิกไปเพราะเกิดความตึงเครียดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

6.2 กดหมายเลขโทรศัพท์อย่างระมัดระวัง และให้คอยสักระยะหนึ่งเพื่อให้สายต่อไปได้

6.3 ถ้าเกิดผิดพลาดระหว่างการกดหมายเลขโทรศัพท์ ให้วางหูโทรศัพท์พักไว้สักครู่หนึ่งแล้วจึงกดใหม่อีกครั้ง

6.4 เมื่อมีผู้รับสายปลายทางแล้ว ให้แจ้งว่าผู้โทรเป็นใคร และต้องการพูดกับใคร

ตัวอย่าง การพูดโทรศัพท์กับผู้รับสายปลายทาง คือ “สวัสดีค่ะ ดิฉันพิมพ์ดา จากมหาวิทยาลัยศิลปากรค่ะ ต้องการเรียนสายกับคุณกอบกุลค่ะ ไม่ทราบว่าคุณกอบกุลอยู่หรือเปล่าค่ะ หรือ ไม่ทราบว่าคุณกอบกุลรับสายได้หรือเปล่าค่ะ”

6.5 ถ้าหากผู้โทรกดหมายเลขต่อสายผิดเบอร์ ก็ต้องกล่าวคำ “ขอโทษ” กับผู้รับสายที่ต่อผิดเบอร์นั้นก่อนวางหูหรือก่อนตัดระบบเพื่อกดหมายเลขต่อเบอร์ใหม่

6.6 ควรสร้างความคุ้นเคยกับเสียงโทรศัพท์หรือสัญญาณการใช้โทรศัพท์

6.7 ถ้าผู้ใช้โทรศัพท์กดหมายเลขที่ต้องการติดต่อแล้วติดต่อไม่ได้ ควรติดต่อขอความช่วยเหลือจากโอเปอเรเตอร์ให้ติดต่อให้ โดยระบุหมายเลขที่ต้องการโทรติดต่อ กับหมายเลขที่ใช้ประจำตัวของผู้ต้องการให้โทรติดต่อนั้นด้วย

7. การใช้โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ

งานเลขานุการ เป็นงานที่เน้นหนักไปในทางการติดต่อประสานงาน การใช้โทรศัพท์โทรสารทั้งในประเทศและต่างประเทศเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์หรือการใช้โทรสารเป็นอย่างดี และสามารถดำเนินการได้ทันทีตามที่ได้รับคำสั่งหรือได้รับมอบหมายให้ติดต่อประสานงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7.1 วิธีการใช้โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ

7.1.1 ควรตรวจสอบเลขรหัสประเทศและเลขรหัสเมืองปลายทางกับหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับปลายทางและให้เขียนเก็บไว้ แต่ถ้าไม่ทราบว่าจะตรวจเลขรหัสประเทศ รหัสเมืองปลายทางได้อย่างไร หรือหากต้องการทราบข้อมูลหรือต้องการคำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้สอบถามจากพนักงานผู้ให้บริการเครือข่ายนั้น ๆ เช่น CAT หมายเลข 1322

7.1.2 การพูดโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง (Collect Call) และประเภทใช้บัตรเครดิต (Credit Card Call) ต้องติดต่อผ่านพนักงานสลับสาย โดยกดไปที่เลขที่ “1100”

7.1.3 ถ้าไม่สามารถติดต่อโทรศัพท์ไปต่างประเทศได้ ให้โทรไปที่ศูนย์รับแจ้งข้อขัดข้องทางเทคนิคโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ระบบเรียกอัตโนมัติ โทร. 1322

7.1.4 การใช้โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศแบบอัตโนมัติด้วยตนเอง (IDD) สามารถทำได้ด้วยตนเองดังนี้

(1) กด “001” รหัสเรียกทางไกลระหว่างต่างประเทศ

(2) กดรหัสประเทศที่ต้องการโทรติดต่อ เช่น รหัสประเทศสหรัฐอเมริกา คือ เลข 1 รหัสประเทศญี่ปุ่น คือ เลข 81 รหัสประเทศไทย คือ เลข 66 ฯลฯ

(3) กดรหัสเมือง (รหัสพื้นที่) ของประเทศที่ต้องการติดต่อ ถ้าเป็นประเทศไทยเรียกรหัสจังหวัด อย่างเช่น รหัสเมือง Kawasaki ประเทศญี่ปุ่น คือ เลข 44 รหัสเมือง Washington (DC) ประเทศสหรัฐอเมริกา คือ เลข 202

(4) กดหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับปลายทาง

(5) หลังจากกดหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับปลายทางแล้ว ต้องรอฟังสัญญาณประมาณ 30 วินาที และถ้ารอถึง 30 วินาที แล้วไม่ได้ยินสัญญาณเรียกให้วางสายโทรศัพท์แล้วเริ่มต้นใหม่

7.1.5 ก่อนใช้โทรศัพท์ทางไกลโทรไปต่างประเทศต้องไม่ลืมว่าเวลาของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน เช่น ญี่ปุ่นอาจจะช้ากว่าประเทศไทยประมาณหนึ่งชั่วโมง สหรัฐอเมริกาอาจจะมีเวลาที่ต่างกับประเทศไทยหลายชั่วโมง เช่น ในขณะที่เวลาประเทศไทยเที่ยงวันที่สหรัฐอเมริกาอาจเป็นเวลาเที่ยงคืนอย่างนี้เป็นต้น สำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อโทรศัพท์ทางไกลไปต่างประเทศจะต้องศึกษาความแตกต่างของเวลาในแต่ละประเทศให้ดีก่อน เพราะบางครั้งโทรไปแล้วอาจไม่มีผู้รับสาย

8. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน

8.1 ควรเตรียมความพร้อมก่อนการต่อโทรศัพท์ เช่น

8.1.1 สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์

8.1.2 บัญชีหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่ใช้ติดต่อเป็นประจำ

8.1.3 หมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่กำลังจะต่อโทรศัพท์ไปถึง

8.1.4 ชื่อ - นามสกุล ของผู้ที่ต้องการติดต่อ

8.1.5 วัตถุประสงค์

8.2 วิธีการต่อโทรศัพท์

8.2.1 ยกหูโทรศัพท์จากที่วาง

8.2.2 ฟังสัญญาณแล้วให้กดหมายเลข

8.2.3 รอสัญญาณการติดต่อ

8.3 พร้อมที่จะพูดทันทีที่มีการตอบรับ และถ้าได้มีการเตรียมข้อมูลที่จะพูดให้พร้อมก็จะประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายการใช้โทรศัพท์โดยเฉพาะโทรศัพท์ทางไกล

8.4 การต่อโทรศัพท์ ต้องให้เวลาผู้รับสายตามสมควร เพราะผู้รับสายอาจไม่ได้อยู่หน้าเครื่องโทรศัพท์ตลอดเวลา ต้องให้เวลาผู้รับสายอย่างน้อย 1 นาที

8.5 เมื่อมีผู้รับสายแล้ว ให้สอบถามให้แน่ใจว่าเป็นคนที่ต้องการจะพูดสายด้วยจริงแล้วจึงเริ่มเข้าสู่การสนทนาในเรื่องที่เตรียมไว้

8.6 ควรแสดงตัวต่อผู้รับสายทุกครั้ง เพราะผู้รับสายจะได้ทราบว่าผู้โทรเป็นใคร

8.7 ก่อนจะเริ่มสนทนาให้สอบถามผู้รับสายว่ามีเวลาหรือสะดวกจะพูดโทรศัพท์ในเวลานั้นหรือไม่ เพราะผู้รับอาจมีงานจำเป็นเร่งด่วนหรืออาจมีผู้ร่วมสนทนาอยู่ด้วยก็ได้

8.8 ควรมีมารยาทในการตั้งใจฟังและไม่ขัดจังหวะการพูด แสดงความเข้าใจและแสดงออกให้ผู้รับทราบว่ากำลังตั้งใจฟังอยู่

8.9 ในระหว่างการสนทนาควรเอ่ยชื่อของผู้รับสายบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อให้ผู้รับสายเกิดความชื่นชมยินดี จะทำให้บรรยากาศในการสนทนาดีขึ้น

8.10 การลำดับเรื่องที่พูดต้องลำดับให้ชัดเจน มีรายละเอียดพอสมควรและอธิบายให้ผู้รับสายฟังเข้าใจ และทบทวนอีกครั้งก่อนวางหูโทรศัพท์

8.11 การต่อหมายเลขโทรศัพท์ในบางครั้งอาจต่อผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ ทุกครั้งที่ต่อผิดควรกล่าวคำขอโทษแก่ผู้รับสายปลายทางก่อนที่จะวางหู หรือก่อนที่จะตัดระบบเพื่อต่อหมายเลขใหม่

8.12 ก่อนจบการสนทนาต้องแน่ใจว่าผู้รับสายได้รับรู้เรื่องทั้งหมดแล้วให้กล่าว “สวัสดี” และวางหูโทรศัพท์เข้าที่อย่างถูกต้องและนุ่มนวลที่สุด

9. การใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ

หลักการทั่ว ๆ ไป ในการใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ คือ

9.1 การรับโทรศัพท์ ควรรับโทรศัพท์โดยเร็วประมาณกริ่งที่ 2 หรือถ้าเป็นไปได้ให้รับเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ปล่อยไว้นานจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้โทรหมดความอดทนและวางหูไปก่อน ก่อนยกหูโทรศัพท์ให้เตือนตัวเองก่อนว่าท่านกำลังเป็นตัวแทนขององค์กร กำลังจะสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย คำทักทายควรใช้คำว่า “สวัสดี” และแจ้งชื่อหน่วยงาน แจ้งนามผู้รับผู้ติดต่อจะได้ทราบว่าปลายสายที่ติดต่อใช่สถานที่ที่เขาต้องการติดต่อด้วยหรือไม่

9.2 วิธีสร้างความประทับใจเมื่อรับโทรศัพท์ การติดต่อทางโทรศัพท์ สิ่งเดียวที่สร้างความประทับใจได้คือเสียง เสียงที่ใช้ในการพูดโทรศัพท์ควรเป็นเสียงธรรมชาติที่แสดงความเป็นมิตร มี

ชีวิตชีวา แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ไม่เร็วหรือช้าเกินไป ชัดถ้อยชัดคำ แจ่มใส ไม่ควรบีบเสียงให้แหลมเล็กโดยคิดว่าจะทำให้เสียงหวานหรือพูดในลำคอโดยคิดว่าจะทำให้เสียงทุ้มกังวาน

9.3 การต่อโทรศัพท์ให้บุคคลอื่นในหน่วยงาน เมื่อผู้โทรศัพท์มาต้องการติดต่อไปถึงผู้อื่นในหน่วยงาน ต้องฟังชื่อให้ชัดเจนเพื่อติดตามให้มารับโทรศัพท์ตามที่ผู้โทรมาต้องการได้ทุกคน ถ้าท่านเป็นพนักงานรับโทรศัพท์ท่านควรมีหลายเลขเครื่องพ่วงภายในให้ถูกต้องว่าใครใช้หมายเลขอะไร การใช้เครื่องต่อควรกดให้แม่นยำ ไม่ทำให้สายหลุด เพราะอาจทำให้พลาดโอกาสที่ดีไปได้ และก่อนจะต่อสายให้ผู้โทรควรบอกด้วยเสียงและถ้อยคำสุภาพให้คอยสักครู่ “จะต่อสายให้”

9.4 ในกรณีที่บุคคลที่ผู้โทรขอพูดสายด้วยไม่อยู่ในขณะนั้น ท่านควรบอกผู้โทรศัพท์เข้ามาว่า บุคคลดังกล่าวไม่อยู่ออกไปข้างนอก หรือบอกว่าติดประชุมแล้วให้ถามว่า “จะสั่งอะไรหรือไม่” ถ้าไม่มีควรแจ้งว่าจะให้บุคคลที่เขาต้องการพูดโทรศัพท์ด้วยติดต่อกลับไป ซึ่งจะดีกว่าให้เขาโทรกลับมาใหม่

9.5 ในกรณีที่ผู้โทรเข้ามาคอยพูดโทรศัพท์ ผู้รับไม่ควรให้ผู้โทรเข้ามาคอยนานจนเกินควร เพราะการถือโทรศัพท์คอย ผู้คอยจะรู้สึกว่านานกว่าความเป็นจริงมาก ในกรณีที่ผู้โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องค้นหาข้อมูลนาน ควรขอหมายเลขผู้โทรศัพท์ไว้ แล้วแจ้งให้ทราบว่าเมื่อค้นได้แล้วจะติดต่อกลับไป

9.6 การบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ ขณะรับโทรศัพท์ควรมีปากกาหรือดินสอและสมุดฉีกวางไว้ใกล้มือเพื่อจดข้อความผู้โทรศัพท์มาอาจสั่งถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งไม่อยู่หรือไม่อาจรับสายได้ในขณะนั้น อย่าเชื่อว่าตนเองมีความจำดี และเมื่อได้จดข้อความที่ผู้โทรศัพท์สั่งไว้เรียบร้อยแล้วควรอ่านให้เขาฟังข้อความนั้น เพื่อยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง

9.7 การจดชื่อและสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องจดบันทึกชื่อของคนหรือหน่วยงานหรือของสถานที่ต้องให้แน่ใจว่าได้ยินถนัดและชัดเจนถูกต้อง ถ้าไม่แน่ใจควรถามซ้ำและอาจขอให้เขาสะกดชื่อนั้น ๆ ให้ด้วย ทั้งนี้เพราะชื่อคนมีคล้ายกันมาก อีกทั้งวิธีการสะกดชื่อก็ต่างกัน การติดต่อทางโทรศัพท์โอกาสผิดพลาดจะเกิดขึ้นได้ง่ายเพราะการฟังที่ไม่ชัดเจน

9.8 การฟังทางโทรศัพท์ คนมักให้ความสนใจกับการพูด วิธีการใช้ถ้อยคำสำนวน วิธีการออกเสียง วิธีการพูดให้ได้รับความสนใจ แต่สิ่งที่สำคัญควบคู่ไปกับการพูด คือ การฟัง

9.9 การพูดทางโทรศัพท์ ควรพูดห่างจากกระบอกหูโทรศัพท์พอสมควร ไม่ควรหายใจหรือหายใจแรงมาก อย่าคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์ เพราะจะทำให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกไม่ให้เกียรติเขาเท่าที่ควรและเกิดความรำคาญ

9.10 วิธีการสร้างความประทับใจเมื่อใช้โทรศัพท์ ความสุภาพ น้ำเสียงที่แจ่มใส ชัดเจน ย่อมสร้างความประทับใจให้ผู้ฟังได้เป็นอย่างดี การยิ้มในขณะพูดโทรศัพท์แม้อีกฝ่ายจะมองไม่เห็นแต่ความสดชื่นแจ่มใสของน้ำเสียงจะบอกให้ผู้ฟังทราบว่าท่านมีอารมณ์ดีอย่างไร

9.11 การเตรียมตัวก่อนโทรศัพท์ ต้องหาเบอร์โทรศัพท์ที่ถูกต้องไว้ก่อน ถ้าไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ ควรตรวจสอบจากสมุดโทรศัพท์ หรือโทรสอบถามจาก 1133 ปกติเบอร์ที่ติดต่ออยู่เป็นประจำควรจดไว้ ยิ่งกว่านั้นต้องทบทวนชื่อบุคคลที่จะติดต่อด้วย เพื่อให้การพูดโทรศัพท์ของท่านน่าสนใจ

9.12 เมื่อต่อโทรศัพท์ผิด ไม่มีใครอยากต่อโทรศัพท์ผิดเบอร์ เพราะเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา ในทำนองเดียวกันก็ไม่มีใครอยากรับโทรศัพท์ที่ต่อมาผิด ดังนั้นไม่ควรโกรธ ดุ ตวาด ด่าผู้ที่มารับหรือผู้ที่ต่อโทรศัพท์มาผิด

9.13 เวลาที่ใช้ในการพูดโทรศัพท์ พยายามใช้เวลาในการพูดโทรศัพท์ให้เหมาะสม ทั้งนี้เพราะเวลาที่ใช้ในการพูดโทรศัพท์มีน้อย ต้องพูดให้รวดเร็ว แต่ไม่ใช่รีบเร่งจนเกินไป

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง คือ ผูกขาดการพูดโทรศัพท์แต่เพียงฝ่ายเดียว ควรเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้พูดบ้าง แม้ว่าการพูดโทรศัพท์ไปในครั้งนั้นจะเป็นการโทรศัพท์ไปสั่งงาน ก็ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับคำสั่งได้มีโอกาสถามข้อข้องใจหรือซักซ้อมความเข้าใจคำสั่งให้ดีพอดี

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยและสามารถใช้ติดต่อกันได้สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย การใช้โทรศัพท์หากใช้อย่างถูกวิธี และใช้ด้วยความรอบคอบก็จะมีคุณอนันต์ แต่ถ้าใช้โดยไม่ระมัดระวังอาจมีโทษมหันต์ได้เช่นกัน เนื่องจากโทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สามารถถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่พูดได้โดยตรง หากไม่มีการกลั่นกรองเรื่องที่ต้องการพูดอาจทำให้มิตรเป็นศัตรู และจากเรื่องที่ง่ายกลับเป็นยากได้ และการที่ใครจะพูดสิ่งใดแทนใครยิ่งต้องมีความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากคำพูดจะเป็นสิ่งที่ผูกมัดการกระทำ และเป็นสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “ก่อนพูดเราเป็นนายของคำพูด แต่เมื่อพูดไปแล้ว คำพูดกลับเป็นนายของเรา”

3.14 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ

ในปัจจุบันนี้คงจะหลีกเลี่ยงหรือหนีคำว่า Social Media ไปไม่ได้ เพราะไม่ว่าจะไปที่ไหน ก็จะพบเห็นคำว่า “Social” ซึ่งหมายถึง สังคม แต่ในที่นี้จะหมายถึงสังคมออนไลน์ ซึ่งมีขนาดใหญ่มาก และคำว่า “Media” หมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่บุคคลบนโลกนี้สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ พื้นฐานการเกิด Social Media มาจากความต้องการของมนุษย์หรือคนเราที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน จากเดิมที่มีเว็บในยุค 1.0 ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบกันได้ แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค 2.0 ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า web application ซึ่งก็คือ เว็บไซต์มีแอพลิเคชั่นหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านหน้าเว็บ

Social Media คือ สื่อยุคใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกวงการทั้งชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสื่อที่นิยมใช้สื่อสารการตลาด เพื่อการโปรโมทและทำ

กิจกรรมตลาดออนไลน์หลาย ๆ รูปแบบ แต่สำหรับการนำ social media มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในธุรกิจยังเป็นสิ่งที่มีข้อจำกัดและอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องห้ามอยู่ หลายองค์กรในภาครัฐและเอกชนก็ไม่อนุญาตให้พนักงานใช้ Social Media ในการทำงาน บางหน่วยงานเก็บล็อกเว็บไซต์ประเภท Social Network ต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเล่นในเวลาทำงาน เช่น facebook, YouTube, bit torrent ฯลฯ ด้วยเหตุผลหลัก ๆ ทางด้าน productivity ในการทำงาน ความปลอดภัย การแย่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ บางองค์กรมีการเข้าไปตรวจดูในเฟซบุคเพื่อที่จะจับผิดลูกน้องว่ามีใครออนไลน์อยู่บ้างในเวลาทำงาน แต่บางองค์กรก็ให้ความสำคัญกับการใช้ Social Media มีการสนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเรื่อง Social Media ขององค์กรเลยทีเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าและการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ส่วนการนำ Social Media มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างเป็นกิจลักษณะนั้นก็เห็นจะมีแต่องค์กรชั้นนำเท่านั้นที่มีการออกนโยบายที่เกี่ยวข้องและมีระบบการควบคุมดูแลเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ Social Media ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางองค์กรก็พยายามจะหาวิธีการนำ Social Media มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ก็ยังไม่มีไอเดียว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมได้

การใช้งานโปรแกรม Outlook Calendar มาใช้ในการจัดตารางเวลานัดหมายระหว่างรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองงานในการนัดหมายต่าง ๆ Outlook Calendar คือ บริการปฏิทินแบบออนไลน์ซึ่งทำให้สามารถเก็บข้อมูลเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมไว้ในที่เดียวกันได้ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมายและกำหนดเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถส่งข้อความเชิญ สามารถใช้ปฏิทินร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และค้นหาเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวมีข้อดี ดังนี้

1. เป็นการบริการออนไลน์และให้บริการฟรี ซึ่งต่างจากโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อโปรแกรมมาใช้
2. โปรแกรมในคอมพิวเตอร์มีการแสดงกิจกรรมในรูปแบบได้น้อย ซึ่งต่างจาก Outlook Calendar ที่แสดงตารางกิจกรรมได้หลายรูปแบบมากกว่า
3. มีการแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. ใช้งานได้สะดวกกว่า จึงทำให้ผู้ที่เริ่มใช้งานเข้าใจได้ง่าย
5. สามารถใช้ได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต จึงทำให้สะดวกกว่าโปรแกรมที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งถ้าคอมพิวเตอร์เครื่องไหนไม่มีโปรแกรมนั้นก็จะใช้ไม่ได้

3.15 ขั้นตอนการเข้าใช้/วิธีการใช้ Outlook Calendar ในงานเลขานุการ

Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับการจัดการอีเมลเพื่อการใช้งานที่ดียิ่งขึ้น สามารถบันทึกรายชื่อผู้ที่เราติดต่อเพื่อความสะดวกในการส่งอีเมลถึงกัน บริหารจัดการเวลา การจดบันทึกและนัดหมายต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมต่อกับเครือข่ายส่วนบุคคลและธุรกิจได้ตลอดเวลา

องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ และออฟฟิศส่วนใหญ่ถึงนิยมใช้ Outlook ในการรับส่งอีเมล เพราะมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ ถนัดกับการใช้งาน เนื่องจากระบบการรับและส่งเมลเป็นแบบ Pop Mail การทำงานของระบบจะเสถียรและดีกว่าระบบ Web Mail

ความสามารถต่าง ๆ ของ Microsoft Outlook

1. สามารถใช้ Outlook รับ - ส่ง จดหมายอีเมล เพื่อสื่อสารกับบุคคลภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กรได้

2. กำหนดเวลานัดหมายที่สำคัญลงไว้บนปฏิทินและจัดการตารางนัดหมายเพื่อให้โปรแกรมแจ้งเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย

3. มีการแจ้งเตือนเมื่อมีอีเมลเข้ามาทำให้ไม่พลาดต่อการอ่านและตอบอีเมล

4. สามารถจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลผู้ติดต่อเพิ่มเติมได้ เช่น ชื่อ บริษัท ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือข้อมูลต่าง ๆ

5. ระบบ Windows สามารถกำจัดไวรัสได้เพราะไวรัสไม่สามารถที่จะทำงานบน Microsoft Outlook ได้ จึงลดความเสี่ยงในคอมพิวเตอร์ลงได้

บทที่ 4
เทคนิคการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร จะนำเสนอเทคนิคการปฏิบัติงานโดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนแรกเป็นเทคนิคการปฏิบัติเกี่ยวกับงานเลขานุการ ส่วนที่สองเป็นเทคนิคการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ (การใช้ Outlook Calendar) ซึ่งในแต่ละส่วนมีเทคนิคการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 Flow Chart การปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ

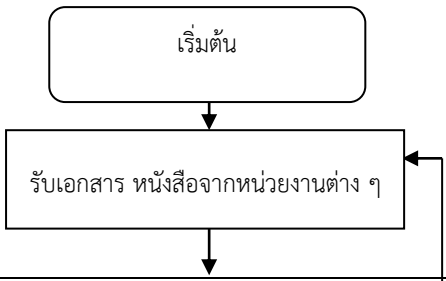
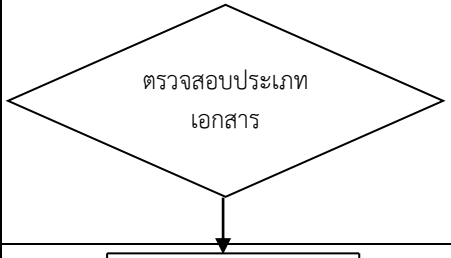
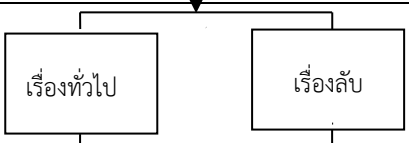
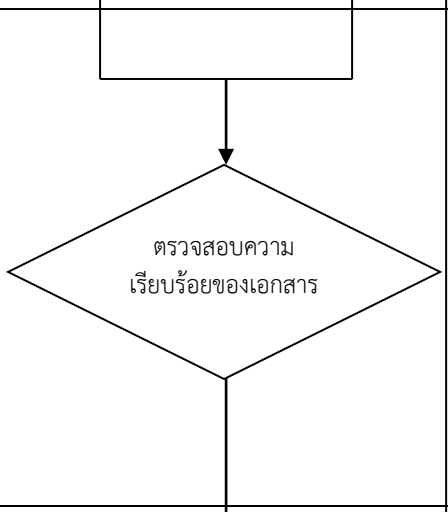
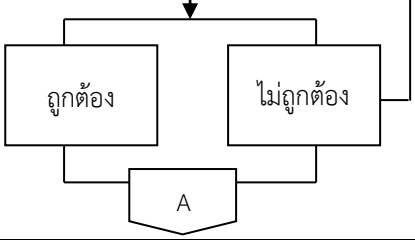
- งานเสนอหนังสือ
- งานการเร่งรัดติดตามเรื่อง
- งานติดตามค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหาร
- งานการจัดเก็บและค้นหาเอกสารสำหรับผู้บริหาร
- การนัดหมายต่าง ๆ
- งานการรับ - ส่งโทรสารภายในประเทศและต่างประเทศ
- งานตรวจสอบใบแจ้งหนี้และลงทะเบียนการใช้โทรสารในประเทศและต่างประเทศ
- งานการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ
- งานการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการกองงานวิทยาเขต

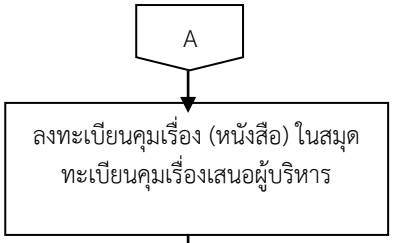
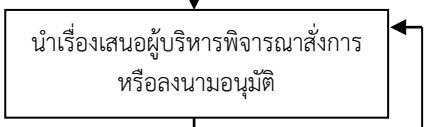
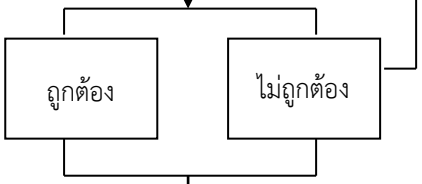
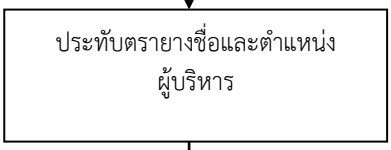
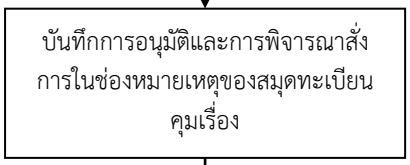
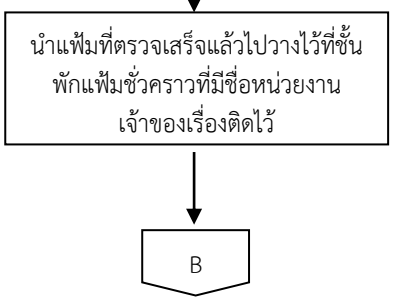
4.2 เทคนิคการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ

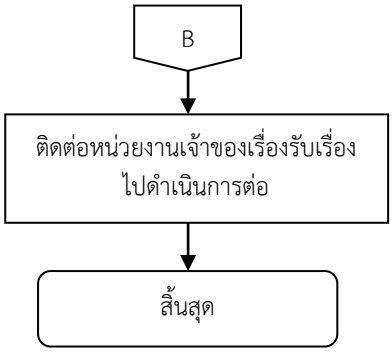
- **การใช้ Outlook Calendar**
- **การสร้างการนัดหมายในปฏิทิน Creating a calendar**

4.1 Flow Chart การปฏิบัติงานเลขานุการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเสนอหนังสือ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		ลงทะเบียนรับเอกสารและนำเอกสารมาจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของเรื่อง	เลขานุการ	2 นาที		หนังสือเรื่องที่เสนอผู้บริหาร
2.		ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเรื่องที่เสนอ	เลขานุการ	3 นาที		หนังสือเรื่องที่เสนอผู้บริหาร
3.		เลขานุการพิจารณาว่าเป็นเรื่องทั่วไปหรือเรื่องลับ	เลขานุการ	2 นาที		
4.		กรณีเป็นเรื่องทั่วไปตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร กรณีเป็นเรื่องลับให้เสนอผู้บริหารพิจารณาโดยเลขาตรวจสอบเบื้องต้นว่าเป็นเอกสารลับจากหน่วยงานใดส่งมาพร้อมลงทะเบียนคุมเรื่องลับไว้	เลขานุการ	2 นาที		สมุดทะเบียนคุมเรื่อง
5.		เอกสารถูกต้องลงทะเบียนคุมในสมุดคุมเรื่องพร้อมเสนอผู้บริหารพิจารณา	เลขานุการ	2 นาที		สมุดทะเบียนคุมเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
6.		เอกสารไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าของเรื่องกลับไปดำเนินการแก้ไข พร้อมลงทะเบียนคุมเรื่องไว้	เลขานุการ	2 นาที		สมุดทะเบียนคุมเรื่อง
7.		เอกสารถูกต้องนำเรื่องเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการหรือลงนามอนุมัติ	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องเสนอผู้บริหาร
8.		ตรวจสอบการลงนามของผู้บริหาร	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องเสนอผู้บริหาร
9.		ตรวจสอบการลงนามของผู้บริหารว่าครบถ้วนหรือไม่ กรณีไม่ครบถ้วนส่งเรื่องให้ผู้บริหารลงนามอีกครั้ง	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องเสนอผู้บริหาร
10.		เอกสารถูกต้องประทับตรายางชื่อและตำแหน่งผู้บริหารพร้อมทั้งประทับคำสั่งการ (อนุมัติ,อนุญาต,ลงนามแล้ว)	เลขานุการ	2 นาที		ตรายางชื่อและตำแหน่ง
11.		บันทึกการอนุมัติและการพิจารณาสั่งการในช่องหมายเหตุของสมุดทะเบียนคุมเรื่อง	เลขานุการ	2 นาที		สมุดทะเบียนคุมเรื่อง
12.		นำแฟ้มที่ตรวจเสร็จแล้วไปวางไว้ที่ชั้นพักแฟ้มชั่วคราวที่มีชื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องติดไว้	เลขานุการ	2 นาที		แฟ้มเสนอเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
13.		ติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรืองรับเรื่องไปดำเนินการต่อไป	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเสนอหนังสือ

1. นำแฟ้มเสนอเรื่องของหน่วยงานต่าง ๆ มาจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเรื่องเพื่อดำเนินการก่อนหลัง

2. แยกเรื่องเสนอเป็นเรื่องเสนอตามปกติทั่ว ๆ ไป กับเรื่องเสนอเป็นความลับตรวจสอบความถูกต้องของการจัดทำหนังสือ เช่น

2.1 รูปแบบของหนังสือราชการ รูปแบบการพิมพ์ สำนวนการเขียน รวมถึงคำถูกคำผิด

2.2 การลงชื่อและชื่อตำแหน่ง

2.3 การนำเรื่องเสนอถูกคนถูกงาน หมายถึง เป็นเรื่องเสนอผู้บริหารตามตำแหน่งหน้าที่ตำแหน่งใด หรือเรื่องที่เสนอเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานใด เช่น เรื่องเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ ก็ให้ผ่านเรื่องเสนอมาทางการเงิน กองคลัง พระราชวังสนามจันทร์ หรือเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ก็ให้ผ่านเรื่องเสนอมาทางงานบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

2.4 หากพบว่ามีส่วนหนึ่งส่วนใดต้องแก้ไข ต้องแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการให้เรียบร้อยก่อน หรือกรณีมีข้อสงสัยให้สอบถามหน่วยงานเจ้าของเรื่องก่อนนำเรื่องเสนอฯ

3. ลงทะเบียนคุมเรื่องทั่ว ๆ ไป ให้ลงรายละเอียด ดังนี้

3.1 ลงเลขที่รับหนังสือ (ถ้ามี)

3.2 ลงวันที่ เดือน ปี ที่เสนอเรื่อง

3.3 ลงชื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

3.4 ลงชื่อหรือตำแหน่งผู้รับ

3.5 ลงชื่อเรื่อง (ถ้าไม่มี) ให้ลงสรุปเรื่องย่อ

3.6 ถ้าเป็นการลงทะเบียนคุมเรื่องครั้งที่ 2 ให้หมายเหตุเอาไว้ด้วย

4. ลงทะเบียนคุมเรื่องลับให้ลงรายละเอียดที่ปรากฏที่หน้าซองเท่านั้น และให้ลงหมายเหตุว่า เรื่องลับ ลับมาก

5. นำหนังสือเสนอผู้บริหารตามลำดับ

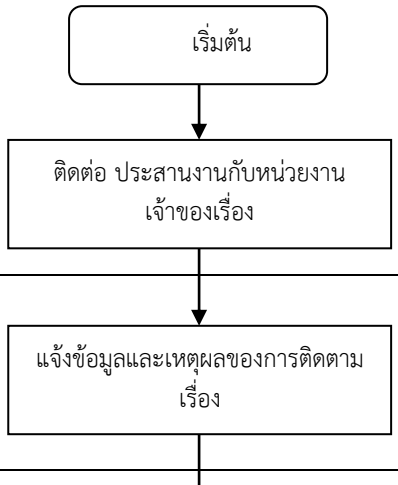
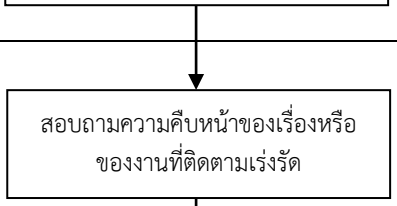
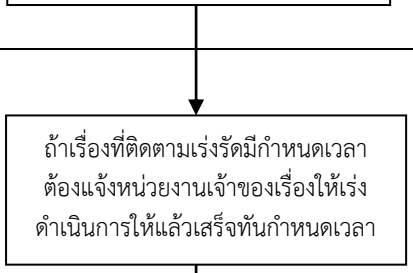
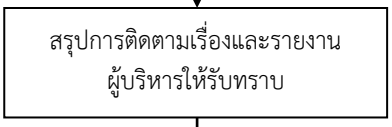
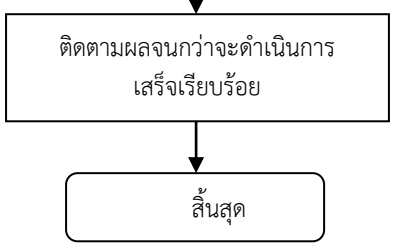
6. นำแฟ้มที่ลงนามแล้วมาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง หากพบว่าการลงนามไม่ถูกต้อง หรือลงนามไม่ครบถ้วนให้นำเรื่องเสนอลงนามอีกครั้งพร้อมแสดงเหตุผลให้ทราบว่าต้องแก้ไขตรงจุดไหน เพราะอะไร

7. หนังสือที่ลงนามถูกต้องแล้วให้ประทับตราชื่อและชื่อตำแหน่งผู้บริหารด้วยหมึกสีน้ำเงิน

8. บันทึกการลงนาม การพิจารณาสั่งการในช่องหมายเหตุของสมุดทะเบียนคุมเรื่องให้ตรงกับเรื่องที่ลงทะเบียนไว้เดิม (ข้อ 3 และ ข้อ 4)

9. นำแฟ้มลงนามแล้วเก็บที่ชั้นพักแฟ้มและติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการ

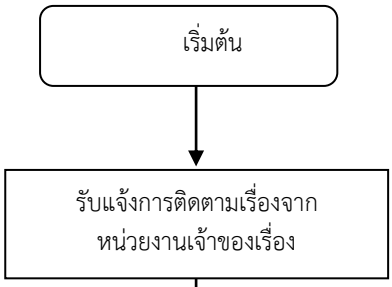
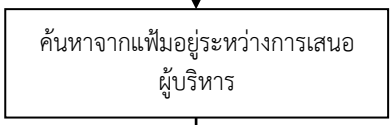
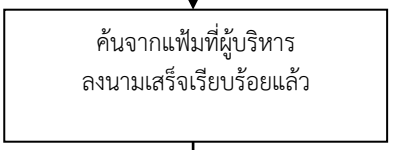
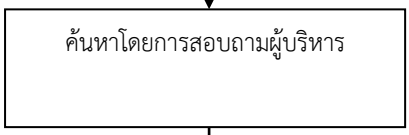
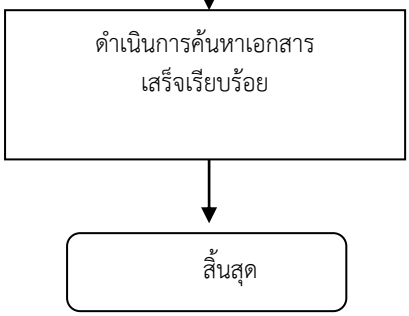
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเร่งรัดติดตามเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		ติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	เลขานุการ	3 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม
2.		แจ้งข้อมูลและเหตุผลของการติดตามเรื่องให้เจ้าของเรื่องทราบ	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม
3.		สอบถามความคืบหน้าของเรื่องหรือของงานที่ติดตามเร่งรัด	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม
4.		กรณีเรื่องที่ติดตามเร่งรัดมีกำหนดเวลาต้องแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จทันกำหนดเวลา	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม
5.		สรุปการติดตามเรื่องและรายงานผู้บริหารให้รับทราบ	เลขานุการ	3 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม
6.		ติดตามผลจนกว่าจะดำเนินการเสร็จเรียบร้อย	เลขานุการ	2 นาที		เรื่องหรือหนังสือที่ติดตาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเร่งรัดติดตามเรื่อง

1. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
2. แจ้งเหตุผลและความจำเป็นในการติดตามเรื่อง
3. แจ้งข้อมูลของเรื่องที่ติดตามสอบถาม เช่น ชื่อเรื่อง เลขรับหรือเลขที่ออกหนังสือ วัน/เดือน/ปี
4. สอบถามเรื่องที่ติดตามถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ
5. ถ้าเรื่องที่ติดตามมีกำหนดเวลาให้แจ้งเร่งรัดหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จทันกำหนดเวลา
6. สรุปผลการติดตามเรื่องและรายงานให้ผู้บริหารทราบ
7. ติดตามเร่งรัดเรื่องจนกว่าจะดำเนินการเสร็จให้เรียบร้อย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตามและการค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		รับแจ้งการติดตามเรื่อง โดยเริ่มค้นจากหลักฐานการลงสมุดทะเบียนคุมเรื่อง	เลขานุการ	3 นาที		สมุดทะเบียนคุมเรื่อง
2.		อันดับที่สองค้นหาจากแฟ้มอยู่ระหว่างการเสนอผู้บริหาร	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเสนอผู้บริหาร
3.		อันดับที่สามค้นจากแฟ้มที่ผู้บริหารลงนามเสร็จเรียบร้อยแล้ว	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเสนอเรื่อง
4.		อันดับสุดท้ายค้นหาโดยการสอบถามผู้บริหารว่าได้นำเรื่องดังกล่าวเก็บไว้หรือไม่	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารที่ค้นหา
5.		กรณีพบหรือไม่พบเอกสารให้เลขาฯ แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ทราบ	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารที่ค้นหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตามและการค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหาร

สาเหตุการติดตามค้นหา

1. เกิดจากหนังสือหรือเรื่องที่เสนอผู้บริหารเรื่องนั้น ๆ ได้หายไปจากแฟ้ม หรือหายไปจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการผู้รับผิดชอบการเสนอเรื่อง

1.1 สาเหตุแรกของการติดตามค้นหาเรื่องที่พบบ่อย ๆ คือ การที่ผู้บริหารดึงเรื่องไว้เพื่อศึกษาข้อมูลเดิมหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อปรึกษาหารือผู้เกี่ยวข้องหรือเพื่อขอแก้ไขเพิ่มเติม

1.2 สาเหตุที่สอง เกิดจากความเข้าใจผิดของหน่วยงานผู้ติดตามค้นหาเรื่อง โดยคิดว่าได้นำเรื่องเสนอผู้บริหารผ่านทางเลขานุการแล้ว

1.3 สาเหตุที่สาม เกิดจากการที่นำเรื่องเสนอผ่านเลขานุการแล้ว เลขานุการตรวจพบสิ่งที่ต้องแก้ไขและได้แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำกลับไปแก้ไข

1.4 สาเหตุที่สี่ กรณีที่เรื่องยังอยู่ในระหว่างการนำเสนอหัวหน้างานเจ้าของเรื่อง

1.5 สาเหตุที่ห้า เกิดจากการที่เจ้าของเรื่องได้นำเรื่องเสนอด้วยตนเอง ไม่ผ่านเรื่องเสนอทางหน่วยธุรการและไม่ผ่านเรื่องเสนอทางเลขานุการ

การค้นหา

1. ถ้าแน่ใจว่าเรื่องไม่มีเสนอผู้บริหารให้ตอบกลับผู้แจ้งติดตามเรื่องได้เลย
2. สอบถามรายละเอียด
   2.1 ลักษณะของหนังสือ เช่น บันทึก คำสั่ง ระเบียบ ฯลฯ
   2.2 ชื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
   2.3 ชื่อตำแหน่งผู้บริหาร (กรณีมีผู้บริหารหลายคน)
   2.4 ชื่อเรื่อง
   2.5 เลขทะเบียนรับเรื่อง
   2.6 วัน เดือน ปี ที่นำเรื่องเสนอผู้บริหาร

วิธีค้นหา

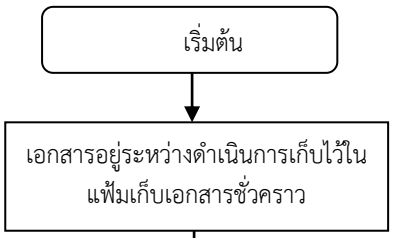
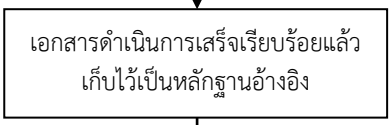
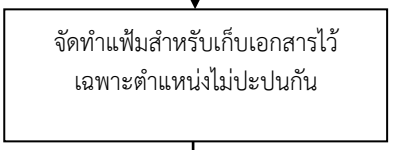
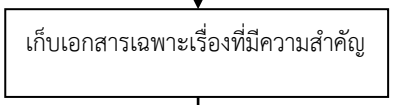
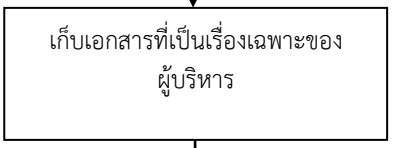
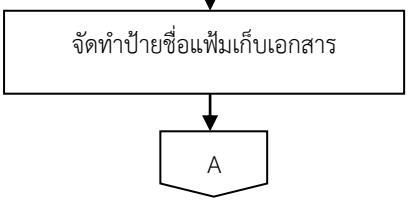
1. ค้นดูที่สมุดลงทะเบียนคุมเรื่องเสนอผู้บริหาร
2. ค้นจากแฟ้มที่อยู่ระหว่างการเสนอเรื่อง
3. ค้นจากแฟ้มที่ผู้บริหารลงนามแล้ว
4. ค้นโดยการสอบถามผู้บริหาร

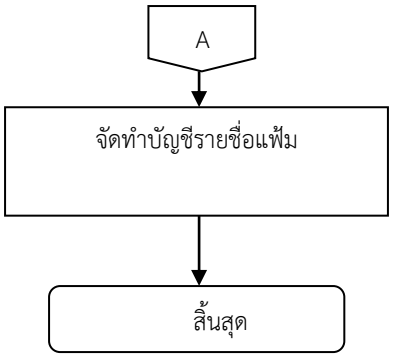
ข้อแนะนำ ถ้าค้นหาตามวิธีการดังกล่าวข้างต้นแล้วไม่พบ ควรให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดังนี้

1. ให้ค้นดูจากหลักฐานการเสนอเรื่อง
2. ให้ตรวจสอบหลักฐานการรับ – ส่งเรื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บและการค้นหาเอกสารผู้บริหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารผู้บริหาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		เอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการให้เก็บไว้ในแฟ้มเก็บเอกสารชั่วคราว	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารการบริหารงาน
2.		เอกสารดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารการบริหารงาน
3.		จัดทำแฟ้มสำหรับเก็บเอกสารไว้เฉพาะตำแหน่งไม่ปะปนกัน กรณีที่มีผู้บริหารหลายคน	เลขานุการ	2 นาที		แฟ้มเก็บเอกสาร
4.		จัดพิมพ์ชื่อแฟ้มให้ตรงกับชื่อเรื่องที่เก็บในแฟ้ม	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเก็บเอกสาร
5.		เก็บเอกสารเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญ และไม่ควรเก็บเอกสารหลายเรื่องไว้ในแฟ้มเดียวกัน	เลขานุการ	3 นาที		เอกสารการบริหารงาน
6.		เก็บเอกสารที่เป็นเรื่องเฉพาะของผู้บริหาร โดยไม่นำไปปะปนกับเรื่องทั่วไป	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารการบริหารงาน
7.		จัดทำป้ายชื่อแฟ้มเก็บเอกสารให้ชัดเจน	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเก็บเอกสาร

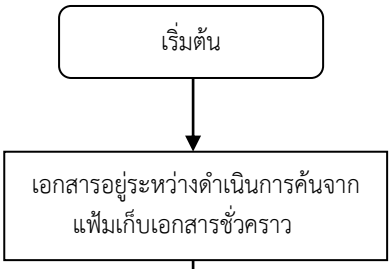
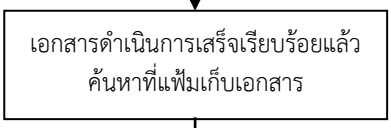
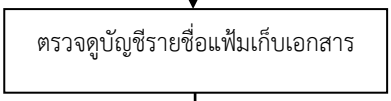
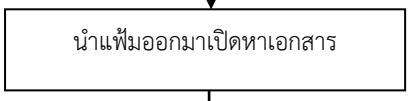
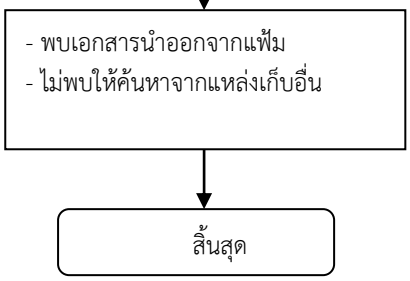
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
8.		จัดทำบัญชีรายชื่อแฟ้มเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา	เลขานุการ	3 นาที		บัญชีรายชื่อแฟ้ม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารผู้บริหาร

การจัดเก็บเอกสารผู้บริหาร มีหลักการดังนี้

1. เอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการให้เก็บไว้ในแฟ้มเก็บชั่วคราวหรือแฟ้มพักเรื่อง
2. เอกสารดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วและเป็นเอกสารมีความสำคัญจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานหรือเก็บไว้ใช้อ้างอิงให้ทำแฟ้มเก็บไว้ต่อเนื่อง
3. จัดทำแฟ้มเก็บเอกสารไว้เป็นเรื่อง ๆ ไม่ปะปนกัน
4. พิมพ์ชื่อแฟ้มให้ตรงกับชื่อของเอกสารที่เก็บในแฟ้มและไม่ควรเก็บเอกสารแฟ้มเดียวกันหลายเรื่องจะทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา
5. ตู้เก็บเอกสารเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารที่สำคัญ ๆ ควรจัดหาตู้ที่มีคุณภาพดีมีกุญแจปิด - เปิดได้และควรจัดหาอุปกรณ์อื่น ๆ ให้เพียงพอสำหรับการจัดเก็บเอกสารของผู้บริหาร
6. จัดทำป้ายชื่อแฟ้มเก็บเอกสารให้ชัดเจน
7. จัดทำบัญชีรายชื่อแฟ้มติดไว้ที่ตู้หรือลิ้นชักเก็บเอกสารเพื่อความสะดวกในการนำเอกสารเข้าเก็บหรือเพื่อความสะดวกในการติดตามค้นหาเอกสาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการค้นหาเอกสารผู้บริหาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		เอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการค้นจากแฟ้มเก็บเอกสารชั่วคราว	เลขานุการ	3 นาที		เอกสารการบริหารงาน
2.		เอกสารดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วค้นหาที่แฟ้มเก็บเอกสาร	เลขานุการ	3 นาที		เอกสารการบริหารงาน
3.		ตรวจดูบัญชีรายชื่อแฟ้มเก็บเอกสารที่ติดไว้ที่หน้าตู้หรือหน้าลิ้นชักสำหรับเก็บเอกสาร	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเก็บเอกสาร
4.		นำแฟ้มออกมาเปิดหาเอกสาร ถ้ามีบัญชีคุมแฟ้มก็ให้ดูจากบัญชีคุมแฟ้ม แต่ถ้าไม่มีก็ให้หาตามชื่อเรื่องของเอกสาร	เลขานุการ	3 นาที		แฟ้มเก็บเอกสาร
5.		- พบเอกสารนำเอกสารออกจากแฟ้มและนำไปสำเนาให้ผู้บริหาร - หากไม่พบเอกสารให้ค้นหาจากแหล่งเก็บอื่น เช่น ค้นหาจากหน่วยเก็บเอกสารงานบริหารงานทั่วไป	เลขานุการ	3 นาที		เอกสารการบริหารงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการค้นหาเอกสารผู้บริหาร

1. เอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการ ค้นจากแฟ้มเก็บเอกสารชั่วคราว

2. เอกสารดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ค้นหาที่แฟ้มเก็บเฉพาะเรื่องและเฉพาะแฟ้มของผู้บริหารแต่ละตำแหน่ง

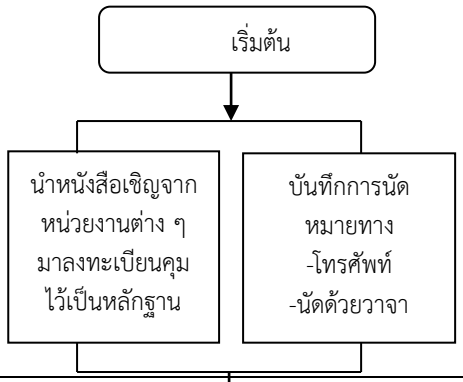
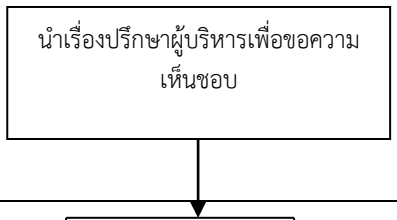
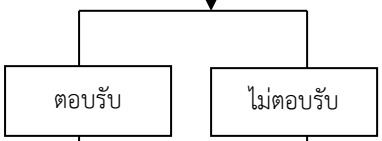
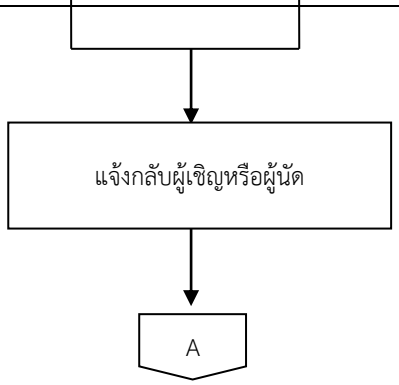
3. ตรวจดูรายชื่อแฟ้มเก็บเอกสารที่ติดไว้ที่หน้าตู้หรือหน้าลิ้นชักสำหรับเก็บเอกสาร

4. นำแฟ้มออกมาเปิดหาเอกสาร ถ้ามีบัญชีคุมหน้าแฟ้มก็ให้ดูจากบัญชีคุมแฟ้ม แต่ถ้าไม่มีก็ให้หาตามชื่อเรื่องของเอกสาร

4.1 พบเอกสารนำออกจากแฟ้มและนำไปให้ผู้บริหาร

4.2 ไม่พบให้ค้นหาจากแหล่งเก็บอื่น เช่น ค้นหาจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือค้นหาจากหน่วยเก็บเอกสารงานบริหารงานทั่วไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนัดหมายต่าง ๆ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		นำหนังสือเชิญจากหน่วยงานต่าง ๆ มาลงทะเบียนคุมไว้เป็นหลักฐาน	เลขานุการ	3 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย
2.		ตรวจสอบรายละเอียดการเชิญหรือการนัดหมายที่ได้รับมาทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก	เลขานุการ	3 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย
3.		นำเรื่องปรึกษาผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบ	เลขานุการ	3 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย
4.		กรณีผู้บริหารตอบรับ/ไม่ตอบรับให้แจ้งกลับผู้เชิญหรือผู้นัดหมาย	เลขานุการ	2 นาที		
5.		แจ้งกลับผู้เชิญหรือผู้นัด พร้อมกับลงบันทึกลงปฏิทิน Outlook Calendar	เลขานุการ	3 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
6.	A บันทึกช่วยเตือนผู้บริหารเพื่อให้ทราบวัน เวลาและกำหนดการนัดหมาย	บันทึกช่วยเตือนผู้บริหารเพื่อให้ทราบวัน เวลาและกำหนดการนัดหมาย	เลขานุการ	2 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย
7.	เตรียมอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าร่วมประชุม เข้าร่วมงานพิธีการนอกสถานที่ของผู้บริหาร	เตรียมอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าร่วมประชุม เข้าร่วมงานพิธีการนอกสถานที่ของผู้บริหาร	เลขานุการ	5 นาที		บันทึกข้ออนุมัติใช้รถยนต์
8.	ก่อนถึงเวลานัดหมายอย่างน้อย 1 วัน ให้ทบทวนการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง	ก่อนถึงเวลานัดหมายอย่างน้อย 1 วัน ให้ทบทวนการนัดหมายให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง	เลขานุการ	3 นาที		-บันทึกเชิญประชุม -บันทึกการนัดหมาย -กำหนดการนัดหมาย
9.	ตรวจทานกำหนดการเข้าร่วมประชุม กำหนดการเข้าร่วมพิธีการหรือการพบปะบุคคลต่าง ๆ ของผู้บริหารก่อนถึงกำหนดเวลาประชุมหรือก่อนไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ ของผู้บริหาร สิ้นสุด	ตรวจทานกำหนดการเข้าร่วมประชุม กำหนดการเข้าร่วมพิธีการหรือการพบปะบุคคลต่าง ๆ ของผู้บริหารก่อนถึงกำหนดเวลาประชุมหรือก่อนไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ ของผู้บริหาร	เลขานุการ	2 นาที		-เอกสารการประชุม -เอกสารที่เกี่ยวข้อง -บันทึกเชิญ -บัตรเชิญ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนัดหมายต่าง ๆ

1. ตรวจสอบบันทึกเชิญประชุมและวาระการประชุม (ถ้ามี) ตรวจสอบหนังสือเชิญร่วมงานพิธีการต่าง ๆ และตรวจสอบการนัดหมาย

2. ลงทะเบียนบันทึกเชิญประชุมและหนังสือเชิญร่วมงานต่าง ๆ ในสมุดทะเบียนคุมเรื่องเสนอผู้บริหาร

3. บันทึกแจ้งกำหนดการต่าง ๆ กำหนดวัน เวลา สถานที่ รวมทั้งเวลาออกเดินทางไปร่วมประชุมหรืออื่น ๆ นอกสถานที่ในปฏิทิน Outlook Calendar

4. บันทึกการนัดหมายจากการติดต่อของผู้นัดหมาย ซึ่งเป็นการนัดหมายทางโทรศัพท์ การนัดหมายด้วยวาจา โดยการจดบันทึกให้มีรายละเอียดมากที่สุด เช่น ใครเป็นผู้นัดหมาย นัดหมายเรื่องอะไร นัดหมายที่ไหน นัดหมายวัน เวลาใด สำคัญหรือไม่ การแต่งกายแต่งอย่างไร มีใครไปในการนัดหมายบ้าง และให้จดชื่อผู้นัด หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้นัดหมายหรือหน่วยงานผู้นัดเอาไว้ด้วย

5. นำเรื่องการนัดหมายการประชุม นัดหมายการเข้าร่วมในงานพิธีการ และการนัดพบปะบุคคลต่าง ๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบด้วยวาจา และให้สอบถามความสะดวกของผู้บริหารด้วยว่าจะสามารถเข้าร่วมการประชุม เข้าร่วมงานพิธีการ หรือจะสะดวกในการให้บุคคลที่มาขอนัดได้พบตามวัน เวลาที่นัดหรือไม่อย่างไร

6. เมื่อได้รับทราบคำตอบรับหรือปฏิเสธของผู้บริหารแล้ว ให้นำเรื่องแจ้งหน่วยงานหรือแจ้งบุคคลที่ติดต่อไว้ให้ทราบเหตุผลการตอบรับหรือการปฏิเสธของผู้บริหารอย่างสุภาพและชัดเจนมากที่สุด

7. เมื่อถึงกำหนดนัด กรณีผู้บริหารตอบรับการนัดหมายให้แจ้งเตือนผู้บริหารก่อนถึงกำหนดนัดอย่างน้อย 1 วัน และก่อนเวลาเดินทางด้วย เพราะผู้บริหารมีภารกิจมาก เลขานุการต้องเป็นผู้ช่วยผู้บริหารเท่าที่เห็นสมควร

8. เตรียมอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปร่วมประชุม การเดินทางไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ และการเดินทางไปตามนัดหมายของผู้บริหาร

9. กรณีผู้บริหารตอบรับการเข้าร่วมประชุม ตอบรับการเข้าร่วมงานพิธีการต่าง ๆ และตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ หรือการเดินทางเพื่อพบปะบุคคลสำคัญ

9.1 ประการแรก ที่เลขานุการต้องทำคือ นำกำหนดการจัดงานหรือระเบียบวาระการประชุม หรือกำหนดการพบปะบุคคลต่าง ๆ เสนอให้ผู้บริหารรับทราบ

9.2 ประการที่สอง ให้แจ้งหน่วยงานที่จัดประชุม ที่จัดงานพิธีการกรณีเชิญผู้บริหารเป็นประธานเปิดงานฯ หรือแจ้งบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบการตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมของผู้บริหาร

9.3 ประการที่สาม เตรียมการเดินทางในประเทศหรือต่างประเทศ พักแรม หรือไปและกลับ

10. ถ้าเป็นการเดินทางไป - กลับ ภายในประเทศไม่พักแรม ต้องจัดเตรียมขอใช้รถรับ - ส่ง สำหรับการเดินทางโดยแจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่จุดหมายปลายทางให้หน่วยงานจัดรถรับ - ส่ง บริการผู้บริหารให้ได้รับความสะดวกในการเดินทางไปและกลับ

11. ถ้าเป็นการไปพักแรม ให้ติดต่อสอบถามผู้จัดการนัดหมายถึงรายละเอียดที่พัก เช่น ประเภทที่พักแบบใด ตั้งอยู่ที่ใด อาคารที่เท่าไหร่ ห้องเบอร์อะไร ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในการเข้าพัก

12. ถ้าเป็นการเดินทางไปต่างประเทศ เลขานุการต้องสอบถามผู้จัดการนัดหมายว่าผู้บริหารจะต้องเดินทางไปประเทศอะไร และขอทราบรายละเอียดการเดินทาง เช่น

12.1 เดินทางด้วยสายการบินอะไร กำหนดวัน เวลา ออกเดินทางทั้งไปและกลับ

12.2 รายละเอียดที่พัก

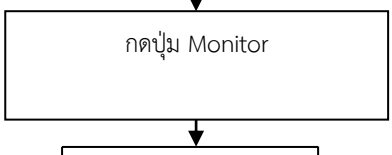
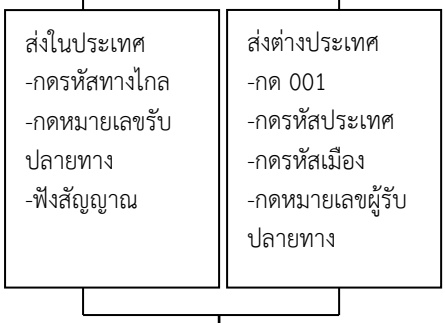
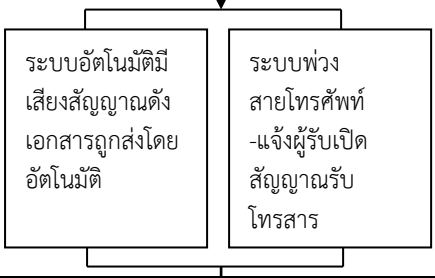
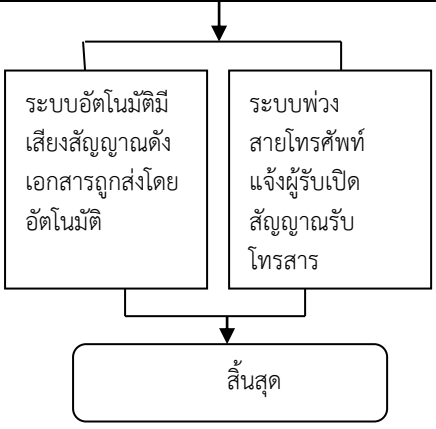
12.3 รายละเอียดสถานที่จัดกิจกรรม

12.4 การทำหนังสือขออนุมัติการเดินทางไปราชการ การทำหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ

12.5 จัดทำรายงานการเดินทางและการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบฯการเดินทางไปราชการของข้าราชการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับ-ส่งโทรสารภายในประเทศและต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งโทรสาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		วางเอกสารด้านที่มีข้อความลงบนเครื่องโทรสาร	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารที่ส่งโทรสาร
2.		เมื่อวางเอกสารเรียบร้อยแล้วกดปุ่ม Monitor	เลขานุการ	2 นาที		สมุดรหัสโทรศัพท์ทางไกล
3.		ตรวจสอบว่าเป็นการส่งเอกสารภายในประเทศหรือต่างประเทศ	เลขานุการ	2 นาที		สมุดรหัสโทรศัพท์ทางไกล
4.		สำรวจว่าเป็นการเชื่อมระบบอัตโนมัติหรือพ่วงสายโทรศัพท์	เลขานุการ	2 นาที		
5.		กรณีระบบอัตโนมัติส่งเอกสารจะถูกส่งโดยอัตโนมัติ แต่ถ้าเป็นระบบพ่วงโทรศัพท์ต้องแจ้งผู้รับให้เปิดสัญญาณ		2 นาที		

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งโทรสาร

1. วางเอกสารด้านที่มีข้อความลงบนเครื่องโทรสาร

2. จัดเอกสารให้อยู่ในลักษณะพร้อมจะส่งได้ (สามารถนำเอกสารหลายแผ่นวางเรียงซ้อนกันได้ไม่เกินจำนวน 10 แผ่น)

3. ให้กดสัญญาณส่งที่ปุ่ม Monitor

3.1 กรณีส่งภายในประเทศให้กดรหัสจังหวัด หมายเลขโทรสารปลายทาง

3.2 กรณีส่งไปต่างประเทศให้กดรหัสประเทศ รหัสเมือง และหมายเลขโทรสารปลายทางตามลำดับ

3.3 รอสัญญาณจากเครื่องรับโทรสารปลายทาง

1) เครื่องรับโทรสารปลายทางเป็นแบบอัตโนมัติจะมีเสียงสัญญาณโทรสาร โดยไม่ต้องกดปุ่ม (Start)

2) เครื่องรับโทรสารปลายทางพ่วงกับเครื่องรับโทรศัพท์ให้รอผู้รับสายและแจ้งขอเปิดสัญญาณเครื่องรับโทรสาร มีเสียงสัญญาณดังขึ้นแล้วให้กดปุ่มสตาร์ท (Start) แล้ววางหูโทรศัพท์ลงให้สนิท

3.4 หากการส่งไม่ผ่าน (ส่งไม่ได้) ให้ยกเลิกการส่งโดยให้กดปุ่มมอนิเตอร์ (Monitor ปุ่มเปิด - ปิดสัญญาณการส่งโทรสาร)

3.5 ในระหว่างการส่ง หากต้องการยกเลิกคำสั่งการส่งให้กดปุ่มสต๊อป (Stop)

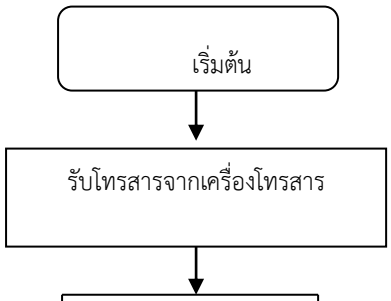
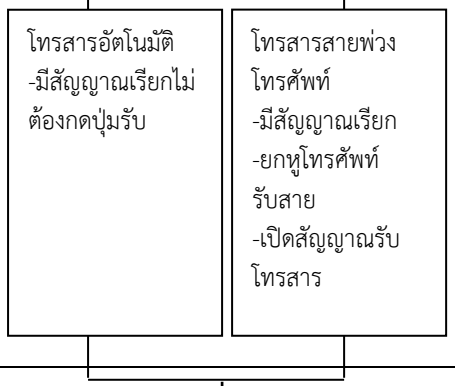
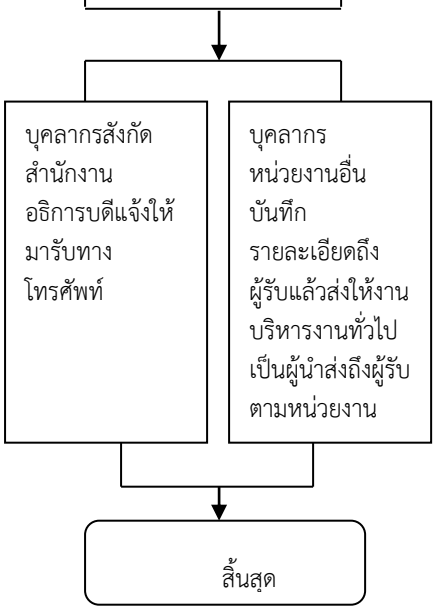
4. เมื่อจัดส่งโทรสารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกรายละเอียดการส่งที่ใบรายงานผลการส่งและลงชื่อผู้ส่งเก็บไว้เป็นหลักฐาน

การรับโทรสารจากเครื่องรับโทรสาร

1. ถ้าเครื่องโทรสารตั้งอัตโนมัติ เอกสารจะออกมาเองโดยไม่ต้องกดสัญญาณรับ

2. ถ้าเครื่องโทรสารไม่ได้ตั้งอัตโนมัติ เมื่อมีสัญญาณเรียกให้รับก็ต้องรับสายเหมือนรับโทรศัพท์และเมื่อได้รับการแจ้งขอให้เปิดสัญญาณรับโทรสารก็ให้กดปุ่มสตาร์ท (Start)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับโทรสารส่งให้ผู้รับปลายทาง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		การรับโทรสารจากเครื่องรับโทรสาร ตรวจเช็คว่าเป็นระบบอัตโนมัติหรือระบบสายพ่วงโทรศัพท์	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารรับจากเครื่องโทรสารในประเทศและต่างประเทศ
2.		กรณีโทรสารอัตโนมัติจะมีสัญญาณเรียกไม่ต้องกดปุ่มรับ กรณีโทรสารสายพ่วงโทรศัพท์จะมีสัญญาณเรียกให้ยกหูโทรศัพท์รับสายและเปิดสัญญาณรับโทรสาร	เลขานุการ	2 นาที		
3.		เมื่อได้รับโทรสารแล้วให้ตรวจสอบว่าเอกสารนั้นต้องการส่งถึงใคร และติดตามเจ้าของเรื่องมารับไปดำเนินการต่อไป	เลขานุการ	2 นาที		เอกสารรับจากเครื่องโทรสารในประเทศและต่างประเทศ

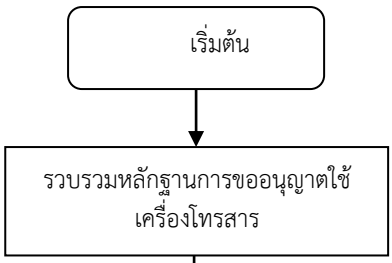
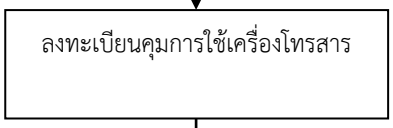
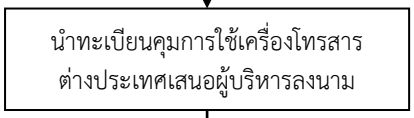
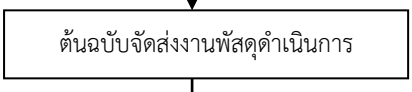
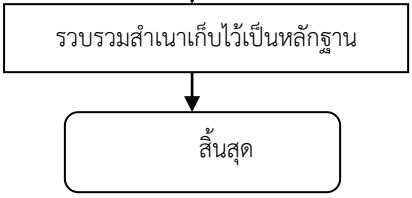
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับโทรสารส่งให้ผู้รับปลายทาง

1. ให้ตรวจสอบดูว่าเป็นเอกสารส่งถึงใคร มีจำนวนกี่แผ่น เพราะในบางครั้งมีโทรสารส่งเข้ามาต่อเนื่องกันแต่เป็นการส่งให้ผู้รับคนละคนกัน

2. ถ้าเอกสารเป็นของคนภายในหน่วยงานเดียวกันให้โทรศัพท์แจ้งให้มารับ

3. ถ้าผู้รับเป็นบุคลากรต่างหน่วยงานให้เขียนโน้ตลงชื่อและหน่วยงานผู้รับและลงจำนวนแผ่นส่งถึงผู้รับหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านทางงานบริหารงานทั่วไป

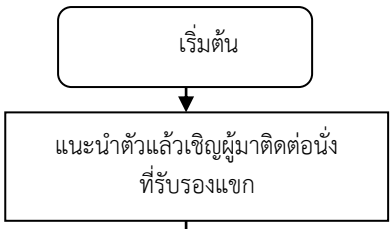
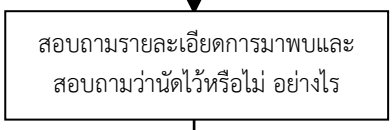
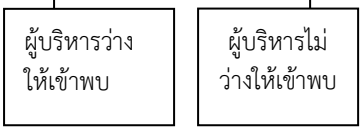
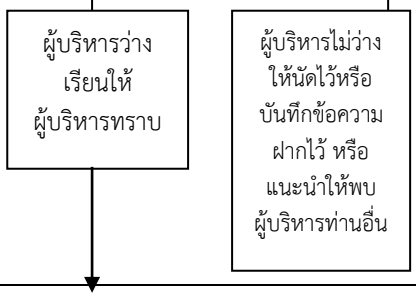
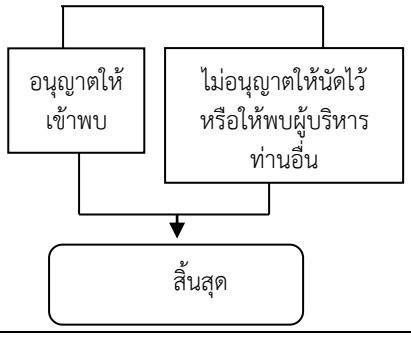
ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบใบแจ้งหนี้และลงทะเบียนการใช้โทรสารในประเทศ และต่างประเทศ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		รวบรวมหลักฐานการขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร	เลขานุการ	2 นาที		แบบขออนุญาต
2.		นำหลักฐานการขอใช้โทรสารตรวจสอบกับใบแจ้งหนี้	เลขานุการ	2 นาที		ใบแจ้งหนี้
3.		ลงทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร	เลขานุการ	2 นาที		ทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร
4.		ตรวจสอบว่าเป็นการส่งเอกสารภายในประเทศหรือต่างประเทศ	เลขานุการ	2 นาที		ทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร
5.		นำทะเบียนการใช้เครื่องโทรสารภายในประเทศเสนอผู้บริหารลงนาม	เลขานุการ	3 นาที		ทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร
6.		นำทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสารต่างประเทศเสนอผู้บริหารลงนาม	เลขานุการ	3 นาที		ใบแจ้งหนี้
7.		ต้นฉบับจัดส่งงานพัสดุดำเนินการ	เลขานุการ	3 นาที		ทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร
8.		รวบรวมสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน	เลขานุการ	3 นาที		สำเนาทะเบียนคุมการใช้เครื่องโทรสาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบใบแจ้งหนี้และลงทะเบียนการใช้โทรสารในประเทศและต่างประเทศ

1. นำหลักฐานการขออนุมัติใช้เครื่องโทรสารมาตรวจสอบกับใบแจ้งหนี้
2. ลงทะเบียนคุมการใช้โทรสารภายในประเทศ
    2.1 แบบทะเบียนคุมการใช้โทรสารภายในประเทศ
    2.2 แบบทะเบียนคุมการใช้โทรสารต่างประเทศ
3. นำทะเบียนคุมการส่งโทรสารที่ตรวจสอบแล้วเสนอ
    3.1 ทะเบียนคุมการส่งโทรสารภายในประเทศเสนอให้หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปลงนามรับรองการใช้ในราชการ
    3.2 ทะเบียนคุมการส่งโทรสารต่างประเทศ เสนอรองอธิการบดีลงนามรับรองการใช้ในงานราชการ
4. ต้นฉบับส่งให้งานพัสดุดำเนินการ
5. สำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		เลขาฯแนะนำตัวแล้วเชิญผู้มาติดต่อนั่งที่รับรองแขก	เลขานุการ	2 นาที		
2.		สอบถามรายละเอียดการมาพบและสอบถามว่านัดไว้หรือไม่อย่างไร	เลขานุการ	3 นาที		
3.		ตรวจสอบว่าได้มีการนัดหมายไว้หรือไม่ โดยสามารถตรวจสอบได้จากปฏิทิน Outlook Calendar ที่ลงนัดไว้	เลขานุการ	3 นาที		
4.		กรณีนัดไว้ตรวจสอบว่าผู้บริหารว่างให้พบหรือไม่	เลขานุการ	2 นาที		
5.		กรณีไม่ได้นัดไว้แจ้งให้ผู้บริหารทราบ หากผู้บริหารไม่สะดวกให้พบให้ทำการนัดหมายใหม่ หรือแนะนำให้พบผู้บริหารท่านอื่นที่เกี่ยวข้อง	เลขานุการ	3 นาที		
6.		กรณีผู้บริหารว่างให้แจ้งผู้บริหารทราบว่าอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่	เลขานุการ	2 นาที		

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ

1. เชิญผู้มาติดต่อราชการนั่งพักที่รับรองแขกหรือนั่งตามอัธยาศัย
2. สอบถามชื่อ/หน่วยงาน/เรื่องที่ต้องการติดต่อ
3. สอบถามชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/ของบุคคลที่ต้องการพบหรือต้องการติดต่อ
4. สอบถาม/เหตุผล/เรื่อง/และรายละเอียดของการมาติดต่อ
5. สอบถามเหตุผลของผู้มาติดต่อ เช่น มาติดต่อขอพบตามนัดหมาย หรือมาติดต่อขอพบเพราะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการนำเรื่องมาปรึกษา หรือเป็นการมาติดต่อกับผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหารของหน่วยงาน

กรณีที่ 1 ผู้มาติดต่อนัดหมายกับผู้บริหารไว้ เลขานุการแจ้งให้ผู้บริหารทราบ

1) ผู้บริหารอนุญาตให้เข้าพบ เชิญผู้มาติดต่อเข้าพบทันที

2) หากผู้บริหารขอเลื่อนหรือยกเลิกการนัดหมาย เลขานุการแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบโดยอาจเชิญผู้มาติดต่อพบท่านผู้บริหารท่านอื่นแทนหรือเสนอแนะให้นัดหมายมาพบผู้บริหารวันอื่น ๆ เพื่อกำหนดวัน และเวลานัดหมายใหม่ และอาจจดข้อความที่ผู้มาติดต่อสั่งไว้ นอกจากนี้เลขานุการอาจปฏิเสธการเข้าพบผู้บริหารอย่างสุภาพ เช่น แจ้งว่าผู้บริหารติดประชุมนัดสำคัญ และเร่งด่วนนอกสถานที่

กรณีที่ *2* ผู้มาติดต่อมิได้นัดหมายกับผู้บริหารไว้ เลขานุการแจ้งให้ผู้บริหารทราบ

1) ผู้บริหารอนุญาตให้เข้าพบ เชิญผู้มาติดต่อเข้าพบทันที

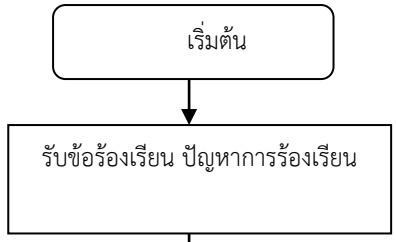
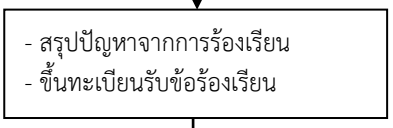
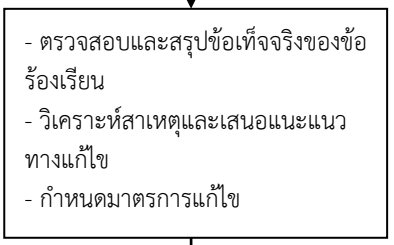
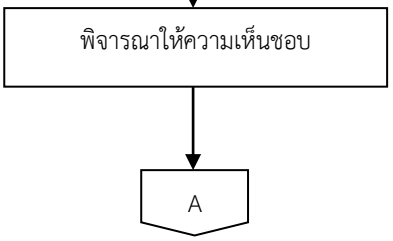
2) ผู้บริหารอนุญาตให้เข้าพบ แจ้งให้ผู้มาติดต่อรอสักครู่และเชิญให้เข้าพบ

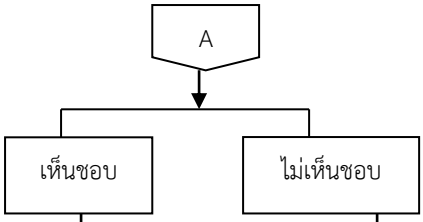
3) ผู้บริหารปฏิเสธการเข้าพบ เลขานุการแจ้งผู้มาติดต่อให้ทราบ โดยอาจเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหารท่านอื่นแทน หรือเสนอแนะให้นัดหมายใหม่ จัดกำหนดนัดหมายให้ใหม่และอาจจดข้อความที่ผู้มาติดต่อสั่งไว้ นอกจากนี้ เลขานุการอาจปฏิเสธการเข้าพบอย่างสุภาพ

6. การสอบถามหากผลปรากฏว่าการติดต่อเกิดจากการเข้าใจผิด ก็ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้มาติดต่อทราบ เช่น ผู้มาติดต่อต้องการพบผู้บริหารที่ชื่อนายชาญ ก็ให้ชี้แจงเหตุผลว่านายชาญได้หมดวาระการดำรงตำแหน่งแล้ว ปัจจุบันผู้บริหารชื่อนายชอบ หรือผู้มาติดต่อต้องการพบผู้บริหารฯ ต้องการร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับนักศึกษาก็ให้ชี้แจงเหตุผลพร้อมแนะนำให้ไปพบผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างนี้ เป็นต้น

7. จัดเตรียมเครื่องดื่มเลี้ยงรับรองผู้บริหาร/ผู้มาติดต่อในระหว่างการรอเข้าพบผู้บริหารหรือระหว่างการสนทนากับผู้บริหาร (กรณีเป็นแขกนัดสำคัญ)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการกองงานวิทยาเขต

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		เลขานุการรับข้อร้องเรียน พร้อมทั้งบันทึกปัญหาการร้องเรียน	เลขานุการ	5 นาที		-แบบข้อร้องเรียน -จดหมายร้องเรียน
2.		เลขานุการสรุปปัญหาจากการร้องเรียน - ขึ้นทะเบียนรับข้อร้องเรียน	เลขานุการ	5 นาที		-แบบข้อร้องเรียน -จดหมายร้องเรียน
3.		ตรวจสอบและสรุปข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน จากนั้นวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนะแนวทางแก้ไขและกำหนดมาตรการแก้ไข	ผู้อำนวยการกองงาน	1 วัน		-แบบข้อร้องเรียน
4.		ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ	ผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี	1 วัน		-แบบข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
5.		หากผู้บริหารเห็นชอบให้ส่งเอกสารไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อ	เลขานุการ	2 นาที		-แบบข้อร้องเรียน
6.	ส่งแบบข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	กรณีไม่เห็นชอบตรวจสอบและสรุปข้อเท็จจริง	เลขานุการ	2 นาที		-แบบข้อร้องเรียน
7.	ตรวจสอบและสรุปข้อเท็จจริง	ผู้อำนวยการกองงานตรวจสอบข้อร้องเรียนและสรุปผลการดำเนินการ	ผู้อำนวยการกองงาน	1 วัน		-แบบข้อร้องเรียน
8.	นำมาตรการไปปฏิบัติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับข้อร้องเรียนที่ได้รับและหามาตรการไปปฏิบัติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน		-แบบข้อร้องเรียน
9.	-ติดตามเร่งรัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน -จัดทำบันทึกแจ้งกลับผู้ร้องเรียน B	เลขานุการติดตามเร่งรัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและจัดทำบันทึกแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	เลขานุการ	2 นาที		-แบบข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
10.	B - ตรวจสอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน - ถูกต้องเสนอผู้ช่วยอธิการบดี และเสนอรองอธิการบดี	ผู้อำนวยการกองงานตรวจสอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหากถูกต้องเสนอผู้ช่วยอธิการบดี และเสนอรองอธิการบดี	ผู้อำนวยการกองงาน	2-3 วัน		-แบบข้อร้องเรียน
11.	- เห็นชอบ - ลงนามหนังสือแจ้งกลับ	ผู้บริหารเห็นชอบลงนามแล้วแจ้งกลับเจ้าของเรื่อง	รองอธิการบดี	5 นาที		-แบบข้อร้องเรียน
12.	ส่งแบบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้งานบริหารงานทั่วไปดำเนินการ สิ้นสุด	เลขานุการส่งแบบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้งานบริหารงานทั่วไปดำเนินการต่อไป	เลขานุการ	1 วัน		-แบบข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการกองงานวิทยาเขต

1. เลขานุการ รับข้อร้องเรียนซึ่งอาจผ่านเรื่องร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย ร้องเรียนด้วยตนเองหรือจากตู้รับข้อร้องเรียนซึ่งติดตั้งอยู่ที่สำนักงานอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ อาคาร 50 ปี บริเวณโถงล่างสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มศก.

2. เลขานุการ บันทึกข้อมูลการร้องเรียน (กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์) ลงในใบข้อร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องเรียนทางโทรสาร จดหมาย จากตู้รับเรื่องร้องเรียนให้แนบมาพร้อมกับใบลงบันทึกข้อความร้องเรียนด้วย

3. เลขานุการ นำใบร้องเรียนและเอกสารแนบ (ถ้ามี) มาขึ้นทะเบียนข้อร้องเรียน โดยจะมีการออกเลขที่ของใบข้อร้องเรียนจากน้อยไปหามากประจำแต่ละปี พ.ศ. โดยเริ่มจาก 001

4. ผู้อำนวยการกองงานจะรับใบข้อร้องเรียนมาตรวจสอบ ทบทวนข้อร้องเรียนนั้น ๆ และมีการสืบค้นหาข้อเท็จจริง พร้อมทั้งบันทึกสภาพของปัญหาข้อเท็จจริงลงในใบข้อร้องเรียน

5. ผู้อำนวยการกองงานจะวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยปรึกษาหารือกับหัวหน้างานผู้เกี่ยวข้องเพื่อระบุวิธีการแก้ไขปัญหาและบันทึกลงในหัวข้อกำหนดวิธีการแก้ไข

6. ผู้อำนวยการกองงานนำข้อสรุปของปัญหาข้อร้องเรียนมากำหนดมาตรการแก้ไขโดยปรึกษาหารือร่วมกับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุวิธีการแก้ไขปัญหา และบันทึกลงในหัวข้อกำหนดวิธีการแก้ไข

กรณีไม่สามารถกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาได้ อาจเนื่องมาจากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นหรือมาตรการแก้ไขปัญหานั้นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ให้ผู้อำนวยการกองงานรายงานรองอธิการบดีเพื่อทราบ

7. ผู้อำนวยการกองงาน ตรวจสอบ สรุปข้อเท็จจริง ข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เสนอแนะแนวทางแก้ไขและกำหนดมาตรการแก้ไข พร้อมทั้งกำหนดวันที่ดำเนินการแก้ไขแล้วนำเสนอรองอธิการบดีเพื่อให้ความเห็นชอบ

กรณีรองอธิการบดีพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบ จะส่งใบข้อร้องเรียนกลับคืนให้ผู้อำนวยการกองงานพิจารณาทบทวนใหม่

8. หัวหน้างานผู้เกี่ยวข้องจะรับใบข้อร้องเรียน ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากรองอธิการบดีแล้วไปดำเนินการแก้ไขตามมาตรการแก้ไขที่ได้บันทึกไว้

เมื่อการแก้ไขดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ผู้อำนวยการกองงาน จะตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป กรณีที่การแก้ไขยังไม่เรียบร้อย หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องจะรายงานผู้อำนวยการกองงานเพื่อทราบ พร้อมทั้งขอเลื่อนกำหนดเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน และดำเนินการกำหนดวันที่แก้ไขใหม่ให้แล้วเสร็จ

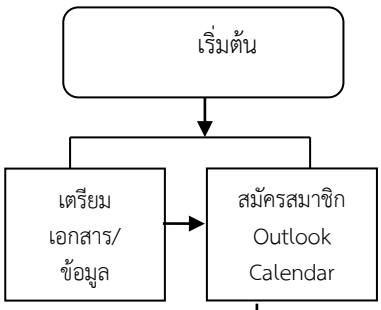
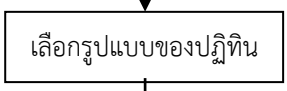
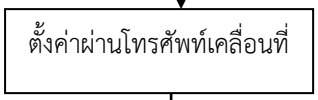
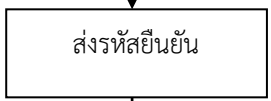
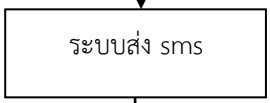
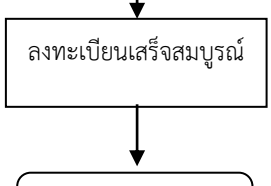
9. ผู้อำนวยการกองงานจะดำเนินการตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียน หากพบว่าข้อร้องเรียนยังดำเนินการแก้ไขไม่ถูกต้อง ผู้อำนวยการกองงานจะแจ้งกลับไปยังหัวหน้างานผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง เมื่อการแก้ไขข้อร้องเรียนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอเรื่องให้รองอธิการบดีลงนามแจ้งเรื่องกลับผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการให้แจ้งกลับ) พร้อมเสนอรองอธิการบดีผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการกองงานรับทราบต่อไป

10. ผู้ร้องเรียนต้องการให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ออกหนังสือแจ้งกลับแก่ผู้ร้องเรียนโดยแนบเรื่องมาพร้อมกับข้อร้องเรียนและเสนอเรื่องผ่านผู้อำนวยการกองงานมาให้รองอธิการบดีลงนาม

11. เลขานุการนำส่งข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรวบรวมเรื่องร้องเรียนเสนอที่ประชุมฝ่ายบริหารต่อไป

4.2 เทคนิคการนำ Social Media มาใช้ร่วมในการปฏิบัติงานเลขานุการ

การใช้ Outlook Calendar

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1.		เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก	เลขานุการ	5 นาที		
2.		ลงทะเบียนการใช้ Outlook Calendar	เลขานุการ	5 นาที		
3.		ตั้งค่าปฏิทินตามที่ต้องการ	เลขานุการ	5 นาที		
4.		เลือกรูปแบบปฏิทินตามที่ต้องการ	เลขานุการ	5 นาที		
5.		เลือกการตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางE-mail หรือ sms	เลขานุการ	5 นาที		
6.		กดปุ่ม ส่งรหัสยืนยันระบบจะส่ง sms มายังโทรศัพท์เคลื่อนที่	เลขานุการ	2 นาที		
7.		ระบบส่ง sms แจ้งสถานะ	เลขานุการ	2 นาที		
8.		สิ้นสุดการลงทะเบียนสมัครสมาชิก	เลขานุการ	5 นาที		

เทคนิคการปฏิบัติงานการใช้ Outlook Calendar ในการปฏิบัติงานเลขานุการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. เตรียมกรอกข้อมูลสมัครสมาชิก Outlook Calendar

2. คลิกช่องลงทะเบียนเข้าใช้ กรอกข้อมูลรายละเอียดของผู้ที่จะสมัครสมาชิก

3. หน้าต่างต่อไปจะพบส่วนต่าง ๆ ของการใช้ Outlook Calendar หลักของ Outlook Calendar ให้ค้นหาปฏิทินสาธารณะ ปฏิทินของฉัน การตั้งค่า ตั้งรูปแบบปฏิทิน สร้างกิจกรรมปฏิทิน แสดงตัวเลือกวันที่ในรูปแบบของปฏิทินรายเดือน

4. รายการปฏิทิน แยกตามเจ้าของปฏิทินแสดงรายชื่อปฏิทินที่มีการใช้ร่วมกัน

- รูปแบบปฏิทินมีทั้งหมด 5 รูปแบบ ปฏิทินวัน สัปดาห์เรียน สัปดาห์ เดือน แผนงาน การจัดการปฏิทินเพื่อเข้าไปเพิ่ม/ลบรายการ

- การตั้งค่าเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยสามารถส่งข้อมูลเตือนได้ทาง E-mail, sms แสดงที่หน้าจอคอมพิวเตอร์

- กดปุ่มส่งรหัสยืนยัน ระบบจะส่ง sms ที่มีข้อมูลรหัสตรวจสอบมาให้ที่หมายเลขโทรศัพท์ เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียน

- รหัสยืนยัน ใส่รหัสตรวจสอบที่ได้รับระบุแล้วกดปุ่ม สิ้นสุดการตั้งค่า หากการตั้งค่าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง sms มาแจ้งสถานะอีกครั้ง

- สิ้นสุดการดำเนินงานการลงทะเบียนสมัครสมาชิก Outlook Calendar

4.3 การสร้างการนัดหมายในปฏิทิน Creating a calendar

ปฏิทินในโปรแกรม Outlook มีประโยชน์มากต่อการกำหนดวัน เวลาของการจัดกิจกรรมที่เราต้องการเตือน เมื่อเราต้องการสร้างการนัดหมายบนปฏิทินสามารถกำหนดวัน เวลาและสถานที่รายละเอียดต่าง ๆ ได้โดยใช้โปรแกรม Outlook ในการกำหนดการนัดหมายในปฏิทิน

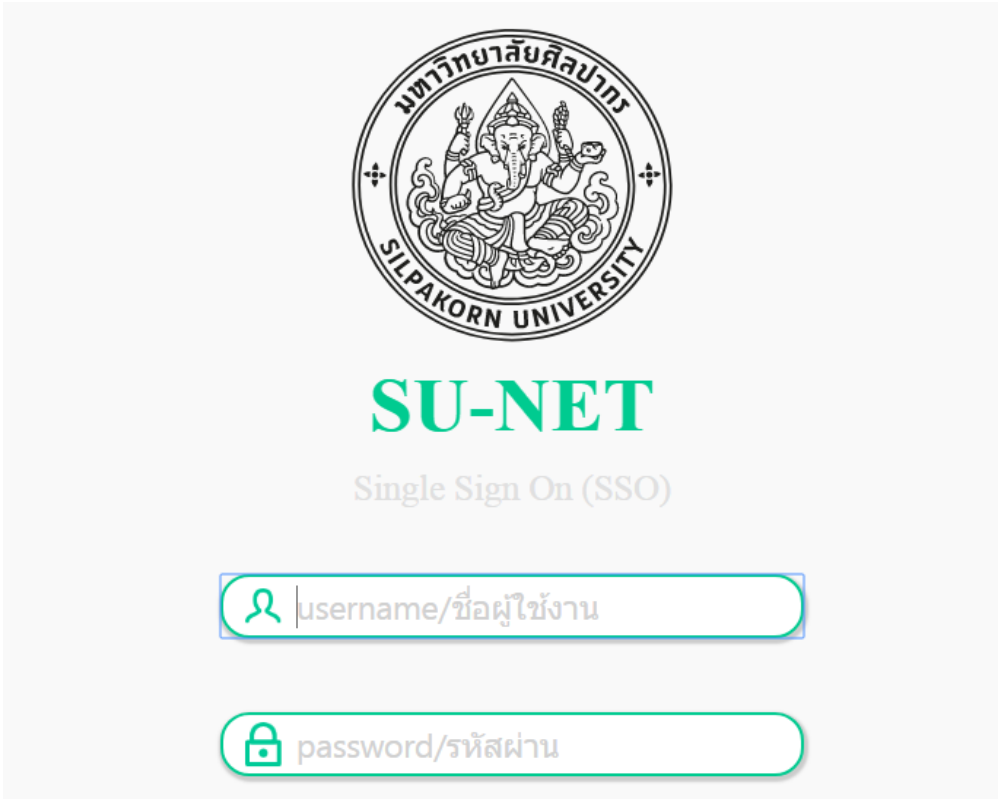
การกำหนดการนัดหมายปฏิทิน จะต้องมีข้อมูล 3 อย่าง คือ

1. เรื่องการนัดหมาย
2. สถานที่การนัดหมาย
3. ระยะวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมาย

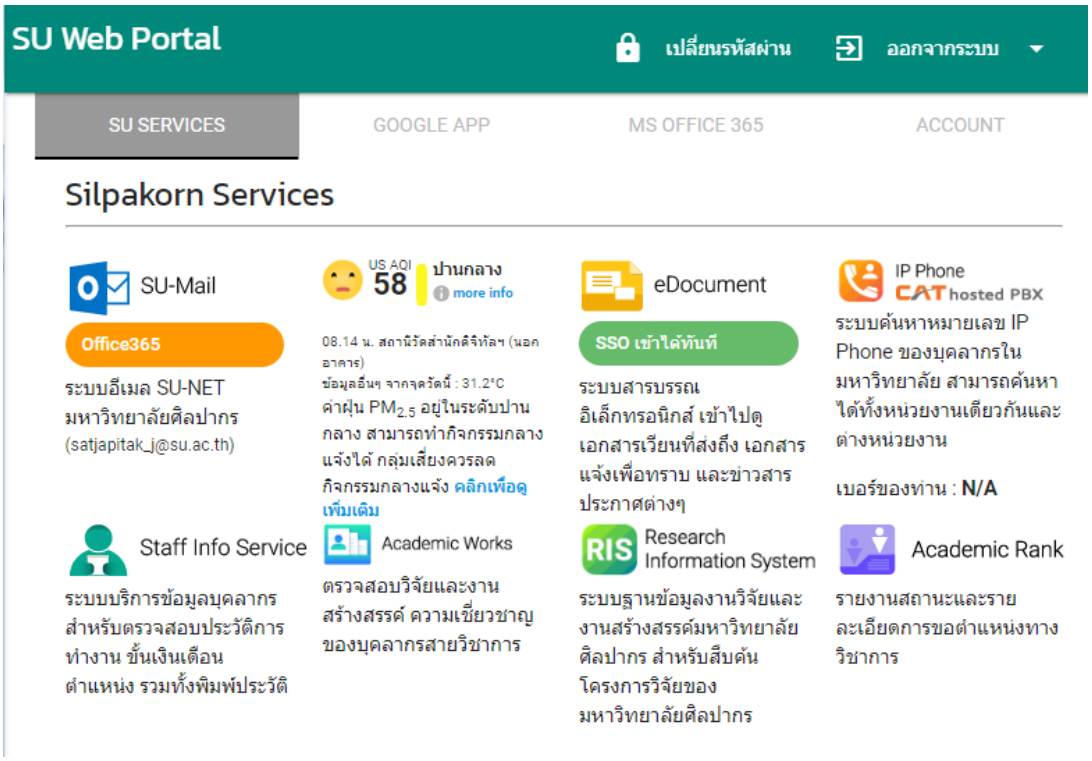
ขั้นตอนการสร้างการนัดหมายในปฏิทิน Outlook

1. เริ่มต้นเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเข้าไปที่ portal.su.ac.th จะปรากฏหน้าดังภาพ

2. เมื่อเข้าไปที่การเข้าใช้งาน SU Service แล้วจะขึ้นหน้าจอนี้ ให้เราทำการ Login โดยการใส่ Username และ password

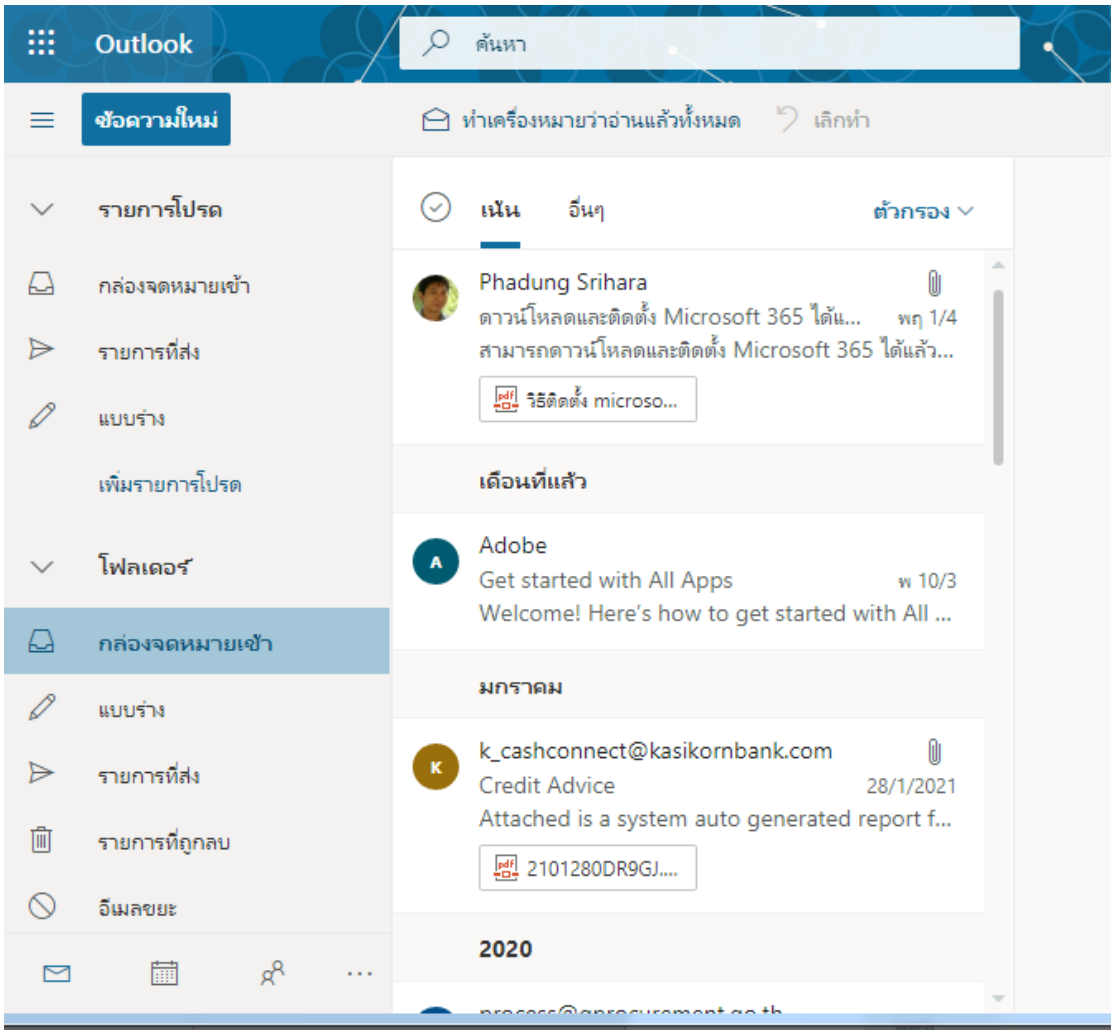


3. เมื่อทำการ Login แล้ว จะปรากฏหน้าจอดังภาพ

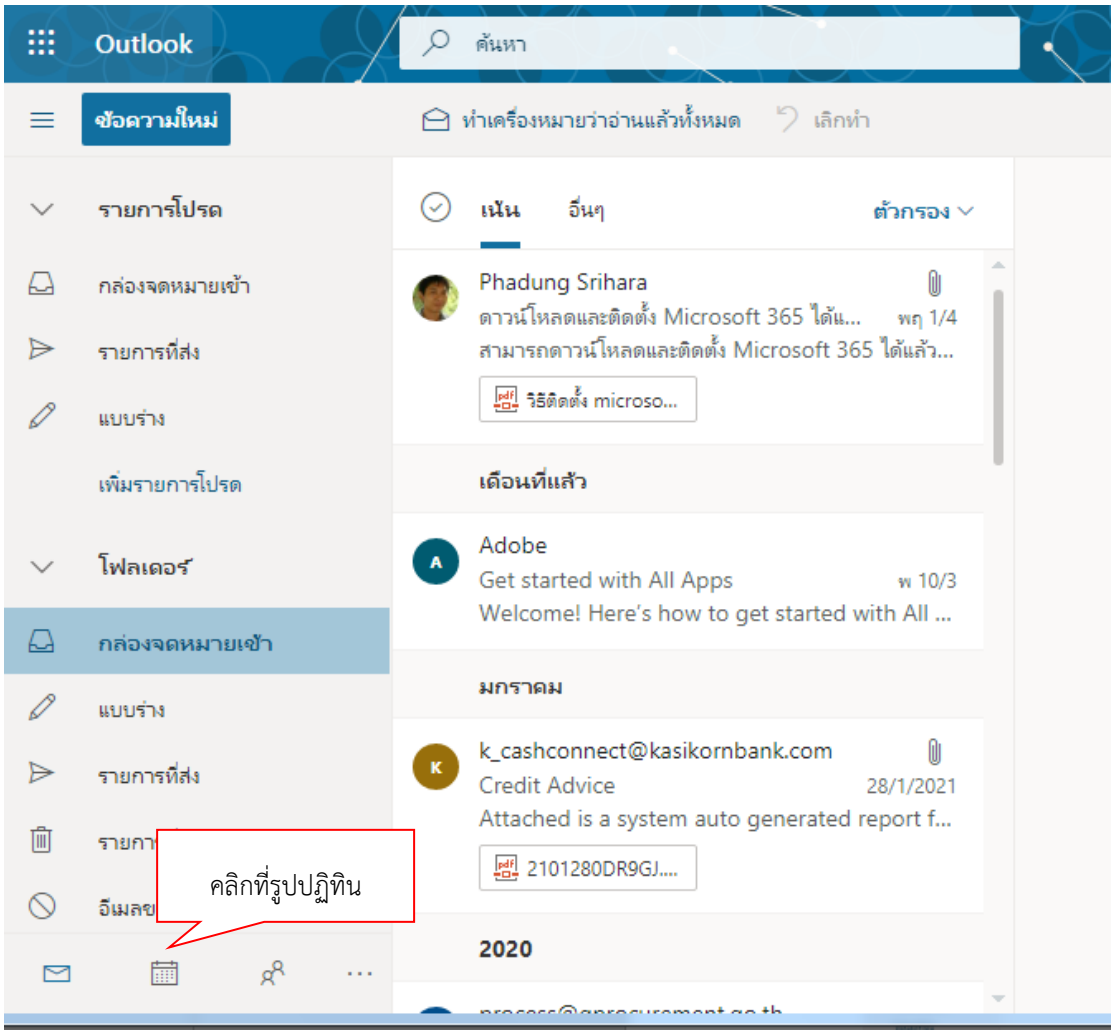


4. เลือก

จะปรากฏหน้าจอดังภาพ

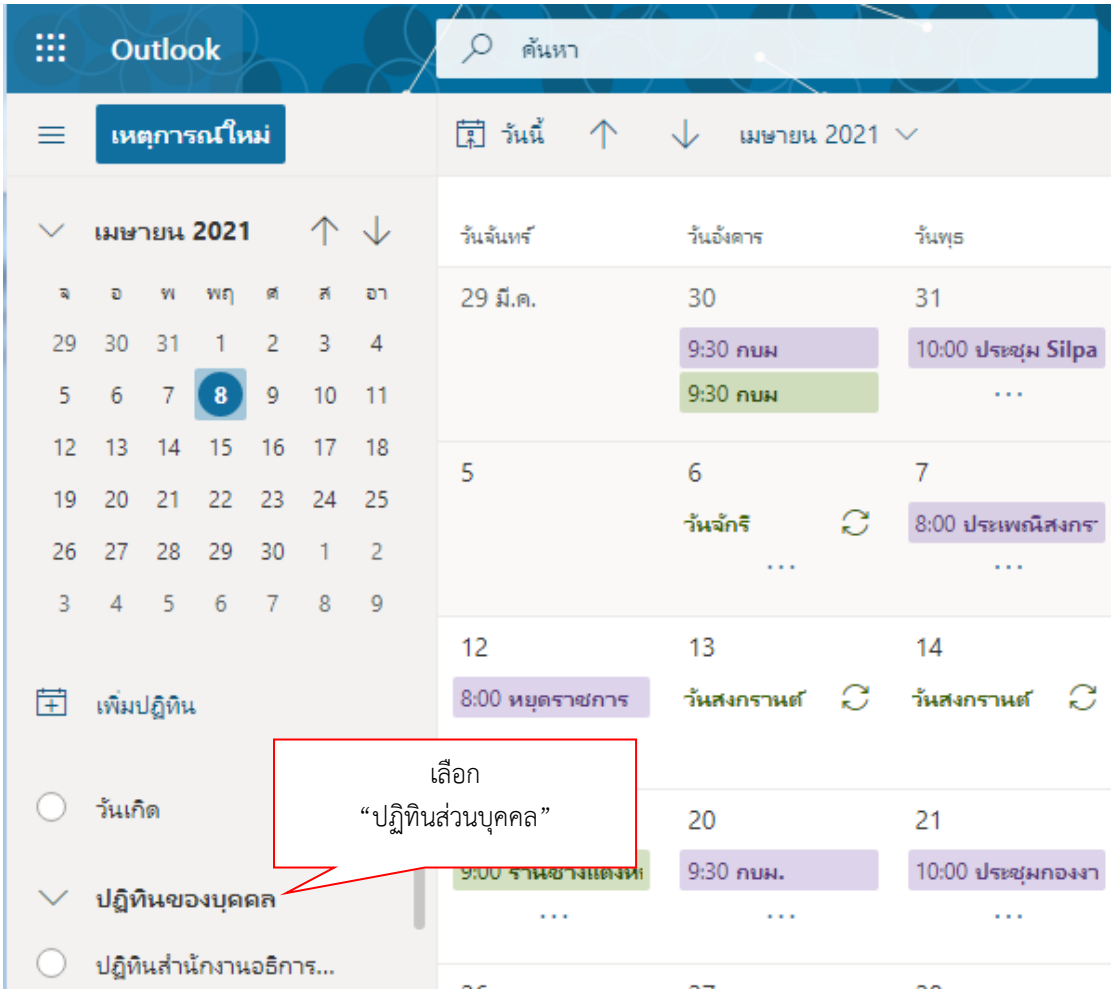


5. ทำการเลือกที่ สร้างการนัดหมาย กดปุ่ม “รูปปฏิทิน” ตามภาพ

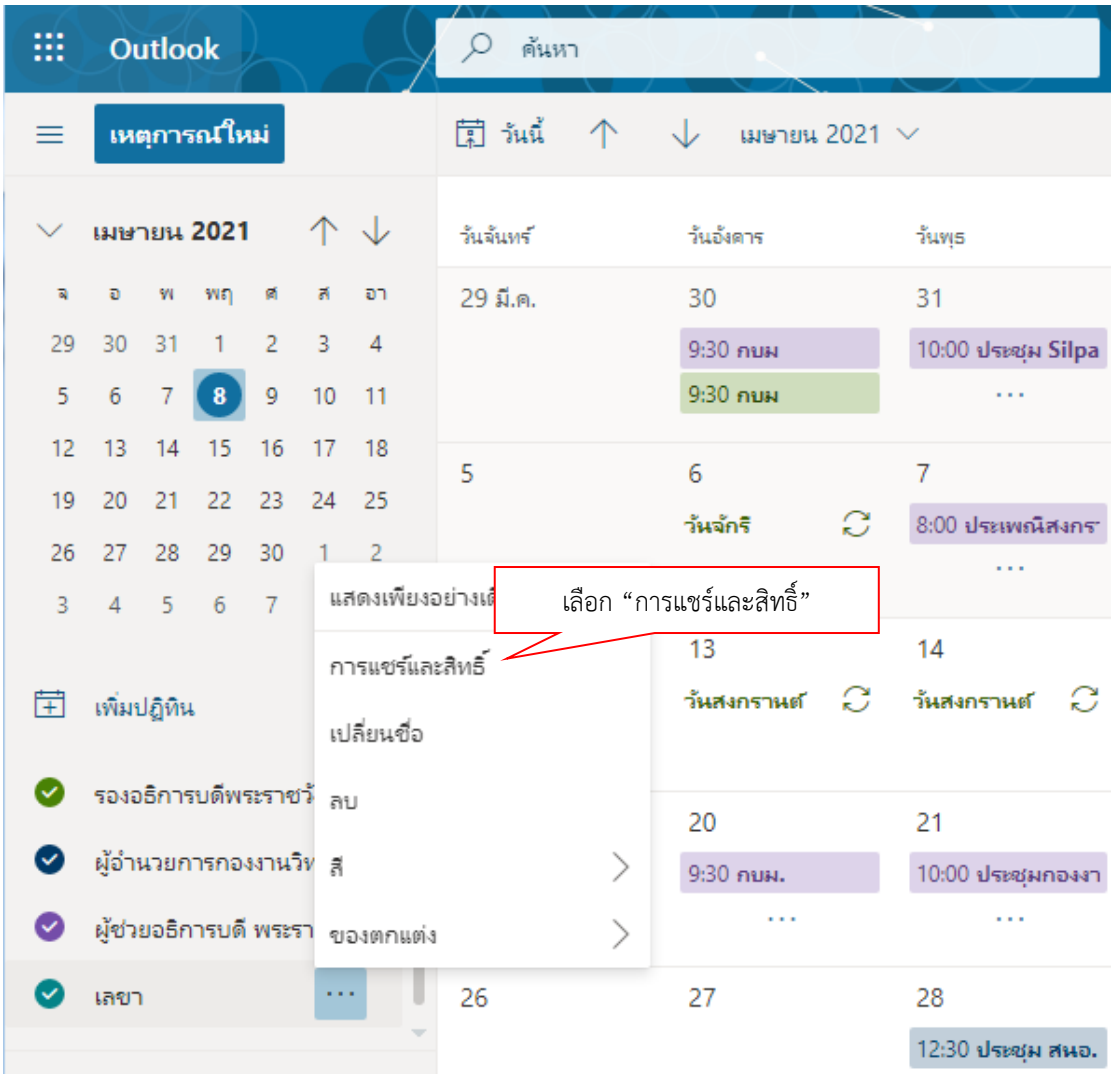


6. เลือก “ปฏิทินส่วนบุคคล”

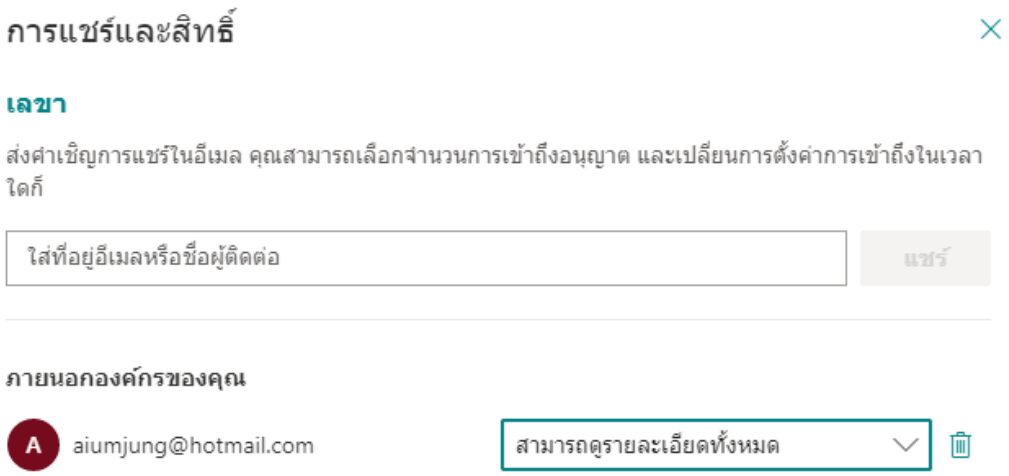
จากนั้นจะขึ้นเป็นเหมือนกล่องข้อความให้พิมพ์ชื่อที่เราต้องการส่งปฏิทินการนัดหมายไปให้ ขอยกตัวอย่าง ปฏิทินชื่อ “ปฏิทินเลขา”



7. ในส่วนของ “ปฏิทินเลขา” ให้คลิกเม้าส์ขวา จะขึ้นแถบเมนูขึ้นมา ให้เลือก “การแชร์และสิทธิ์”



8. จากนั้นให้ใส่ชื่ออีเมลหรือรายชื่อผู้ติดต่อลงไป

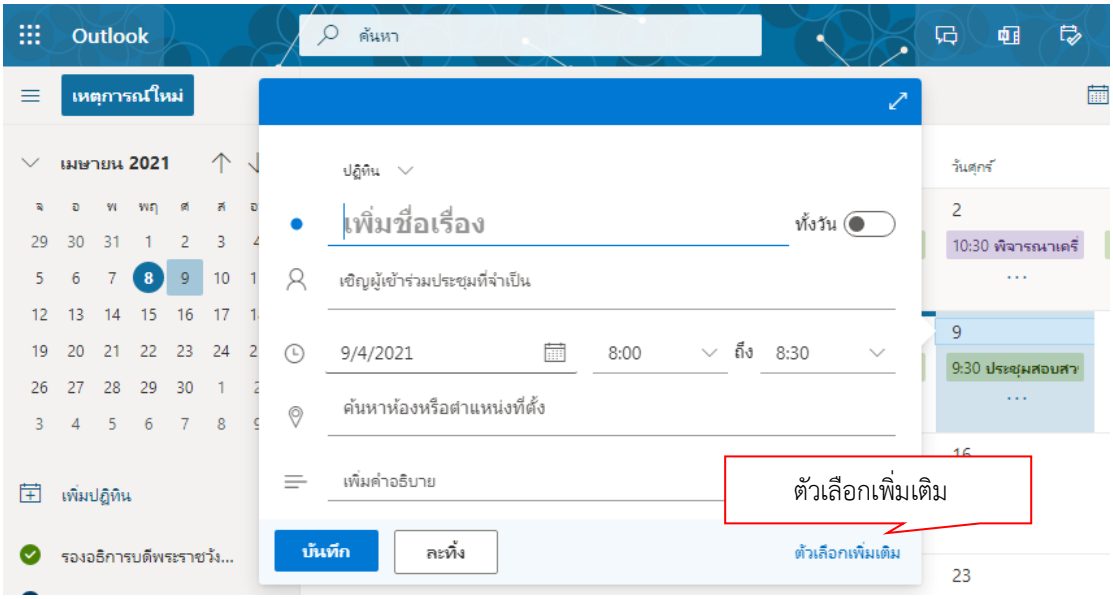


9. เมื่อใส่อีเมลหรือรายชื่อผู้ติดต่อแล้วจะขึ้นแถบบาร์ให้เลือกสิทธิ์การเข้าถึง ซึ่งสามารถเลือกสิทธิ์การเข้าถึงได้ตามที่เราต้องการจากนั้นกดที่ปุ่มแชร์ โดยสิทธิ์ในการเข้าถึงได้แก่

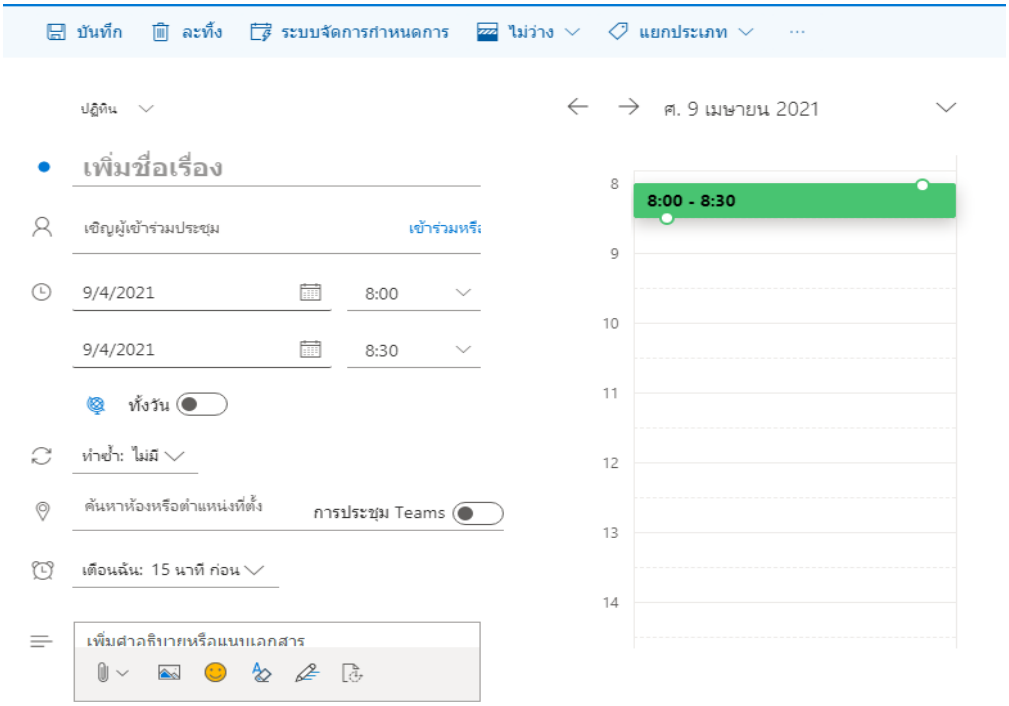
- สามารถดูรายละเอียดทั้งหมด
- สามารถดูเมื่อฉันไม่ว่าง
- สามารถดูชื่อเรื่องและตำแหน่งที่ตั้ง

10. การลงปฏิทินนัดหมายให้เลือกปฏิทินส่วนบุคคลตามรายชื่อที่เราต้องการจะลงปฏิทินนัดหมาย เลือกวันที่ที่จะนัดหมาย จะปรากฏหน้าจอดังภาพ

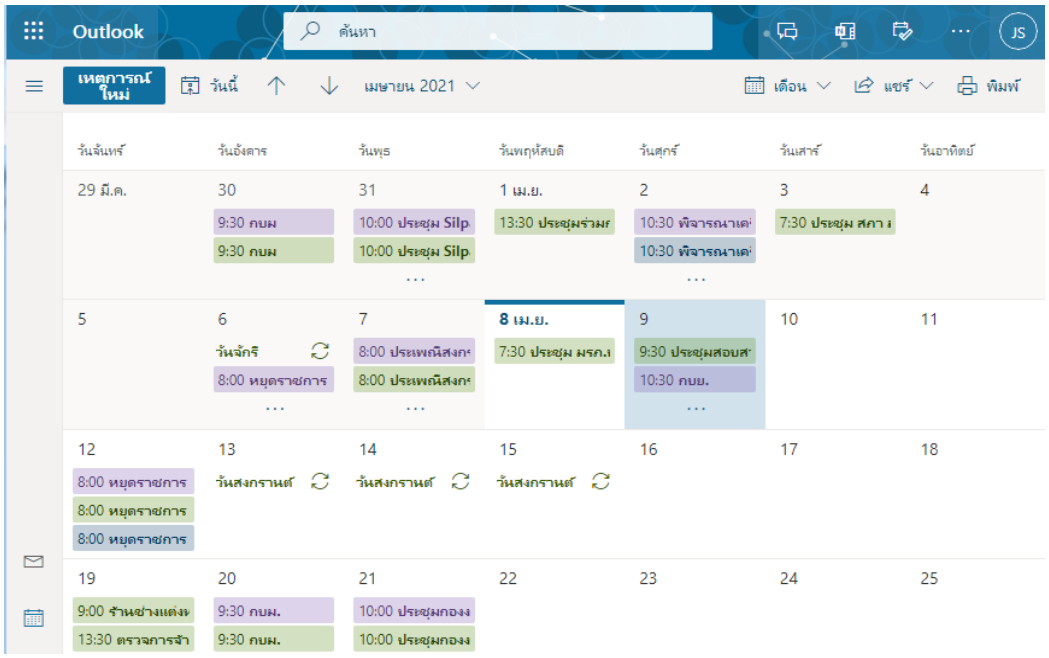
1. กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการนัดหมาย สถานที่ และระยะวันเวลา
2. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้บันทึกการนัดหมาย



3. กรณีให้ตั้งเตือนก่อนเวลาประชุมให้เลือกที่ปุ่ม “ตัวเลือกเพิ่มเติม” และกดเลือกเวลาที่ต้องการแจ้งเตือนตามต้องการ จากนั้นกด บันทึก เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการนัดหมาย



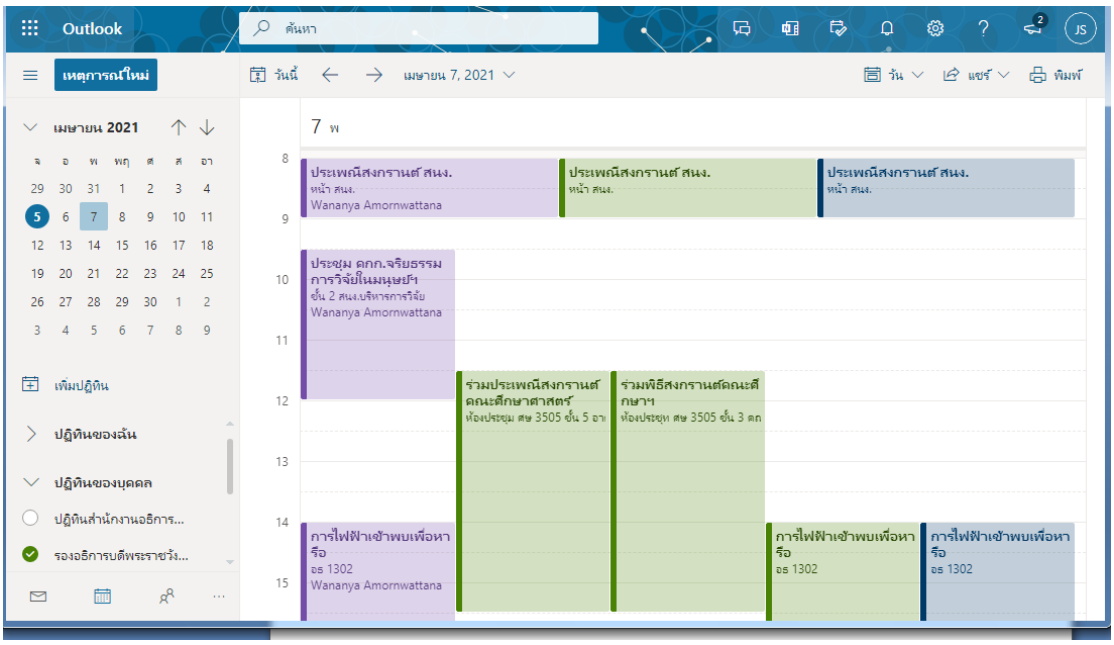
11. เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะแสดงรายการที่เราทำการสร้างการนัดหมายขึ้นมาดังภาพ



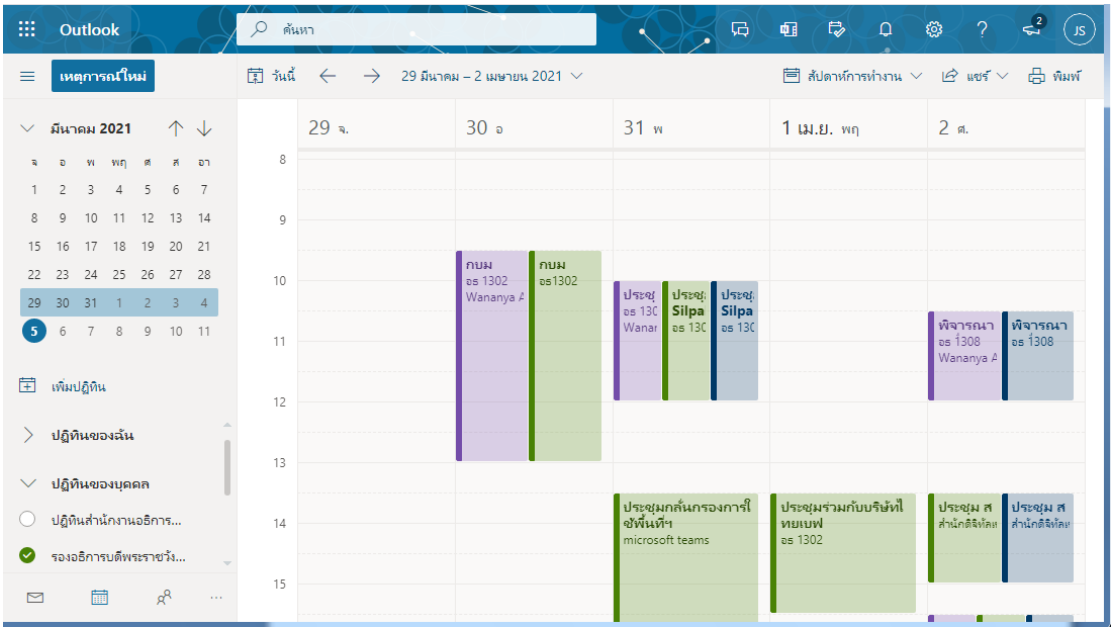
โดยเราสามารถเลือกรูปแบบปฏิทินให้แสดงได้ 4 รูปแบบ คือ

1. วัน
2. สัปดาห์การทำงาน
3. สัปดาห์
4. เดือน

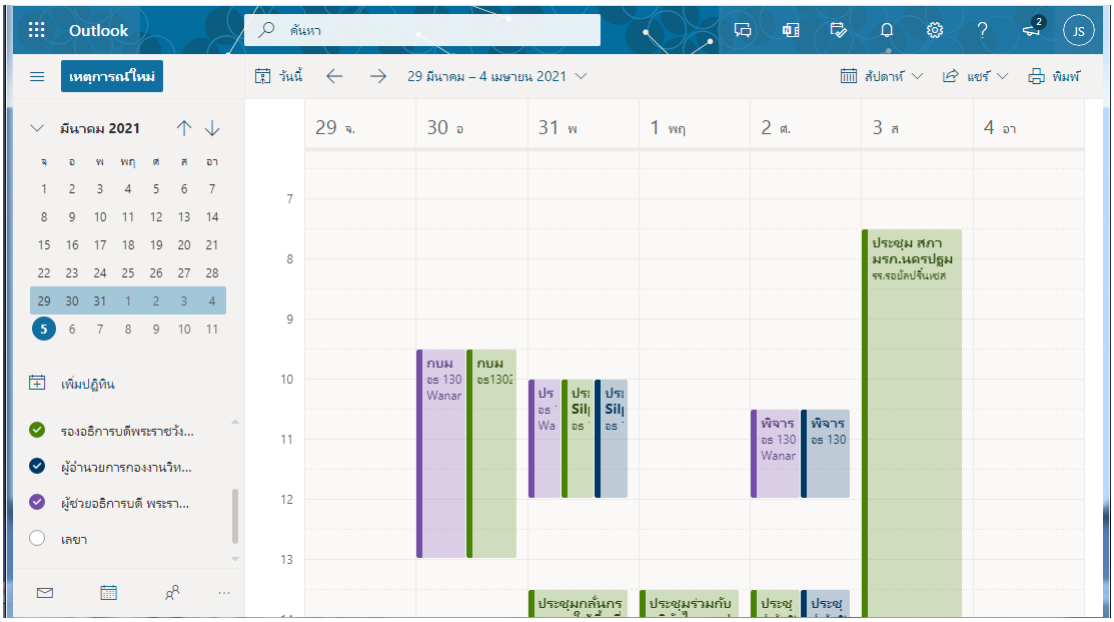
การเลือกแสดงปฏิทินแบบวัน



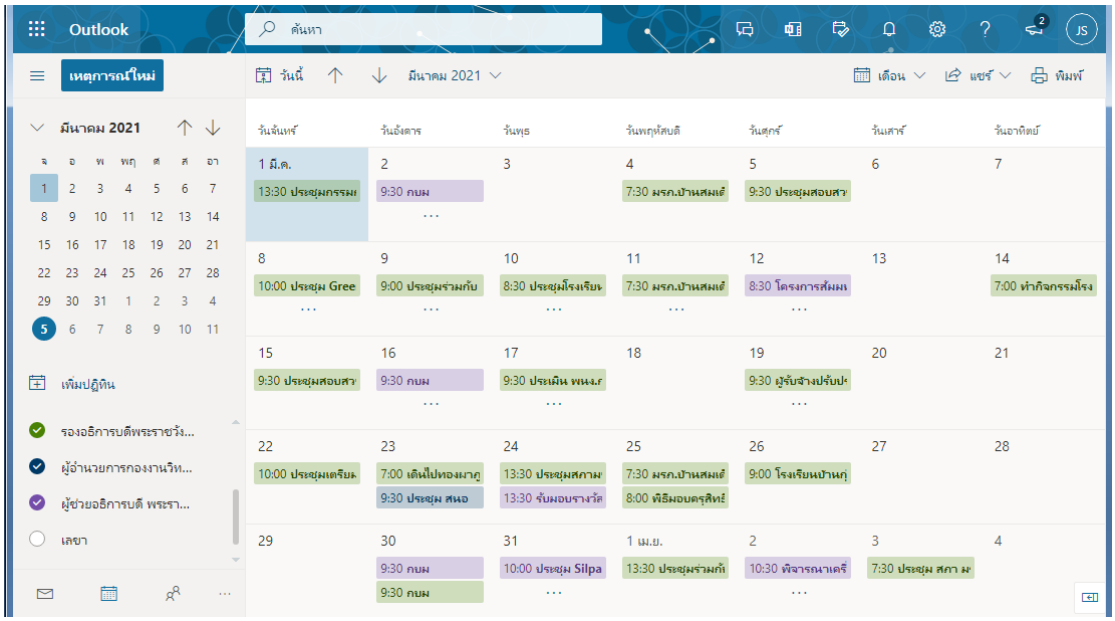
การเลือกแสดงปฏิทินแบบสัปดาห์การทำงาน



การเลือกแสดงปฏิทินแบบสัปดาห์



การเลือกแสดงปฏิทินแบบเดือน



4.4 ข้อควรระวังการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ผู้ที่สนใจจะต้องศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดว่ามีอะไรที่ผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึง พึงระวัง สังเกต หาไม่แล้วจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้จากการปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เขียนแล้วนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5
ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร ผู้จัดทำได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานของงานเลขานุการ สรุปได้ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. งานกลั่นกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร	
1.1 การนำเรื่องเสนอผิดคน ผิดงาน เช่น เรื่องเสนอรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา แต่กลับนำมาเสนอรองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ หรือหนังสือเสนอผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ แต่กลับใส่แฟ้มเสนอรองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์	1. กรณีเสนอเรื่องผิดคนผิดงาน เลขานุการควรตรวจสอบอย่างละเอียดว่าเรื่องดังกล่าวเสนอผู้บริหารท่านใด หรือหน่วยงานใดลงเสนอเรื่องให้ผู้บริหารตรวจสอบ หากเกิดข้อผิดพลาดควรรีบดำเนินการติดต่อประสานงานไปยังเจ้าของเรื่องให้รับทราบโดยเร็ว เพื่อที่จะได้นำเรื่องดังกล่าวกลับไปเสนอผู้บริหารที่ถูกต้องต่อไป
1.2 การเสนอเรื่องที่ดำเนินการไม่เรียบร้อย	2. เลขานุการควรตรวจสอบเรื่องที่หน่วยงานนำมาเสนออย่างละเอียดว่าถูกต้อง ครบถ้วนและผ่านหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ กรณีถ้ายังไม่ได้ผ่านหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องทราบควรแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำเรื่องดังกล่าวกลับไปเสนอหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รับทราบก่อนแล้วจึงนำกลับมาเสนอให้รองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ทราบต่อไป
1.3 การนำเสนอเรื่องที่ยังไม่ผ่านหัวหน้าหน่วยงาน	3. เลขานุการควรลงบันทึกการจ่ายเรื่องออกจากแฟ้มภายหลังที่นำเสนอรองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์แล้วเพื่อจะได้ง่ายต่อการค้นหาเรื่อง กรณีที่มีการติดตามเรื่องจากเจ้าของเรื่องหรือกรณีเรื่องเกิดการสูญหายจะได้ทราบว่าได้ส่งเรื่องดังกล่าวไปที่ใด
1.4 การนำเรื่องเสนอโดยไม่ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องเกี่ยวกับงานการเงินต้องผ่านผู้ช่วยผู้อำนวยการกองคลังนครปฐม เรื่องเกี่ยวกับบุคคลต้องเสนอเรื่องผ่านงานบริหารงานทั่วไป	4. ทำหนังสือรายงานผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อพิจารณาดำเนินการแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบให้รอบคอบก่อนนำเรื่องเสนอผู้บริหารทุกครั้ง และเมื่อนำ

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1.5 ไม่ลงบันทึกการจ่ายเรื่องออกจากแฟ้มภายหลังการเสนอ เช่น เมื่อเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบการเสนอเรื่องได้นำเรื่องกลับไปจากการเสนอแล้ว ไม่ลงบันทึกให้ชัดเจนว่าได้ส่งเรื่องไปที่ใด เมื่อค้นหาเรื่องจึงไม่สามารถติดตามได้ที่เลขานุการ	เรื่องกลับไปแล้วควรตรวจสอบอีกครั้ง หากพบว่ายังไม่ถูกต้องให้รีบแก้ไขในทันที และควรบันทึกจ่ายเรื่องออกให้ชัดเจนก่อนส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป 5. เมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ควรนำเรื่องเข้าที่ประชุมเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกันทุกฝ่าย 6. ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นำเรื่องเข้าระบบทุกเรื่อง และเกษียณหนังสือและสั่งการออนไลน์ได้ตลอดเวลา เรื่องจะได้ไม่สูญหายและติดตามเรื่องได้ตลอดเวลา
2. การติดตามเรื่อง 2.1 การที่ผู้นำเรื่องเสนอไม่ติดตามเรื่องในระยะกระชั้นชิด	1. ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องตรวจสอบทุกครั้งที่รับแฟ้มกลับจากการเสนอเรื่องแล้ว กรณีมีเรื่องหายไปจากแฟ้มหรือตรวจแฟ้มแล้วเรื่องมีไม่ครบ ให้แจ้งเลขานุการติดตามเรื่องในทันที
2.2 การที่ผู้บริหารชะลอเรื่องไว้ เนื่องจากมีสาระสำคัญที่ต้องวินิจฉัย ตีความหรือเป็นเรื่องที่ควรจะพิจารณาอย่างรอบคอบ หรือต้องหาหลักฐานเพิ่มเติม หรือต้องปรึกษาเจ้าของเรื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการตัดสินใจ	2. กรณีผู้บริหารชะลอเรื่องไว้พิจารณา เลขานุการต้องเขียนบันทึกโน้ต 2 ชุด ชุดหนึ่งให้แทนที่เรื่องที่ถูกนำออกจากแฟ้ม ชุดที่สองเลขานุการเก็บไว้เป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องจากผู้บริหาร
2.3 ยังไม่มีการนำเรื่องเสนอ (เรื่องยังอยู่ในขั้นตอนของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง) 2.4 นำเรื่องกลับไปแล้ว แต่จำไม่ได้ว่าจัดส่งไปหน่วยงานใด หรือเรืองอยู่ที่เจ้าหน้าที่คนใด 2.5 นำเรื่องเสนอผิดคน ผิดงาน	3. ก่อนนำเรื่องเสนอผู้บริหารหรือก่อนนำเรื่องแจกจ่ายออกตามภาระงานควรมีการลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมเรื่องไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง และควรพิจารณาบันทึกการสั่งงานหรือบันทึกการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบก่อนที่จะดำเนินการ หากพบว่ายังไม่ถูกต้องให้รีบแก้ไขในทันที

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา
3. การนัดหมาย 3.1 ปัญหาของการนัดหมาย คือ การเลื่อนนัด การที่ผู้นัดไม่มาตามเวลาที่นัดหมายไว้ หรือการยกเลิกนัด และการจัดตารางเวลาการนัด ซึ่งปัญหาที่พบมากจะเป็นการจัดตารางการนัดหมาย เนื่องจากการนัดหมายจะต้องมีบุคคลที่หนึ่ง คือ ผู้นัด บุคคลที่สอง คือ ผู้ประสานงานการนัดหมาย บุคคลที่สาม คือ ผู้ตอบรับการนัดหมาย ปัญหา คือ ผู้นัดและผู้ตอบรับการนัดหมายมีวันเวลาที่ว่างไม่ตรงกัน ซึ่งในบางครั้งต้องมีการติดต่อเพื่อขอนัดหมายหลายครั้ง	1. เลขานุการต้องหมั่นตรวจทานตารางการนัดหมายกับผู้บริหารทุกวัน 2. ต้องสอบถามผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบทุกครั้งก่อนตอบรับการนัดหมาย เพื่อป้องกันการนัดหมายที่ซ้ำซ้อน 3. ต้องแจ้งทบทวนการนัดหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้องจนกว่าจะแน่ใจว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงการนัดหมาย 4. มีการโทรแจ้งยืนยันการนัดหมายก่อนล่วงหน้า 1 วัน
4. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 4.1 ปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ตัวอย่างเช่น กรณีตามเรื่องด่วน ถ้าผู้แจ้งติดตามเรื่องไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน หรือให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ผู้รับแจ้งก็ไม่สามารถติดตามเรื่องได้หรือติดตามเรื่องได้แต่ต้องใช้เวลานาน คือต้องใช้วิธีสอบถามหน่วยงานที่เข้าใจว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดตามอยู่ในขณะนั้น 4.2 เลขานุการไม่ทราบรายละเอียดของเรื่อง แต่เนื่องจากเป็นเรื่องที่ได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร หรือได้รับการติดต่อประสานงานให้ช่วยติดตามเรื่อง	1. ฝ่ายผู้ติดต่อสื่อสาร ก่อนติดต่อขอความร่วมมือหรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารใด ๆ ทางโทรศัพท์ทุกครั้งควรเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อน ถ้าเป็นไปได้ควรจดโน้ตสั้นๆ แล้วอ่านทบทวนก่อนการติดต่อ กรณีเป็นเรื่องด่วนให้พยายามสื่อสารให้ผู้รับการติดต่อเข้าใจให้มากที่สุด ควรมีวิธีพูดเพื่อไม่ให้ผู้รับการติดต่อตีความได้หลายอย่าง 2. ฝ่ายผู้รับการติดต่อสื่อสาร ควรตั้งใจฟังและจับประเด็นสำคัญ ควรสอบถามย้ำเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเข้าใจเรื่องถูกต้องตรงกัน และควรถามชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายผู้ติดต่อเพื่อแจ้งกลับ 3. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ควรใช้คำพูดที่เป็นภาษาราชการ ฟังเข้าใจง่ายและไม่ควรพูดให้ตีความได้หลายทาง ควรพูดเฉพาะประเด็นสำคัญ ไม่ควรพูดว่า “น่าจะอย่างนี้น่าจะอย่างนั้น”ควรระบุให้ชัดเจน หรือถ้ายังไม่แน่ใจควรขอเวลาไปหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน เพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดจะทำให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา
	4. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นเป็นเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงานทุกหน้าที่ต้องพบอยู่ตลอดเวลา การแก้ปัญหาต้องแก้ไขให้ถูกเรื่อง ถูกกาลเทศะ ปัญหาไม่ว่าจะมีมากหรือน้อยก็จะสามารถแก้ไขได้ แต่หากไม่สามารถแก้ไขได้โดยลำพังก็ควรนำเรื่องไปปรึกษาผู้บริหารโดยตรง หรือปรึกษาผู้มีประสบการณ์หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจแล้วปัญหาทุกอย่างจะมีทางออกที่ดีได้เสมอ

บรรณานุกรม

การสร้างการนัดหมายในปฏิทิน Creating a Calendar. เข้าถึงได้จาก http://www.google.co.th (2 เมษายน 2564**)**.

กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (2562). การแบ่งส่วนราชการ.(ระบบออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.extension.su.ac.th/. (2 เมษายน 2564).

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. (2556). **คู่มือ - แนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ (Secretary Works).** กรุงเทพฯ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต. (2557). **หน่วยที่ 1 เรื่องความรู้พื้นฐานเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ ในเอกสารประกอบการสอนครูสุกัญญา ลิ้มเจริญชาติ.** เข้าถึงได้จาก http://phuketvc.ac.th/download/doc-57/thesis-57.doc (2 เมษายน 2564).

หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี. (2562). **หนังสือเวียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการเอกสารในประชาชนควรรู้. (ระบบออนไลน์).** เข้าถึงได้จาก http://www.finearts.go.th/suphanburiarchives/. (2 เมษายน 2564).

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนของ

มหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561

ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร

เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561

.....

โดยที่เป็นการสมควรเพิ่มเติมหน่วยงานภายในของส่วนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศิลปากรศิลปากร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 8/2561 เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2561 จึงให้ประกาศดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 2 ให้ยกเลิกความในข้อ 4 ของประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากรเรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2559 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2561 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 4 แบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

4.1 หน่วยงานภายในระดับกองหรือหน่วยงานภายในที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

(1) กองกฎหมาย

(2) กองกลาง ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 2 งานได้แก่

(2.1) งานบริการกลาง

(2.2) งานบริหารทั่วไป

(3) กองกิจการนักศึกษา ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 3 งาน ได้แก่

(3.1) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

(3.2) งานศิษย์เก่าและชุมชน

(3.3) งานส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา

(4) กองคลัง ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 4 งาน ได้แก่

(4.1) งานการเงิน

(4.2) งานบริหารงานงบประมาณ

(4.3) งานบัญชี

(4.4) งานพัสดุ

(5) กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 6 งานได้แก่

(5.1) งานกิจการพิเศษ

(5.2) งานจัดการทรัพย์สิน

(5.3) งานช่างและซ่อมบำรุง

(5.4) งานบริการกลาง

(5.5) งานบริหารงานทั่วไป

(5.6) งานพัสดุ

(6) กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 4 งาน ได้แก่

(6.1) งานบริการกลาง

(6.2) งานบริการการสอน

(6.3) งานบริหารทั่วไป

(6.4) งานพัฒนานักศึกษา

(7) กองทรัพยากรมนุษย์ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 2 งาน ได้แก่

(7.1) งานบริหารทรัพยากรมนุษย์

(7.2) งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(8) กองบริหารงานวิชาการ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 2 งาน ได้แก่

(8.1) งานจัดการศึกษา

(8.2) งานทะเบียนและสถิติ

(9) กองประกันคุณภาพการศึกษา

(10) กองแผนงาน ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 3 งาน ได้แก่

(10.1) งานยุทธศาสตร์และวิจัยสถาบัน

(10.2) งานวางแผนและพัฒนากายภาพ

(10.3) งานวิเคราะห์งบประมาณ

4.2 หน่วยงานภายในระดับกองที่มีภาระหน้าที่เฉพาะหรือตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

(1) ศูนย์กลางนวัตกรรมอาหารแห่งมหาวิทยาลัยศิลปากร

(2) ศูนย์บริหารจัดการวิชาศึกษาทั่วไปและพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

(3) สถาบันศิลปะสถาปัตยกรรมไทยเฉลิมพระเกียรติ

(4) สำนักงานตรวจสอบภายใน ให้แบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 2 งาน ได้แก่

(4.1) งานตรวจสอบ

(4.2) งานบริหารกลยุทธ์ตรวจสอบ

(5) สำนักงานบริการวิชาการ

(6) สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมลากรสร้างสรรค์

4.3 หน่วยงานย่อยระดับงานที่มีภาระหน้าที่เฉพาะหรือตามยุทธศาสตร์ของหมาวิทยาลัย

(1) งานจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัย

(2) งานวิเทศสัมพันธ์

(3) งานสภาคณาจารย์และพนักงาน

(4) งานสื่อสารองค์กร”

ข้อ 3 ให้ยกเลิกความในข้อ 16 ของประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2559

ประกาศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561

(นายภราเดช พยัฆวิเชียร)

ภาคผนวกที่ 2

- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

ระเบียบ
ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
พ.ศ.๒๕๔๔

โดยที่เป็นการสมควรให้มีระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ และมาตรา ๒๖ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งมาตรา ๕๘ และมาตรา ๒๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้วางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
บททั่วไป

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“ข้อมูลข่าวสารลับ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ ที่มีคำสั่งไม่ให้เปิดเผยและอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับเอกชน ซึ่งมีการกำหนดให้มีชั้นความลับเป็น ชั้นลับ ชั้นลับมาก หรือชั้นลับที่สุด ตามระเบียบนี้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและประโยชน์แห่งรัฐประกอบกัน

“ประโยชน์แห่งรัฐ” หมายความว่า การดำเนินงานของรัฐที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของเอกชนประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความมั่นคงของรัฐที่เกี่ยวกับการเมืองภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ การป้องกันประเทศ เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การพลังงานและสิ่งแวดล้อม

“หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า

(๑) หัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สำหรับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหมให้หมายความรวมถึงหัวหน้าส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กรมราชองครักษ์ กองบัญชาการทหารสูงสุด กองทัพบก กองทัพเรือและกองทัพอากาศ

(๒) ผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับราชการส่วนภูมิภาค

(๓) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี ประธานสภาตำบล ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเมืองพัทยา หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน แล้วแต่กรณี สำหรับราชการส่วนท้องถิ่น

(๔) ผู้บริหารกิจการของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ สำหรับงานของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การปรับชั้นความลับ” หมายความว่า การลดหรือเพิ่มชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับและให้หมายความรวมถึงการยกเลิกชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับนั้นด้วย

ข้อ ๖ ทุกห้าปีเป็นอย่างน้อย ให้นายกรัฐมนตรีจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติการตามระเบียบนี้และพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้ให้เหมาะสม

ข้อ ๗ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รักษาข้อมูลข่าวสารลับในหน่วยงานของตนและอาจมอบหมายหน้าที่ดังกล่าวได้ตามความจำเป็นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือให้แก่ราชการส่วนภูมิภาคในกรณีที่สามารถมอบอำนาจได้ตามกฎหมาย

ผู้มีหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารลับให้ปลอดภัย การให้บุคคลใดเข้าถึงข้อมูลข่าวสารลับหรือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับแก่ผู้ใดต้องกระทำโดยระมัดระวัง ในกรณีจำเป็นให้กำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติให้เหมาะสมแก่กรณี โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและประสิทธิภาพในการดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๘ บุคคลที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารลับในชั้นความลับใด จะต้องเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายความไว้วางใจ และให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารลับได้เฉพาะเรื่องที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ข้อ ๙ ในกรณีที่เห็นเป็นการสมควร หัวหน้าหน่วยงานของรัฐอาจขอให้องค์การรักษาความปลอดภัยช่วยตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ของตนที่เกี่ยวข้องกับชั้นความลับได้

ข้อ ๑๐ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการใด ๆ ถ้าคณะกรรมการมีมติกำหนดชั้นความลับไว้เช่นใด ให้เลขานุการดำเนินการตามนั้นและให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเจ้าสังกัดของเลขานุการดำเนินการต่อไปให้ถูกต้องตามระเบียบนี้ด้วย

ถ้าคณะกรรมการคณะใดมีฝ่ายเลขานุการซึ่งมิได้เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐให้ประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและให้นำระเบียบนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๑
องค์การรักษาความปลอดภัย

ข้อ ๑๑ องค์การรักษาความปลอดภัยตามระเบียบนี้ ได้แก่

(๑) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือน

(๒) ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด เป็นองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายทหาร

ส่วนที่ ๒
ประเภทชั้นความลับ

ข้อ ๑๒ ชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับ แบ่งออกเป็น ๓ ชั้น คือ

(๑) ลับที่สุด (TOP SECRET)

(๒) ลับมาก (SECRET)

(๓) ลับ (CONFIDENTIAL)

ข้อ ๑๓ ลับที่สุด หมายความถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

ข้อ ๑๔ ลับมาก หมายความถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๕ ลับ หมายความถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

หมวด ๒
การกำหนดชั้นความลับ

ส่วนที่ ๑
ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ

ข้อ ๑๖ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดชั้นความลับ พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับนั้นด้วยว่าเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด ในการนี้อาจมอบหมายหน้าที่ดังกล่าวได้ตามความจำเป็นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือให้แก่ราชการส่วนภูมิภาค ในกรณีที่สามารถมอบอำนาจได้ตามกฎหมาย

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีอำนาจกำหนดชั้นความลับเป็นการชั่วคราวได้และให้รีบเสนอต่อผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับเพื่อสั่งการเกี่ยวกับการกำหนดชั้นความลับต่อไปทันที

การกำหนดชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับที่มีชั้นความลับหลายชั้นในเรื่องเดียวกัน ให้กำหนดชั้นความลับเท่ากับชั้นความลับสูงสุดที่มีอยู่ในข้อมูลข่าวสารลับนั้น

ในกรณีที่กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารลับที่มีชั้นความลับต่ำ แต่จำเป็นต้องอ้างอิงข้อความจากข้อมูลข่าวสารที่มีชั้นความลับสูงกว่า ต้องพิจารณาถึงเนื้อหาที่อ้างถึงนั้นว่าจะไม่ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ชั้นความลับสูงกว่ารั่วไหล

ข้อ ๑๘ ให้นายทะเบียนจดแจ้งเหตุผลประกอบการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับ แต่ถ้าเหตุผลนั้นมีรายละเอียดมากหรือเหตุผลนั้นบางส่วนมีชั้นความลับสูงกว่าชั้นความลับของทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับให้บันทึกเหตุผลย่อไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับและบันทึกเหตุผลละเอียดหรือเหตุผลส่วนที่มีชั้นความลับสูงกว่าดังกล่าวแยกออกมาโดยเก็บไว้ระหว่างใบปกข้อมูลข่าวสารลับกับข้อมูลข่าวสารลับนั้น

ข้อ ๑๙ การกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารลับอยู่ในชั้นความลับใด ให้พิจารณาถึงองค์ประกอบต่อไปนี้ เช่น

(๑) ความสำคัญของเนื้อหา

(๒) แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร

(๓) วิธีการนำไปใช้ประโยชน์

(๔) จำนวนบุคคลที่ควรรับทราบ

(๕) ผลกระทบหากมีการเปิดเผย

(๖) หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในฐานะเจ้าของเรื่องหรือผู้อนุมัติ

ข้อ ๒๐ ในกรณีเป็นการสมควร หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะกำหนดระเบียบการใดเพื่อปฏิบัติเพิ่มเติมจากระเบียบนี้ก็ได้ และถ้าหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่า การปฏิบัติตามระเบียบนี้ในเรื่องใดจะก่อให้เกิดความยุ่งยากโดยไม่เหมาะสม หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะกำหนดวิธีการรักษาความลับในเรื่องนั้นด้วยวิธีการอื่นที่มีประสิทธิภาพเท่ากันหรือดีกว่าแทนได้

ส่วนที่ ๒
การแสดงชั้นความลับ

ข้อ ๒๑ เครื่องหมายแสดงชั้นความลับให้ใช้ตัวอักษรตามชั้นความลับที่ขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรธรรมดา โดยใช้สีแดงหรือสีอื่นที่สามารถมองเห็นได้เด่นและชัดเจน

ข้อ ๒๒ การแสดงชั้นความลับให้ปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารที่มีสภาพเป็นเอกสารให้แสดงชั้นความลับที่กลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสารนั้น ถ้าเอกสารเข้าปกให้แสดงไว้ที่ด้านนอกของปกหน้า ปกหลังด้วย

(๒) ข้อมูลข่าวสารที่มีสภาพเป็นภาพเขียน ภาพถ่าย แผนที่ แผนภูมิ แผนผัง และสำเนาสิ่งของดังกล่าวนั้น ให้แสดงชั้นความลับในลักษณะเดียวกับ (๑) ถ้าเอกสารนั้นม้วนหรือพับได้ให้แสดงชั้นความลับไว้ให้ปรากฏเห็นได้ขณะที่เอกสารนั้นม้วนหรือพับอยู่ด้วย

(๓) ข้อมูลข่าวสารที่มีสภาพเป็นจานบันทึก แถบบันทึก ฟิล์มบันทึกภาพ ทุกประเภทหรือสิ่งบันทึกที่สามารถแสดงผลหรือสื่อความหมายโดยกรรมวิธีใด ๆ ให้แสดงชั้นความลับไว้ที่ต้นและปลายม้วนฟิล์มหรือต้นและปลายของข้อมูลข่าวสารหรือบนวัสดุหรือบนภาชนะที่บรรจุ ถ้าไม่สามารถแสดงชั้นความลับไว้ในที่ดังกล่าวได้ ให้เก็บในกล่องหรือหีบห่อ ซึ่งมีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับนั้น

ส่วนที่ ๓
การปรับชั้นความลับ

ข้อ ๒๓ การปรับชั้นความลับ ต้องกระทำโดยผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ในกรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องเห็นควรให้ทำการปรับชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับใดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องทำการปรับชั้นความลับและแจ้งให้หน่วยงานของรัฐอื่นที่ได้รับการแจกจ่ายทราบเพื่อให้มีการแก้ไขชั้นความลับโดยทั่วกันด้วย

ผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีอำนาจปรับชั้นความลับได้เมื่อพิจารณาเห็นว่าการกำหนดชั้นความลับไม่เหมาะสม แต่ต้องแจ้งให้ผู้กำหนดชั้นความลับเดิมทราบ

ถ้าสามารถกำหนดระยะเวลาในการปรับชั้นความลับล่วงหน้าได้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเดิมแสดงข้อความการปรับชั้นความลับไว้บนปกหน้าหรือหน้าแรกของข้อมูลข่าวสารแต่ละฉบับ โดยแสดงไว้ใกล้กับเครื่องหมายแสดงชั้นความลับเดิม เพื่อให้ทราบว่าเมื่อถึงกำหนดเวลาที่ระบุไว้ล่วงหน้านั้น จะปรับชั้นความลับได้โดยไม่ต้องยืนยันให้ทราบอีก

การแก้ไขชั้นความลับ ให้ขีดฆ่าเครื่องหมายแสดงชั้นความลับเดิมแล้วแสดงเครื่องหมายชั้นความลับที่กำหนดใหม่ (ถ้ามี) ไว้ใกล้กับเครื่องหมายแสดงชั้นความลับเดิมบนข้อมูลข่าวสารดังกล่าว และให้จดแจ้งการปรับชั้นความลับนั้นไว้ในทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับด้วย ในกรณีที่เห็นสมควร หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะกำหนดให้จดแจ้งการปรับชั้นความลับไว้ที่หน้าแรกของเอกสารหรือที่แสดงชั้นความลับตามข้อ ๒๒ (๓) แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒๔ ข้อมูลข่าวสารลับที่คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีคำวินิจฉัยให้เปิดเผยโดยไม่มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขใด ให้ถือว่าข้อมูลข่าวสารนั้นถูกยกเลิกชั้นความลับแล้ว เว้นแต่มีการฟ้องคดีต่อศาลและศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาเป็นอย่างอื่น

หมวด ๓
การทะเบียน

ส่วนที่ ๑
นายทะเบียน

ข้อ ๒๕ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับขึ้นภายในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบเรียกว่า “นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ” และจะแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับตามความเหมาะสมด้วยก็ได้

ให้ผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการแทนนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒๖ นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ มีหน้าที่ดังนี้

(๑) ดำเนินการทางทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๒) เก็บรักษาแบบเอกสารต่าง ๆ ซึ่งกรอกข้อความแล้วตามระเบียบนี้ และบรรดาข้อมูลข่าวสารลับที่อยู่ในความควบคุมดูแลไว้ในที่ปลอดภัย

(๓) เก็บรักษาบัญชีลายมือชื่อนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ และผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกันเป็นประจำ

(๔) ประสานงานกับผู้ควบคุมทะเบียนความไว้วางใจตามที่กำหนดในระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ เพื่อกำหนดตัวบุคคลที่จะเข้าถึงชั้นความลับตามความเหมาะสมและความรับผิดชอบ

(๕) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารลับตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

ข้อ ๒๗ นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับอย่างน้อยต้องจัดให้มีทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับประกอบด้วย ทะเบียนรับ ทะเบียนส่ง และทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับ แยกต่างหากจากทะเบียนงานสารบรรณตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

ทะเบียนรับ ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารลับที่หน่วยงานได้รับไว้

ทะเบียนส่ง ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารลับที่ส่งออกนอกบริเวณหน่วยงาน

ทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับ ใช้สำหรับบันทึกทางทะเบียนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับที่หน่วยงานจัดทำขึ้นใช้งานหรือได้ส่งออกหรือได้รับมา รวมทั้งบันทึกการปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับนั้น

ทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับให้ถือว่าเป็นข้อมูลข่าวสารลับด้วย

แบบทะเบียนรับ ทะเบียนส่งและทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับให้เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่เห็นสมควร หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะจัดให้มีระบบทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับขึ้นในหน่วยงานส่วนย่อยด้วยก็ได้ และให้นำความในข้อ ๒๕ ข้อ ๒๖ และข้อ ๒๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๒
การตรวจสอบ

ข้อ ๒๙ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นประธานกรรมการ และเจ้าหน้าที่อื่นอีกไม่น้อยกว่าสองคนเป็นกรรมการทำการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติตามระเบียนนี้และการมีอยู่ของข้อมูลข่าวสารลับที่มีอยู่ในทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับอย่างน้อยทุกหกเดือน และเสนอรายงานการตรวจสอบให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นทราบและสั่งการต่อไป

ข้อ ๓๐ เมื่อสงสัยว่าบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับได้รู้หรืออาจรู้ถึงข้อมูลข่าวสารลับหรือเมื่อสงสัยว่ามีการละเมิดการรักษาความลับของข้อมูลข่าวสารของราชการให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนโดยไม่ชักช้า

คณะกรรมการสอบสวนตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นผู้ซึ่งมิได้เป็นคณะกรรมการตรวจสอบตามข้อ ๒๙

หมวด ๔
การดำเนินการ

ส่วนที่ ๑
การจัดทำ

ข้อ ๓๑ การดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับในทุกขั้นตอน ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพียงเท่าที่จำเป็นต่อภารกิจ และจำกัดให้ทราบเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ข้อ ๓๒ ข้อมูลข่าวสารตามข้อ ๒๒ (๑) ให้แสดงชื่อหน่วยงานของรัฐเจ้าของเรื่อง เลขที่ชุดของจำนวนชุดทั้งหมด และเลขที่หน้าของจำนวนหน้าทั้งหมดไว้ทุกหน้าของข้อมูลข่าวสารลับ ทั้งนี้ จะแสดงชื่อหน่วยงานส่วนย่อยไว้ด้วยก็ได้

ข้อมูลข่าวสารตามข้อ ๒๒ (๓) ให้แสดงชื่อหน่วยงานของรัฐเจ้าของเรื่องและเลขที่ชุดของจำนวนชุดทั้งหมดไว้ที่กล่องหรือหีบห่อของข้อมูลข่าวสารลับนั้น ทั้งนี้ จะแสดงชื่อหน่วยงานส่วนย่อยไว้ด้วยก็ได้

ส่วนที่ ๒
การสำเนาและการแปล

ข้อ ๓๓ การสำเนา การแปลเอกสาร การเข้ารหัส หรือการถอดรหัสข้อมูลข่าวสารลับ ต้องบันทึก จำนวนชุด ยศ ชื่อ ตำแหน่งของผู้ดำเนินการ และชื่อหน่วยงานของรัฐที่จัดทำไว้ที่ข้อมูลข่าวสารลับฉบับต้นที่ตนครอบครองและที่ฉบับสำเนา ฉบับคำแปล ฉบับเข้ารหัส หรือฉบับถอดรหัส แล้วแต่กรณีด้วย

การบันทึกตามวรรคหนึ่ง ผู้ดำเนินการจะจัดทำโดยใช้รหัสลับก็ได้

ส่วนที่ ๓
การโอน

ข้อ ๓๔ การโอนข้อมูลข่าวสารลับระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือการโอนภายในหน่วยงานเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้โอนและเจ้าหน้าที่ผู้รับโอนจัดทำบันทึกการโอนและการรับโอนไว้เป็นหลักฐาน และให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับจดแจ้งการโอนข้อมูลข่าวสารลับดังกล่าวไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับด้วย

ส่วนที่ ๔

การส่งและการรับ

ข้อ ๓๕ การส่งข้อมูลข่าวสารลับภายในบริเวณหน่วยงานเดียวกันทุกชั้นความลับ ต้องใช้ใบปกข้อมูลข่าวสารลับปิดทับข้อมูลข่าวสารลับ

แบบใบปกข้อมูลข่าวสารลับให้เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ ๓๖ การส่งข้อมูลข่าวสารลับออกนอกบริเวณหน่วยงาน ต้องบรรจุซองหรือภาชนะทึบแสงสองชั้นอย่างมั่นคง

บนซองหรือภาชนะชั้นในให้จ่าหน้าระบุเลขที่หนังสือนำส่ง ชื่อหรือตำแหน่งผู้รับ และหน่วยงานผู้ส่ง พร้อมทั้งทำเครื่องหมายแสดงชั้นความลับทั้งด้านหน้าและด้านหลัง

บนซองหรือภาชนะชั้นนอกให้จ่าหน้าระบุข้อความเช่นเดียวกับบนซองหรือภาชนะชั้นใน แต่ไม่ต้องมีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับใด ๆ

ห้ามระบุชั้นความลับและชื่อเรื่องไว้ในใบตอบรับ แต่ให้ระบุเลขที่หนังสือส่ง วัน เดือน ปี จำนวนหน้าและหมายเลขฉบับไว้ในใบตอบรับดังกล่าว และเก็บรักษาใบตอบรับนั้นไว้จนกว่าจะได้รับคืนหรือยกเลิกชั้นความลับหรือทำลายข้อมูลข่าวสารลับนั้นแล้ว

แบบใบตอบรับให้เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ ๓๗ การส่งข้อมูลข่าวสารลับออกนอกบริเวณหน่วยงานภายในประเทศโดยเจ้าหน้าที่นำสาร ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือผู้ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมอบหมายมีอำนาจอนุญาตให้กระทำได้ และให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับลงทะเบียนก่อนส่งออก

การส่งข้อมูลข่าวสารลับตามวรรคหนึ่ง จะจัดให้มีผู้อารักขาการนำสารด้วยก็ได้

ข้อ ๓๘ เจ้าหน้าที่นำสารและผู้อารักขาการนำสาร มีหน้าที่ดังนี้

(๑) รักษาความปลอยภัยของข้อมูลข่าวสารลับตลอดเวลาที่นำออกนอกบริเวณหน่วยงานและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับที่อยู่ในความดูแลให้ปลอดภัย

(๒) จัดส่งข้อมูลข่าวสารลับแก่นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ ถ้านายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับหรือผู้ปฏิบัติการแทนไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ส่งข้อมูลข่าวสารลับนั้นแก่ผู้รับตามจ่าหน้า ถ้าผู้รับตามจ่าหน้าไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้นำข้อมูลข่าวสารลับกลับมาเก็บรักษาที่หน่วยงานของตน และแจ้งให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับบันทึกไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับ

หรือในกรณีที่สถานที่นำส่งอยู่ห่างจากหน่วยงานของรัฐที่ส่งและไม่สามารถเดินทางกลับภายในวันเดียวกันได้ ให้เก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยจนกว่าจะส่งมอบแก่นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับหรือผู้รับตามจ่าหน้า แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่นำสารไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้อารักขาการนำสารปฏิบัติหน้าที่แทน และให้รายงานนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับทราบโดยเร็ว

ข้อ ๓๙ การส่งข้อมูลข่าวสารลับออกนอกประเทศ ให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยถุงเมล์การทูตโดยอนุโลม หรือให้เจ้าหน้าที่ซึ่งมีฐานะทางการทูตถือไปด้วยตนเองก็ได้

ข้อ ๔๐ การส่งข้อมูลข่าวสารลับทั้งภายในประเทศและส่งออกนอกประเทศจะส่งทางโทรคมนาคม ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือโดยวิธีการอื่นใดก็ได้ แต่ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐก่อน

กรณีการส่งทางโทรคมนาคมให้ปฏิบัติตามคำแนะนำขององค์การรักษาความปลอดภัย

ข้อ ๔๑ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณทราบว่าข้อมูลข่าวสารที่รับไว้เป็นข้อมูลข่าวสารลับ ให้รีบส่งข้อมูลข่าวสารลับดังกล่าวให้แก่นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

ข้อ ๔๒ ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับลงชื่อในใบตอบรับแล้วคืนใบตอบรับนั้นแก่ผู้นำส่ง หรือจัดส่งใบตอบรับคืนแก่หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้ส่ง และลงทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับก่อนที่จะดำเนินการอย่างอื่น

ในกรณีที่ผู้รับยังไม่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับต่อไปได้ ให้ผู้รับนำข้อมูลข่าวสารลับที่ได้รับไปเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยตามระเบียบการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับที่หน่วยงานของรัฐนั้นกำหนด

ข้อ ๔๓ ในกรณีที่เป็นการส่งแก่ผู้รับตามจ่าหน้า ให้ผู้รับตามจ่าหน้าแจ้งต่อนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ เพื่อให้ลงทะเบียนในทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับโดยไม่ชักช้า

ส่วนที่ ๕
การเก็บรักษา

ข้อ ๔๔ การเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับ ให้หน่วยงานของรัฐเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย และให้กำหนดระเบียบการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับไว้เป็นการเฉพาะตามคำแนะนำขององค์การรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ ๖
การยืม

ข้อ ๔๕ การให้ยืมข้อมูลข่าวสารลับ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือผู้ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมอบหมายพิจารณาด้วยว่าผู้ยืมมีหน้าที่ดำเนินการในเรื่องที่ยืมและสามารถปฏิบัติตามระเบียบนี้ได้หรือไม่

ถ้าเรื่องที่ผู้ประสงค์จะขอยืมเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐอื่นเป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่อง การให้ยืมต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้นก่อน เว้นแต่ผู้ยืมจะเป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่องนั้นเอง

ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับทำบันทึกการยืม พร้อมทั้งจดแจ้งการยืมไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับด้วย

แบบบันทึกการยืมให้เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ส่วนที่ ๗
การทำลาย

ข้อ ๔๖ ในกรณีที่การเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดจะเสี่ยงต่อการรั่วไหลอันจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะพิจารณาสั่งทำลายข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดนั้นได้ หากพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำลาย

หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะสั่งทำลายข้อมูลข่าวสารลับนอกจากกรณีตามวรรคหนึ่งได้ต่อเมื่อได้ส่งข้อมูลข่าวสารลับให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ พิจารณาก่อนว่าไม่มีคุณค่าในการเก็บรักษา

ในการสั่งทำลายข้อมูลข่าวสารลับ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายข้อมูลข่าวสารลับขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นประธานกรรมการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอีกไม่น้อยกว่าสองคนเป็นกรรมการและเมื่อคณะกรรมการดังกล่าวได้ทำลายข้อมูลข่าวสารลับเสร็จแล้ว ให้จดแจ้งการทำลายไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับและจัดทำใบรับรองการทำลายข้อมูลข่าวสารลับด้วย ใบรับรองการทำลายให้เก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

ในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการอาจเสนอต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือกำหนดให้การใช้ดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐต้องได้รับความเห็นชอบจากบุคคลใดก่อนก็ได้

แบบใบรับรองการทำลายข้อมูลข่าวสารลับให้เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ส่วนที่ ๘
การปฏิบัติในเวลาฉุกเฉิน

ข้อ ๔๗ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีแผนการปฏิบัติในเวลาฉุกเฉิน โดยมีแผนการเคลื่อนย้าย แผนการพิทักษ์รักษา และแผนการทำลายข้อมูลข่าวสารลับ เพื่อนำมาปฏิบัติเป็นลำดับชั้นตามความรุนแรงของสถานการณ์

ส่วนที่ ๙
กรณีสูญหาย

ข้อ ๔๘ ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารลับสูญหาย ให้ผู้ทราบข้อเท็จจริงรายงานข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่ตนสังกัดทราบเพื่อดำเนินการต่อไป และให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับบันทึกการที่ข้อมูลข่าวสารลับสูญหายไว้ในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับด้วย

ส่วนที่ ๑๐
การเปิดเผย

ข้อ ๔๙ ในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับใดโดยมีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขเช่นใด ให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับนั้นได้ตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่กำหนด

ข้อ ๕๐ ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารลับใดไม่มีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับไว้ ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เจ้าหน้าที่นั้นได้รู้หรือควรจะรู้ข้อเท็จจริงว่าข้อมูลข่าวสารนั้นได้มีการกำหนดชั้นความลับไว้แล้ว

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๕๑ ให้เอกสารลับตามชั้นความลับที่มีอยู่ก่อน ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ เป็นข้อมูลข่าวสารลับตามระเบียบนี้โดยเอกสารลับชั้นปกปิดให้ถือว่ามีชั้นความลับอยู่ในชั้นลับนับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

แบบใบปกของเอกสารลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ ให้คงใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะหมด

แบบเอกสารต่าง ๆ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ ซึ่งมีอยู่ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับให้ใช้ได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้

ให้นายทะเบียนเอกสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับที่มีอยู่ก่อนตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ เป็นนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับตามระเบียบนี้

ให้เจ้าหน้าที่นำสารและผู้อารักขาการนำสารที่มีอยู่ก่อนตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ เป็นเจ้าหน้าที่นำสารและผู้อารักขาการนำสารตามระเบียบนี้

ข้อ ๕๒ ภายในหกเดือนนับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

(๑) ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้จัดทำมาแล้วเกินยี่สิบปี และมีการกำหนดชั้นความลับไว้ ถ้ามิได้มีการกำหนดชั้นความลับใหม่เป็นรายชิ้นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบถึงการกำหนดให้เป็นข้อมูลข่าวสารลับต่อไป ให้ถือว่าชั้นความลับนั้นเป็นอันยกเลิก

(๒) ให้หน่วยงานของรัฐตรวจสอบและกำหนดชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารที่ตนจัดทำขึ้นภายในยี่สิบปีก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับให้แล้วเสร็จทั้งหมด

หากหน่วยงานของรัฐแห่งใดมีเหตุจำเป็นไม่อาจจัดทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้ขอขยายระยะเวลาต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้อ ๕๓ ให้องค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือนและองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายทหารประสานการปฏิบัติในการจัดให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการและคำแนะนำการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็นและงบประมาณ

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๔

(ลงชื่อ) ชวน หลีกภัย

(นายชวน หลีกภัย)

นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวกที่ 3

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ ซึ่งเป็นระเบียบที่วางแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสาร และสถานที่ได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว และมีบทบัญญัติหลายประการที่ไม่เหมาะสมกับกาลปัจจุบันนำรายละเอียดในทางปฏิบัติมากำหนดไว้เกินความจำเป็น รวมทั้งระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการที่เป็นเอกสารมิให้รั่วไหลมีผลใช้บังคับแล้ว สมควรปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ” หมายความว่า มาตรการและการดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกันสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ให้พ้นจากการรั่วไหลการจารกรรม การก่อวินาศกรรม การบ่อนทำลาย การก่อการร้าย การกระทำที่เป็นภัยต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ และการกระทำอื่นใดที่เป็นการเปิดเผยสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ

“สิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสาร บริภัณฑ์ ยุทธภัณฑ์ ที่สงวน การรหัส ประมวลลับ และสิ่งอื่นใดบรรดาที่ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

“บริภัณฑ์” หมายความว่า เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องกล สิ่งอุปกรณ์ และสิ่งอื่นที่ กรช. ประกาศกำหนด

“ยุทธภัณฑ์” หมายความว่า สิ่งของทั้งหลายที่ใช้ประจำกาย หรือประจำหน่วยกำลังถืออาวุธของทางราชการ และสิ่งอื่นที่ กรช. ประกาศกำหนด

“ที่สงวน” หมายความว่า

(๑) สิ่งปลูกสร้างทุกชนิดสำหรับการป้องกันประเทศ ฐานทัพบก ฐานทัพเรือ ฐานทัพอากาศ โรงงานทำอาวุธหรือยุทธภัณฑ์ โรงช่างแสงหรือคลังอาวุธยุทธภัณฑ์ อู่เรือรบ ท่าเรืออันใช้เป็นฐานทัพเรือ สถานีวิทยุหรือโทรเลข หรือสถานีส่งและรับอาณัติสัญญาณ รวมทั้งสถานที่ใด ๆ ซึ่งใช้ในการสร้างหรือซ่อมแซมเรือรบ หรืออาวุธยุทธภัณฑ์ หรือวัตถุใด ๆ สำหรับใช้ในการสงคราม

(๒) ชุมทางรถไฟ โรงงาน และสถานที่ผลิตและจ่ายน้ำ หรือกระแสไฟฟ้าอันเป็นสาธารณูปโภค

(๓) สิ่งอื่นที่ กรช. ประกาศกำหนด

“การรหัส” หมายความว่า การใช้ประมวลลับ หรือรหัสแทนข้อความ หรือการส่งข่าวสารที่เป็นความลับ

“ประมวลลับ” หมายความว่า การนำตัวอักษร ตัวเลข คำพูด สัญญาณ สัญลักษณ์มาใช้แทนความหมายอันแท้จริงตามที่ตกลงกันไว้ เพื่อรักษาความลับในการส่งข่าวหรือติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

“การจารกรรม” หมายความว่า การกระทำใด ๆ โดยทางลับเพื่อให้ได้ล่วงรู้หรือได้ไปหรือส่งสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการให้แก่ผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่ หรือผู้ที่ไม่มีความจำเป็นต้องทราบ โดยมีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าการกระทำดังกล่าวเป็นผลร้ายต่อความมั่นคงแห่งชาติหรือความสงบเรียบร้อยภายใน หรือระบอบการปกครอง หรือเสถียรภาพของรัฐบาล หรือกระทำเพื่อประโยชน์แก่รัฐต่างประเทศ หรือเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

“การก่อวินาศกรรม” หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อทำลาย ทำความเสียหายต่อทรัพย์สิน วัสดุ ข้อมูลข่าวสาร อาคาร สถานที่ ยุทธปัจจัย ที่สงวน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือรบกวน ขัดขวาง แก้ไข เปลี่ยนแปลง หน่วงเหนี่ยวระบบการปฏิบัติงานใด ๆ รวมทั้งการประทุษร้ายต่อบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความปั่นป่วน หรือความเสียหายทางการเมือง การทหาร การเศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยา หรือทางหนึ่งทางใด

“การบ่อนทำลาย” หมายความว่า การกระทำใด ๆ ที่มุ่งก่อให้เกิดความแตกแยก ความปั่นป่วน ความกระด้างกระเดื่อง ซึ่งนำไปสู่การก่อความไม่สงบ หรือความอ่อนแอภายในชาติในทางการเมือง การทหาร การเศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยา หรือทางหนึ่งทางใด ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบอบหรือล้มล้างสถาบันการปกครองของประเทศ หรือเพื่อทำลายความจงรักภักดีของประชาชนต่อสถาบันชาติ หรือเพื่อประโยชน์แก่รัฐต่างประเทศ

“การก่อการร้าย” หมายความว่า การกระทำใด ๆ ที่สร้างความปั่นป่วนให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัว หรือเพื่อขู่เข็ญหรือบีบบังคับรัฐบาล หรือองค์การระหว่างประเทศ ให้กระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินที่สำคัญ

“ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน” หมายความว่า วัตถุ อาคาร สถานที่ หรือสิ่งอื่นใดที่มีคุณค่าต่อสภาพจิตวิทยาของสังคม ประชาชนมีความศรัทธาและหวงแหน หากสูญหาย หรือถูกกระทำให้ได้รับความเสียหาย พัง ทลาย หรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและเกียรติยศ แล้วจะกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของประชาชน และอาจส่งผลบั่นทอนความสงบเรียบร้อยของประเทศ

“เข้าถึง” หมายความว่า การที่บุคคลมีอำนาจหน้าที่ หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ได้ทราบ ครอบครอง ดำเนินการ หรือเก็บรักษาสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ รวมทั้งการที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในที่ซึ่งน่าจะได้ทราบเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการนั้นด้วย

“รั่วไหล” หมายความว่า สิ่งที่เป็นความลับของทางราชการได้ถูกครอบครองหรือได้ทราบโดยบุคคลผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่

“กรช.” หมายความว่า คณะกรรมการนโยบายรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการหรือบุคคลซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ

“เจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งและมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม กำกับดูแล ตลอดจนให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานนั้น

"องค์การรักษาความปลอดภัย" หมายความว่า สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี หรือศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหมหรือกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๕ การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร นอกจากต้องปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้แล้ว ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ด้วย

ข้อ ๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
บททั่วไป

ข้อ ๗ ให้หน่วยงานดังต่อไปนี้ เป็นองค์การรักษาความปลอดภัย

(๑) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือน มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในเรื่องการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติแก่หน่วยงานของรัฐฝ่ายพลเรือน และกำกับดูแล ตรวจสอบ พร้อมทั้งพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้ระบบการรักษาความปลอดภัยนั้นได้ผลสมบูรณ์อยู่เสมอ ยกเว้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยแก่หน่วยงานของรัฐฝ่ายตำรวจ

(๒) ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหมเป็นองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายทหาร มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในเรื่องการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติแก่หน่วยงานของรัฐฝ่ายทหาร และกำกับดูแล ตรวจสอบ พร้อมทั้งพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้ระบบการรักษาความปลอดภัยนั้นได้ผลสมบูรณ์อยู่เสมอ

(๓) กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายตำรวจ มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในเรื่องการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติแก่หน่วยงานของรัฐฝ่ายตำรวจ และกำกับดูแล ตรวจสอบ พร้อมทั้งพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้ระบบการรักษาความปลอดภัยนั้นได้ผลสมบูรณ์อยู่เสมอ

ข้อ ๘ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานของตน ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้มอบหมายหรือทำสัญญาจ้างให้เอกชนดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย ให้ผู้ได้รับมอบหมายหรือผู้เป็นคู่สัญญาซึ่งเป็นเอกชนดังกล่าวมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติตามระเบียบนี้ด้วย

ข้อ ๙ บุคคลที่จะเข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการในชั้นใด ต้องเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายความไว้วางใจ และให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการได้เฉพาะเรื่องที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่เห็นเป็นการสมควร หัวหน้าหน่วยงานของรัฐอาจขอให้องค์การรักษาความปลอดภัยช่วยตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่ของตนที่เกี่ยวข้องกับชั้นความลับได้

ข้อ ๑๑ การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ ให้ยึดถือหลักการจำกัดให้ทราบเท่าที่จำเป็น เพื่อปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดี ห้ามผู้ไม่มีหน้าที่หรือไม่ได้รับคำสั่งหรือไม่ได้รับการมอบหมายอย่างถูกต้องอ้างยศ ตำแหน่ง หรืออิทธิพลใดเพื่อเข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ

ข้อ ๑๒ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยเกิดประสิทธิผล ให้องค์การรักษาความปลอดภัยทุกฝ่ายประสานการปฏิบัติและประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินการจัดให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และคำแนะนำการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น

ให้หน่วยงานของรัฐนำหลักเกณฑ์ วิธีการ และคำแนะนำตามวรรคหนึ่งไปวางแผนกำหนดวิธีปฏิบัติ โดยประสานมาตรการรักษาความปลอดภัย และมาตรการที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งสอดส่อง และตรวจสอบมาตรการที่กำหนดไว้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผน ทั้งนี้ วิธีปฏิบัติที่กำหนดนั้นจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ และต้องคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ

ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยได้ตามความจำเป็น

ให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบจัดการอบรมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทราบโดยละเอียดถึงความจำเป็นและมาตรการของการรักษาความปลอดภัย และต้องจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติม โดยอยู่ภายใต้ความควบคุมของเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยหรือผู้บังคับบัญชาตามโอกาสอันสมควร

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่เห็นเป็นการสมควรหรืออย่างน้อยทุกห้าปี ให้นายกรัฐมนตรีจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสม

ข้อ ๑๔ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัยของประเทศ องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นใดของรัฐ อาจนำระเบียบนี้ไปใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๒
ประเภทชั้นความลับ

ข้อ ๑๕ ชั้นความลับของสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ แบ่งออกเป็น ๓ ชั้น คือ

(๑) ลับที่สุด (TOP SECRET)

(๒) ลับมาก (SECRET)

(๓) ลับ (CONFIDENTIAL)

ข้อ ๑๖ ลับที่สุด หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

ข้อ ๑๗ ลับมาก หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๘ ลับ หมายความว่า ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับบุคคลข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สถานที่ และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ

หมวด ๓
คณะกรรมการนโยบายรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

ข้อ ๑๙ ให้มีคณะกรรมการนโยบายรักษาความปลอดภัยแห่งชาติคณะหนึ่ง เรียกโดยย่อว่า “กรช” ประกอบด้วย

(๑) รัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย	เป็นประธานกรรมการ
(๒) เลขาธิการนายกรัฐมนตรี	เป็นรองประธานกรรมการคนที่หนึ่ง
(๓) เลขาธิการคณะรัฐมนตรี	เป็นรองประธานกรรมการคนที่สอง
(๔) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	เป็นกรรมการ
(๕) ปลัดกระทรวงกลาโหม	เป็นกรรมการ
(๖) ปลัดกระทรวงการคลัง	เป็นกรรมการ
(๗) ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ	เป็นกรรมการ
(๘) ปลัดกระทรวงคมนาคม	เป็นกรรมการ
(๙) ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	เป็นกรรมการ
(๑๐) ปลัดกระทรวงมหาดไทย	เป็นกรรมการ
(๑๑) เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา	เป็นกรรมการ
(๑๒) เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	เป็นกรรมการ
(๑๓) ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ	เป็นกรรมการ
(๑๔) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ	เป็นกรรมการ
(๑๕) ผู้บัญชาการทหารบก	เป็นกรรมการ
(๑๖) ผู้บัญชาการทหารเรือ	เป็นกรรมการ
(๑๗) ผู้บัญชาการทหารอากาศ	เป็นกรรมการ
(๑๘) เจ้ากรมข่าวทหาร	เป็นกรรมการ
(๑๙) ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ	เป็นกรรมการ
(๒๐) เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ	เป็นกรรมการและเลขานุการ
(๒๑) ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
(๒๒) ผู้บัญชาการศูนย์รักษาความปลอดภัย	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
(๒๓) ผู้บัญชาการกองบัญชาการตำรวจสันติบาล	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๒๐ ให้ กรช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบายและมาตรการการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(๒) กำหนดแนวทางปฏิบัติและอำนวยการตามนโยบายและมาตรการการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(๓) วินิจฉัยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

(๔) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ กรช. มอบหมาย

(๖) เชิญเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติมาชี้แจง หรือเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามความจำเป็น

(๗) ออกประกาศเพื่อปฏิบัติการตามระเบียบนี้

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๒๑ ในการประชุม กรช. ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการคนที่หนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการและรองประธานกรรมการคนที่หนึ่งไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการคนที่สองเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการและรองประธานกรรมการทั้งสองคนไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

ข้อ ๒๒ การประชุม กรช. ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ ๒๓ ให้สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของ กรช. และให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย พร้อมทั้งวิเคราะห์และสนธิข้อมูล ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(๒) สนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(๓) พิจารณาเสนอความเห็นต่อ กรช. เกี่ยวกับการให้มีกฎหมาย หรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กลไก และมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ กรช. มอบหมาย

หมวด ๔
การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล

ข้อ ๒๔ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคลโดยกำหนดมาตรการสำหรับใช้ปฏิบัติต่อผู้ที่อยู่ระหว่างรอบรรจุหรือแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่จะได้รับความไว้วางใจให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการหรือให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับราชการที่สำคัญ เพื่อเลือกเฟ้นและตรวจสอบให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นที่เชื่อแน่ว่าต้องเป็นผู้ที่ไม่เป็นภัย และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ

ข้อ ๒๕ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคล

(๒) รับรองความไว้วางใจบุคคลเพื่อให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ

ข้อ ๒๖ การตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคล ให้ใช้กับบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ที่อยู่ระหว่างรอบรรจุหรือแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๒) ผู้ที่เป็นลูกจ้างทดลองปฏิบัติงาน หรือฝึกงานก่อนบรรจุเข้าปฏิบัติงาน

(๓) เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ยังมิได้รับการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์ และผู้ที่ขอกลับเข้ารับราชการใหม่

(๔) เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรือตำแหน่งที่สำคัญของทางราชการ หรือที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการหรือทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

(๕) ผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งในประเทศหรือต่างประเทศของหน่วยงานของรัฐเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วมีข้อผูกพันให้เข้าปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

กรณีตาม (๑) และ (๒) ในระหว่างที่ต้องรอฟังผลการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคล ถ้าจำเป็นต้องรีบบรรจุหรือจ้างบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ก็ให้บรรจุหรือจ้างก่อนได้โดยมีเงื่อนไขว่าถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้นั้นมีความประพฤติหรือมีประวัติและพฤติการณ์ไม่เหมาะสมให้หน่วยงานของรัฐสั่งเลิกบรรจุหรือเลิกจ้างได้

หากผลการตรวจสอบปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติการณ์ที่น่าสงสัยหรือมีการกระทำอันก่อให้เกิดความไม่น่าไว้วางใจซึ่งอาจเป็นภัยต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ ให้ย้ายผู้นั้นออกจากตำแหน่งหน้าที่นั้นโดยเร็วและพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยให้รายงานองค์การรักษาความปลอดภัยทราบด้วย

การตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๒๗ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลโดยละเอียด สำหรับบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) บุคคลที่จะเข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการชั้นลับที่สุด หรือลับมากหรือการรหัส

(๒) บุคคลที่มีพฤติการณ์ หรือปรากฏข่าวสาร หรือติดต่อกับบุคคล หรือองค์การทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่จะเป็นภัยต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ

(๓) บุคคลที่จะได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในหน่วยงานของรัฐ

ให้นำความในวรรคสามและวรรคสี่ของข้อ ๒๖ มาใช้บังคับกับการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลโดยละเอียดด้วย

ข้อ ๒๘ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับรองความไว้วางใจบุคคลเพื่อให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการตามชั้นความลับที่จะได้มอบหมายให้ปฏิบัติโดยยึดถือผลการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลนั้น

บุคคลใดจะได้รับการรับรองความไว้วางใจ จะต้องผ่านการอบรมหรือชี้แจงในเรื่องการรักษาความปลอดภัยตามระเบียบนี้เสียก่อน และลงนามในบันทึกรับรองการรักษาความลับเมื่อเข้ารับตำแหน่งหน้าที่

ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน หัวหน้าหน่วยงานของรัฐอาจรับรองความไว้วางใจบุคคลโดยไม่ต้องรอฟังผลการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลได้ตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กำลังรอฟังผลการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลเพื่อบรรจุหรือแต่งตั้งบุคคลเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตำแหน่งใด ถ้าจำเป็นต้องรีบบรรจุหรือแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นโดยด่วน ก็ให้บรรจุหรือจ้างก่อนได้ โดยมีเงื่อนไขว่าถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้นั้นมีความประพฤติหรือมีประวัติและพฤติการณ์ไม่เหมาะสม ก็ให้เลิกบรรจุหรือเลิกจ้าง

(๒) ในกรณีที่เป็นการมอบหมายความไว้วางใจให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่เป็นการชั่วคราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ

แบบบันทึกรับรองการรักษาความลับเมื่อเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๒๙ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีทะเบียนความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนตามระดับความไว้วางใจที่แต่ละคนได้รับอนุมัติ และต้องแก้ไขทะเบียนความไว้วางใจให้ตรงตามใบรับรองความไว้วางใจ ตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคคล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบุคคลหรือมีพฤติการณ์ที่สงสัยว่าบุคคลนั้นจะไม่เหมาะสมกับความไว้วางใจที่ได้รับอยู่ จะต้องตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลใหม่และแก้ไขทะเบียนความไว้วางใจทันที

แบบทะเบียนความไว้วางใจ และแบบใบรับรองความไว้วางใจ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐจะมอบหมายให้บุคคลใดปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความลับของทางราชการ บุคคลนั้นต้องผ่านการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคล และให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแต่งตั้งบุคคลซึ่งได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ โดยบันทึกชื่อบุคคลดังกล่าวลงในทะเบียนความไว้วางใจ

(๒) มีหนังสือหรือใบรับรองความไว้วางใจให้เป็นหลักฐาน เมื่อต้องส่งบุคคลไปประชุมหรือเข้าร่วมในกิจการอื่นใดที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ ชั้นลับที่สุดหรือลับมากนอกหน่วยงานต้นสังกัด

ข้อ ๓๑ ในกรณีที่บุคคลใดจะพ้นจากภารกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ให้หน่วยงานของรัฐคัดชื่อออกจากทะเบียนความไว้วางใจ

(๒) ให้บุคคลนั้นคืนข้อมูลข่าวสารกับหลักฐานต่าง ๆ ให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัย

(๓) ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัย ชี้แจงให้บุคคลนั้นได้ทราบถึงความเสียหายต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐในการเปิดเผยความลับของทางราชการ และให้บุคคลนั้นลงชื่อในบันทึกรับรองการรักษาความลับเมื่อพ้นจากภารกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ไว้เป็นหลักฐาน

แบบบันทึกรับรองการรักษาความลับเมื่อพ้นจากภารกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๓๒ บุคคลที่พ้นจากภารกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ไปแล้ว เมื่อกลับเข้าทำงานในภารกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ ต้องตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลใหม่ตามระเบียบนี้

หมวด ๕
การรักษาความปลดภัยเกี่ยวกับสถานที่

ข้อ ๓๓ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่โดยกำหนดมาตรการเพื่อพิทักษ์รักษาให้ความปลอดภัยแก่ที่สงวน อาคาร และสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลข่าวสารในอาคารและสถานที่ดังกล่าวให้พ้นจากการโจรกรรม การจารกรรม การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย หรือเหตุอื่นใดอันอาจทำให้เสียความสามารถในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานของรัฐได้

ข้อ ๓๔ ในการพิจารณาเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ให้หน่วยงานของรัฐคำนึงถึงภยันตรายดังต่อไปนี้

(๑) ภยันตรายที่เกิดจากปรากฏการณ์ธรรมชาติและอุบัติเหตุ เช่น พายุ น้ำท่วม ฟ้าผ่า แผ่นดินไหว ดินถล่ม และเพลิงไหม้

(๒) ภยันตรายที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ได้แก่ การกระทำโดยเปิดเผย เช่น การจลาจล การก่อความไม่สงบ และการโจมตีของฝ่ายตรงข้าม และการกระทำโดยไม่เปิดเผย เช่น การโจรกรรม การจารกรรม การก่อวินาศกรรม และการก่อการร้าย

ข้อ ๓๕ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

(๒) กำหนดมาตรการการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

(๓) ดำเนินการสำรวจและตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

ข้อ ๓๖ แผนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ ให้จัดทำขึ้นโดยพิจารณาถึงสิ่งดังต่อไปนี้

(๑) ระดับความสำคัญของหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานของรัฐซึ่งมีความแตกต่างกัน

(๒) สถานการณ์และสภาพแวดล้อมโดยรอบพื้นที่ ได้แก่ ลักษณะภูมิศาสตร์และทำเลที่ตั้งของหน่วยงานของรัฐ อุดมการณ์หรือทัศนคติของประชาชนในพื้นที่นั้น ตลอดจนพฤติการณ์ที่อาจเป็นภัยของฝ่ายตรงข้าม

(๓) ข่าวสาร สิ่งบอกเหตุ และการเตือนภัย ตลอดจนการสนับสนุนช่วยเหลือที่อาจขอรับจากหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

(๔) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของอาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่ต้องควบคุมดูแล

(๕) งบประมาณที่จะใช้ในการวางมาตรการการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

(๖) การออกแบบก่อสร้างที่สงวน อาคารและสถานที่ หรือเครื่องกีดขวางของทางราชการที่มีความสำคัญ หรือความลับที่ต้องพิทักษ์รักษา ให้คำนึงถึงด้านการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

(๗) การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของรัฐนั้น และกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

(๘) การรายงานผลการสำรวจหรือการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยต่อผู้บังคับบัญชา

ข้อ ๓๗ มาตรการการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย โดยกำหนดขอบเขตที่แน่ชัดในการควบคุมการเข้าและออก

(๒) ใช้เครื่องกีดขวาง เพื่อป้องกัน ขัดขวางหรือหน่วงเหนี่ยวบุคคลและยานพาหนะที่ไม่มีสิทธิเข้าไปในพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย

(๓) ให้แสงสว่างเพื่อปกป้องพื้นที่ที่มีความสำคัญ และเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบพื้นที่

(๔) จัดให้มีระบบสัญญาณเตือนภัยสำหรับตรวจและเตือนให้ทราบ เมื่อมีการเข้าใกล้หรือการล่วงล้ำเข้ามาในพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย

(๕) ควบคุมบุคคลเพื่อตรวจสอบให้ทราบว่าเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ผ่านเข้าพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย พื้นที่ควบคุม หรือพื้นที่หวงห้าม

(๖) ควบคุมยานพาหนะ เพื่อให้ทราบว่ายานพาหนะใดได้รับอนุญาตให้ผ่านเข้าในพื้นที่ที่มีการควบคุมและมีบันทึกเป็นหลักฐานการเข้าและออก

(๗) จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสถานที่ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัยประจำวัน นายตรวจเวรรักษาความปลอดภัยประจำวัน ยามรักษาการณ์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๘) ป้องกันอัคคีภัย โดยต้องวางแผนและกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎกระทรวง และมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนคำสั่งของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้

ข้อ ๓๘ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการสำรวจและการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ตามความเหมาะสม โดยขอคำแนะนำจากองค์การรักษาความปลอดภัย

หมวด ๖
การรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ

ข้อ ๓๙ ในหมวดนี้

“การประชุมลับ” หมายความว่า การร่วมปรึกษาหารือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ และให้หมายความรวมถึงการหาข้อยุติ ข้อพิจารณา ความเห็น การอภิปราย การบรรยาย การบรรยายสรุป และเหตุการณ์ที่ปรากฏในการประชุมลับนั้นด้วย

ข้อ ๔๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ โดยกำหนดมาตรการเพื่อพิทักษ์รักษาสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการที่ปรากฏในการประชุมลับไม่ให้มีการรั่วไหล รบกวน ขัดขวางการประชุม หรือถูกจารกรรม รวมทั้งคุ้มครองบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมลับนั้นจากการก่อวินาศกรรม

ข้อ ๔๑ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเจ้าของเรื่องที่จะมีการประชุมลับเป็นผู้รับผิดชอบจัดประชุมและรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการประชุมนั้น หรืออาจมอบหมายให้บุคคลที่เหมาะสมเป็นผู้ดำเนินการแทนได้

ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือผู้ได้รับมอบหมายให้รักษาความปลอดภัยในการประชุมลับแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ และนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับรวมทั้งแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการประชุมและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๔๒ ในกรณีที่ผู้เข้าประชุมแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องวางมาตรการการรักษาความปลอดภัยเฉพาะในฝ่ายตนแล้ว การวางมาตรการดังกล่าวต้องสอดคล้องกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับตามระเบียบนี้ และให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของฝ่ายนั้นขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประสานงานในเรื่องการรักษาความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ

ข้อ ๔๓ การรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับต้องคำนึงถึงหลักการ ดังต่อไปนี้

(๑) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมลับ ต้องผ่านการตรวจสอบประวัติและพฤติการณ์บุคคลพร้อมทั้งได้รับความไว้วางใจให้เข้าถึงความลับในการประชุมนั้น และการปฏิบัติงานให้อยู่ในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับนั้น สำหรับผู้ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ ต้องไม่ได้รับทราบหรือครอบครองสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการในการประชุม

(๒) ห้ามนำเครื่องมือสื่อสาร วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องบันทึกภาพหรือเสียงเข้าไปในสถานที่ประชุม และต้องไม่นำเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ หรือข้อมูลข่าวสารใด ๆ ออกนอกสถานที่ประชุมนั้น

ข้อ ๔๔ การรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย

(๒) ดำเนินการรักษาความปลอดภัย

(๓) ประสานงานการรักษาความปลอดภัย

(๔) กำหนดวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ

(๕) แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน

(๖) บรรยายหรือบรรยายสรุปเรื่องที่เป็นความลับ

ข้อ ๔๕ การกำหนดพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ ประกอบด้วยสิ่งดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดอาณาเขตที่ใช้ในการประชุมลับ ที่ทำการของผู้เข้าประชุมลับและสถานที่ที่ใช้เก็บรักษาสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ และจัดให้มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยตามความจำเป็นและเหมาะสมไว้ล่วงหน้าก่อนเปิดการประชุมลับ

(๒) กำหนดให้มีบัตรผ่านหรือป้ายแสดงตนสำหรับใช้ควบคุมบุคคล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการกำหนดพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

ข้อ ๔๖ เจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจตราและตรวจสอบทางเทคนิคตลอดในพื้นที่ที่กำหนดให้มีการรักษาความปลอดภัยทั้งหมดอย่างละเอียดก่อนวันเปิดประชุมลับและระหว่างการประชุมลับ

(๒) ในกรณีที่การประชุมลับนั้นมีความสำคัญมาก หน่วยงานของรัฐอาจขอความช่วยเหลือจากองค์การรักษาความปลอดภัยได้ หลังจากที่องค์การรักษาความปลอดภัยตรวจสอบแล้ว ให้ส่งมอบความรับผิดชอบในพื้นที่นั้นเป็นลายลักษณ์อักษรแก่เจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับหรือผู้แทนหน่วยงานนั้น

การปฏิบัติต่อสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ การควบคุมดูแลการประชุมลับ การทำลายข้อมูลข่าวสารลับที่ไม่ใช้แล้ว ให้อยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับและนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

ข้อ ๔๗ ในกรณีที่มีผู้มาติดต่อกับผู้เข้าประชุมในการประชุมลับ ผู้รับผิดชอบจัดประชุมต้องจัดให้มีการปฏิบัติตามข้อ ๓๗ (๕) และข้อ ๔๕ (๒) โดยอนุโลม

ข้อ ๔๘ กรณีจำเป็นต้องมีการแถลงข่าวเกี่ยวกับการประชุมลับ ให้ผู้รับผิดชอบจัดประชุมดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดสถานที่ที่ใช้แถลงข่าวขึ้นโดยเฉพาะ และควรอยู่นอกพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ

(๒) กำหนดให้ผู้แถลงข่าว หัวข้อที่จะนำแถลง และข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมลับก่อน หรือในกรณีที่ที่ประชุมลับมอบหมายให้มีผู้แถลงข่าวหลายคน ผู้แถลงข่าวแต่ละคนต้องแถลงเฉพาะเรื่องที่ตนได้รับอนุมัติจากที่ประชุมลับเท่านั้น

(๓) ควบคุมให้การแถลงข่าวหรือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และผู้เข้ารับฟังเป็นไปด้วยความเหมาะสม

ข้อ ๔๙ ในกรณีที่เป็นการบรรยายหรือการบรรยายสรุปเรื่องที่เป็นความลับนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับแล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) กำหนดชั้นความลับของการบรรยายหรือการบรรยายสรุป โดยถือตามชั้นความลับที่สูงสุดในข้อมูลข่าวสาร หรือสิ่งที่ใช้ประกอบการบรรยายหรือการบรรยายสรุปนั้น

(๒) กำหนดให้ผู้เข้ารับฟังทุกคนต้องได้รับความไว้วางใจให้เข้าถึงชั้นความลับของการบรรยายหรือการบรรยายสรุปนั้น

(๓) เมื่อเริ่มและสิ้นสุดการบรรยายหรือการบรรยายสรุป ผู้บรรยายต้องแจ้งให้ผู้เข้ารับฟังรับทราบชั้นความลับของการบรรยาย และเน้นย้ำให้ดำเนินการรักษาความปลอดภัยต่อสิ่งที่ได้รับฟังจากการบรรยายหรือการบรรยายสรุปนั้น

หมวด ๗
การละเมิดการรักษาความปลอดภัย

ข้อ ๕๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการละเมิดฝ่าฝืน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยที่กำหนดไว้ จะโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม อันเป็นเหตุให้ความลับของทางราชการรั่วไหล หรือเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพย์สินของรัฐได้รับความเสียหาย

ข้อ ๕๑ ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้พบเห็นหรือทราบ หรือสงสัยว่าจะมีหรือมีการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัย รีบดำเนินการเบื้องต้นเพื่อลดความเสียหายให้เหลือน้อยที่สุดและรายงานผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัย หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือแจ้งเจ้าของเรื่องเดิมทราบโดยเร็วที่สุด

ข้อ ๕๒ ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมการรักษาความปลอดภัยหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) สำรวจและตรวจสอบความเสียหายอันเกิดจากการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัย

(๒) ดำเนินการเพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายให้เหลือน้อยที่สุด

(๓) สำรวจตรวจสอบและค้นหาสาเหตุแห่งการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยตลอดจนจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่าง ๆ

(๔) ดำเนินการแก้ไขมาตรการการรักษาความปลอดภัยให้รัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันมิให้มีการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยเกิดขึ้นอีก

(๕) รายงานรายละเอียดเกี่ยวกับการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากมีข้อมูลข่าวสารลับสูญหายให้รายงานและบันทึกลงในทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับด้วย

(๖) หากปรากฏหลักฐานหรือข้อสงสัยว่าเกิดการจารกรรม หรือการก่อวินาศกรรม ให้รายงานและขออนุมัติผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อแจ้งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในด้านการสืบสวนดำเนินการต่อไป

ข้อ ๕๓ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๕๒ แล้ว ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งให้หน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องเดิมหรือเจ้าของสถานที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทันที

(๒) สอบสวนเพื่อให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ละเมิดและผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบต่อการละเมิดนั้น

(๓) พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องและป้องกันมิให้เหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

(๔) พิจารณาดำเนินการลงโทษตามกฎหมายต่อผู้ละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยหรือผู้จะละเมิด และผู้รับผิดชอบต่อการละเมิดนั้น

ข้อ ๕๔ ให้หน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องเดิมหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาว่าสมควรลดหรือยกเลิกชั้นความลับของสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการนั้นหรือไม่

(๒) ขจัดความเสียหายอันเกิดจากการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยที่จะมีต่อความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งรัฐ ในการนี้ อาจต้องเปลี่ยนนโยบายและแผนพร้อมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควร

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๕๕ ให้สิ่งที่เป็นความลับของทางราชการที่มีอยู่ก่อนตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ เป็นสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการตามระเบียบนี้

บรรดาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยที่ได้กำหนดไว้ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้คงมีผลใช้บังคับต่อไป จนกว่าจะได้มีการกำหนดขึ้นใหม่ตามระเบียบนี้

แบบเอกสารต่าง ๆ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ ซึ่งมีอยู่ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะมีการกำหนดแบบตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๒
อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ
นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวกที่ 4

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๒๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖ เสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๒๖ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

๓.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๐๖

๓.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ พ.ศ. ๒๕๐๗

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๑๖

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัด หรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน เว้นแต่กรณีที่กล่าวในข้อ ๕

ข้อ ๔ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ ในกรณีที่กฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๖ ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

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

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ข้อ ๗ คำอธิบายซึ่งกำหนดไว้ท้ายระเบียบ ให้ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่ใช้ในงานสารบรรณและให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อ ๘ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและจัดทำคำอธิบายกับให้มีหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

การตีความ การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก และคำอธิบายตามวรรคหนึ่ง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะขอความเห็นจากคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

หมวด ๑
ชนิดของหนังสือ

ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๙.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๙.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๙.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๙.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๙.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ข้อ ๑๐ หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๑๐.๑ หนังสือภายนอก

๑๐.๒ หนังสือภายใน

๑๐.๓ หนังสือประทับตรา

๑๐.๔ หนังสือสั่งการ

๑๐.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๑๐.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ ๑
หนังสือภายนอก

ข้อ ๑๑ หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ ๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๑.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการ หรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย

๑๑.๓ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๑.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๑.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๑.๖ อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ และเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราช ของหนังสือนั้น

การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย

๑๑.๗ สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

๑๑.๘ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

๑๑.๙ คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๑๑.๑๐ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๓

๑๑.๑๑ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

๑๑.๑๒ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑๑.๑๓ โทร. ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ไว้ด้วย

๑๑.๑๔ สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการ หรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็ม หรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบ และแนบรายชื่อไปด้วย

ส่วนที่ ๒
หนังสือภายใน

ข้อ ๑๒ หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ ๒ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือโดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมาให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๒.๒ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

๑๒.๓ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๒.๔ เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

๑๒.๕ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๑๒.๖ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ระบุไว้ในข้อนี้

๑๒.๗ ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ปฏิบัติตามข้อ ๑๑.๑๐ และข้อ ๑๑.๑๑ โดยอนุโลม

ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะเพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

ส่วนที่ ๓
หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๓ หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

๑๓.๑ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๑๓.๒ การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

๑๓.๓ การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

๑๓.๔ การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๑๓.๕ การเตือนเรื่องที่ค้าง

๑๓.๖ เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

ข้อ ๑๔ หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๓ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๔.๑ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๑๔.๒ ถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง

๑๔.๓ ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑๔.๔ ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก

๑๔.๕ ตราชื่อส่วนราชการ ให้ประทับตราชื่อส่วนราชการตามข้อ ๗๒ ด้วยหมึกแดง และให้ผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

๑๔.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

๑๔.๗ ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

๑๔.๘ โทร. หรือที่ตั้ง ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง และหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ด้วย ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ ให้ลงที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง โดยให้ลงตำบลที่อยู่ตามความจำเป็น และแขวงไปรษณีย์ (ถ้ามี)

ส่วนที่ ๔
หนังสือสั่งการ

ข้อ ๑๕ หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

ข้อ ๑๖ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๔ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๖.๑ คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

๑๖.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มฉบับแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทินทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง

๑๖.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย แล้วจึงลงข้อความที่สั่ง และวันใช้บังคับ

๑๖.๕ สั่ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

๑๖.๖ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่ง และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๑๖.๗ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

ข้อ ๑๗ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๕ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๗.๑ ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ

๑๗.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ

๑๗.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

๑๗.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

๑๗.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

๑๗.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อระเบียบ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้าย เป็นข้อผู้รักษาการ ระเบียบใด ถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่อง จะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๗.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

๑๗.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๑๗.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ข้อ ๑๘ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๖ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๑๘.๑ ข้อบังคับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๒ ว่าด้วย ให้ลงชื่อของข้อบังคับ

๑๘.๓ ฉบับที่ ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

๑๘.๔ พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๕ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

๑๘.๖ ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อ ๆ โดยให้ ข้อ ๑ เป็นชื่อข้อบังคับ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการ ข้อบังคับใด ถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

๑๘.๗ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกข้อบังคับ

๑๘.๘ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๑๘.๙ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

ส่วนที่ ๕
หนังสือประชาสัมพันธ์

ข้อ ๑๙ หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

ข้อ ๒๐ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๗ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๐.๑ ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ

๒๐.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ

๒๐.๓ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศและข้อความที่ประกาศ

๒๐.๔ ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกประกาศ

๒๐.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๒๐.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศ

ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็น แจ้งความ

ข้อ ๒๑ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๘ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๑.๑ แถลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์

๒๑.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกแถลงการณ์

๒๑.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกแถลงการณ์หลายฉบับในเรื่องเดียวที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

๒๑.๔ ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกแถลงการณ์และข้อความที่แถลงการณ์

๒๑.๕ ส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์

๒๑.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกแถลงการณ์

ข้อ ๒๒ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ ให้จัดทำตามแบบที่ ๙ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๒.๑ ข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

๒๒.๒ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกข่าว

๒๒.๓ ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกข่าวหลายฉบับในเรื่องเดียวที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

๒๒.๔ ข้อความ ให้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องของข่าว

๒๒.๕ ส่วนราชการที่ออกข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

๒๒.๖ วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข่าว

ส่วนที่ ๖
หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ข้อ ๒๓ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

ข้อ ๒๔ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๑๐ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๔.๑ เลขที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือรับรองโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง หรือลงเลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

๒๔.๒ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และจะลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของหนังสือด้วยก็ได้

๒๔.๓ ข้อความ ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า แล้วต่อด้วยชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง ในกรณีเป็นบุคคลให้พิมพ์ชื่อเต็มโดยมีคำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานที่ผู้นั้นทำงานอยู่อย่างชัดแจ้งแล้วจึงลงข้อความที่รับรอง

๒๔.๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง

๒๔.๕ ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนราชการผู้ออกหนังสือ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

๒๔.๖ ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือ

๒๔.๗ รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้รับการรับรอง ในกรณีที่การรับรองเป็นเรื่องสำคัญที่ออกให้แก่บุคคลให้ติดรูปถ่ายของผู้ที่ได้รับการรับรอง ขนาด ๔ × ๖ เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก ประทับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือบนขอบล่างด้านขวาของรูปถ่ายคาบต่อลงบนแผ่นกระดาษ และให้ผู้นั้นลงลายมือชื่อไว้ใต้รูปถ่ายพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อด้วย

ข้อ ๒๕ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๕.๑ รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น

๒๕.๒ ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

๒๕.๓ เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปีที่ประชุม

๒๕.๔ ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

๒๕.๕ ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

๒๕.๖ ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมิได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

๒๕.๗ ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มิได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

๒๕.๘ เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

๒๕.๙ ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุม และเรื่องที่ประชุม กับมติ หรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

๒๕.๑๐ เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

๒๕.๑๑ ผู้จดรายงานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดรายงานการประชุมครั้งนั้น

ข้อ ๒๖ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้มีหัวข้อดังต่อไปนี้

๒๖.๑ ชื่อหรือตำแหน่งที่บันทึกถึง โดยใช้คำขึ้นต้นตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๒๖.๒ สาระสำคัญของเรื่อง ให้ลงใจความของเรื่องที่บันทึก ถ้ามีเอกสารประกอบก็ให้ระบุไว้ด้วย

๒๖.๓ ชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึก และในกรณีที่ไม่ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกไว้ด้วย

การบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกระบุคำขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปี กำกับใต้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปี กำกับเท่านั้น

ข้อ ๒๗ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือ

หนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

ส่วนที่ ๗
บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๒๘ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๒๘.๑ ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒๘.๒ ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๒๘.๓ ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป้ง ๓๒ พอยท์ ให้เห็นได้ชัดบนหนังสือและบนซอง ตามที่กำหนดไว้ในแบบที่ ๑ แบบที่ ๒ แบบที่ ๓ และแบบที่ ๑๕ ท้ายระเบียบ โดยให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือด่วน สำหรับหนังสือตามข้อ ๒๘.๑ ข้อ ๒๘.๒ และข้อ ๒๘.๓ แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

ข้อ ๒๙ เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓๐ หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาคู่ฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ

สำเนาคู่ฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

ข้อ ๓๑ หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา

สำเนาหนังสือนี้ให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง และตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

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

เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่างๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

ข้อ ๓๓ สรรพนามที่ใช้ในหนังสือ ให้ใช้ตามฐานะแห่งความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของหนังสือและผู้รับหนังสือตามภาคผนวก ๒

ข้อ ๓๔ หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้ทำตามแบบที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๔

สำหรับหนังสือที่เป็นภาษาอื่นๆ ซึ่งมิใช่ภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามประเพณีนิยม

หมวด ๒
การรับและส่งหนังสือ

ส่วนที่ ๑
การรับหนังสือ

ข้อ ๓๕ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ ๓๖ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ ๓๗ ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ ๑๒ ท้ายระเบียบ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๓๗.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

๓๗.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

๓๗.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ ๓๘ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ ๑๓ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๓๘.๑ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

๓๘.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๓๘.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓๘.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

๓๘.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๓๘.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๓๘.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๓๘.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๓๘.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๓๙ จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ ๔๘ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ ๔๐ การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๒
การส่งหนังสือ

ข้อ ๔๑ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ ๔๒ ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

ข้อ ๔๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๔๓.๑ ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ ๑๔ ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๓.๑.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

๔๓.๑.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

๔๓.๑.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

๔๓.๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

๔๓.๑.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๓.๑.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๔๓.๑.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๔๓.๑.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๔๓.๒ ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาคู่ฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔๓.๑.๒ และข้อ ๔๓.๑.๔

ข้อ ๔๔ ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก

หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาว กาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

ข้อ ๔๕ การจ่าหน้าซอง ให้ปฏิบัติตามแบบที่ ๑๕ ท้ายระเบียบ

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ให้ปฏิบัติตามข้อ ๒๘

ในกรณีไม่ใช้สมุดส่งหนังสือ ให้มีใบรับหนังสือตามข้อ ๔๘ แนบติดซองไปด้วย

ข้อ ๔๖ การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด

การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาผนึกติดไว้ที่สำเนาคู่ฉบับ

ข้อ ๔๗ หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ ๔๘ สมุดส่งหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๖ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๘.๑ เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง

๔๘.๒ จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ

๔๘.๓ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๘.๔ หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ

๔๘.๕ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

๔๘.๖ วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ

๔๘.๗ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ ๔๙ ใบรับหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๗ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๔๙.๑ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือฉบับนั้น

๔๙.๒ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๔๙.๓ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๔๙.๔ รับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

๔๙.๕ เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ

๔๙.๖ ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

ส่วนที่ ๓
บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๕๐ เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อยและรวดเร็ว ส่วนราชการจะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัตินั้นไว้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วย ในการนี้ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๕๑ บัตรตรวจค้น ให้จัดทำตามแบบที่ ๑๘ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๑.๑ เรื่อง รหัส ให้ลงเรื่องและรหัสตามหมวดหมู่ของหนังสือ

๕๑.๒ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนตามที่ปรากฏในทะเบียนหนังสือรับ

๕๑.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือ

๕๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือ

๕๑.๕ รายการ ให้ลงเรื่องย่อของหนังสือเพื่อให้ทราบว่า หนังสือนั้นมาจากที่ใด เรื่องอะไร

๕๑.๖ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือนั้นเพื่อให้ทราบว่าส่งไปที่ใด เมื่อใด

หมวด ๓
การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

ส่วนที่ ๑
การเก็บรักษา

ข้อ ๕๒ การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

ข้อ ๕๓ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ข้อ ๕๔ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

๕๔.๑ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ ๑๙ ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๔.๑.๑ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

๕๔.๑.๒ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๓ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๔.๑.๔ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๗๐.๒ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาการเก็บไว้อย่างใดหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

เพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

หมวด ๔
มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

ข้อ ๗๑ ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ ให้ใช้ตามแบบที่ ๒๖ ท้ายระเบียบ มี ๒ ขนาด คือ

๗๑.๑ ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

๗๑.๒ ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ข้อ ๗๒ ตราชื่อส่วนราชการให้ใช้ตามแบบที่ ๒๗ ท้ายระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกันเส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑตามข้อ ๗๑.๑ ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตรา

ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้ โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

ข้อ ๗๓ ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บ เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาการเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. .... หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ ๒๔ พอยท์

ข้อ ๗๔ มาตรฐานกระดาษและซอง

๗๔.๑ มาตรฐานกระดาษโดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก ๖๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ

๗๔.๑.๑ ขนาดเอ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๑๐ มิลลิเมตร × ๒๙๗ มิลลิเมตร

๗๔.๑.๒ ขนาดเอ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๔๘ มิลลิเมตร × ๒๑๐ มิลลิเมตร

๗๔.๑.๓ ขนาดเอ ๘ หมายความว่า ขนาด ๕๒ มิลลิเมตร × ๗๔ มิลลิเมตร

๗๔.๒ มาตรฐานซอง โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก ๘๐ กรัมต่อตารางเมตร เว้นแต่ซองขนาดซี ๔ ให้ใช้กระดาษน้ำหนัก ๑๒๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๔ ขนาด คือ

๗๔.๒.๑ ขนาดซี ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๒๙ มิลลิเมตร × ๓๒๔ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๒ ขนาดซี ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๖๒ มิลลิเมตร × ๒๒๙ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๓ ขนาดซี ๖ หมายความว่า ขนาด ๑๑๔ มิลลิเมตร × ๑๖๒ มิลลิเมตร

๗๔.๒.๔ ขนาดดีแอล หมายความว่า ขนาด ๑๑๐ มิลลิเมตร × ๒๒๐ มิลลิเมตร

ข้อ ๗๕ กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๑ ด้วยหมึกสีดำหรือทำเป็นครุฑดุน ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ ตามแบบที่ ๒๘ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๗๖ กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ หรือขนาดเอ ๕ พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย ตามแบบที่ ๒๙ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๗๗ ซองหนังสือ ให้พิมพ์ครุฑตามข้อ ๗๑.๒ ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง

๗๗.๑ ขนาดซี ๔ ให้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ โดยไม่ต้องพับ มีชนิดธรรมดาและขยายข้าง

๗๗.๒ ขนาดซี ๕ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๒

๗๗.๓ ขนาดซี ๖ ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๔

๗๗.๔ ขนาดดีแอล ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๓

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องใช้ซองสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศโดยเฉพาะ อาจใช้ซองพิเศษสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศและพิมพ์ตราครุฑตามที่กล่าวข้างต้นได้โดยอนุโลม

ข้อ ๗๘ ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือ ตามแบบที่ ๑๒ ท้ายระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด ๒.๕ เซนติเมตร × ๕ เซนติเมตร มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

ข้อ ๗๙ ทะเบียนหนังสือรับ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้รับหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่น ตามแบบที่ ๑๓ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๘๐ ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้ส่งออกเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้ส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่น ตามแบบที่ ๑๔ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๘๑ สมุดส่งหนังสือและใบรับหนังสือ ใช้สำหรับลงรายการละเอียดเกี่ยวกับการส่งหนังสือ โดยให้ผู้นำส่งถือกำกับไปกับหนังสือเพื่อให้ผู้รับเซ็นรับแล้วรับกลับคืนมา

๘๑.๑ สมุดส่งหนังสือ เป็นสมุดสำหรับใช้ลงรายการส่งหนังสือ มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๖ ท้ายระเบียบ

๘๑.๒ ใบรับหนังสือ ใช้สำหรับกำกับไปกับหนังสือที่นำส่งโดยให้ผู้รับเซ็นชื่อรับแล้วรับกลับคืนมา มีขนาดเอ ๘ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๗ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๘๒ บัตรตรวจค้น เป็นบัตรกำกับหนังสือแต่ละรายการเพื่อให้ทราบว่าหนังสือนั้น ๆ ได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างใด จนกระทั่งเสร็จสิ้น บัตรนี้เก็บเรียงลำดับกันเป็นชุดในที่เก็บ โดยมีกระดาษติดเป็นบัตรดรรชนี ซึ่งแบ่งออกเป็นตอน ๆ เพื่อสะดวกแก่การตรวจค้น มีขนาดเอ ๕ พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ ๑๘ ท้ายระเบียบ

ข้อ ๘๓ บัญชีหนังสือส่งเก็บ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่จะส่งเก็บ มีขนาดเอ ๔ พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ ๑๙ ท้ายระเบียบ

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

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

แบบหนังสือภายนอก *ชั้นความลับ (ถ้ามี)* **แบบที่ ๑**

(ตามระเบียบข้อ ๑๑)

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง *(ถ้ามี)*

สิ่งที่ส่งมาด้วย *(ถ้ามี)*

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
โทร. .....
โทรสาร.....
สำเนาส่ง *(ถ้ามี)*

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๒
แบบหนังสือภายใน
(ตามระเบียบข้อ ๑๒)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่.....**วันที่**.....

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

แบบหนังสือประทับตรา *ชั้นความลับ (ถ้ามี)* **แบบที่ ๓**

(ตามระเบียบข้อ ๑๔)

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่.....
ถึง.....

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก)
(ตราชื่อส่วนราชการ)
(วัน เดือน ปี)
(ลงชื่อย่อกำกับตรา)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
(โทร. หรือที่ตั้ง)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบคำสั่ง แบบที่ ๔
(ตามระเบียบข้อ ๑๖)

คำสั่ง *(ชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง)*
ที่...../ *(เลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง)*
เรื่อง.....

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
ทั้งนี้ ตั้งแต่.....

สั่ง ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

แบบระเบียบ **แบบที่ ๕**

(ตามระเบียบข้อ ๑๗)

ระเบียบ *(ชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ)*

ว่าด้วย.....

(ฉบับที่.....*ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)*

พ.ศ. .....

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ *(ถ้ามี)*

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบ..... พ.ศ. ....."

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่.....เป็นต้นไป

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ *(สุดท้าย)* ผู้รักษาการตามระเบียบ *(ถ้ามีการแบ่งเป็นหมวดให้นำข้อผู้รักษาการตามระเบียบไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑)*.....

.....

.....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

แบบข้อบังคับ
(ตามระเบียบข้อ ๑๘)

แบบที่ ๖

ข้อบังคับ *(ชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ)*
ว่าด้วย.....
(ฉบับที่.....*ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)*
พ.ศ. .....

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า "ข้อบังคับ..... พ.ศ. ....."

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่.....เป็นต้นไป

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ *(สุดท้าย)* ผู้รักษาการตามข้อบังคับ *(ถ้ามีการแบ่งเป็นหมวด ให้นำข้อผู้รักษาการไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑)* .....

.....

.....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

แบบประกาศ
(ตามระเบียบข้อ ๒๐)

แบบที่ ๗

ประกาศ *(ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)*

เรื่อง.....

(ข้อความ) .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

แบบแถลงการณ์
(ตามระเบียบข้อ ๒๑)

แบบที่ ๘

แถลงการณ์ *(ชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์)*
เรื่อง.....
ฉบับที่.....*(ถ้ามี)*

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์)
(วัน เดือน ปี)

แบบข่าว แบบที่ ๙

(ตามระเบียบข้อ ๒๒)

ข่าว *(ชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว)*

เรื่อง.....

ฉบับที่.....*(ถ้ามี)*

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ส่วนราชการที่ออกข่าว)

(วัน เดือน ปี)

แบบหนังสือรับรอง **แบบที่ ๑๐**

(ตามระเบียบข้อ ๒๔)

เลขที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(ข้อความ) หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า *(ระบุชื่อบุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานที่จะให้การรับรองพร้อมทั้งลงตำแหน่งและสังกัด หรือที่ตั้ง แล้วต่อด้วยข้อความที่รับรอง)*.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ให้ไว้ ณ วันที่.....*พ.ศ.* .....

(ส่วนนี้ใช้สำหรับเรื่องสำคัญ)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

รูปถ่าย
(ถ้ามี)

(ประทับตราชื่อส่วนราชการ)

(ลงชื่อผู้ได้รับการรับรอง)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

แบบรายงานการประชุม แบบที่ ๑๑

(ตามระเบียบข้อ ๒๕)

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่.....

เมื่อ.....

ณ.....

ผู้มาประชุม

ผู้ไม่มาประชุม *(ถ้ามี)*

ผู้เข้าร่วมประชุม *(ถ้ามี)*

เริ่มประชุมเวลา

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เลิกประชุมเวลา

.....

ผู้จดรายงานการประชุม

แบบการจ่าหน้าซอง
(ตามระเบียบข้อ ๔๕)

แบบที่ ๑๕

(ชั้นความเร็ว) *(ส่วนราชการที่ออกหนังสือ)* ที่		
	คำขึ้นต้น *ชื่อผู้รับ* *สถานที่* *ที่ตั้ง* *รหัสไปรษณีย์*	

แบบสมุดส่งหนังสือ แบบที่ ๑๖

(ตามระเบียบข้อ ๔๘)

เลขทะเบียน	จาก	ถึง	หน่วยรับ	ผู้รับ	วันและเวลา	หมายเหตุ

ภาคผนวก ๒ คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ และคำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง
๑. พระราชวงศ์				
๑.๑ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	ขอเดชะฝ่าละอองธุลีพระบาท ปกเกล้า-ปกกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ออกชื่อเจ้าของหนังสือ) ขอพระราชทานพระบรมราชวโรกาสกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท	ใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ขอเดชะข้าพระพุทธเจ้า (ลงชื่อ) (หรือจะเอาคำว่าขอเดชะมาไว้ท้ายชื่อเจ้าของหนังสือก็ได้)	ขอพระราชทานทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวาย ขอเดชะ
๑.๒ สมเด็จพระบรมราชินีนาถ	ขอเดชะฝ่าละอองธุลีพระบาท ปกเกล้า-ปกกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ออกชื่อเจ้าของหนังสือ) ขอพระราชทานพระราชวโรกาสกราบบังคมทูลทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท	ใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ขอเดชะข้าพระพุทธเจ้า (ลงชื่อ) (หรือจะเอาคำว่า ขอเดชะมาไว้ท้ายชื่อเจ้าของหนังสือก็ได้)	
๑.๓ สมเด็จพระบรมราชินี สมเด็จพระบรมราชชนนี สมเด็จพระยุพราช (สยามมกุฎราชกุมาร) สมเด็จพระบรมราชกุมารี	ขอพระราชทานกราบบังคมทูล.....(ออกพระนาม)..... ทราบฝ่าละอองพระบาท	ใต้ฝ่าละอองพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ลงชื่อ)	ขอพระราชทานกราบบังคมทูล.....(ระบุพระนาม).....
๑.๔ สมเด็จเจ้าฟ้า	ขอพระราชทานกราบทูล.....(ออกพระนาม)..... ทราบฝ่าพระบาท	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ลงชื่อ)	ขอพระราชทานกราบทูล.....(ระบุพระนาม).....
๑.๕ พระเธอพระวงศ์ชั้นพระองค์เจ้า	ขอประทานกราบทูล.....(ออกพระนาม)..... ทราบฝ่าพระบาท	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ลงชื่อ)	ขอประทานกราบทูล.....(ระบุพระนาม).....

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง
๑.๖ พระเจ้าวรวงศ์เธอ (ที่มิได้ทรงกรม) พระอนุวงศ์ชั้นพระวรวงศ์เธอ (ที่ทรงกรม)	กราบทูล(ออกพระนาม) ทราบฝ่าพระบาท	ฝ่าพระบาท (ชาย) เกล้ากระหม่อม (หญิง) เกล้ากระหม่อมฉัน	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด	กราบทูล(ระบุพระนาม)
๑.๗ พระอนุวงศ์ชั้นพระวรวงศ์เธอ (ที่มิได้ทรงกรม)	ทูล(ออกพระนาม) ทราบฝ่าพระบาท	ฝ่าพระบาท (ชาย) กระหม่อม (หญิง) หม่อมฉัน	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด	ทูล(ระบุพระนาม)
๑.๘ พระอนุวงศ์ชั้นหม่อมเจ้า	ทูล(ออกพระนาม)	ฝ่าพระบาท (ชาย) กระหม่อม (หญิง) หม่อมฉัน	แล้วแต่จะโปรด	ทูล(ระบุพระนาม)
๒. พระภิกษุ				
๒.๑ สมเด็จพระสังฆราชเจ้า	ขอประทานกราบทูล (ออกพระนาม)	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม	ขอประทานกราบทูล (ระบุพระนาม)
๒.๒ สมเด็จพระสังฆราช	กราบทูล	ฝ่าพระบาท (ชาย) เกล้ากระหม่อม (หญิง) เกล้ากระหม่อมฉัน	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด	กราบทูล(ระบุพระนาม)
๒.๓ สมเด็จพระราชาคณะ รองสมเด็จพระราชาคณะ	นมัสการ	พระคุณเจ้า กระผม-ดิฉัน	ขอนมัสการด้วยความเคารพอย่างยิ่ง	นมัสการ
๒.๔ พระราชาคณะ	นมัสการ	พระคุณท่าน กระผม-ดิฉัน	ขอนมัสการด้วยความเคารพอย่างสูง	นมัสการ
๒.๕ พระภิกษุสงฆ์ทั่วไป	นมัสการ	ท่าน ผม-ดิฉัน	ขอนมัสการด้วยความเคารพ	นมัสการ
๓. บุคคลธรรมดา				
๓.๑ ประธานองคมนตรี นายกรัฐมนตรี ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา ประธานศาลฎีกา รัฐบุรุษ	กราบเรียน	ข้าพเจ้า-กระผม ผม-ดิฉัน ท่าน	ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง	กราบเรียน

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง
๓.๒ บุคคลธรรมดา นอกจาก ๓.๑	เรียน	ข้าพเจ้า-กระผม-ผม-ดิฉัน-ท่าน	ขอแสดงความนับถือ	เรียน

หมายเหตุ (๑) ผู้ที่เชิญกระแสพระบรมราชโองการไปยังผู้ใด ไม่ต้องใช้คำลงท้ายในหนังสือนั้น

(๒) คำที่ใช้ในหนังสือถึงพระราชวงศ์ และพระภิกษุ ตาม ๑ และ ๒ ให้ใช้คำราชาศัพท์ หรือถ้อย คำสุภาพ ซึ่งเป็นไปตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือตามที่ทางราชการกำหนด

(๓) ในกรณีที่มีหนังสือถึงผู้รับระบุเฉพาะตำแหน่ง ให้ใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้ายในหนังสือราชการและคำที่ใช้ในการจ่าหน้าซอง ตามตำแหน่ง

ภาคผนวกที่ 5

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

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

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

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๕ ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น”

ข้อ ๔ ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

““อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอน ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์””

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๙.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๙.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๙.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๙.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๙.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๙.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๗ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

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

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความถึง สื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-อ่านอย่างเดียว หรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๙ การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้ง และให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกความในข้อ ๓๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๓๕ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ ๙ ให้ยกเลิกความในข้อ ๔๑ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๔๑ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ ๑๐ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕๗ ข้อ ๕๘ และข้อ ๕๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๕๗ อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๗.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๕๗.๒ หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

๕๗.๓ หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

๕๗.๔ หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕๗.๕ หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๕๗.๖ หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ข้อ ๕๘ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๕๘.๑ หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๕๘.๒ หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

๕๘.๓ หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ข้อ ๕๙ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี และบัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

๕๙.๑ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๑ ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๙.๑.๑ ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๕๙.๑.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๕๙.๑.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ

๕๙.๑.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๙.๑.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๙ เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๑.๑๐ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๙.๑.๑๑ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๕๙.๑.๑๒ ลงชื่อผู้มอบ ให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ

๕๙.๑.๑๓ ลงชื่อผู้รับมอบ ให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ

๕๙.๒ บัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปี ที่ขอเก็บเอง ให้จัดทำตามแบบที่ ๒๒ ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๕๙.๒.๑ ชื่อบัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเองประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๒ กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๓ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

๕๙.๒.๔ แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

๕๙.๒.๕ ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง

๕๙.๒.๖ รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

๕๙.๒.๗ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๒.๘ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

๕๙.๒.๙ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๕๙.๒.๑๐ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)”

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร
นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวกที่ 6

คำสั่งมหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่ 1200/2562
เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากรปฏิบัติการแทนอธิการบดี

คำสั่งมหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 1200 /2562

เรื่อง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากรปฏิบัติการแทนอธิการบดี

เพื่อให้การอนุมัติ อนุญาต สั่งการ หรือลงนามแทนอธิการบดี ในการบริหารงานและสั่งการในมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และการประกันคุณภาพการศึกษา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะมอบหมายอำนาจนี้ ประกอบกับข้อ 14 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการรักษาการแทน การมอบอำนาจให้ปฏิบัติการแทน และการมอบอำนาจช่วงให้ปฏิบัติการแทนของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2560 จึงให้ยกเลิกการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ 1512/2560 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ที่ 1646/2560 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ที่ 2168/2561 ลงวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2561 และที่ 172/2562 ลงวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2562 และมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่รองอธิการบดี ดังต่อไปนี้

1. รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีในการบริหารงานมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารงานทั่วไป

1.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของกองกฎหมาย กองกลาง กองคลัง กองทรัพยากรมนุษย์ และงานจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัย

1.1.2 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในงานธุรการทั่ว ๆ ไป ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

1.1.3 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งบุคคล หรือคณะบุคคล เพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

1.1.4 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

1.1.5 อนุมัติโครงการประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

1.1.6 อนุมัติโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นทั้งสำหรับบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น โครงการบริการวิชาการ โครงการวิจัย โครงการกิจกรรมนักศึกษา โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินสนับสนุน เงินรับฝาก หรือเงินอื่นใดที่ไม่ใช่เงินรายได้ที่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง รวมทั้งให้ความเห็นชอบประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการซึ่งเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และการอนุมัติตัวบุคคลเข้าร่วมโครงการ และอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดโครงการที่ได้รับอนุมัติแล้ว

1.1.7 อนุมัติโครงการศึกษาดูงานที่จัดขึ้นในต่างประเทศซึ่งใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินสนับสนุน เงินรับฝาก หรือเงินอื่นใด เฉพาะโครงการที่จัดขึ้นสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ความเห็นชอบประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ

1.1.8 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.9 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาต่อการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ สัญญาอนุญาตให้ไปศึกษา ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สัญญาค้ำประกัน เป็นต้น

1.1.10 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การวิจัย บริการทางวิชาการที่มิใช่การแสวงหาประโยชน์ทางการค้า สัญญาอนุญาตให้ใช้พื้นที่เพื่อการศึกษา รวมทั้งการใช้พื้นที่เพื่อประโยชน์และสวัสดิการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

1.1.11 สั่งการในหนังสือเวียนทราบทั่วไปที่มาจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มิใช่เรื่องนโยบาย เพื่อแจ้งคณะและส่วนงานของมหาวิทยาลัย

1.1.12 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทางด้านงานที่เกี่ยวข้องตามที่อธิการบดีมอบหมาย

1.1.13 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

1.2 ด้านการบริหารการเงิน งบประมาณ และพัสดุ

1.2.1 อนุมัติให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 30,000,000 บาท (สามสิบล้านบาทถ้วน)

1.2.2 อนุมัติให้ดำเนินการและอนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินรับฝาก เงินสะสม เงินสนับสนุน เงินสวัสดิการต่าง ๆ เงินกองทุนต่าง ๆ รวมทั้งเงินอื่นใดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือเป็นค่าใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของแหล่งเงินนั้น ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 30,000,000 บาท (สามสิบล้านบาทถ้วน)

1.2.3 อนุมัติให้จ่ายเงินหรือโอนเงินรับฝากประเภทต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ และอนุมัติคืนหนังสือค้ำประกันสัญญาต่าง ๆ

1.2.4 อนุมัติให้พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำและข้าราชการยืมเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เพื่อทดรองจ่ายในกิจการต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ

1.2.5 อนุมัติการยืมเงินของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้หมุนเวียนเป็นเงินทดรองจ่ายภายในส่วนงานหรือหน่วยงานของผู้ยืม และอนุมัติการยืมเงินในกรณีที่ผู้ยืมมีเหตุผลความจำเป็นสำหรับการยืมเงินที่ผู้ยืมยังคงมีหนี้ค้างเงินยืมกับมหาวิทยาลัย

1.2.6 อนุมัติ สั่งการ และลงนามเกี่ยวกับการโอนและหรือเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับการจัดสรร หรือเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินงาน หรือจากการจัดซื้อจัดจ้าง หรือกรณีที่ไม่อาจจัดหาได้ด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ทั้งภายใต้แผนงานเดียวกันและต่างแผนงาน ตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดี ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น

1.2.7 เห็นชอบ สั่งการ และลงนามเกี่ยวกับการโอนและหรือเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรนอกเหนือจากข้อ 1.2.6 เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงบประมาณ

1.2.8 อนุมัติโอน เปลี่ยนแปลงรายการที่ใช้เงินงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เงินสะสม เงินกองทุนต่าง ๆ และเงินอื่นใดของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดซื้อครุภัณฑ์รายการใหม่

1.2.9 อนุมัติการเพิ่มวงเงินงบประมาณเงินรายได้ที่คณะหรือส่วนงานหรือหน่วยงานได้รับอนุมัติไว้แล้วในแต่ละแผนงานในจำนวนเกินร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ทั้งนี้ ให้จ่ายจากเงินงบประมาณเงินรายได้ของคณะหรือส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของแผนงาน

1.2.10 อนุมัติการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายและการเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามข้อบังคับและระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำหนดเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

1.2.11 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายประเภทค่าใช้สอยต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจของอธิการบดี

1.2.12 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ หรือเงินอื่นใด เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

1.2.13 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้เป็นค่าไฟฟ้าในการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้จากการบริจาคหรือจัดซื้อด้วยเงินรายได้ ภายหลังที่อธิการบดีได้ให้ความเห็นชอบในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศแล้ว ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีและหลักเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ

1.2.14 แต่งตั้งกรรมการเก็บรักษาเงิน และผู้ถือกุญแจตู้นิรภัยเก็บเงิน

1.2.15 อนุมัติการจัดซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตำแหน่ง และสำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ รวมทั้งเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว กับอนุมัติให้จัดซื้อและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้ในสำนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อราชการ

1.2.16 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

1.2.17 อนุมัติให้จัดซื้อหนังสือพิมพ์ตามความจำเป็นและประหยัด

1.2.18 อนุมัติ อนุญาต และควบคุมดูแลเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และอนุมัติการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอยืม

1.2.19 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสำรวจตรวจสอบพัสดุประจำปี รวมถึงการจำหน่ายพัสดุตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และการทำลายเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

1.2.20 ลงนามในเอกสารการเงินต่าง ๆ เช่น ใบสำคัญรับเงิน แบบหน้างบสรุปการจ่ายเงินตามบัตรจ่ายเงิน ใบขอและอนุมัติเงินประจำงวด ใบขอเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด ใบโอนเงินงบประมาณ ใบโอนเงินจัดสรร หรือเอกสารการเงินการบัญชีอื่น ๆ เป็นต้น

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล

1.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และดำเนินการในการรับสมัครและประกาศผลการคัดเลือก สอบคัดเลือก พนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งดำเนินการเพื่อคัดเลือกพนักงานชั่วคราวภายหลังได้รับอนุมัติกรอบอัตราและงบประมาณแล้ว

1.3.2 อนุมัติ ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทประจำ ตั้งแต่การสั่งบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง การตัดโอนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การโอน การย้าย และการอนุญาตให้ลาออกจากราชการหรือลาออกจากงาน ยกเว้นการอนุญาตให้ลาออกจากงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายบริหาร กลุ่มบริหารวิชาการ รวมทั้งการลงนามในคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลภายหลัง ก.บ.ม. อนุมัติให้ดำเนินการแล้ว

1.3.3 อนุมัติ ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว ลูกจ้างชาวต่างประเทศ และลูกจ้างโครงการของส่วนงานต่าง ๆ ตั้งแต่การจ้างและการอนุญาตให้ลาออกจากงาน

1.3.4 อนุมัติการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในเอกสารประวัติ และสั่งการเกี่ยวกับการเพิ่มวุฒิภายหลัง ก.บ.ม. อนุมัติ ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย

1.3.5 อนุมัติการจ้างพนักงานชั่วคราวด้วยเงินงบประมาณเงินรายได้ของสำนักงานอธิการบดี คณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ภายหลังได้รับอนุมัติกรอบอัตราและงบประมาณแล้ว รวมทั้งการอนุญาตให้ลาออกจากงาน

1.3.6 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานนอกเวลา

1.3.7 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ ยกเว้นการไปปฏิบัติงานของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

1.3.8 ควบคุม ดูแล พิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในการจัดการส่งเสริมพัฒนาและให้ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

1.3.9 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ หรือผู้บรรยายพิเศษ ในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ รวมทั้งเป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

1.3.10 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา ยกเว้นการลาของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

1.3.11 ลงนามในแบบ ก.ม. 1

1.3.12 ลงนามในแบบคำขอรับบำเหน็จบำนาญและบำเหน็จตกทอด

1.3.13 ลงนามในบัตรประจำตัวของลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ลูกจ้างมหาวิทยาลัย พนักงานชั่วคราว และลูกจ้างชาวต่างประเทศ

1.3.14 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสอบสวนหาข้อเท็จจริง สอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด การรักษาวินัยและคำสั่งลงโทษทางวินัยที่มิใช่วินัยร้ายแรง การร้องทุกข์ และการอุทธรณ์

1.3.15 ลงนามในหนังสือรับรองต่าง ๆ ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย

1.3.16 ลงนามในหนังสือสำคัญรับรองการสำเร็จการศึกษา ใบแทนปริญญาบัตร และหนังสือตรวจสอบหลักฐานวุฒิบัตรของผู้สำเร็จการศึกษา เฉพาะในกรณีเร่งด่วน

1.3.17 แจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญา ในการนี้จะมอบอำนาจให้นิติกรเพื่อดำเนินการต่อไปก็ได้

1.3.18 อนุมัติ อนุญาต และลงนามเกี่ยวกับการให้รักษาการแทนในทุกตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้

2. รองอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีในการบริหารงานมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในพื้นที่การศึกษาที่ตั้งอยู่ที่พระราชวังสนามจันทร์ และสั่งการในงานของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และงานสภาคณาจารย์และพนักงาน โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารงานทั่วไป

2.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และงานสภาคณาจารย์และพนักงาน

2.1.2 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในงานธุรการทั่ว ๆ ไป ของบุคลากรในกองกฎหมาย และกองคลัง ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์

2.1.3 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งบุคคล หรือคณะบุคคล เพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

2.1.4 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

2.1.5 อนุมัติโครงการประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

2.1.6 อนุมัติโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นทั้งสำหรับบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น โครงการบริการวิชาการ โครงการวิจัย โครงการกิจกรรมนักศึกษา โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินสนับสนุน เงินรับฝาก หรือเงินอื่นใดที่ไม่ใช่เงินรายได้ที่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง รวมทั้งให้ความเห็นชอบประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการซึ่งเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และการอนุมัติตัวบุคคลเข้าร่วมโครงการ และอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดโครงการที่ได้รับอนุมัติแล้ว

2.1.7 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.8 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาต่อการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ สัญญาอนุญาตให้ไปศึกษา ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สัญญาค้ำประกัน เป็นต้น

2.1.9 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การวิจัย บริการทางวิชาการที่มิใช่การแสวงหาประโยชน์ทางการค้า สัญญาอนุญาตให้ใช้พื้นที่เพื่อการศึกษา รวมทั้งการใช้พื้นที่เพื่อประโยชน์และสวัสดิการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

2.1.10 สั่งการในหนังสือเวียนทราบทั่วไปที่มาจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มิใช่เรื่องนโยบาย เพื่อแจ้งคณะและส่วนงานของมหาวิทยาลัย

2.1.11 ลงนามในประกาศงดการเรียนการสอน

2.1.12 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทางด้านงานที่เกี่ยวข้องตามที่อธิการบดีมอบหมาย

2.1.13 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

2.2 ด้านการบริหารการเงิน งบประมาณ และพัสดุ

2.2.1 อนุมัติให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 20,000,000 บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน)

2.2.2 อนุมัติให้ดำเนินการและอนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินรับฝาก เงินสะสม เงินสนับสนุน เงินสวัสดิการต่าง ๆ เงินกองทุนต่าง ๆ รวมทั้งเงินอื่นใดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยภายในพื้นที่เขตการศึกษาที่ตั้งอยู่ที่พระราชวังสนามจันทร์ ตามวัตถุประสงค์ของแหล่งเงินนั้น ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 20,000,000 บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน)

2.2.3 อนุมัติให้จ่ายเงินหรือโอนเงินรับฝากประเภทต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ และอนุมัติคืนหนังสือค้ำประกันสัญญาต่าง ๆ

2.2.4 อนุมัติโอนและเปลี่ยนแปลงงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยภายในพื้นที่การศึกษาที่ตั้งอยู่ที่พระราชวังสนามจันทร์ ที่มิใช่งบบุคลากร เงินสะสมและเงินกองทุนวิจัยสร้างสรรค์ ยกเว้นงบประมาณเงินรายได้ที่จัดไว้ในแผนงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ จะต้องมิใช่กรณีเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์รายการใหม่

2.2.5 อนุมัติให้พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำและข้าราชการยืมเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เพื่อทดรองจ่ายในกิจการต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ

2.2.6 อนุมัติการยืมเงินของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้หมุนเวียนเป็นเงินทดรองจ่ายภายในส่วนงานของผู้ยืม และอนุมัติการยืมเงินในกรณีที่ผู้ยืมมีเหตุผลความจำเป็นสำหรับการยืมเงินที่ผู้ยืมยังคงมีหนี้ค้างเงินยืมกับมหาวิทยาลัย

2.2.7 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ หรือเงินอื่นใด เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

2.2.8 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้เป็นค่าไฟฟ้าในการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้จากการบริจาคหรือจัดซื้อด้วยเงินรายได้ ภายหลังที่อธิการบดีได้ให้ความเห็นชอบในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศแล้ว ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีและหลักเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ

2.2.9 แต่งตั้งกรรมการเก็บรักษาเงิน และผู้ถือกุญแจตู้นิรภัยเก็บเงิน

2.2.10 อนุมัติการจัดซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตำแหน่ง และสำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ รวมทั้งเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว กับอนุมัติให้จัดซื้อและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้ในสำนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อราชการ

2.2.11 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

2.2.12 อนุมัติให้จัดซื้อหนังสือพิมพ์ตามความจำเป็นและประหยัด

2.2.13 อนุมัติ อนุญาต และควบคุมดูแลเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และอนุมัติการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอยืม

2.2.14 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสำรวจตรวจสอบพัสดุประจำปี รวมถึงการจำหน่ายพัสดุตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และการทำลายเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

2.2.15 ลงนามในเอกสารการเงินต่าง ๆ เช่น ใบสำคัญรับเงิน แบบหน้างบสรุปการจ่ายเงินตามบัตรจ่ายเงิน ใบขอและอนุมัติเงินประจำงวด ใบขอเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด ใบโอนเงินงบประมาณ ใบโอนเงินจัดสรร หรือเอกสารการเงินการบัญชีอื่น ๆ เป็นต้น

2.3 ด้านการบริหารงานบุคคล

2.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และดำเนินการในการรับสมัครและประกาศผลการคัดเลือก สอบคัดเลือก พนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งดำเนินการเพื่อคัดเลือกพนักงานชั่วคราวภายหลังได้รับอนุมัติกรอบอัตราและงบประมาณแล้ว

2.3.2 ควบคุม ดูแล พิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในการจัดการส่งเสริมพัฒนาและให้ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

2.3.3 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานนอกเวลา

2.3.4 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ ยกเว้นการไปปฏิบัติงานของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

2.3.5 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ หรือผู้บรรยายพิเศษ ในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ รวมทั้งเป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

2.3.6 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา ยกเว้นการลาของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

2.3.7 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสอบสวนหาข้อเท็จจริง สอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด การรักษาวินัยและคำสั่งลงโทษทางวินัยที่มิใช่วินัยร้ายแรง การร้องทุกข์ และการอุทธรณ์

2.3.8 ลงนามในหนังสือรับรองต่าง ๆ ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย

2.3.9 ลงนามในหนังสือสำคัญรับรองการสำเร็จการศึกษา ใบแทนปริญญาบัตร และหนังสือตรวจสอบหลักฐานวุฒิบัตรของผู้สำเร็จการศึกษา เฉพาะในกรณีเร่งด่วน

2.3.10 แจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญา ในการนี้จะมอบอำนาจให้นิติกรเพื่อดำเนินการต่อไปก็ได้

2.3.11 อนุมัติ อนุญาต และลงนามเกี่ยวกับการให้รักษาการแทนในทุกตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้

2.3.12 ลงนามอนุญาต หรือเพิกถอนให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ใช้วิทยุคมนาคมที่ใช้คลื่นความถี่ข่ายมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามที่คณะกรรมการบริหารการใช้วิทยุคมนาคมเสนอ

3. รองอธิการบดี เพชรบุรี ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีในการบริหารงานมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในพื้นที่การศึกษาที่ตั้งอยู่ที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

3.1 ด้านการบริหารงานทั่วไป

3.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

3.1.2 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในงานธุรการทั่ว ๆ ไป ของบุคลากรในกองคลัง ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานอธิการบดี เพชรบุรี

3.1.3 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งบุคคล หรือคณะบุคคล เพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

3.1.4 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

3.1.5 อนุมัติโครงการประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

3.1.6 อนุมัติโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นทั้งสำหรับบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ที่จัดขึ้นภายในประเทศ เช่น โครงการบริการวิชาการ โครงการวิจัย โครงการกิจกรรมนักศึกษา โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินสนับสนุน เงินรับฝาก หรือเงินอื่นใดที่ไม่ใช่เงินรายได้ที่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง รวมทั้งให้ความเห็นชอบประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการซึ่งเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และการอนุมัติตัวบุคคลเข้าร่วมโครงการ และอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดโครงการที่ได้รับอนุมัติแล้ว

3.1.7 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.1.8 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาต่อการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ สัญญาอนุญาตให้ไปศึกษา ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สัญญาค้ำประกัน เป็นต้น

3.1.9 ลงนามในเอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การวิจัย บริการทางวิชาการที่มิใช่การแสวงหาประโยชน์ทางการค้า สัญญาอนุญาตให้ใช้พื้นที่เพื่อการศึกษา รวมทั้งการใช้พื้นที่เพื่อประโยชน์และสวัสดิการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

3.1.10 สั่งการในหนังสือเวียนทราบทั่วไปที่มาจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มิใช่เรื่องนโยบาย เพื่อแจ้งคณะและส่วนงานของมหาวิทยาลัย

3.1.11 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีนักศึกษากระทำผิดวินัย และคำสั่งลงโทษทางวินัยแก่นักศึกษา ยกเว้นโทษให้พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา

3.1.12 ลงนามในประกาศงดการเรียนการสอน

3.1.13 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทางด้านงานที่เกี่ยวข้องตามที่อธิการบดีมอบหมาย

3.1.14 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

3.2 ด้านการบริหารการเงิน งบประมาณ และพัสดุ

3.2.1 อนุมัติให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 20,000,000 บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน)

3.2.2 อนุมัติให้ดำเนินการและอนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินงบประมาณเงินรายได้ เงินรับฝาก เงินสะสม เงินสนับสนุน เงินสวัสดิการต่าง ๆ เงินกองทุนต่าง ๆ รวมทั้งเงินอื่นใดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตามวัตถุประสงค์ของแหล่งเงินนั้น ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 20,000,000 บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน)

3.2.3 อนุมัติให้จ่ายเงินหรือโอนเงินรับฝากประเภทต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ และอนุมัติคืนหนังสือค้ำประกันสัญญาต่าง ๆ

3.2.4 อนุมัติโอนและเปลี่ยนแปลงงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มิใช่งบบุคลากร เงินสะสมและเงินกองทุนวิจัยสร้างสรรค์ ยกเว้นงบประมาณเงินรายได้ที่จัดไว้ในแผนงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ จะต้องมิใช่กรณีเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์รายการใหม่

3.2.5 อนุมัติให้พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำและข้าราชการยืมเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เพื่อทดรองจ่ายในกิจการต่าง ๆ ตามวงเงินที่อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติ

3.2.6 อนุมัติการยืมเงินของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้หมุนเวียนเป็นเงินทดรองจ่ายภายในส่วนงานของผู้ยืม และอนุมัติการยืมเงินในกรณีที่ผู้ยืมมีเหตุผลความจำเป็นสำหรับการยืมเงินที่ผู้ยืมยังคงมีหนี้ค้างเงินยืมกับมหาวิทยาลัย

3.2.7 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ หรือเงินอื่นใด เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

3.2.8 อนุมัติจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้เป็นค่าไฟฟ้าในการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้จากการบริจาคหรือจัดซื้อด้วยเงินรายได้ ภายหลังที่อธิการบดีได้ให้ความเห็นชอบในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศแล้ว ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีและหลักเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ

3.2.9 แต่งตั้งกรรมการเก็บรักษาเงิน และผู้ถือกุญแจตู้นิรภัยเก็บเงิน

3.2.10 อนุมัติการจัดซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตำแหน่ง และสำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ รวมทั้งเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว กับอนุมัติให้จัดซื้อและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้ในสำนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อราชการ

3.2.11 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

3.2.12 อนุมัติให้จัดซื้อหนังสือพิมพ์ตามความจำเป็นและประหยัด

3.2.13 อนุมัติ อนุญาต และควบคุมดูแลเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และอนุมัติการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอยืม

3.2.14 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสำรวจตรวจสอบพัสดุประจำปี รวมถึงการจำหน่ายพัสดุตามระเบียบกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น หรือตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และการทำลายเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

3.2.15 ลงนามในเอกสารการเงินต่าง ๆ เช่น ใบสำคัญรับเงิน แบบหน้างบสรุปการจ่ายเงินตามบัตรจ่ายเงิน ใบขอและอนุมัติเงินประจำงวด ใบขอเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด ใบโอนเงินงบประมาณ ใบโอนเงินจัดสรร หรือเอกสารการเงินการบัญชีอื่น ๆ เป็นต้น

3.3 ด้านการบริหารงานบุคคล

3.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และดำเนินการในการรับสมัครและประกาศผลการคัดเลือก สอบคัดเลือก พนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งดำเนินการเพื่อคัดเลือกพนักงานชั่วคราวภายหลังได้รับอนุมัติกรอบอัตราและงบประมาณแล้ว

3.3.2 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานนอกเวลา

3.3.3 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ ยกเว้นการไปปฏิบัติงานของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

3.3.4 ควบคุม ดูแล พิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในการจัดการส่งเสริมพัฒนาและให้ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

3.3.5 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ หรือผู้บรรยายพิเศษ ในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ รวมทั้งเป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

3.3.6 อนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา ยกเว้นการลาของรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

3.3.7 ลงนามและสั่งการเกี่ยวกับการสอบสวนหาข้อเท็จจริง สอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด การรักษาวินัยและคำสั่งลงโทษทางวินัยที่มิใช่วินัยร้ายแรง การร้องทุกข์ และการอุทธรณ์

3.3.8 ลงนามในหนังสือรับรองต่าง ๆ ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย

3.3.9 ลงนามในหนังสือสำคัญรับรองการสำเร็จการศึกษา ใบแทนปริญญาบัตร และหนังสือตรวจสอบหลักฐานวุฒิบัตรของผู้สำเร็จการศึกษา เฉพาะในกรณีเร่งด่วน

3.3.10 แจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญา ในการนี้จะมอบอำนาจให้นิติกรเพื่อดำเนินการต่อไปก็ได้

3.3.11 อนุมัติ อนุญาต และลงนามเกี่ยวกับการให้รักษาการแทนในทุกตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้

4. รองอธิการบดีฝ่ายศิลปวัฒนธรรม ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดี โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

4.1 ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริหารงานทั่วไป

4.1.1 ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ และสั่งการในงานเกี่ยวกับการบริหารและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม การสื่อสารองค์กร และสายงานศิลปะ

4.1.2 ควบคุม ดูแล พิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1.2.1 งานบริการศิลปวัฒนธรรม

4.1.2.2 งานส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานศิลปวัฒนธรรม

4.1.2.3 งานติดต่อประสานงานและพัฒนาความร่วมมือทางศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศ

4.1.2.4 งานสื่อสารองค์กร และการจัดทำข่าวสารของมหาวิทยาลัย

4.1.3 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

4.1.4 ประสานงานตามที่ได้รับมอบหมายกับรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ หัวหน้าหน่วยงานตามโครงการต่าง ๆ และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

4.1.5 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4.1.6 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

4.1.7 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2 ด้านบริหารงานบุคคล

4.2.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี

4.2.2 อนุมัติหรืออนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี ในเรื่องดังนี้

4.2.2.1 ปฏิบัติงานนอกเวลา

4.2.2.2 ให้เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ

4.2.2.3 ให้เป็นกรรมการ หรืออนุกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

4.2.2.4 ให้ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อน ภายในประเทศ ตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา

4.2.3 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากร ผู้บรรยายพิเศษ และอาจารย์พิเศษในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ

4.2.4 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

5. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

5.1 ด้านกิจการนักศึกษาและบริหารงานทั่วไป

5.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของกองกิจการนักศึกษา

5.1.2 ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับสโมสรนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรฉบับที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น

5.1.3 ควบคุม ดูแล สั่งการ และพิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในงานของกองกิจการนักศึกษาในเรื่องการให้บริการนักศึกษาด้านสุขภาพ สวัสดิการ การแนะแนว การศึกษาวิชาทหาร การจัดสรรทุนการศึกษา หอพักนักศึกษา โภชนาการ สันทนาการ การกีฬา กิจกรรมนักศึกษาด้านอื่น ๆ และการปฐมนิเทศนักศึกษา

5.1.4 พิจารณาดำเนินการเรื่องที่เกี่ยวกับการปกครองและวินัยนักศึกษา

5.1.5 พิจารณาเสนอแนะในการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับกิจการนักศึกษา

5.1.6 อนุมัติโครงการและบุคคลผู้ร่วมโครงการ การสั่งซื้อสั่งจ้าง หรือการเช่า จากเงินงบประมาณในโครงการส่งเสริมกิจการนักศึกษา

5.1.7 อนุมัติจ้างนักศึกษาให้ปฏิบัติงานและจ่ายเงินให้กับนักศึกษาดังกล่าวตามที่คณะและส่วนงานต่าง ๆ เสนอมา ในงบเงินอุดหนุนรายการค่าจ้างนักศึกษาปฏิบัติงาน

5.1.8 อนุมัติโครงการการจัดกิจกรรมของนักศึกษาและบุคคลผู้ทำโครงการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.1.9 อนุญาตให้นักศึกษาจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.1.10 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีนักศึกษากระทำผิดวินัย และคำสั่งลงโทษทางวินัยแก่นักศึกษา ยกเว้นโทษให้พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา

5.1.11 ให้คำปรึกษาแก่อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการนักศึกษา

5.1.12 ประสานงานด้านกิจการนักศึกษากับรองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ

5.1.13 เผยแพร่กิจการฝ่ายกิจการนักศึกษาให้นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกได้ทราบ

5.1.14 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

5.1.15 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในงานด้านกิจการนักศึกษาตามที่อธิการบดีมอบหมาย

5.1.16 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

5.1.17 อนุมัติคืนเงินค่าประกันของเสียหายในทรัพย์สิน และเงินมัดจำต่าง ๆ เกี่ยวกับหอพักของนักศึกษา

5.1.18 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2 ด้านบริหารงานบุคคล

5.2.1 อนุมัติหรืออนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในสังกัดที่อธิการบดีมอบหมายให้ช่วยปฏิบัติงาน ในเรื่องดังนี้

5.2.1.1 ปฏิบัติงานนอกเวลา

5.2.1.2 ให้เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ

5.2.1.3 ให้เป็นกรรมการ หรืออนุกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

5.2.1.4 ให้ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อน ภายในประเทศตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา

5.2.2 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากร ผู้บรรยายพิเศษ และอาจารย์พิเศษในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ

5.2.3 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

6. รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการดังนี้

6.1 ด้านการวางแผนและบริหารงานทั่วไป

6.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานของกองแผนงาน และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

6.1.2 ควบคุม ดูแล พิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในงานของฝ่ายวางแผนและพัฒนาในเรื่องการจัดทำแผนและโครงการพัฒนาต่าง ๆ เช่น แผนพัฒนามหาวิทยาลัย แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัย และแผนปฏิบัติราชการโดยรวม เป็นต้น

6.1.3 จัดทำงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ประจำปีของมหาวิทยาลัย

6.1.4 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

6.1.5 ประสานงานด้านวางแผนและพัฒนากับรองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ หัวหน้าหน่วยงานตามโครงการต่าง ๆ และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

6.1.6 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทางด้านการพัฒนา หรืองานที่เกี่ยวข้องตามที่อธิการบดีมอบหมาย

6.1.7 ลงนามอนุมัติในแบบพิมพ์เขียวงานครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของมหาวิทยาลัย

6.1.8 อนุมัติการใช้โทรศัพท์หรือโทรสารทางไกลภายในประเทศหรือระหว่างประเทศทั้งในเรื่องราชการและในเรื่องส่วนตัวโดยผู้ขอใช้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

6.1.9 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

6.2 ด้านการบริหารงานบุคคล

6.2.1 อนุมัติหรืออนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในสังกัดที่อธิการบดีมอบหมายให้ช่วยปฏิบัติงาน ในเรื่องดังนี้

6.2.1.1 ปฏิบัติงานนอกเวลา

6.2.1.2 ให้เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ

6.2.1.3 ให้เป็นกรรมการ หรืออนุกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

6.2.1.4 ให้ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อน ภายในประเทศตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา

6.2.2 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากร ผู้บรรยายพิเศษ และอาจารย์พิเศษในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ

6.2.3 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

7. รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม ให้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการ ดังนี้

7.1 ด้านกิจการเพื่อสังคมและบริหารงานทั่วไป

7.1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุม ดูแล กลั่นกรองงาน อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ สั่งการ รับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนากิจการเพื่อสังคม

7.1.2 ประสานงานและทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนในภารกิจของมหาวิทยาลัย

7.1.3 ควบคุม ดูแล สั่งการ และพิจารณาเสนอแนะต่ออธิการบดีในงานที่เกี่ยวข้อง

7.1.4 ให้คำปรึกษาแก่อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนากิจการเพื่อสังคม

7.1.5 ประสานงานด้านงานพัฒนากิจการเพื่อสังคมกับรองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ

7.1.6 เผยแพร่กิจการงานพัฒนากิจการเพื่อสังคมให้นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกได้ทราบ

7.1.7 พิจารณาเสนอแนะการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเพื่อช่วยบริหารงานหรือช่วยปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ

7.1.8 เป็นผู้แทนอธิการบดีในการประชุมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในงานตามที่อธิการบดีมอบหมาย

7.1.9 ลงนามในหนังสือโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นงานประจำในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

7.2 ด้านบริหารงานบุคคล

7.2.1 อนุมัติหรืออนุญาตให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย ในสังกัดที่อธิการบดีมอบหมายให้ช่วยปฏิบัติงาน ในเรื่องดังนี้

7.2.1.1 ปฏิบัติงานนอกเวลา

7.2.1.2 ให้เดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานภายในประเทศ

7.2.1.3 ให้เป็นกรรมการ หรืออนุกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

7.2.1.4 ให้ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาคลอดบุตร ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาพักผ่อน ภายในประเทศตามที่เป็นอำนาจของอธิการบดีตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลา

7.2.2 อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากร ผู้บรรยายพิเศษ และอาจารย์พิเศษในหน่วยงานอื่นภายในประเทศ

7.2.3 อนุมัติ อนุญาต หรือสั่งการในงานอื่น ๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมายไว้เป็นกรณีพิเศษ

เมื่อรองอธิการบดีได้ปฏิบัติการตามที่ได้รับมอบหมายหรือได้รับมอบอำนาจไปแล้วและเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก มิได้มีลักษณะเป็นงานประจำ ให้ทำรายงานเสนออธิการบดีทราบโดยเร็ว

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช)
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวกที่ 7

แบบฟอร์มต่างๆ

- แบบคำขอใช้อาคารหอประชุมหรือห้องประชุม
- แบบฟอร์มขออนุมัติให้จัดอาหารและเครื่องดื่ม
- แบบคำขอใช้ยานพาหนะ
- แบบขออนุญาตใช้โทรศัพท์ทางไกล/โทรสารไปต่างประเทศ
- แบบใบขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร
- แบบใบขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล

แบบคำขอใช้ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี ชั้น 3

ส่วนที่ 1 **มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน รองอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์

ด้วยข้าพเจ้า.....จากหน่วยงาน.....

มีความประสงค์ขอใช้ ☐ ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี ชั้น 3 ห้อง ☐ อธ 1302 ห้อง ☐ อธ 1308 ห้อง ☐ อธ 1309 ในวันที่.....เพื่อใช้.....

จำนวนผู้เข้าใช้.....คน เริ่มตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น.

รวมระยะเวลาขอใช้.....ชม./นาที อุปกรณ์โสตที่ต้องการ/อุปกรณ์เครื่องใช้อื่นๆ ที่ต้องการโปรดระบุ.....

ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบจ่ายค่าบำรุงการใช้สถานที่และความเสียหายที่อาจเกิดแก่ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย และยินยอมจ่ายเงินค่าบำรุงตามอัตรา/ระยะเวลาการเข้าใช้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้

(.....)

ส่วนที่ 2

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุญาตการใช้สถานที่และจัดเก็บเงินค่าบำรุงการใช้สถานที่และเงินประกันความเสียหายดังนี้

☐ ค่าบำรุงการใช้สถานที่ เป็นเงิน.....บาท

☐ ค่าประกันความเสียหาย เป็นเงิน.....บาท

☐ อื่นๆ..... เป็นเงิน.....บาท

☐ ยกเว้นค่าบำรุง

(.....)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

วันที่...../...../.....

ส่วนที่ 3 ☐ (กรณีต้องเสียค่าบำรุงสถานที่)

เรียน รองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์

เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายสมหมาย ตันธุวปฐม)

ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ผลการพิจารณากรณีเสียค่าบำรุง	ผลการพิจารณากรณีไม่เสียค่าบำรุง
☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต
(.....) รองอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ วันที่...../...../.....	(นายสมหมาย ตันธุวปฐม) ผอ.กองงานวิทยาเขตฯ วันที่...../...../.....

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โทร. 22230
ที่ **วันที่**
เรื่อง ขออนุมัติจัดอาหารและเครื่องดื่ม

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ด้วย.....หน่วยงาน.....
จัดประชุม.....มีความประสงค์ขอให้งานบริการกลางจัดอาหารและเครื่องดื่ม ณ ☐ ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี ชั้น 3 ห้อง ☐ อธ 1302 ห้อง ☐ อธ 1308 ห้อง ☐ อธ 1309 ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น. จำนวน.....คน และขอให้จัดเลี้ยงอาหารดังนี้

☐ อาหารว่าง ○ ราคา 35 บาท ○ ราคา 40 บาท ○ ราคาพิเศษ.....บาท
จำนวน.....คน เป็นเงิน.....บาท

☐ อาหารกลางวัน ○ ราคา 80 บาท ○ ราคา 120 บาท ○ ราคา 150 บาท ○ ราคาพิเศษ.....บาท
จำนวน.....คน เป็นเงิน.....บาท

☐ เครื่องดื่ม ราคา 10.00 บาท

โดยเก็บค่าใช้จ่ายจาก หน่วยงาน (โปรดระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ การยกเลิกจัดเลี้ยงกรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อน 2 วัน มิฉะนั้นผู้ขออาหารจัดเลี้ยงจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติการจัดเลี้ยงอาหาร ดังกล่าว เป็นเงินจำนวน.....บาท (.....) ทั้งนี้ เบิกจ่ายค่าจัดเลี้ยงจาก.....

ลงชื่อ.....
...../...../.....

☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

.....
(นายสมหมาย ตันธุวปฐม)
ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
...../...../.....

แบบคำขอใช้ยานพาหนะ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....
หน่วยงาน.....มีความจำเป็นต้องใช้ยานพาหนะของมหาวิทยาลัย เพื่อ
ติดต่อราชการดังนี้ ไปราชการที่.....ติดต่อราชการเกี่ยวกับ.....
ในวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....โดยขอให้รถผ่านเส้นทางดังนี้.....
ขอให้รถออกจาก ☐ สำนักงานอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ ☐ อื่นๆ .....
เวลา.....น. รถออกจากปลายทางเวลาประมาณ.....น.
จำนวนผู้ที่จะไปกับรถ.....คน (โปรดเขียนชื่อให้ชัดเจนด้านหลังแนบคำขอนี้)
ผู้ควบคุมในการไปราชการครั้งนี้ คือ.....
☐ ไปและกลับพร้อมกับรถ ☐ ไม่กลับพร้อมกับรถโดยให้.....ควบคุมรถแทน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

.....ผู้ขอใช้ยานพาหนะ

เรียน ☐ รองอธิการบดี
☐ ผู้ช่วยอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์
ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุญาตการใช้ยานพาหนะของมหาวิทยาลัยในครั้งนี้
ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชาผู้ขอใช้ยานพาหนะ
...../...../.....

เรียน.....
ไม่สามารถจัดยานพาหนะให้ได้เนื่องจาก
.....
.....
ลงชื่อ.....หน.งานบริการกลาง
...../...../.....

เรียน ☐ รองอธิการบดี
☐ ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ได้พิจารณา รถหมายเลขทะเบียน.....
ให้ไปราชการในครั้งนี้ โดยให้.....
.....เป็นพนักงานขับรถยนต์

อนุญาตให้ดำเนินการได้
.....
...../...../.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และกรณีที่พนักงานขับรถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ขออนุมัติให้พนักงานขับรถดังกล่าวปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและเบิกจ่ายเงิน ได้ตามระเบียบ
ลงชื่อ.....หน.งานบริการกลาง
...../...../.....

แจ้งให้.....ทราบแล้ว
ลงชื่อ.....งานบริการกลาง
...../...../.....

รายชื่อผู้ร่วมเดินทาง

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....
9. .....
10 .....

หมายเหตุ

1. มหาวิทยาลัยอนุญาตให้ใช้รถราชการเฉพาะงานราชการเท่านั้น
2. การขอใช้รถ ให้ส่งแบบขอใช้รถ ถึง งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
3. ห้ามนำรถออกนอกเส้นทางที่ระบุไว้โดยพลการ
4. การขอใช้รถเพื่อส่งนักศึกษาเรียนพิเศษนอกสถานที่ ให้ส่งรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชานั้นๆ มายัง งานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 1 ชุด
5. การขอใช้รถไปศึกษานอกสถานที่ภายในเขตจังหวัดที่ตั้งคณะ ได้ภาคการศึกษาละไม่เกิน 4 ครั้ง/ต่อรายวิชา ทั้งนี้ แนบสำเนาหลักสูตรหรือโครงการที่มหาวิทยาลัยอนุมัติแล้ว มาพร้อมแบบคำขอใช้รถทุกครั้ง
6. ขอให้ผู้ควบคุมรถเป็นผู้สั่งการในการออกเดินทางทุกครั้ง

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

SILPAKORN UNIVERSITY - SANAM CHANDRA PALACE CAMPUS

6 ถนนราชมรรคาใน ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

6 RAJAMANKHA NAI ROAD, AMPHOE MUANG, NAKHON PHATHOM, 73000, THAILAND

โทรศัพท์/Tel. +66 3425 3840-4 Ext. 22103 โทรสาร/Fax. +66 3425 5099 ww.su.ac.th

ผู้ส่ง From	**เรียน** To หมายเลขโทรสาร : Fax :
วัน เดือน ปี Date	จำนวนหน้า รวมทั้งแผ่นนี้ : No. of pages including this sheet :

ใบขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร

เรื่อง ขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร
เรียน หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง .....
สังกัด..... ขออนุญาตส่งเอกสารทางเครื่องส่งโทรสาร หมายเลข 0-3425-5099
เรื่อง.....ไปถึง.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรสารปลายทาง.....จำนวน.....แผ่น วัน/เดือน/ปีเวลา.....
เวลา.....น. เหตุจำเป็นต้องส่งโทรสารเพราะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

.....ผู้ขออนุญาต
(.....)

☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ใบขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร

เรื่อง ขออนุญาตใช้เครื่องโทรสาร
เรียน หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง .....
สังกัด..... ขออนุญาตส่งเอกสารทางเครื่องส่งโทรสาร หมายเลข 0-3425-5099
เรื่อง.....ไปถึง.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรสารปลายทาง.....จำนวน.....แผ่น วัน/เดือน/ปีเวลา.....
เวลา.....น. เหตุจำเป็นต้องส่งโทรสารเพราะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

.....ผู้ขออนุญาต
(.....)

☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ใบขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล

เรื่อง ขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล
เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขต

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง .....
กองงานวิทยาเขต ขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกลในราชการเรื่อง.....
ติดต่อกับ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ในวันที่..... .....เดือน.....พ.ศ. ..... ตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น.
โดยใช้โทรศัพท์หมายเลขเครื่อง 0 34253 845

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

.....
(.....)

อนุญาต/ไม่อนุญาต

(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ใบขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล

เรื่อง ขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกล
เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขต

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง .....
กองงานวิทยาเขต ขออนุญาตใช้โทรศัพท์เพื่อโทรทางไกลในราชการเรื่อง.....
ติดต่อกับ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ในวันที่..... .....เดือน.....พ.ศ. ..... ตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น.
โดยใช้โทรศัพท์หมายเลขเครื่อง 0 34253 845

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

.....
(.....)

อนุญาต/ไม่อนุญาต

(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นางสาวจริยา สัจจาพิทักษ์

วัน เดือน ปีเกิด 16 มกราคม 2523

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 84 หมู่ 1 ตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 730000

การศึกษา

พ.ศ. 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตำแหน่งงานปัจจุบัน นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ