



เอกสารประกอบการพัฒนา สายงานนักจัดการงานทั่วไป



สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ

เอกสารประกอบการพัฒนา สายงานนักจัดการงานทั่วไป

จัดพิมพ์โดย : สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ

พิมพ์ครั้งที่ : 1/2557

ออกแบบรูปเล่ม : วีระยุทธ นาคชัยโย

พิมพ์ที่ : บริษัท เก็ทเดอะฟิวเจอร์ จำกัด
43/48 หมู่บ้านทวีทอง ซอยเพชรเกษม 110
แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร 10160
โทรศัพท์ 08-9451-9541

คำนำ

งานธุรการนับเป็นงานหลักของหน่วยงาน ซึ่งเปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกและรวมถึงหน่วยงานภายใน เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ หากศึกษารายละเอียดของงานธุรการแล้วจะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนให้การทำงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานนักจัดการงานทั่วไปขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

สำนักงาน กศน.

คำแนะนำการใช้
คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสายงานนักจัดการงานทั่วไป
สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสายงานนักจัดการงานทั่วไป สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นคู่มือสำหรับการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทั่วไปที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด มีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. ศึกษารายละเอียดคู่มือให้เข้าใจ
 ๒. เข้ารับการอบรมตามระยะเวลาที่กำหนด
 ๓. ศึกษาเนื้อหาและฝึกปฏิบัติตามใบงานที่กำหนดระหว่างการอบรม
 ๔. หากยังไม่เข้าใจให้สอบถามและขอคำแนะนำจากวิทยากร
 ๕. ศึกษาคู่มือในหน่วยหนึ่งหน่วยใดแล้วยังไม่เข้าใจให้ทบทวนอีกครั้งหนึ่ง
 ๖. เมื่อปฏิบัติงานจริงสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- ผู้ใช้คู่มือฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักจัดการงานทั่วไป

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ในสายงานนักจัดการงานทั่วไป

สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกฎ ระเบียบ กฎหมาย มติ ครม. ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการของทางราชการอย่างเคร่งครัด
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้

สาระการเรียนรู้

หน่วยที่ ๑ งานสารบรรณ

- ๑.๑ การดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ
- ๑.๒ การเขียนหนังสือราชการ
- ๑.๓ การพิมพ์หนังสือราชการ
- ๑.๔ การเขียนคำกล่าวในโอกาสต่างๆ

หน่วยที่ ๒ งานเลขานุการ

- ๒.๑ ความหมายของเลขานุการ
- ๒.๒ คุณสมบัติของเลขานุการ
- ๒.๓ ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ
- ๒.๔ ขอบเขตงานเลขานุการ
- ๒.๕ การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นเลขานุการ
- ๒.๖ บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ
- ๒.๗ การปฏิบัติงานเลขานุการ
- ๒.๘ เทคนิคการประสานงาน
- ๒.๙ เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

หน่วยที่ ๓ การบริหารงานบุคคล

๓.๑ ความหมายของการบริหารงานบุคคล

๓.๒ การสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ

๓.๓ การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

๓.๔ การลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

๓.๕ การลาศึกษาต่อภายในประเทศ

๓.๖ การขอมิและเลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๘ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา

หน่วยที่ ๔ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๔.๑ ความสำคัญของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.

๔.๒ บทบาทหน้าที่และวิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.

สารบัญ

	หน้า
คำแนะนำการใช้คู่มือ.....	๔
โครงสร้างคู่มือ.....	๕
หน่วยที่ ๑ งานสารบรรณ.....	๙
- การดำเนินงานธุรการและสารบรรณ.....	๑๑
- การเขียนหนังสือราชการ.....	๑๗
- การพิมพ์หนังสือราชการ.....	๓๐
- การเขียนคำกล่าวในโอกาสต่างๆ.....	๓๘
หน่วยที่ ๒ งานเลขานุการ.....	๔๙
- ความหมายของเลขานุการ.....	๕๑
- คุณสมบัติของเลขานุการ.....	๕๓
- ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ.....	๕๔
- ขอบเขตงานเลขานุการ.....	๕๔
- การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นเลขานุการ.....	๕๕
- บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ.....	๕๘
- การปฏิบัติงานเลขานุการ.....	๕๙
- เทคนิคการประสานงาน.....	๗๐
- เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร.....	๗๒
หน่วยที่ ๓ การบริหารงานบุคคล.....	๗๕
- ความหมายของการบริหารงานบุคคล.....	๗๗
- การสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ.....	๗๘
- การขอมิบัติประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ.....	๘๔
- การลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ.....	๘๖
- การลาศึกษาต่อภายในประเทศ.....	๙๐
- การขอมิและเลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.....	๙๓
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	๙๕
- การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา.....	๙๖
หน่วยที่ ๔ งานประชาสัมพันธ์.....	๙๙
- ความสำคัญของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.....	๑๐๑
- บทบาทหน้าที่และวิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.....	๑๐๑
เอกสารอ้างอิง.....	๑๑๒
ภาคผนวก.....	๑๑๔



หน่วยที่



งานสารบรรณ

หน่วยที่ ๑

งานสารบรรณ



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานธุรการและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาก่อเกิดทักษะจนสามารถปฏิบัติงานธุรการและการเขียนหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบข่ายเนื้อหา

๑. การดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ
๒. การเขียนหนังสือราชการ
๓. การพิมพ์หนังสือราชการ
๔. การเขียนคำกล่าวในโอกาสต่างๆ

งานสารบรรณ

การดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ

งานธุรการ

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการไว้ดังนี้ “**ธุรการ** คือ การจัดการกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช้งานวิชาการ” ดังนั้น **งานธุรการ** จึงหมายถึง “งาน ร่าง พิมพ์ ได้ตอบ ติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือ การพูด และการสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีใช้งานวิชาการ”

๑. ความสำคัญของงานธุรการ

การบริหารงานธุรการ นับได้ว่าเป็นขั้นต้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย **สาร, ผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร** เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้น งานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ได้เลย

๒. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- ๒.๑ มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
- ๒.๒ มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
- ๒.๓ รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน
- ๒.๔ มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)
- ๒.๕ มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงระยะเวลาต่างๆ ได้
- ๒.๖ มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
- ๒.๗ ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
- ๒.๘ เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
- ๒.๙ มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือ นับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึกลง ย่อเรื่อง ตอบโต้ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย

ในทางปฏิบัติ **งานสารบรรณ** หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึกลง จัดรายการการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย จากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

๑. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา-คิด-ร่าง เขียน ตรวจร่าง-พิมพ์ ทาน สำเนา-เสนอ-ลงนาม)
๒. การส่ง (ตรวจสอบ-ลงทะเบียน-ลงวันเดือนปี-บรรจุซอง-นำส่ง)
๓. การรับ (ตรวจ-ลงทะเบียน-แจกจ่าย)
๔. การเก็บ รักษา และการยืม
๕. การทำลาย

ประเภทของหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กำหนดไว้ว่า “หนังสือราชการ” คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือราชการ มี ๖ ชนิด คือ

๑. **หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๒. **หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. **หนังสือประทับตรา** คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ โดยใช้กระดาษตราครุฑ ได้แก่

๓.๑ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๓.๒ การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

๓.๓ การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

๓.๔ การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

๓.๕ การเตือนเรื่องที่ค้าง

๓.๖ เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

๔. หนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด ได้แก่

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๖.๓ บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรม ติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๖.๔ **หนังสืออื่น** คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หนังสือสัญญา โฉนดที่ดิน แผนที่ แผนผัง แบบ และหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับลงทะเบียนเป็นหนังสือราชการแล้ว

ชั้นความเร่งด่วน

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. **ด่วนที่สุด** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. **ด่วนมาก** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
๓. **ด่วน** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

การดำเนินงานสารบรรณ

การลงทะเบียนหนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
๒. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ
๓. ลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ โดยแยกเป็นทะเบียนรับภายใน และทะเบียนรับภายนอก
๔. ลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ การเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภท ตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ แล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง

การส่งหนังสือ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก มี ๒ ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑. **หนังสือส่งภายนอก**
 - ๑.๑ ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือ
 - ๑.๒ บรรจุซองแล้วปิดผนึก จ่าหน้าซองถึงผู้รับ และผู้ส่งให้ชัดเจน
๒. **หนังสือส่งภายใน**
 - ๒.๑ ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ
 - ๒.๒ ลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยกรอกเลขทะเบียนส่ง จากหน่วยงานผู้ส่ง ถึงหน่วยงานผู้รับ ลายมือ

ชื่อผู้รับ และวันที่รับหนังสือนั้น หากเป็นหนังสือเร่งด่วนจะส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ โทรสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงประสานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบการรับหนังสืออีกครั้งหนึ่ง

การเก็บรักษาหนังสือ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑. **การเก็บระหว่างปฏิบัติ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๒. **การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณกำหนด จากนั้นให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บให้หน่วยงานที่ทางราชการกำหนด และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บเอกสารปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ประทับตรากำหนดการเก็บหนังสือ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา โดย

๒.๑.๑ หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไปให้ประทับตราคำว่า “ห้ามทำลาย” ด้วยหมึกสีแดง

๒.๑.๒ หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า “เก็บถึง พ.ศ.” ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

๒.๒ ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณฯ กำหนด

๓. **การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งเอกสารนั้นไปยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน

การยืมหนังสือ การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑. ผู้ยืมต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

๒. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืมเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

๓. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๔. การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูเพื่อคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

การทำลายหนังสือ ให้ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บ

ไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรแล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการ อย่างน้อยสองคน โดยปกติแต่งตั้งจากข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป มติของคณะกรรมการให้ถือเป็นเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้ โดยคณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

๑. พิจารณาน้ำหนักที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย
๒. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลายและควรชะลอเวลาการเก็บไว้ให้ลงความเห็นว่าจะชะลอเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด แล้วให้แก้ไขอายุในการกำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อเกี่ยวกับการแก้ไข
๓. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาทลงในช่องการพิจารณาของบัญชีหนังสือขอทำลาย
๔. เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี)

ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการ ดังนี้

๔.๑ ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

๔.๒ ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลายแล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบ ดังนี้

๔.๒.๑ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างไรภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้น ได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

๔.๒.๒ ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะชะลอเวลาเก็บไว้หรือไม่หรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นๆ แก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใด กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้นๆ ปฏิบัติตาม

๕. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้ว ให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติหลายประการซึ่งจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการ ดังนี้

หลักในการเขียนหนังสือราชการ

หนังสือราชการที่ดี คือ หนังสือที่ผู้รับอ่านแล้วเข้าใจความหมายสามารถปฏิบัติได้ตรงตามวัตถุประสงค์และบังเกิดผลดีต่อทางราชการ ดังนั้น ในการเขียนหนังสือราชการจึงต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

๑. **เขียนให้เข้าใจง่าย** หมายความว่า ต้องเขียนให้ชัดเจน กระจ่าง ไม่คลุมเครือ หรือแปลความได้หลายอย่าง
๒. **เขียนให้เข้าใจตรงกัน** หมายความว่า เขียนแล้วผู้รับหนังสืออ่านเข้าใจถูกต้องตรงกันในสิ่งที่ผู้เขียนต้องการสื่อสาร ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือผิดความหมาย
๓. **เขียนให้ตรงเป้า** หมายความว่า เขียนให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ไม่อ้อมค้อม วากวน หรือเขียนบรรยายความยืดเยื้อ
๔. **เขียนให้เกิดผลดี** หมายความว่า ผู้รับอ่านแล้วเกิดความรู้สึกไปในทางที่ดี ในทางที่เป็นมิตร หรือยินดี พร้อมที่จะดำเนินการให้ หรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นหนังสือตอบปฏิเสธ ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีเหตุผลมีผลตามสมควร เพื่อให้ผู้อ่านไม่เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี

สรุป การที่จะเขียนหนังสือราชการให้ได้ตามหลัก ๔ ประการข้างต้น จะต้องยึดหลักที่ว่า ใคร ทำไม อะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร

ตัวอย่าง นายชยาภัทร กิตติ ขออนุญาตไปราชการ การทำบันทึกเสนอจะต้องอ่านแล้วให้ทราบว่

๑. **ใคร** คือ นายชยาภัทร กิตติ และ นายชยาภัทร **คือใคร** เช่น เป็นข้าราชการ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป เป็นต้น
๒. **ทำไม** คือ ประสงค์อนุญาตไปราชการ
๓. **อะไร** คือ ไปราชการอะไร (ไปเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา เรื่องอะไร)
๔. **ที่ไหน** คือ ไปที่ไหน (จังหวัดอะไร หากมีสถานที่โดยเฉพาะก็ควรบอกไว้ด้วย เช่น หอประชุม ศุภสภา กรุงเทพมหานคร)
๕. **เมื่อไร** คือ ไปเมื่อวัน เดือน ปีใด ถึงวัน เดือน ปีใด
๖. **อย่างไร** คือ ทำอย่างไร ต้องการให้ทำอย่างไร เห็นเป็นอย่างไร ควรดำเนินการอย่างไร (บางเรื่องอาจจะไม่มี จึงต้องพิจารณาเป็นเรื่องๆ ไป)

จากตัวอย่างข้างต้น เนื้อหาของหนังสือราชการ (บันทึกเสนอ) มีดังนี้

ตามที่ กระทรวงศึกษาธิการ จะจัดอบรมหลักสูตร “ข้าราชการบรรจุใหม่” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่ไปเข้ารับการอบรม นั้น

สำนักงาน กศน. มีข้าราชการบรรจุใหม่ ๑ ราย คือ นายชยาภัทร กิตติ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน กศน. จึงเห็นสมควรให้ นายชยาภัทร กิตติ เดินทางไปราชการ เพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตร “ข้าราชการบรรจุใหม่” ณ หอประชุมคุรุสภา กรุงเทพมหานคร ในวันที่ ๒๓ – ๒๔ เมษายน ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ

ในการเขียนหนังสือราชการให้สามารถสื่อความหมายไปยังผู้รับได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้เขียนควรยึดหลักในการเขียนหนังสือราชการ ดังต่อไปนี้

๑. ผู้เขียนจะต้องคำนึงก่อนเขียนเสมอว่า

- ๑.๑ จะเขียนเรื่องอะไร
- ๑.๒ จะเขียนถึงใคร
- ๑.๓ จะเขียนทำไม
- ๑.๔ จะเขียนอย่างไร

๒. จะเขียนเรื่องอะไร

หนังสือบางฉบับอาจมีเรื่องที่ต้องกล่าวถึงมากกว่า ๑ เรื่อง ถ้าเข้าใจว่าจะเขียนเรื่องอะไรก็สามารถจัดลำดับของเรื่องได้ถูกต้อง มีเนื้อหาสาระครบถ้วนตามท้องเรื่อง และที่สำคัญจะช่วยให้สามารถตั้งชื่อเรื่องของหนังสือได้ถูกต้อง กระชับ ชัดเจน

๓. จะเขียนถึงใคร

การรู้ว่าจะเขียนถึงใคร ทำให้สามารถใช้ถ้อยคำ สำนวน ได้ถูกต้อง เหมาะสมกับฐานะของผู้รับหนังสือ กาลเทศะ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้ใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย รวมทั้งสรรพนาม ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอีกด้วย

๔. จะเขียนทำไม

การรู้ว่าจะเขียนทำไม ทำให้สามารถเขียนได้บรรลุเป้าหมายประสงค์ที่ต้องการ และทำให้ผู้รับได้รับหนังสือเข้าใจความต้องการ สามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามเป้าหมายประสงค์ เช่น เขียนไปเพื่อให้ทราบ ให้พิจารณา ขอความร่วมมือ ชี้แจง ขออนุมัติ ขออนุญาต เป็นต้น

๕. จะเขียนอย่างไร

การที่จะรู้ว่าเขียนอย่างไร ขอให้ย้อนกลับไปดูหลักการเขียนหนังสือราชการ ซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ปัญหาที่พบเห็นได้บ่อยครั้งในการเขียนหนังสือราชการ

๑. เขียนไม่ชัดเจนว่า จะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร
๒. ใช้ภาษาราชการไม่ถูกต้อง มักใช้ภาษาพูดในการเขียนหนังสือราชการ
๓. ใช้สะกด การันต์ วรรคตอน ไม่ถูกต้อง
๔. ย่อความไม่เป็น
๕. จับประเด็น ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน
๖. ไม่อ้างอิง หนังสือที่อ้างถึง กรณีที่เคยติดต่อกันมาก่อน
๗. ตอบไม่ตรงประเด็น (เรื่อง)
๘. การใช้สำนวนไม่ดีพอ
๙. ไม่ละเอียดรอบคอบ

โครงสร้างของหนังสือราชการ

ส่วนที่ ๑ ได้แก่ หัวเรื่อง (หนังสือ) เริ่มตั้งแต่ ที่ ชื่อส่วนราชการ ไปจนถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย

ส่วนที่ ๒ ได้แก่ เนื้อเรื่อง (เหตุที่มีหนังสือไป, หรือปรารภเหตุ โดยปกติ คือ ย่อหน้าแรกของหนังสือ

ส่วนที่ ๓ ได้แก่ จุดประสงค์ของเรื่อง จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป หรือปรารภผล โดยปกติ คือ ย่อหน้าที่สองของหนังสือ

ส่วนที่ ๔ ได้แก่ ท้ายเรื่อง (หนังสือ) เริ่มตั้งแต่ คำลงท้าย ไปจนถึง หมายเลขโทรศัพท์

วิธีเขียนหนังสือราชการ

๑. การตั้งชื่อเรื่อง

ชื่อเรื่อง คือ ใจความของหนังสือที่ย่อสั้นที่สุด นั่นคือ เพียงแค่อ่านชื่อเรื่องก็สามารถทราบเรื่องราวในหนังสือโดยภาพรวมๆ ได้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การทราบความต้องการ/ความประสงค์/เหตุที่มีหนังสือมา ทำให้การพิจารณาจ่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

การตั้งชื่อเรื่อง ต้องเขียนให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างน้อย ๒ ประการ คือ

๑. พอรู้ใจความของเรื่องที่ย่อสั้นที่สุด
๒. สะดวกแก่การเก็บ ค้น อ้างอิง

ชื่อเรื่องที่ตีพิมพ์ ต้องเป็น *ประโยค* หรือ *วลี* เช่น เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับรองสำเนาหนังสือเรื่อง การเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

การตั้งชื่อเรื่องเป็น *คำนาม* หรือ *คำกริยา* เช่น เรื่อง เครื่องถ่ายเอกสาร เรื่อง แจ่มจิติที่ประชุม เป็น สิ่งที่ไม่เหมาะสม เพราะไม่สามารถสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือราชการดังกล่าว

โดยปกติหนังสือที่มาถึงหน่วยงานใช้ชื่อเรื่องอะไร เวลาตอบกลับก็ใช้ชื่อเรื่องเดิมนั้นเสมอ แต่ บางเรื่องอาจไม่สามารถทำได้ เช่น เรื่อง ขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เวลาตอบกลับ หากใช้ชื่อเรื่องเดิมก็แสดงว่าเราขออนุมัติอีก ทั้งๆ ที่เราเป็นผู้อนุมัติ กรณีอย่างนี้จึงต้องเปลี่ยนชื่อเรื่องใหม่เป็น เรื่อง อนุมัติเบิกเงิน..... หรือ เรื่อง การขออนุมัติเบิกเงิน.....

๒. การเขียน “เรียนหรือกราบเรียน

การเขียน “เรียนหรือกราบเรียน ทั้งหนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการภายใน และบันทึก ต้องใช้ให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ซึ่งมี ๑๔ ตำแหน่งเท่านั้นที่ใช้กราบเรียน

๓. การเขียน “อ้างถึง” (ถ้ามี)

การเขียน “อ้างถึง” ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับ มาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือและเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราชของหนังสือนั้น โดยให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่เรื่องอื่นที่เป็น สาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย เช่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน กศน.จังหวัดเชียงใหม่ ที่ ศธ ๐๒๑๐.๐๖/๒๗ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๗

๔. การเขียนเนื้อหาของหนังสือราชการ (ภายนอก)

๔.๑ การเขียนข้อความที่เป็นเหตุ

กรณีมีหนังสืออ้างถึง

ให้ขึ้นต้นข้อความว่า “ตามหนังสือที่อ้างถึง” และลงท้ายด้วยคำว่า “ความแจ้งแล้วนั้น”

กรณีไม่มีหนังสืออ้างถึง

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่มีการติดต่อประสานงานแล้ว ให้ขึ้นต้นข้อความว่า “ตามที่” และลงท้าย ด้วยคำว่า “นั้น”

(๒) กรณีเป็นเรื่องใหม่ซึ่งยังไม่เคยเกิดขึ้นหรือติดต่อประสานงานกันมาก่อน ให้ขึ้นต้นข้อความ ว่า “ด้วย” หรือ “ชื่อส่วนราชการ” ทั้งนี้ ห้ามลงท้ายด้วยคำว่า “นั้น” อย่างเด็ดขาด

คำขึ้นต้นข้อความที่เป็นเหตุมีใช้กันอยู่หลายคำด้วยกัน เช่น ด้วย, เนื่องจาก, ตาม, ตามที่, อนุสนธิ และ ตามหนังสือที่อ้างถึง เป็นต้น

๔.๒ การเขียนอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ ต้องระบุให้ชัดเจน ซึ่งมีวิธีเขียน ๒ วิธี คือ

(๑) **เขียนชัดเจน** (เต็มยศ) เช่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษา พ.ศ. ๒๕๑๕

(๒) **เขียนโดยย่อ** เช่น ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือ ตามระเบียบว่าด้วยการลงโทษนักเรียนหรือนักศึกษา พ.ศ. เป็นต้น

๔.๓ การเขียนข้อความที่เป็นผล คือ จุดประสงค์ของเรื่อง ต้องเขียนให้แน่ชัดว่าต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือทำอะไร อย่างไร เช่น

- ต้องการให้ “อนุมัติ/อนุญาต” ก็เขียนแสดงเหตุผล/ความจำเป็นในการขออนุมัติ/อนุญาต และจบด้วย ขออนุมัติ/อนุญาต เรื่องอะไร
- ต้องการให้ “ทราบ” ให้ลงทำว่า “จึงเรียนมาเพื่อทราบ” (โปรดทราบ)
- ต้องการให้ “พิจารณา” ให้ลงทำว่า “จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา” (โปรดพิจารณา) โดยต่อท้ายให้ชัดว่า จะให้พิจารณาอะไร ประเด็นไหน
- หรือกรณีอื่นๆ เช่น เพื่อขอมความเข้าใจเพื่อถือปฏิบัติ เพื่อดำเนินการ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อรายงาน เพื่อสืบสวนสอบสวนรับฟัง เพื่อให้สั่งวรรระมัดระวัง

อาจสรุปได้ว่า การเขียนเนื้อหาของหนังสือราชการ (ภายนอก) สามารถจำแนกเนื้อหาได้ ๓ ย่อหน้าด้วยกัน คือ

ย่อหน้าแรก (ปัญหาหรือที่มาของเรื่อง หรือสาเหตุโดยตรงที่ทำให้เรื่องนี้) เช่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง ชื่อหน่วยงาน.....หรือ (กรณีหารือ) สรุปย่อเรื่องความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ย่อหน้าที่สอง (ข้อเสนอที่เป็นประเด็นความต้องการของหนังสือและอ้างสาเหตุ เรื่องราว ระเบียบที่เกี่ยวข้อง) เช่น

หน่วยงาน...(เจ้าของหนังสือ)..... ขอเรียนว่า ตามที่(ชื่อหน่วยงาน).....หารือ นั้น (ได้หรือไม่ได้ ขัดข้องหรือไม่ ให้ทำอะไร ทำอย่างไร และอ้างสาเหตุเรื่องราว ระเบียบตาม)

ย่อหน้าที่สาม ข้อความปิดท้ายหนังสือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ข้อสังเกตการใช้ถ้อยคำ

เนื่องจากภาษาไทยมีถ้อยคำให้ใช้มาก คำหลายๆ คำ มีความหมายอย่างเดียวกัน เช่น กิน มีคำที่มีความหมายถึงกินอยู่มาก เช่น ทาน รับประทาน เสวย ฉับ ซึ่งแต่ละคำจะมีระดับการใช้เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วโดยมาก อย่างไรก็ตามมีถ้อยคำบางคำที่อยากนำมาเน้นย้ำเพราะมักใช้ผิดกันบ่อยๆ เช่น

๑. การใช้ **ขอบคุณ**
 - *ขอบคุณ* ใช้ทั่วไป
 - *ขอบพระคุณ* *ขอบพระคุณมาก* *ขอบพระคุณยิ่ง* เป็นพระคุณมาก เป็นพระคุณยิ่ง
๒. **อนุมัติ** หมายถึง เห็นชอบตามที่กำหนดให้จะใช้กรณีที่มีระเบียบ กฎหมาย ระบุไว้
๓. **การอนุญาต** หมายถึง ยินยอม ยอมให้ ตกลง ใช้โดยทั่วไป
๔. การใช้ **ณ (นะ)** ไม่ต้องมีจุด
๕. **ฯ** (ไปยาลใหญ่) ไม่ต้องเว้นวรรค
๖. **หมายกำหนดการ** ใช้กับงานพระราชพิธีกรณีมีการเสด็จ
๗. **กำหนดการ** ใช้ทั่วไป
๘. **กอบ** หมายถึง ประกอบ มักเขียนผิดเป็น *กอรบ* หรือ *กอร์บ*
๙. **การใช้บุพบท**

<u>กับ</u>	หมายถึง ติดกัน ด้วยกัน เท่ากัน
<u>แก่</u>	หมายถึง สำหรับ (ใช้ทั่วไป)
<u>แต่</u>	หมายถึง สำหรับใช้กับผู้สูงอายุ หรือใช้กับพระภิกษุสงฆ์ เช่น ถวายแต่ อุทิศแต่
<u>แต่</u>	หมายถึง เฉพาะ อย่าง เท่านั้น
<u>ต่อ</u>	หมายถึง กระทำต่อ ตาม
<u>ต่อเมื่อ</u>	หมายถึง เมื่อถึง
<u>ต่อเนื่อง</u>	หมายถึง ติดต่อกันไป
<u>ต่อไป</u>	หมายถึง ถัดไป
<u>ต่อมา</u>	หมายถึง ถัดมา
<u>แต่ถึงกระนั้นก็ดี</u>	ใช้ในกรณี เชื่อมความให้แย้งกัน
<u>แต่ละ</u>	ใช้ในกรณี บอกแยกเป็นจำนวนหนึ่งๆ
<u>แต่ว่า</u>	ใช้เชื่อมความให้กลับกัน แย้งกัน
<u>ควร</u>	เป็นคำแนะนำทั่วไป
<u>พึง</u>	เป็นคำที่ใช้วางมาตรฐาน
<u>ย่อม</u>	เป็นคำบังคับทางการ แต่ไม่เด็ดขาด

ต้อง เป็นคำบังคับทางการ และเด็ดขาด

ให้ เป็นคำบังคับทางการ และเด็ดขาด

อาจ (จะ) ใช้บอกการคาดคะเน

การใช้ภาษาราชการ

การเขียนหนังสือราชการนิยมใช้ภาษาราชการ ไม่ใช้ภาษาลำลอง ภาษาพูด ภาษานักประพันธ์ เช่น

๑. พร้อมกันนี้ได้แจ้งให้จังหวัดทราบแล้วเหมือนกัน

- พร้อมกันนี้ได้แจ้งให้จังหวัดทราบด้วยแล้ว

(เหมือนกัน เป็น ภาษาพูด)

๒. คำอุทธรณ์ของผู้ร้องไม่มีข้อเท็จจริงอะไรเพิ่มเติม

- คำอุทธรณ์ของผู้ร้องไม่มีข้อเท็จจริงอันใดเพิ่มเติม

(อะไร เป็น ภาษาพูด)

๓. ครูและนักเรียนในเขตสี่จังหวัดภาคใต้ได้รับความเดือดร้อนแสนสาหัส

- ครูและนักเรียนในเขตสี่จังหวัดภาคใต้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างยิ่ง

(แสนสาหัส เป็น ภาษานักประพันธ์)

การบันทึก

บันทึก เป็นหนังสือราชการที่เรียกว่า “หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ”

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

ข้อสังเกต หนังสือราชการที่ใช้กระดาษบันทึกข้อความเขียน/พิมพ์เช่นเดียวกันกับบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาซึ่งติดต่อกับราชการระหว่างกรมภายในกระทรวงเดียวกัน เป็น “หนังสือภายใน” ซึ่งเป็นหนังสือราชการอีกประเภทหนึ่ง มิใช่ “บันทึก” ตามความหมายในที่นี้

การจัดทำบันทึกเสนอ

การจัดทำบันทึกเสนอ เป็นเรื่องภายในของส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและสั่งงาน ตามระเบียบงานสารบรรณ จึงกำหนดให้มีหัวข้อเฉพาะ

- ชื่อ หรือ ตำแหน่ง ที่บันทึกถึง

- สาระสำคัญของเรื่อง

- ชื่อ และ ตำแหน่ง ของผู้บันทึก

อย่างไรก็ตาม การบันทึกกรณีใช้กระดาษบันทึกข้อความ จึงนิยมใส่ส่วนราชการและอื่นๆ ตามกระดาษบันทึกข้อความตามไปด้วย

หลักการบันทึก เพื่อให้สะดวกในการพิจารณาสั่งการ ควร

๑. แยกเป็นเรื่องๆ
๒. แต่ละหัวข้อเรื่อง ควรมีข้อความให้ทราบว่า อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร
๓. ใช้คำขึ้นต้นเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

การบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา

การบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา มี ๔ ลักษณะ ดังนี้

๑. **บันทึกย่อเรื่อง** คือ การเรียบเรียงข้อความโดยเก็บแต่ประเด็นสำคัญๆ แต่ให้เข้าใจในเนื้อเรื่องครบถ้วนที่จะสั่งงานโดยไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับใดมีข้อความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่อาจย่อลงให้สั้นได้อีกก็เสนอให้พิจารณาได้เลยแต่ควรขีดเส้นใต้เฉพาะที่ข้อความสำคัญนั้นๆ ไว้ด้วย ก่อนบันทึกย่อเรื่องผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องราวให้ละเอียดเสียก่อน แล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้นๆ อาจไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความตามหนังสือ แต่ควรเรียบเรียงข้อความใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

ดังนั้น การบันทึกย่อเรื่อง จึงต้อง

- สรุปสาระสำคัญของเรื่องให้สมบูรณ์ และชัดเจน
- ย่อเรื่องให้สั้น
- เสนอเรื่องให้เข้าใจง่าย

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา

- รู้ใจความเรื่องโดยสมบูรณ์ และชัดเจน
- เสียเวลาอ่านน้อยที่สุด
- เข้าใจเรื่องได้ง่ายที่สุด

โดยปกติมักใช้กับเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องทราบหรือปฏิบัติ และเป็นเรื่องที่จะต้องอ่านเรื่องเดิมมาก หรือมีเอกสารประกอบมาก หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ตอบหลายครั้ง หรือประเด็นหรือมูลเหตุที่ต้องการให้ทราบและพิจารณามีหลายเรื่อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจเรื่องได้ง่ายขึ้นและใช้เวลาอ่านน้อยลง

๒. **บันทึกรายงาน** คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบพบเห็นหรือสำรวจสืบสวนได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา ควรเขียนให้สั้น พิจารณาเฉพาะข้อความที่จำเป็นต้องรายงาน แต่ถ้าเป็นการรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

๓. **บันทึกความเห็น** คือ การเขียนข้อความแสดงความรู้สึนึกคิดของตนที่มีเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอ เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา อาจบันทึกต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบันทึกต่อท้ายย่อเรื่อง ถ้าเป็นเรื่องที่สั่งการได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นไว้ด้วยว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลหรือมีข้อดีข้อเสียอย่างไร และถ้ามีการอ้างกฎหมายและระเบียบใดก็ควรจัดนำเสนอประกอบเรื่องนั้นๆ ด้วย ดังนั้น การทำบันทึกรายงาน จึงต้อง

- ชี้ให้เห็นถึงเหตุผล/ความจำเป็นที่รายงาน
- สารสำคัญของเรื่องต้องสมบูรณ์ ชัดเจน
- กระชับรัด (ไม่ใช่บรรยายความ)
- เข้าใจง่าย
- ถ้ามีรายละเอียดมาก ควรทำเป็นเอกสารแนบท้าย
- ถ้าจำเป็นต้องอ้างกฎหมาย ระเบียบ ต้องระบุให้ชัดเจน
- เสนอแนะแนวทางปฏิบัติ/สั่งการ
- ถ้าเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาว ควรเขียนความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ เป็นบันทึกที่ใช้อยู่เป็นประจำเกือบทุกวัน ซึ่งบันทึกความเห็นนี้อาจใช้กระดาดบันทึกโดยเฉพาะ หรือบันทึกต่อเนื่อง (ท้ายหนังสือ) ก็ได้ ดังนั้น การทำบันทึกความเห็น จึงต้องพิจารณาก่อนว่าควรทำต่อท้ายเรื่องนั้นๆ หรือควรทำขึ้นใหม่

- ถ้าเป็นเรื่องสั้นๆ เข้าใจง่าย ไม่มีข้อมูลที่ต้องเสนอประกอบ ควรทำต่อท้ายเรื่อง

- ถ้าเป็นเรื่องที่ยาว หรือมีประเด็นในการพิจารณา หรือเอกสารในการพิจารณาจำนวนมาก ควรสรุปเรื่อง โดยสรุปข้อเท็จจริง ข้อมูล ประเด็นที่เป็นปัญหา หรือที่เป็นเหตุ แล้วจึงเขียนความเห็นที่ผล หรือข้อเสนอแนะในกรณีที่เป็นเรื่องที่อาจสั่งการได้หลายทาง อาจให้ความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะด้วยว่าสั่งการทางใดจะเกิดผลอย่างไร ต่างกันอย่างไร ประกอบด้วย

- ตัวอย่างการใช้คำเสนอความเห็นในตอนท้าย ของบันทึกย่อเรื่อง เช่น

“เพื่อโปรดทราบ”

“เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้.....ทราบด้วย”

“เพื่อโปรดทราบและลงนามใน.....ดังแนบ”

“เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต”

“เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ”

“เพื่อโปรดสั่งการให้ถือปฏิบัติต่อไป”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ”

๑. โครงการ

๒. งบประมาณค่าใช้จ่าย

“เพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุญาต

๒. ลงนาม

ฯลฯ

๔. **บันทึกติดต่อและสั่งการ** คือ การเขียนข้อความติดต่อภายใน ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

การจัดทำรายงานการประชุม

การประชุม คือ การที่บุคคล ตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป พบกัน ร่วมปรึกษาหารือ เสนอแนะ อภิปราย ฯลฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

รูปแบบของการประชุม มี ๔ รูปแบบ

๑. แจ้งข้อความ - ถ่ายทอดความรู้

๒. แลกเปลี่ยนทัศนะ

๓. หาข้อยุติ - ความยินยอม

๔. หาแนวทางปฏิบัติ

หน้าที่ของเลขานุการที่ประชุม

๑. จัดเตรียมรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

๒. เตรียมวาระการประชุม/ประสานกับประธาน/ผู้เกี่ยวข้อง

๓. ศึกษาเรื่องที่จะประชุมโดยละเอียด ถ่องแท้

๔. นัดหมาย/เตือน กำหนดการประชุม

๕. เตรียมเอกสารประกอบต่างๆ ที่คาดว่าจะต้องใช้ประกอบการพิจารณา

๖. บันทึก/จดรายงานการประชุม

รายงานการประชุม

การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

ทำไมต้องทำรายงานการประชุม

๑. เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

๒. เพื่อยืนยันการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อแสดงกิจกรรมที่ดำเนินมาแล้ว

๔. เพื่อแจ้งผลการประชุมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติ

หัวข้อในรายงานการประชุม มี ๑๑ หัวข้อ

๑. ชื่อรายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม / ชื่อการประชุมนั้น
๒. ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุมเป็นรายปี โดยเริ่มครั้งแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทิน หับเลขปีพุทธศักราช ที่ประชุม เมื่อขึ้นปีปฏิทินใหม่ให้เริ่มครั้งที่ ๑ ใหม่
๓. เมื่อ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่ประชุม โดยลงวันที่ พร้อมตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช เช่น เมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๗
๔. ณ ให้ลงชื่อสถานที่ที่ประชุม
๕. ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อ และหรือตำแหน่ง ของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมาประชุม ในกรณีมีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใด หรือตำแหน่งใด
๖. ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อ และหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมิได้มาประชุม พร้อมกันทั้งเหตุผล (ถ้ามี)
๗. ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อ และหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้มา เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)
๘. เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม
๙. ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุม และเรื่อง ที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ โดยทั่วไปจะประกอบด้วยหัวข้อดังนี้
 - ๙.๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
 - ๙.๒ เรื่องการรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว
 - ๙.๓ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ
 - ๙.๔ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
 - ๙.๕ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)
๑๐. เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม
๑๑. ผู้จดยานงานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยานงานการประชุมครั้งนั้น
๑๒. อาจต้องมีผู้ตรวจรายงานการประชุม

การจดยางงานการประชม

รายงานการประชม (ราชการ)

- เป็นหนังสือราชการชนิดหนึ่ง
- หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น เป็นหลักฐานทางราชการ
- การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชม ผู้เข้าร่วมประชมและมติของที่ประชมไว้เป็นหลักฐาน

หลักการจดยางงานการประชม

๑. มีความรู้ความเข้าใจระเบียบงานสารบรรณโดยเฉพาะเรื่องการจดยางงานการประชมและสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง

๒. มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้รูปแบบรายงานการประชม
๓. มีความเข้าใจเนื้อหา และประเด็นที่ควรจดย
๔. มีสมาธิในการฟัง เพื่อสามารถสรุปเนื้อหาและประเด็นได้ถูกต้อง
๕. มีความรู้ความเข้าใจในการสรุป-มติที่ประชม
๖. บันทึกอย่างไร จึงจะได้เนื้อหาสาระที่อ่านง่าย-เข้าใจดี-กะทัดรัด
๗. ใช้ภาษาถูกต้อง
๘. ใช้สำนวน-ถ้อยคำเหมาะสม
๙. ย่อความเก่ง
๑๐. มีความรู้เรื่องการบันทึกย่อเรื่อง-การร่างหนังสือดี

วิธีการจดยางงานการประชม ทำได้ ๓ แบบ

๑. จดทุกคำพูด พร้อมมติ
๒. จดคำพูด เฉพาะประเด็นสำคัญ พร้อมมติ
๓. จดสรุปสาระสำคัญ ความเห็น เหตุผล พร้อมมติ

การจดยางงานการประชมแบบจดสรุปสาระสำคัญ

การจดยางที่ประชมได้พิจารณาเรื่องใด มีสาระสำคัญอย่างไร

- ที่ประชมมีความเห็นในการพิจารณาอย่างไร
- ที่ประชมมีเหตุผลในการพิจารณาอย่างไร
- ที่ประชมมีมติ อย่างไร

ข้อเสนอแนะในการจดยางงานการประชุม

๑. ก่อนจดยางงานฯ ตามระเบียบวาระที่ ๑ เมื่อเขียนคำว่า “เริ่มประชุมเวลา” แล้วต้องเขียนกล่าวนำก่อน ดังนี้ ถ้าเป็นการประชุมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดองค์ประชุมต้องระบุไว้ด้วยว่า “**ครบองค์ประชุม**” เช่น ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะประธาน อ.ก.พ.สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่ขณะนี้ อ.ก.พ.ส.ป.ศธ. มาประชุม ๙ ท่าน ครบองค์ประชุมแล้ว จึงขอเปิดการประชุม ก็จดยว่ “ประธานกล่าวเปิดการประชุมแล้ว ที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ตามระเบียบวาระดังต่อไปนี้” หรือ “เมื่อประธานกล่าวเปิดประชุมแล้ว ได้ดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระดังต่อไปนี้”

๒. ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ถ้ามีมากกว่า ๑ เรื่อง ต้องแยกเป็นข้อๆ โดยจดยว่ได้แจ้งเรื่องอะไร มีเนื้อหาโดยย่อว่าอย่างไร ที่ประชุมมีข้อสรุปหรือมติอย่างไร

๓. ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ถ้ามีการแก้ไขเพิ่มเติม ควรจดยดังนี้

ที่ประชุมได้.....โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมรวม.....แห่ง ดังนี้

๑. ระเบียบวาระที่.....หน้า.....ข้อ.....บรรทัดที่.....ข้อความเดิม “.....” แก้เป็น “.....” หรือ “หน้า.....หัวข้อ.....ข้อหรือบรรทัดที่.....”

การรับรองรายงานการประชุม

เมื่อที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมแล้ว โดยหลักต้องให้ประธานการประชุมลงนามในรายงานการประชุมเป็นหลักฐานด้วย โดยเขียนไว้ท้ายรายงานการประชุมว่

“ที่ประชุมครั้งที่...../..... วันที่.....ได้พิจารณารับรองรายงานการประชุมนี้แล้ว โดยไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติม” (หรือ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม.....แห่ง)

ลายมือชื่อ

(.....)

ประธานการประชุม

๔. ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องจากการประชุมครั้งก่อน

ถ้าไม่มีก็จดว่า “ไม่มี” ถ้ามีต้องระบุว่าเรื่องนั้นมาจากระเบียบวาระที่เท่าไร หน้าอะไร ข้อใด เรื่องอะไร ได้จัดดำเนินการไปอย่างไร และที่ประชุมมีมติอย่างไร

๕. ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

จดแยกเป็นเรื่องๆ (ข้อ) โดยสรุปเนื้อหาให้สั้นกะทัดรัด พร้อมประเด็น และมติที่ประชุม

๖. ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จดแยกเป็นเรื่องๆ (ข้อ) โดยจดว่าใครเสนอเรื่องอะไร ให้ทำไม อย่างไร ทั้งนี้ ต้องสรุปเนื้อหาให้สั้นกะทัดรัด พร้อมประเด็น ผลการพิจารณาของที่ประชุม และมติที่ประชุม

๗. ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่นๆ

จดแยกเป็นเรื่องๆ (ข้อ) โดยจดว่าผู้ใดเสนอเรื่องอะไร สรุปประเด็นให้กะทัดรัด พร้อมมติที่ประชุม วาระนี้ผู้เข้าประชุมจะเสนอกันเองในที่ประชุม

การพิมพ์หนังสือราชการ

คำแนะนำและแบบมาตรฐานการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

การพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทย การจัดทำกระดาษตราครุฑและกระดาษบันทึกข้อความ โดยใช้โปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้จัดทำให้ถูกต้องตามแบบของกระดาษตราครุฑ และแบบของกระดาษบันทึกข้อความ ท้ายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๑. การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

๑.๑ การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร
- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

๑.๒ การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single ในกรณีที่มีความจำเป็น อาจปรับระยะเป็น ๑.๐๕ พอยท์ หรือ ๑.๑ พอยท์ ได้ตามความเหมาะสม โดยให้คำนึงถึงความสวยงาม และรูปแบบหนังสือเป็นสำคัญ (ระยะ ๑.๐๕ พอยท์ หรือ ๑.๑ พอยท์ จะสวยงาม อ่านง่ายและสบายตากว่าระยะ ๑ เท่า หรือ Single)

๑.๓ การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร (หน้ากระดาษ เอ ๔ เมื่อตั้งระยะขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร จะเหลือพื้นที่สำหรับการพิมพ์ มีความกว้าง ๑๖ เซนติเมตร)

๒. ขนาดตราครุฑ

๒.๑ ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ใช้สำหรับการจัดทำกระดาศตราครุฑ ตราครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ใช้สำหรับการจัดทำกระดาศบันทึกข้อความ

๒.๒ การวางตราครุฑให้วางห่างจากขอบกระดาศบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (เผื่อพื้นที่สำหรับการประทับตราหนังสือ และการลงทะเบียนรับทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์)

๓. การพิมพ์

๓.๑ การจัดทำหนังสือราชการตามแบบท้ายระเบียบฯ จำนวน ๑๑ แบบ (ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา คำสั่ง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ แอลงการณ์ ข่าวก หนังสือรับรอง และ รายงานการประชุม) ให้ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ (ฟอนต์) ไทยสารบรรณ (Th Sarabun PSK) ขนาด ๑๖ พอยท์

๓.๒ การพิมพ์หนังสือที่มีข้อความมากกว่า ๑ หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาศที่มีคุณภาพเช่นเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับแผ่นแรก

๓.๓ การพิมพ์หัวข้อต่างๆ ของหนังสือแต่ละชนิด ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ

๓.๔ ก่อนเริ่มพิมพ์ข้อความ ให้ click File > ตั้งค่าน้ำกระดาศ (Page Setup) ก่อนเสมอ เพื่อเลือกขนาดกระดาศที่จะใช้พิมพ์ ตั้งระยะขอบหน้ากระดาศ และการวางแนวกระดาศ

๓.๕ จำนวนบรรทัดการพิมพ์หนังสือราชการในแต่ละหน้าให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับจำนวนข้อความ และความสวยงาม

ตัวอย่างหนังสือราชการ

ตัวอย่างที่ ๑ บันทึกข้อความ

๒.๕ ซม.

สูง ๑.๕ ซม.



ตำแหน่ง (Exactly) 35 pt

แบบหนังสือภายใน
(ใช้กระดาษบันทึกข้อความ)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... (ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ/ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องโทร.) ที่..... (1 Enter) วันที่..... เดือน ปี..... เรื่อง..... คำขึ้นต้น..... (1 Enter + Before 6 pt) (ย่อหน้า ๒.๕ ซม.) ข้อความ..... (1 Enter + Before 6 pt) (1 เท่า หรือ Single) (1 Enter + Before 6 pt) (1 เท่า หรือ Single) (1 Enter + Before 6 pt) (1 เท่า หรือ Single) (2 Enter) (1 Enter) (1 Enter)	ยศ ลายมือชื่อ (ชื่อ.....สกุล) ตำแหน่ง
--	--

๒ ซม.

หมายเหตุ

- % = เว้น ๑ เคาะ
- 1 Enter = ๑ เท่า หรือ Single ในกรณีที่มีความจำเป็นอาจปรับระยะเป็น 1.05 pt หรือ 1.1 pt ได้ตามความเหมาะสม โดยให้คำนึงถึงความสวยงามและรูปแบบของหนังสือเป็นสำคัญ

คำแนะนำประกอบการพิมพ์หนังสือบันทึกข้อความ

๑. การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

๑.๑ การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร
- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

๑.๒ การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single

๑.๓ การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร

๒. ขนาดตราครุฑ

๒.๑ ตราครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

๒.๒ การวางตราครุฑให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (ชิดขอบบนด้านซ้าย)

๓. การพิมพ์

๓.๑ ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH Sarabun PSK) ขนาด ๑๖ พอยท์

๓.๒ การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความ

๓.๒.๑ คำว่า “บันทึกข้อความ” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนาขนาด ๒๔ พอยท์ และปรับค่าระยะบรรทัดจาก ๑ เท่าเป็นค่าแน่นอน (Exactly) ๓๕ พอยท์

๓.๒.๒ คำว่า “ส่วนราชการ วันที่ เรื่อง” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนาขนาด ๒๐ พอยท์

๓.๒.๓ การพิมพ์คำว่า “วันที่” ให้พิมพ์ตรงกับตัวอักษร “ช” และให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกของชื่อเดือน ตรงกับแนวหลังของตัวอักษร “ม” ของคำว่า “บันทึกข้อความ” (ดูแบบฟอร์มประกอบ)

๓.๒.๔ ใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำ ส่วนราชการ ที่ วันที่ และ เรื่อง

๓.๓ การพิมพ์คำขึ้นต้นให้มีระยะบรรทัดห่างจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)

๓.๔ การย่อหน้าข้อความ ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

๓.๕ การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อ ให้พิมพ์อักษรตัวแรกอยู่ในแนวกึ่งกลางกระดาษ และให้เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ ๒ บรรทัดปกติ (๒ Enter) จากบรรทัดสุดท้ายของข้อความ

๓.๖ การพิมพ์ตำแหน่ง ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัด ระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter

ตัวอย่างที่ ๒ หนังสือภายนอก

แบบหนังสือภายนอก



๒.๕ ซม.

สูง ๓ ซม.

ที่%รหัสตัวพยัญชนะ%XXXX/ เรื่อง%%..... (1 Enter + Before 6 pt) คำขึ้นต้น%%..... (1 Enter + Before 6 pt) อ้างถึง%%..... (1 Enter + Before 6 pt) สิ่งที่ส่งมาด้วย%%..... (1 Enter + Before 6 pt) (ย่อหน้า ๒.๕ ซม.) ภาคเหตุ..... (1 Enter + Before 6 pt) ภาคความประสงค์..... (1 Enter + Before 6 pt) ภาคสรุป..... (1 Enter + Before 6 pt) คำลงท้าย..... (1 Enter + Before 12 pt) ยศ สลายมือชื่อ (ชื่อ%%สกุล) (1 Enter) ตำแหน่ง (1 Enter)	ส่วนราชการเจ้าของหนังสือที่ตั้ง และรหัสไปรษณีย์ (1 Enter + Before 6 pt) เดือน%ปี (1 เท่า หรือ Single) (1 เท่า หรือ Single) (1 เท่า หรือ Single) (1 เท่า หรือ Single) หมายเหตุ - % = เว้น ๑ เคาะ - 1 Enter = ๑ เท่า หรือ Single ในกรณีที่มีความจำเป็นอาจปรับระยะเป็น 1.05 pt หรือ 1.1 pt ได้ตามความเหมาะสม โดยให้คำนึงถึงความสวยงามและรูปแบบของหนังสือเป็นสำคัญ
--	---

๒ ซม.

คำแนะนำประกอบการพิมพ์หนังสือภายนอก

๑. การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

๑.๑ การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร
- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

๑.๒ การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single

๑.๓ การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร

๒. ขนาดตราครุฑ

๒.๑ ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

๒.๒ การวางตราครุฑ ให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (ชิดขอบบน)

๓. การพิมพ์

๓.๑ ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH Sarabun PSK) ขนาด ๑๖ พอยท์

๓.๒ การพิมพ์ “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ให้พิมพ์ตรงกับแนวเท้าของตราครุฑ

๓.๓ การพิมพ์ชื่อเดือน ให้ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวเท้าขวาของตราครุฑ

๓.๔ การพิมพ์เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย ให้มีระยะบรรทัดระหว่างกันเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)

๓.๕ การย่อหน้าข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

๓.๖ การพิมพ์คำลงท้าย ให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวกึ่งกลางของตราครุฑ และห่างจากบรรทัดสุดท้ายของภาคสรุปเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๑๒ พอยท์ (๑ Enter + Before ๑๒ pt)

๓.๗ การพิมพ์ยศของผู้ลงชื่อ ให้อยู่หน้าแนวกึ่งกลางของตราครุฑ กับให้เว้นบรรทัดการพิมพ์ ๒ บรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๒ Enter + Before ๖ pt) จากคำลงท้าย

๓.๘ การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ (ชื่อ สกุล) และตำแหน่ง ให้ถือคำลงท้ายเป็นหลัก โดยให้อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัด ระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter

๓.๙ ระยะระหว่างตำแหน่ง กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่เหลืออยู่ในหน้ากระดาษนั้น โดยสามารถเลือกใช้ระยะบรรทัด ๑ Enter หรือ ๑ Enter + Before ๖ pt หรือ ๒ Enter ได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างที่ ๓ หนังสือประทับตรา

แบบหนังสือประทับตรา



๒.๕ ซม.

สูง ๓ ซม.

ที่%รหัสพยาน%XXXX/ (1 Enter + Before 6 pt)

ถึง%%.....

(2 Enter + Before 6 pt)

(ย่อหน้า ๒.๕ ซม.) ข้อความ.....

(1 เท่า หรือ Single)



ส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก

เดือน%ปี

ลายมือชื่อย่อกำกับตรา

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร.%XXXX%XXXX } (1 Enter)

โทรสาร%X%XXXX%XXXX

๒ ซม.

หมายเหตุ

- % = เว้น ๑ เคาะ
- 1 Enter = ๑ เท่า หรือ Single ในกรณีที่มีความจำเป็นอาจปรับระยะเป็น 1.05 pt หรือ 1.1 pt ได้ตามความเหมาะสม โดยให้นั่งถึงความสวยงามและรูปแบบของหนังสือเป็นสำคัญ

คำแนะนำประกอบการพิมพ์หนังสือประทับตรา

๑. การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

๑.๑ การตั้งระยะขอบหน้ากระดาษ

- ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร
- ขอบบน ๒.๕ เซนติเมตร ขอบล่างประมาณ ๒ เซนติเมตร

๑.๒ การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single

๑.๓ การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐ – ๑๖ เซนติเมตร

๒. ขนาดตราครุฑ

๒.๑ ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

๒.๒ การวางตราครุฑ ให้วางห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๒.๕ เซนติเมตร (ชิดขอบบน)

๓. การพิมพ์

๓.๑ ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH Sarabun PSK) ขนาด ๑๖ พอยท์

๓.๒ การย่อหน้าข้อความ หรือข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

๓.๓ พิมพ์ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก และเดือน ปี ให้อยู่ภายในวงกลมตราชื่อส่วนราชการ

๓.๔ ประทับตราชื่อส่วนราชการให้เส้นรอบวงวงนอกอยู่ในแนวกึ่งกลางตราครุฑ

การเขียนคำกล่าวในโอกาสต่างๆ

ความสำคัญของการกล่าวในโอกาสต่างๆ

ก่อนที่ผู้ศึกษาจะทราบรายละเอียดของการกล่าวแต่ละประเภท ควรทราบความสำคัญของการกล่าวในโอกาสต่างๆ ก่อน ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่เจ้าของงานและผู้ร่วมงานทุกคน
๒. เพื่อแสดงความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง
๓. เพื่อแสดงน้ำใจไมตรีที่ตึงามต่อผู้ฟัง
๔. ก่อให้เกิดมิตรภาพและความสามัคคีระหว่างกัน
๕. สร้างความรู้สึกที่ดี สร้างความประทับใจ สร้างความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ
๖. เพื่อให้บรรยากาศของงานเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงาน
๗. เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ผู้ที่เจ้าภาพเชิญขึ้นไปกล่าว อาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใหญ่ที่นับถือ ฯลฯ และเป็นการแนะนำท่านให้รู้จักในวงสังคมอีกด้วย

หลักและวิธีการเขียน (ร่าง) คำกล่าวในโอกาสต่างๆ

๑. การเขียนคำกล่าวแนะนำผู้พูด

การกล่าวแนะนำผู้พูด เป็นการกล่าวเพื่อแนะนำผู้ที่เราเชิญมาพูด เช่น อภิปราย ปาฐกถา บรรยาย โต้วาที ฯลฯ การเขียนร่างคำกล่าวแนะนำผู้พูด ควรประกอบด้วยเนื้อหาตามลำดับดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถารทักทายผู้ฟัง
- (๒) เขียนถึงข้อมูลของผู้ที่จะเชิญขึ้นพูด ได้แก่
 - คุณวุฒิการศึกษา
 - สถาบันที่จบการศึกษา
 - ตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - สถานที่ทำงาน
 - ความสามารถพิเศษ / งานพิเศษ / ความเชี่ยวชาญ
 - รางวัลเกียรติคุณต่างๆ
- (๓) เขียนคำกล่าวเชิญขึ้นพูดโดยการเอ่ยนามของผู้ที่เราแนะนำ

ตัวอย่างคำกล่าวแนะนำวิทยากร

ท่านวิทยากร คณาจารย์ และนักศึกษาทุกท่าน

มหาวิทยาลัยฯ รู้สึกยินดีอย่างยิ่งที่ได้รับเกียรติจากท่านวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายในหัวข้อ “การเขียนรายงานการประชุม” ในวันนี้ วิทยากรท่านนี้สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การสอนภาษาไทย จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ ๘ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี ในด้านเกียรติคุณทางภาษาและวัฒนธรรม ท่านได้รับคัดเลือกเป็นครูภาษาไทยดีเด่น ระดับอุดมศึกษาของคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ เคยได้รับ พระราชทานรางวัลนักศึกษาดีเด่นระดับอุดมศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ และเคยชนะการประกวด บทร้อยกรองในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ท่านยังมีผลงานด้านการแต่งตำราและหนังสือต่างๆ รวมทั้งบทความทางวิชาการเป็นจำนวนมากเช่นกัน วิทยากรท่านนี้ คือ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ อดุล อดุลกุล ขอเรียนเชิญ...

๒. การเขียนคำกล่าวต้อนรับ

การกล่าวต้อนรับ เป็นการกล่าวในโอกาสที่มีผู้มาเยือน เพื่อแสดงความปรารถนาดี และสร้างความอบอุ่นประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน การเขียนร่างคำกล่าว ควรมีเนื้อหาตามลำดับดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถาร
- (๒) เขียนคำขอบคุณผู้มาเยี่ยม (เอ่ยนามผู้มาเยี่ยม) ที่ให้เกียรติมาเยี่ยมหน่วยงานเรา
- (๓) เขียนยกย่องชื่อเสียงของผู้มาเยี่ยม
- (๔) เขียนถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน
- (๕) เขียนถึงข้อมูลส่วนที่เราจะแนะนำให้คณะผู้มาเยี่ยมชมได้รู้จัก
- (๖) เขียนถึงความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้จากการต้อนรับไม่ทั่วถึง
- (๗) จบลงด้วยการเขียนถึงการจะได้มีโอกาสต้อนรับอีกครั้งในโอกาสต่อไป

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวต้อนรับ

เรียน ท่านอธิการบดี ผู้บริหาร-คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรีทุกท่าน

ดิฉันในนามของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้กรุณาให้เกียรติเยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในวันนี้

อันที่จริงมหาวิทยาลัยของเราทั้งสองเป็นเสมือนบ้านพี่เมืองน้องกัน เราเคยมีโครงการความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งนับว่าส่งผลดีต่อระบบการศึกษาของชาติได้มากพอสมควร

ในส่วนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ปฏิบัติภารกิจต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติในทุกๆ ด้าน ซึ่งที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการในด้านต่างๆ มากมาย ซึ่งหลายท่านคงได้รับทราบข้อมูลจากสื่อมวลชนมาบ้างแล้ว และท่านจะได้รับทราบจากการไปเยี่ยมชมกันแต่ละหน่วยงานอีก ต่อจากนี้

การศึกษาดูงานในวันนี้ หากมหาวิทยาลัยฯ ดูแลต้อนรับท่านไม่ทั่วถึง ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ และหวังว่าจะได้มีโอกาสต้อนรับท่านอีกในโอกาสต่อไป

สวัสดี

๓. การเขียนคำกล่าวแสดงความยินดี

การกล่าวแสดงความยินดี เป็นการกล่าวที่แสดงมุติหิตต่อบุคคลที่ได้รับสิ่งที่น่ายินดี เพื่อก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี กำลังใจ และเพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้รับการกล่าว การเขียนร่างคำกล่าว ควรมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถาร
- (๒) เขียนถึงโอกาสในการแสดงความยินดี และกล่าวแนะนำบุคคลที่แสดงความยินดี
- (๓) เขียนคำกล่าวแสดงความยินดี โดยการยกย่องสรรเสริญในคุณงามความดี ความอุตสาหะ ความขยันหมั่นเพียร ฯลฯ
- (๔) จบลงด้วยการเขียนคำอวยพร

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวแสดงความยินดี

ท่านผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม และท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน

นับเป็นนิมิตหมายที่ดี ที่พวกเราจะได้แสดงมุทิตาจิตในโอกาสที่แพทย์หญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันส่งผลให้ได้รับคำนำหน้านามว่า “คุณหญิง” ซึ่งนับเป็นเกียรติสูงยิ่งแก่ท่านเองและวงศ์ตระกูล

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พวกเราคงประจักษ์แก่สายตาแล้วว่า แพทย์หญิงคุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ เป็นบุคลากรที่ทรงคุณค่ายิ่งของวงการนิติวิทยาศาสตร์ของไทย ท่านได้ใช้วิชาความรู้ความสามารถ เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศชาตินานัปการ ทำให้กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย มีบรรทัดฐานทางวิชาชีพที่สูงขึ้น

การได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ในครั้งนี้ ถือเป็นความภาคภูมิใจของกระทรวงเป็นอย่างยิ่ง จึงขอแสดงมุทิตาจิตต่อคุณหญิง และขออาราธนาพระบารมีของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย ตลอดจนพระบารมีของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โปรดอภิบาลรักษาให้คุณหญิง ประสบแต่ความสุขความเจริญยิ่งๆ ขึ้นไป

สวัสดี

๔. การเขียนคำกล่าวมอบรางวัล

การกล่าวมอบรางวัล เป็นการกล่าวในโอกาสที่มีการมอบรางวัลแก่ผู้ได้รับมอบรางวัลต่างๆ เพื่อแสดงความยินดีต่อความสำเร็จ การเขียนร่างคำกล่าว ควรมีเนื้อหาตามลำดับดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถาร
- (๒) เขียนถึงโอกาสในการมอบรางวัล
- (๓) เขียนยกย่องผู้ได้รับรางวัล
- (๔) เขียนคำแสดงความยินดีแก่ผู้ได้รับรางวัล
- (๕) เขียนเน้นถึงความหมายของการให้รางวัล (ให้ตระหนักในคุณค่าของรางวัล ไม่ใช่ตระหนักถึงราคาค่าของรางวัล)
- (๖) เขียนถึงการรักษาคุณงามความดี หรือคงคุณค่าของรางวัลไว้ตลอดไป
- (๗) เขียนคำกล่าวอวยพรแก่ผู้ได้รับรางวัล

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวมอบรางวัล

ท่านคณาจารย์และนักศึกษาทุกท่าน

ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาสมาเป็นประธานในการมอบรางวัลนักศึกษาผู้มีผลการเรียนสูงสุดของมหาวิทยาลัยฯ ในวันนี้

ผมขอยกย่อง ชมเชย ผู้ได้รับรางวัลทั้ง ๓ คน คือ ๑..... ๒..... และ ๓..... ที่ได้พากเพียร อดสาหัส มานะบากบั่น ในการเรียนจนประสบความสำเร็จ มีผลการเรียนสูงสุด ซึ่งนับเป็นเรื่องที่น่าภาคภูมิใจ จึงขอแสดงความยินดีไว้ ณ ที่นี้

รางวัลผลการเรียนสูงสุดที่มอบให้ในวันนี้ ถึงแม้จะเป็นเพียงประกาศนียบัตรที่มีค่าไม่มากในเชิงราคา แต่มากไปด้วยคุณค่าทางจิตใจ จึงขอให้รักษาคุณความดีนี้ไว้ เพื่อให้สมแก่การที่มหาวิทยาลัยมอบรางวัลและเชิดชูเกียรติต่อนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย ในวันนี้

ขออวยพรให้นักศึกษา ทั้ง ๓ คน ประสบความสุขความเจริญ มีความสำเร็จในด้านการศึกษา เพื่อประกอบกิจการงานสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้กับสังคมและประเทศชาติต่อไป

สวัสดี

๕. การเขียนคำกล่าวอวยพร

การกล่าวอวยพร เป็นการกล่าวเพื่ออวยพรให้แก่ผู้ที่เราปรารถนาดี ด้วยการพูดแต่สิ่งดีๆ เพื่อแสดงการให้ความเคารพนับถือ ให้เกียรติยกย่อง ฯลฯ ในการเขียนร่างคำกล่าวควรมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถาร
- (๒) เขียนถึงโอกาสในการอวยพร
- (๓) เขียนแสดงความรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ขึ้นมากล่าวอวยพร
- (๔) เขียนถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้กล่าวกับผู้รับคำอวยพร
- (๕) เขียนถ้อยคำอวยพร (หากเป็นผู้อาวุโสกว่า ควรอวยเชิญสิ่งศักดิ์สิทธิ์มากล่าวอวย)
- (๖) เขียนคำขอบคุณ และเชิญชวนแขกผู้มีเกียรติร่วมดื่มอวยพร

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวอวยพร

ท่านเจ้าภาพ คู่บ่าว-สาว และแขกผู้มีเกียรติทุกท่าน

กระผมยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาสมากล่าวอวยพรในงานมงคลสมรสของคุณวรรณธ์ เหล็กเพชร และคุณอัญวีร์ เจียมใจ ในวันนี้

คุณวรรณธ์ เป็นหลานที่ผมดูแลมาตั้งแต่เด็ก เป็นผู้ที่มีความมานะอดทนในการสร้างฐานะด้วยความขยันขันแข็ง มีน้ำใจและความรับผิดชอบ เป็นที่รักของญาติพี่น้องและเพื่อนๆ มาโดยตลอด ส่วนคุณอัญวีร์ เป็นเจ้าสาวที่เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดีงาม ทั้งสองจึงเป็นคู่สมรสที่เหมาะสมกันอย่างยิ่ง

กระผมขอฝากข้อคิดในการใช้ชีวิตคู่ว่า ความรักคือความเข้าใจและการให้อภัย ขอให้คู่บ่าว-สาวร่วมชีวิตด้วยความเข้าใจและให้อภัยกัน สุดท้ายนี้ขออวยพรให้คู่บ่าว-สาวมีชีวิตที่ราบรื่น รุ่งเรือง และร่ำรวยตลอดไป

สวัสดิ์

๖. การเขียนคำกล่าวขอบคุณ

การกล่าวขอบคุณเป็นการกล่าวเพื่อแสดงความขอบคุณในโอกาสที่มีผู้ให้การช่วยเหลือหรือโอกาสอื่นๆ ที่เราควรแสดงความขอบคุณด้วยการกล่าวต่อหน้าที่ชุมนุมชน เพื่อเป็นการให้เกียรติยกย่องผู้ที่ขอบคุณ การเขียนร่างคำกล่าวควรมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- (๑) เขียนปฏิสันถาร
- (๒) เกริ่นถึงโอกาสที่จะกล่าวขอบคุณ
- (๓) เขียนคำกล่าวขอบคุณ โดยมีสาระ คือ
 - การให้การช่วยเหลือ
 - ความมีน้ำใจไมตรีของผู้ช่วยเหลือ
 - พฤติกรรมการช่วยเหลือที่ควรแก่การขอบคุณ
- (๔) เขียนถึงประโยชน์ที่เราได้รับจากการช่วยเหลือนั้น
- (๕) จบลงด้วยการเขียนขอบคุณอีกครั้งหนึ่ง และอวยพร

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวขอบคุณวิทยากร

เรียน ท่านวิทยากรที่เคารพ

กระผมในนามของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าฟังการบรรยายในวันนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่านวิทยากรเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลามาให้ความรู้ ข้อแนะนำ รวมทั้งแนวปฏิบัติในการเขียนหนังสือราชการแก่พวกเรา ตลอดเวลาการบรรยายของท่าน พวกเราได้เก็บเกี่ยวความรู้และข้อแนะนำต่างๆ ไว้มากมาย ซึ่งความรู้ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการปฏิบัติราชการ และพวกเราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านอีกในโอกาสต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณครับ

๗. การเขียนคำกล่าวอำลา

การกล่าวอำลา เป็นการกล่าวในโอกาสที่มีผู้จะออกจากงานหรือโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน เพื่อไปรับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ เพื่อแสดงถึงความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน และเป็นการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน การเขียนร่างคำกล่าวควรมีเนื้อหาตามลำดับดังนี้

- (๑) เขียนคำปฏิสันถาร
- (๒) เขียนถึงเหตุที่ต้องอำลา
- (๓) เขียนถึงความผูกพันที่เคยมีในสถานที่เก่า
- (๔) เขียนถึงความรู้สึกที่ไม่อยากจากที่เก่า
- (๕) เขียนถึงที่ทำงานใหม่ในลักษณะของการไปรับผิดชอบหน้าที่ใหม่ พร้อมแนะนำการเดินทางไปยังสถานที่ทำงานใหม่
- (๖) เขียนแสดงความหวังที่จะได้มีโอกาสกลับมาที่เก่าอีก และเขียนคำเชิญชวนให้ผู้ร่วมงานไปเยี่ยมที่หน่วยงานใหม่บ้าง
- (๗) เขียนแสดงความขอบคุณในความปรารถนาดีที่จัดงานเลี้ยงอำลาให้
- (๘) เขียนถึงความรู้สึกที่ดีงามที่จะจดจำไว้ตลอดไป
- (๙) เขียนคำอวยพรผู้ที่มาร่วมงานอำลา

ตัวอย่างการเขียนคำกล่าวอำลา

ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร และท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน

ดิฉันรู้สึกใจหายที่ได้รับคำสั่งจากทางราชการให้ย้ายไปรับตำแหน่งประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว ตลอดระยะเวลา ๔ ปี ที่ดิฉันรับราชการในตำแหน่งประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร ดิฉันมีความสุข และมีความผูกพันกับที่นี่เป็นอย่างมาก นับว่าดิฉันโชคดีที่ได้ทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสำเร็จในการทำงานของดิฉันจะเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีท่านทุกคนที่ช่วยกันทุ่มเททั้งกายและใจให้งานต่างๆ ลุล่วงไปได้ ดิฉันขอให้คำมั่นสัญญาว่าความสัมพันธ์แน่นแฟ้นที่เรามีต่อกันจะยังคงอยู่ตลอดไป แม้ว่าดิฉันจะย้ายไปอยู่ที่จังหวัดสระแก้ว แล้วก็ตาม และหากทุกท่านมีโอกาสได้ไปที่จังหวัดสระแก้ว ขอให้แวะเยี่ยมเยียน ดิฉันยินดีต้อนรับทุกเวลา

สุดท้ายดิฉันและครอบครัวขออำลาทุกท่าน และขออวยพรให้ทุกท่านมีความสุขความเจริญก้าวหน้าตลอดไป

ขอขอบคุณ / สวัสดิ์

๘. การเขียนคำกล่าวในพิธีเปิด-ปิดการอบรม/สัมมนา

คำกล่าวในพิธีเปิด-ปิดการอบรมสัมมนา ผู้จัดเตรียมให้เรียบร้อยและสอดคล้องกับการจัดอบรม/สัมมนา จะต้องเตรียม ๔ ส่วนได้แก่

๘.๑ **คำกล่าวรายงาน** ผู้ดำเนินรายการ จะต้องจัดเตรียมคำกล่าวรายงาน เป็นพิธีการแรกของพิธีเปิดการอบรม/สัมมนา สำหรับกล่าวรายงานต่อประธาน.../ ผู้ดำเนินรายการและผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา ซึ่งประกอบด้วย คำขึ้นต้น (กล่าวถึงประธานผู้เปิดงาน วิทยากร ผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา เนื้อหา ที่มา และวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการจัด และเรียนเชิญประธานในการอบรม/สัมมนา โดยมีเนื้อหาดังนี้

เรียน ท่านประธาน..... (ท่านผู้ติดตามประธาน)..... ท่านวิทยากร.....
และแขกผู้มีเกียรติที่เคารพทุกท่าน ดิฉัน/กระผม..... ในนามของ.....
การจัดการสัมมนา.....ในครั้งนี้
มีวัตถุประสงค์เพื่อ.....(สามารถย่อตามเนื้อหาที่เหมาะสม).....
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....
ดิฉัน/กระผม ขอกราบเรียนเชิญ (ยศ- ชื่อ- ตำแหน่ง ของประธาน) ได้โปรดกล่าวเปิดงาน
สัมมนา..... ในครั้งนี้ ขอกราบเรียนเชิญ ค่ะ/ครับ

๘.๒ **คำกล่าวเปิด** ผู้ดำเนินรายการจะต้องเตรียมคำกล่าวเปิดให้แก่นักเรียน ประธาน โดยจัดส่งให้นักเรียนได้อ่านก่อนการกล่าวเปิด ประกอบด้วยคำขึ้นต้น / เนื้อหา / อารัมภบทจากคำกล่าวรายงาน/จับประเด็นจากเนื้อเรื่อง สอดแทรกวิสัยทัศน์ แก่นคิดแก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา สรุปปิดท้าย แสดงความยินดีต่อคณะกรรมการจัดงาน อวยพรให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดสัมมนา และท่านผู้บริหาร วิทยากร ท่านผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนาทุกท่าน โดยมีเนื้อหาดังนี้

ข้าพเจ้า (ยศ ชื่อ ตำแหน่งประธาน).....ในนามของ.....
ขอขอบคุณที่ได้รับเกียรติให้มาเป็นประธานการจัดอบรม/สัมมนา ในครั้งนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกยินดี.....
บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ข้าพเจ้าขอเปิดการอบรม/สัมมนาเรื่อง.....
ขอให้การจัดสัมมนาในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ดังที่คาดหวังทุกประการ

๘.๓ **คำกล่าวรายงานผลการสัมมนา** ผู้จัดจะต้องกล่าวรายงานต่อประธานในที่ประชุม ประกอบด้วยคำขึ้นต้น (ประธานผู้ที่ทำหน้าที่เปิด/วิทยากร และผู้เข้าร่วมสัมมนา เนื้อหา กะทัดรัด กล่าวถึงเรื่อง.....ผู้จัด.....เวลา/และสรุปผลการจัดบรรลุตามวัตถุประสงค์และเสร็จสิ้นอย่างไร) สรุปปิดท้าย และเรียนเชิญท่านประธานได้กล่าวปิดการสัมมนา ดังนี้

เรียน ท่าน...ตำแหน่งประธาน)..... ท่านผู้ติดตาม วิทยากร และผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา
การจัดสัมมนาเรื่อง..... ซึ่งจัดโดย.....เป็นเวลา.....วัน ขณะนี้
ได้ถึงช่วงท้ายของการจัดอบรม/สัมมนาแล้ว ข้าพเจ้าและคณะผู้ดำเนินการจัดสัมมนา ขอรายงานสรุปผล
การจัดสัมมนาดังนี้ โดยภาพรวม วิทยากร สถานที่ อาหาร ที่พัก เอกสาร การบริการ อยู่ในเกณฑ์.....
ได้รับการเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา..... นับได้ว่าการจัดอบรม/สัมมนา.....
ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ขอกราบเรียนเชิญ
ท่านประธานได้โปรดกล่าวปิดการอบรม/สัมมนาในครั้งนี้ด้วย ขอกราบเรียนเชิญ ค่ะ/ครับ

๘.๔ คำกล่าวปิดการอบรม/สัมมนา ผู้จัดจะต้องเตรียมและส่งมอบให้ประธานอ่านก่อนกล่าวปิด ซึ่งจะต้องเขียนให้สอดคล้องกับคำกล่าวรายงานผลการดำเนินงาน ประกอบด้วยคำขึ้นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมมนา พุดถึงตำแหน่งโดยภาพรวม เนื้อหา/อารัมภบท อ้างจากคำกล่าวสรุปรายงาน ซึ่งถึงความสำเร็จในการจัด การให้ความร่วมมือ และแนวทางที่ได้จากการอบรม/สัมมนา นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สรุปปิดท้ายเป็นการอวยพร และกล่าวปิดการสัมมนาลักษณะของคำกล่าว ดังนี้

ท่านผู้ดำเนินการจัดอบรม/สัมมนา ท่านวิทยากร..... และผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาทุกท่านจาก คำกล่าวรายงาน สรุปผล.....ทำให้ทราบว่า การจัดอบรม/สัมมนา เรื่อง.....ได้บรรลุวัตถุประสงค์เป็น ขอขอบคุณคณะผู้ดำเนินการ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดอบรม/สัมมนาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนา.....

ขออำนวยการให้ทุกท่านจงประสบแต่ความสุข ความเจริญ และเดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ



หน่วยที่
๒



งานเลขานุการ

หน่วยที่ ๒

งานเลขานุการ



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเลขานุการ
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา เกิดทักษะ และสามารถปฏิบัติงานเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบข่ายเนื้อหา

๑. ความหมายของเลขานุการ
๒. คุณสมบัติของเลขานุการ
๓. ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ
๔. ขอบเขตงานเลขานุการ
๕. การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นเลขานุการ
๖. บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ
๗. การปฏิบัติงานเลขานุการ
๘. เทคนิคการประสานงาน
๙. เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

งานเลขานุการ

ความหมาย

คำว่า **เลขานุการ** ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัด อำนวยความสะดวก พร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทั้งยังภารกิจต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายไว้ว่า **เลขานุการ** คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและรวดเร็ว

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทุกๆ เรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของเลขานุการ ตามพยานุชนะในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” มีตำราทางวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่รวบรวมไว้ได้มีดังนี้

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึกรู้จักกับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำเป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีประสิทธิภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ คือต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบต่อผล ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวเท่านั้น

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบจากผู้อื่นและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้จะมีงานมากน้อยก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรมอาจทำให้การงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง ๒ ประเภท หลักๆ ดังนี้

๑. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล (Private or Personal Secretary) มีความหมายคือเพียงแค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้วเนื่องจากเป็นการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง เฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

๒. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

คุณสมบัติของเลขานุการ

คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว

๑. มีความสุ่มรอบคอบและความจงรักภักดี คือ ละเว้นต่อการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

๒. มีเขาวนปัญญาแนบเนียน ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวลในการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งแบบการเผชิญหน้าและการสนทนาทางโทรศัพท์

๓. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ การงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน

๔. ตรงต่อเวลา คือ รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

๕. มีสามัญสำนึก งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นต้องที่จะต้องปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาทุกกรณี

๖. มีความจำดี ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้วหากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

๗. มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายให้เลขานุการทำหน้าที่ หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา ที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการได้

๘. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ รู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี และรวดเร็วยิ่งขึ้น

๙. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ รักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจทำงาน ไม่ว่างานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง

๑๐. มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่างจะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วนั้นควรมั่นใจว่าเรียบร้อย ถูกต้อง

คุณสมบัติของเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่างๆ เพิ่มเติมดังนี้

๑. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง
 - ๑.๑ การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
 - ๑.๒ ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่าง รวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย
 - ๑.๓ สุขภาพสมบูรณ์
 - ๑.๔ การวางตัวเหมาะสมกับภาวการณ์
 - ๑.๕ ท่วงท่ากิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุก นั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม
๒. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถฝึกการมีบุคลิกภาพที่ดีได้
๓. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือ การมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง
๔. ความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ (Dependability) สามารถเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กรได้
๕. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เรื่องงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้
๗. มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มาติดต่อ รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน

ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ

ในปัจจุบันผู้บริหารต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้มาช่วยเหลือ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานในด้านต่างๆ ให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามที่ต้องการ จึงนับว่าเลขานุการมีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จหรือเกิดความล้มเหลวก็ได้ ซึ่งเลขานุการจึงเปรียบได้กับแขนขวา (Right Arm) ของผู้บริหารนั่นเอง

เลขานุการเป็นบุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ เป็นผู้ช่วยในงานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีในองค์การ เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ขององค์การและผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่างานใดควรทำ งานใดไม่ควรทำ ลำดับความสำคัญของงานภายในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตน โดยไม่ไปก้าวล่วงงานในหน้าที่ของผู้อื่น

ขอบเขตของงานเลขานุการ

เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานขององค์กร บางแห่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการกรรมการบริหาร เลขานุการฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ เป็นต้น ในภาครัฐราชการบางแห่งตำแหน่งเลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการวุฒิสภา เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่งต่างๆ อาทิ เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด ฯลฯ ในส่วนของทหารบกและทหารอากาศ จะมีเลขานุการประจำตำแหน่งซึ่งเรียกว่านายทหารคนสนิท (ทส.) สำหรับตำแหน่งผู้บังคับหน่วย (พล.ต. ขึ้นไป) ในส่วนของทหารเรือจะเป็นตำแหน่งนายธง และในส่วนของตำรวจจะเป็นตำแหน่งนายเวร เป็นต้น แต่ในบางแห่งก็ได้มีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ แต่เป็นที่ทราบกันว่าบุคคลใดเป็นเลขานุการของผู้ดำรงตำแหน่งใด

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี ๒๕๕๔ ได้กำหนดลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เติมนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเป็นเทปบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เสร็จจากโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยฝึกฝนอบรมในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน ดังนี้

๑. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้นมิใช่ข้อกำหนดมากมาย แต่พอจะสรุปเป็นหลักๆ ได้ดังนี้

๑.๑ ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริตและไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญๆ โดยอาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

๑.๒ แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันทูสาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

๑.๓ เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง

๑.๔ เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

๑.๕ ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตนเอง

๑.๖ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานและในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน

๒.๑ เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

๒.๒ ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

๒.๓ สามารถวิเคราะห์งานได้

๒.๔ ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

๓. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทีการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะการฟัง การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

๓.๑ **ความไว้วางใจ** จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๒ **เอาใจใส่** ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติการอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

๓.๓ **ความไว้วางใจได้** เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใดจะต้องดำเนินการตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจงให้ถูกต้องเต็มตามขั้นตอนและให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ **ความสนใจ** นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษา วิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

๓.๕ **การตัดสินใจ** กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนและหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามที่กำหนด

๓.๖ **ความคิดริเริ่ม** งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียดจะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนเองจริงๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่างๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

๓.๗ **ความอดทนพยายาม** งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติและอาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อจะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ พยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วเพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

๓.๘ **ความถูกต้อง** งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่มาติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

๓.๙ **ความเร็ว** การลงมือทำงาน ต้องตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะก่อให้เกิดผลเสียขึ้นได้

๓.๑๐ **ความเป็นระเบียบ** เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการนำกลับมาใช้

๓.๑๑ **ความสะอาด** จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อย

๓.๑๒ **ความฉับพลัน** ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้างาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลาและรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานอาหารเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

๓.๑๓ **ความจำ** เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชา หรือบุคลากรระดับผู้บริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคน

โดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

๓.๑๔ **การปรับตัว** จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

๓.๑๕ **การให้ความร่วมมือ** ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน สามารถแบ่งเบากภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

๓.๑๖ **ความสามารถตกลงใจ** เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเองหรือปรึกษาคนอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ ต้องกล้าลอง และตั้งใจทำอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

๓.๑๗ **ความจงรักภักดี** จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถ ไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้อง ซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

๓.๑๘ **ความรอบคอบ** ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพิจารณาวิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

๓.๑๙ **ความซื่อสัตย์สุจริต** ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช่เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น

๓.๒๐ **ความกล้าหาญ** พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำและกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ทอดยถ่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

๓.๒๑ **ความอดทน** เมื่อเวลาที่พบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมากๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

๓.๒๒ **มีความสง่าผ่าเผย** วางตนให้เหมาะสม ให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติ เป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่าผ่าเผย มองไม่ทำตนเป็นคนอวดดี เย่อหยิ่ง

๓.๒๓ **ลักษณะท่าทาง** ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าปรากฏออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

๓.๒๔ **อารมณ์ขัน** ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริง สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขบขันเพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

๓.๒๕ **ความสุภาพอ่อนโยน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่** การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพ และอื่นๆ ตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่จะสามารถทำได้

๓.๒๖ **สุขภาพ** จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่าให้ร่างกายตรากตรำกับงานมากเกินไป

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ

๑. งานเลขานุการผู้บริหาร

- ๑.๑ ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ๑.๒ ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- ๑.๓ ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- ๑.๔ จัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- ๑.๕ ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- ๑.๖ ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ
- ๑.๗ ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- ๑.๘ ประสานการนัดหมายต่างๆ
- ๑.๙ อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน

๒. งานประชุม

- ๒.๑ ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- ๒.๒ บันทึกการประชุม
- ๒.๓ จัดทำรายงานและหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ๒.๔ ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- ๒.๕ จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

๓. งานเอกสารและงานธุรการ

๓.๑ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

๓.๒ พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหาร ที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

๓.๓ ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน

๓.๔ ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

บทบาทของเลขานุการที่เปลี่ยนไป

บทบาทเดิม	บทบาทใหม่
(๑) ทำงานตามนายสั่ง	(๑) ใช้วิจารณญาณของตนเอง
(๒) มองภาพแคบ	(๒) มองภาพกว้าง
(๓) ข้อมูลในการทำงานมาจากเจ้านายเป็นส่วนใหญ่	(๓) เป็นผู้จัดการข้อมูล
(๔) ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน	(๔) ปริมาณงานขึ้นอยู่กับเป้าหมายของงาน
(๕) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นส่วนน้อย	(๕) มีความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

การปฏิบัติงานเลขานุการ**๑. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา**

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงานจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑.๑ เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้

๑.๒ ยืนรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาและเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

๑.๓ บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งเสร็จไม่เข้าใจให้รีบถามทันทีและทบทวนคำสั่งอีกครั้งเพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติ

๑.๔ กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวัน เวลาใด เป็นต้น

๑.๕ กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีที่ปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่ผู้บริหารติดประชุมเป็นหน้าที่เลขานุการที่จะตัดสินใจดำเนินการทางที่สมประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานผู้บังคับบัญชา

๒. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกงานของผู้บังคับบัญชา

โดยปกติแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการมักจะรับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา มากกว่าจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการหรือจากทางโทรสาร แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะข้อความสั้น ส่วนรายละเอียดของคำสั่งจะเป็นเรื่องส่งทางวาจา แต่เมื่อได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๒.๑ อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

๒.๒ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่ควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

๒.๓ ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรนั้นใหม่

๓. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาไปสั่งงานโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์แบบธรรมดา (ทางไกล ทางไกลในประเทศ และต่างประเทศ) และโทรศัพท์มือถือ ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๓.๑ จัดเตรียมกระดาน ดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ และกรณีโทรศัพท์มือถือผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดานหรือสมุดโน้ตเล็ก และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวในกรณีที่เป็นข้อความการจดจำสาระสำคัญของคำสั่งคงเป็นเรื่องไม่ยากนัก แต่กรณีของคำสั่งให้เราดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่ เวลาหรือกรณีอื่นใดที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว เราอาจจะสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็ทำให้การปฏิบัติตามคำสั่งไม่อาจบรรลุผลได้

๓.๒ ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้ฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้วให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

๓.๓ ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

๔. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการรับโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น และเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น

มารยาทในการใช้โทรศัพท์

๑. เวลาต่อโทรศัพท์ ถ้าหากต่อผิดควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉยๆ
๒. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่เลือกโทรในยามวิกาล หรือในช่วงรับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
๓. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
๔. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกเข้าอยู่
๕. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
๖. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดหยอกล้อกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
๗. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
๘. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออก รับสายเรียกเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

๑. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับสาย ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้
๒. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำสวัสดี และบอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมามีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย
๓. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม
๔. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ เพื่อมิให้ผู้ติดต่อมารอนาน หากผู้นั้นยังมีอาการรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าคุณนั้นกำลังติดการกิจอะไรอยู่ เช่น กำลังรับโทรศัพท์อีกสายหนึ่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาในภายหลัง
๕. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา เช่น ขอโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย หรือไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ...รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชายินดี

รับสายนั้น ก็จะไม่มีปัญหาอย่างใด สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่เราควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระงับกรณีการโอนแล้วสายหลุดด้วย หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อเข้ามาใหม่เราต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับเหตุนี้ด้วย แต่กรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ โดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่ให้เสียความรู้สึก เช่น อาจจะแจ้งว่าผู้บังคับบัญชา กำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน หรือท่านกำลังมีแขกสำคัญ จึงเรียนเพื่อขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับไว้ หรือท่านกำลังรับจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

๖. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรจะต้องบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่... เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น ท่านจะกลับมาเวลาประมาณ... เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ในช่วงเวลาที่ท่านกลับเข้ามา หรือจะฝากข้อความ หรือจะโทรศัพท์ติดต่อทางมือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามา เช่น มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ) ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อให้ผู้ติดต่อมาเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกไม่เสียเวลาเปล่า

๗. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

๘. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรขอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อน แล้วเราจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์

๑. มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่าสวัสดี พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) ระบุชื่อ..... จาก...(ชื่อหน่วยงาน)..... แล้วแจ้งความประสงค์ของเราไป

๒. การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

๓. กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและชื่อหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลนั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งข้อมูลวัน เวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้นๆ ได้ หรือขอข้อแนะนำในการติดต่อ แล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

๔. จบการสนทนาด้วยคำกล่าวขอบคุณ หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงาน

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

๒. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ อย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

๓. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการอย่างละเอียดแล้ว ให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

๔. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ (เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่นๆ) วัน เวลารับโทรศัพท์ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน ดังตัวอย่างนี้

ใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์	
ถึง.....	
จาก.....	
เบอร์โทรศัพท์.....	
วันที่.....เวลา.....	
☐ ให้โทรกลับไป	☐ จะโทรมาภายหลัง
☐ เรื่องด่วน	☐ ผากข้อความไว้
ข้อความ.....	
.....	
.....	
(ลงชื่อ).....ผู้รับโทรศัพท์	
(.....)	

๕. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๕.๑ เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับเอกสารนั้นๆ

๕.๒ การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่มีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมเมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงให้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

๕.๓ ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่นๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

๕.๔ กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีทั้งจดหมายราชการและจดหมายส่วนตัว ผู้เป็นเลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา แต่โดยปกติทั่วไปเราไม่สามารถจะทราบได้เลยว่าจดหมายนั้นเป็นจดหมายส่วนตัวหรือไม่ นอกจากจะได้เห็นว่าเป็นจดหมายส่วนตัว ควรแยกประเภทจดหมายนั้นไว้คนละแฟ้ม และจดจำชื่อผู้ส่ง เพื่อในโอกาสต่อไปเราจะได้ไม่ต้องเปิดซองจดหมาย การเปิดซองต้องไม่ให้ซองจดหมายนั้นฉีกขาดควรใช้กรรไกรตัดริมซอง หรือใช้เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบก่อนนำเสนอด้วย

๕.๕ กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ

ในการกลั่นกรองเอกสารต่างๆ เลขานุการต้องให้ความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

- ความครบถ้วนของเนื้อหา
- ความถูกต้องของภาษา
- ความถูกต้องของรูปแบบการพิมพ์ตามระเบียบของทางราชการ

๖. เลขานุการกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ในที่นี้จะไม่กล่าวถึงวิธีการใช้อีเมล ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอีเมลชนิดต่างๆ ได้ทั้งฟรีและเสียค่าใช้จ่าย ทั้งคำสั่งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งคำสั่งนั้นไม่ค่อยจะแตกต่างกันมากนัก ตัวอย่างเช่น Hotmail หรือ Gmail เป็นต้น การใช้คำว่าถึง Hotmail ใช้คำว่า สำเนาถึง สำเนากลับถึง Gmail ใช้คำว่า เพิ่ม Cc, เพิ่ม Bcc หรือคำว่า เรื่อง หัวเรื่อง ตามลำดับ รายละเอียดการใช้ทั้งการรับ-ส่ง-ตอบ ก็สามารถสมัครและทดลองใช้ได้ตามความเหมาะสมและความพึงพอใจของผู้ใช้ สำหรับเรื่องที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับการนำเอาอีเมลมาใช้ในการงานเลขานุการ ที่จะทำอย่างไรให้เกิดประโยชน์กับงาน และหน่วยงานมากที่สุด โดยมีข้อแนะนำดังนี้

๖.๑ ควรจัดเก็บอีเมลแอดเดรส (E-mail Address) ไว้ในรายชื่อผู้ติดต่อและบันทึกเมื่อมีการติดต่อกับบุคคลนั้นๆ ในครั้งแรก และอีเมลบางชนิดสามารถจัดเก็บกลุ่มผู้ติดต่อได้ ควรจัดไว้เป็นหมวดหมู่

๖.๒ การสอบถามอีเมลแอดเดรส กรณีติดต่อกันทางโทรศัพท์ ควรนำ Airline Codes หรือ ICAO Phonetic Alphabet มาใช้เพื่อป้องกันการสะกดอักษรผิด

๖.๓ การจัดเก็บอีเมลแอดเดรสนั้น ให้จัดเก็บตามหน่วยดัชนี (ภาษาอังกฤษ-ชื่อ นามสกุล หน่วยที่ ๑ ชื่อตัว หน่วยที่ ๒ ชื่อรอง หน่วยที่ ๓)

๖.๔ เมื่อได้รับอีเมล จะต้องตอบรับทุกครั้ง โดยใช้คำสั่งตอบกลับ (reply)

๖.๕ กรณีที่จะต้องติดต่อกับบุคคลเดิมในเรื่องใหม่ ไม่ควรใช้ตอบกลับ (reply) ฉบับเดิม ควรกำหนดจดหมายใหม่ หรือ Computer ใหม่

๖.๖ ต้องเช็คอีเมลทุกวัน โดยกำหนดเวลาเช็คอีเมล เช่น เช้า กลางวัน บ่าย

๖.๗ การแนบไฟล์ (attach file) ไฟล์ที่จะแนบนั้นควรระบุชื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาไฟล์ และการแนบไฟล์ที่มีหน่วยความจำมากๆ อาจแยกอีเมลเป็นหลายฉบับ (ปัจจุบัน free e-mail มีหน่วยความจำมากขึ้น)

๖.๘ ข้อความที่จะเขียนในอีเมลควรสั้น กระชับ และเข้าใจง่าย ส่วนรายละเอียดต่างๆ ควรจะเป็นไฟล์แนบ (attach file)

๖.๙ ควรมีอีเมลสำรองไว้มากกว่า ๑ อีเมล เช่น อาจมีทั้งของ Hotmail, Gmail หรือ Yahoo เป็นต้น

๖.๑๐ อีเมลสำหรับงานควรแยกต่างหากจากอีเมลส่วนตัว

๖.๑๑ การเข้าไปอ่านจดหมาย forward ทั้งหลาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน) หรือ forward ต่อ ขณะทำงานเป็นเรื่องที่ไม่พึงปฏิบัติ

๖.๑๒ กรณีที่ free e-mail (Hotmail, Gmail) มักจะมีโปรแกรมแชทต่างๆ เช่น msn (hotmail) ไม่ควรใช้ขณะทำงาน เพราะจะทำให้เสียสมาธิ ทำงานล่าช้าและเกิดความผิดพลาดได้

๖.๑๓ จัดการลดอีเมลขยะต่างๆ และหลีกเลี่ยงจากอีเมลขยะ โดยมีการไม่โพสต์หรือลงทะเบียนอีเมลตามเว็บบอร์ดต่างๆ ไม่ตอบกลับอีเมลขยะ (www.thaizone.com ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๐)

กรณีเลขานุการได้รับผิดชอบอีเมลของผู้บังคับบัญชา

นอกจากเลขานุการจะเป็นผู้รับส่งอีเมลในงานสำนักงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บางครั้งอาจได้รับมอบหมายให้ดูแลอีเมลของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติต่างๆ ดังต่อไปนี้ ก็คงจะเป็นอีกหน้าที่หนึ่งของเลขานุการยุคปัจจุบัน

๑. เปิดเช็คอีเมลของผู้บังคับบัญชาทุกวัน
๒. แจ้งหรือติดต่อผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา หากเป็นเรื่องที่เร่งด่วน
๓. สรุปเรื่องนำเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบถึงเนื้อหาของอีเมล กรณีมีเอกสารแนบก็ให้แนบไปพร้อมกัน
๔. กรณีที่เป็นเอกสารแนบและเกี่ยวข้องกับงาน ก็ดำเนินการลงทะเบียนรับ (ถ้ามี) แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชา
๕. จัดเก็บเอกสารที่แนบมาพร้อมอีเมล เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออีเมลชด้นั้นๆ แล้วจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ของเรื่องตามระบบจัดเก็บเอกสารของสำนักงาน
๖. จัดเก็บอีเมลแอดเดรสของผู้ติดต่อกับผู้บังคับบัญชาให้เป็นหมวดหมู่ และอาจเพิ่มรายละเอียดของหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๗. จัดเก็บอีเมลที่อ่านแล้วไว้เป็นหมวดหมู่หรือลบทิ้งกรณีไม่ได้ใช้
๘. จัดการอีเมลขยะต่างๆ และหลีกเลี่ยงจากอีเมลขยะ

ดังที่กล่าวไปแล้วว่า อีเมลกำลังเข้าไปอยู่ในแทบทุกสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจและบริการต่างๆ นั้น เลขานุการในยุคปัจจุบันก็ต้องยอมรับว่าความรู้ในการใช้อีเมล เริ่มตั้งแต่การสมัครอีเมล ของบริการฟรีอีเมล หรือขององค์กร (ถ้ามี) รวมถึงงานส่ง-รับ-ตอบ-ลบ จัดการอีเมลเมื่อมีงานใช้อีเมลเกิดขึ้นก็ต้องมีข้อที่ควรปฏิบัติ นั่นคือจะอย่างไรให้การปฏิบัติในเรื่องนี้เป็นประโยชน์สำหรับงานสำนักงานต่อไป เมื่อเรานำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ แล้วการรู้เท่าทันอีเมลก็เป็นเรื่องที่ต้องรู้เช่นกัน

๗. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๗.๑ ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้นๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของการกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้นต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือ เราจะต้องทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธี ตำแหน่ง ยศศักดิ์ ไล่เรียงกันอย่างไร เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ บางครั้งต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความสนใจและความรอบรู้ (Smart) ของผู้กล่าว

๗.๒ คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่นๆ ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้

๘. การกล่าวต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ก่อนจะถึงวิธีปฏิบัติในการต้อนรับ เราควรทราบถึงหลักของการต้อนรับในเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติต่อไป

หลักการต้อนรับ

สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก คือ

๑. แสดงอัธยาศัยดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อดด้วยความรู้สึกเต็มใจจากใจจริง มิใช่สร้างทำต้องกระทำด้วยกิริยาธรรมดา แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าสร้างทำ ซึ่งจะให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงาน

๒. แสดงความเอาใจใส่และเป็นมิตร คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครต่อใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามินต์ หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อ

๓. สอบถามกิจธุระ คือ ผู้ต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตาม อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรอรหรือเก้อเขินอยู่ เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าติดต่อสอบถามได้จากที่ใด ดังนั้น ผู้ต้อนรับควรจะเชื้อเชิญก่อนด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำพูดสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ” (ครับ) “ดิฉัน” (ผม) เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็สามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของเขาได้ต่อไป

๔. เป็นผู้ที่มีจิตบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดและเหมาะสม

วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักรู้เสมอว่า ตนเองเป็นผู้แทนของสำนักงาน ควรต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้มาติดต่อ ซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถาม เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่สำนักงาน ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าที่เป็นมิตร ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่มีอาวุโสควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ การลุกขึ้นและเดินไปให้การต้อนรับก็เป็นสิ่งที่สมควรจะกระทำ

๒. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ

๓. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบเร่งทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องผลະจากธุระนั้นก่อนเพื่อจะให้การต้อนรับและซักถาม

๔. กรณีที่มีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันหลายคน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน
๕. ใช้ความสามารถที่จะสรุปบรรทัดความประสงค์ของผู้มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระวังมิให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดี
๖. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจว่าจะให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรืออาจเรียนถามผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในเบื้องต้นไว้ก่อนว่า บุคคลประเภทใดที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบบ้าง เราจะได้หาวิธีการแจ้งให้เขาทราบโดยไม่ให้เขาเสียความรู้สึกว่าไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจเรียนถามเป็นกรณีๆ ไป ซึ่งการเรียนถามในกรณีหลังนี้ ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรก เพราะเป็นกรณีที่เขาทราบว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาจึงเข้าพบไม่ได้ เราจะต้องหาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
๗. กรณีบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาอยู่ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ที่รับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือมาให้อ่าน รวมทั้งอาจจัดหาเครื่องดื่มมารองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชานั้นด้วย และหากเลขานุการมีเวลาว่างพอก็อาจจะพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. ควรจัดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้
๒. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่นัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย
๓. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวัน เวลาที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้เขาเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ ๑๐ เวลา ๑๑.๐๐ น. หรือวันอังคารที่ ๑๑ เวลา ๑๑.๐๐ น.” หรือวันจันทร์ที่ ๑๐ ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น
๔. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

- กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกันหรือบางคนอาจแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาจาสุภาพในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรก็ขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้ที่รวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา

- กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๕. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลา หากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ (ครับ) คุณ...ที่นัดไว้ใช้ไหมคะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ...มาถึงแล้ว เป็นต้น

๖. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุมให้หาวิธีเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้เข้าพบไปด้วยก็ได้

๗. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อไป เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๘. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

๑. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และขวนขวายหาอุปกรณ์ หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆ มาประกอบในการทำงาน อยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์ รายวัน รายสัปดาห์ เป็นต้น

๒. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้แต่จะรีบหาข้อมูลนำมาเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้า เมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่น หรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

๓. การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูล หรือการค้นหาค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ เลขานุการควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีเพื่อสะดวกในการค้นหา และง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้น ควรมีวิธีแยกประเภทของเอกสารและจัดเก็บเป็นประเภทของเอกสาร ดังนี้

๑. เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๒. เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

- เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลานั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่างๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทไม่ควรเก็บไว้

- เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา ๔-๕ สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

- เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสัญญาต่างๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอด

๓. เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

ทั้งนี้ เมื่อแยกประเภทเอกสารแล้ว ในการจัดเก็บเอกสารให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณให้ถูกต้องอย่างเป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและสะดวกในการค้นหา อีกทั้งยังเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยด้วย

เทคนิคการประสานงาน

การประสานงาน คือ การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

ก่อนการประสานงาน เราควรทราบความต้องการให้แน่ชัดว่า เราจะประสานให้เกิดผลลัพธ์ที่เราต้องการได้อย่างไร เช่น เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อขอความยินยอมหรือให้ความเห็นชอบ เพื่อขอความช่วยเหลือ เพื่อขอจัดซื้อจัดจ้าง ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อรักษาสัมพันธภาพต่อกัน ซึ่งรูปแบบในการประสานงาน คือ แบบทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

๑. การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล

๑.๑ โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา

๑.๒ ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า เราต้องการอะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด

๑.๓ ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัวและส่วนกลาง

๑.๔ เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้ง ควรทำเป็นบัญชีไว้ในปกแฟ้มเรื่องนั้นๆ

๑.๕ ควรประสานกับผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือต่ำกว่าก่อน

๑.๖ ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนา แม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดคุยตนข่มท่าน

๑.๗ อาจหาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราจะติดต่อประสานงาน เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด เมื่อสนทนากันอาจเรียก พี่ น้อง ท่าน จะทำให้เขารู้สึกดี

๑.๘ การอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ มักเป็นที่พอใจของผู้อื่น

๑.๙ ในการประสานครั้งที่ ๒ หลังจากรู้จักกันแล้ว อาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ การงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน

๑.๑๐ กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา

๑.๑๑ เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไปให้ จะรีบทำหนังสือไป

๒. การประสานด้วยหนังสือ

๒.๑ ใช้ในกรณีที่เป็นการประจำที่ทั้งสองหน่วยงานทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว

๒.๒ หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ

๒.๓ ตัวอย่างเรื่องที่ต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรติดต่อด้วยวาจาแล้ว เช่น ขอทราบข้อมูล ขอหารือ ขอทราบความต้องการ ขอรับการสนับสนุน ขอความอนุเคราะห์ ฯลฯ

๒.๔ การร่างหนังสือ ควรให้ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)

๒.๕ การร่างหนังสือขอรับการสนับสนุน หรือขอความอนุเคราะห์ ควรประกอบด้วย

- เหตุที่มีหนังสือมา
- ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์
- เรื่องราวที่ต้องการขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์
- ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์
- ขอบคุณ

๒.๖ การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

- เหตุที่มีหนังสือมา
- ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ
- เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ
- ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือ
- ขอบคุณ

๒.๗ เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้นๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

๓. การพบปะด้วยตนเอง

เป็นการประสานงานที่ดีที่สุด เพราะได้พบหน้าได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีนํ้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย มีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันอย่างพอเพียง เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่นๆ ทั้งหมด ซึ่งในการพบปะด้วยตนเองเราควรเตรียมหัวข้อหรือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้ หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึก เราอาจบันทึกสั้นๆ ใส่กระดาษโน้ตไว้ให้เขา หรือเตรียมพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้เขามีบันทึกช่วยจำ และใช้ส่งการแก้ปัญหาในหน่วยงานของเขาได้

ข้อเสียของการพบปะด้วยตนเอง คือ ใช้เวลามาก จึงมักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่าเราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง

เทคนิคการประสานงานแบบมืออาชีพ

๑. ศึกษาข้อมูลให้ถ่องแท้ ทั้งในเรื่องงาน และโดยเฉพาะคนที่เราจะประสานงานด้วย ว่าเป็นคนอย่างไร มีบุคลิกลักษณะอย่างไร ชอบวิธีการแบบไหน เพื่อจะได้เตรียมวิธีเจรจา หว่านล้อม หรือซื้อใจให้ถูกต้อง เพราะถ้าวัตถุดิบประสงค์ชัดเจน แต่เข้าผิดวิธีก็อาจทำให้หนทางที่จะเดินไปไม่สะดวกนัก

๒. วัตถุดิบประสงค์ชัดเจน จะได้ไม่เกิดภาวะการทำงานซ้ำซ้อน และมีเป้าหมายชัดเจนในระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน

๓. นำมาประยุกต์ใช้ หากสไตล์การประสานงานของตัวเอง พร้อมทั้งดูแลเรื่องของความสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน เพราะถ้าตัวเราทำตัวไม่ดี ความน่าเชื่อถือในตัวเราก็จะไม่ดีพอที่คนอื่นจะเชื่อมั่นและปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้

๔. ประเมินผลแบบไม่โน้มเอียง เมื่อเห็นว่าผลลัพธ์ปลายทางของเรื่องที่ต้องการอยู่จะประสบปัญหา ก็ควรปรึกษาผู้รู้ หรือหาแนวทางแก้ไข ก็ไม่ควรดันทุรังทำต่อไป

๕. สร้างความประทับใจ ความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ติดต่อกันเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงควรเลือกใช้คำพูด อากัปกริยา สีนํ้า เพื่อการสื่อสารที่ดีและมีเสน่ห์ ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

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

๒. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

๓. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

๔. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขานุการต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่น ผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ

๕. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดี ควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานทันกำหนด
๖. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตนเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
๖. รอบคอบสอบทาน งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
๗. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวยังไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
๘. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่อง โดยเฉพาะด้านการเงิน
๙. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
๑๐. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
๑๑. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางที่อาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
๑๒. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

สรุป

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งด้านการบริหาร องค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญ คือ การสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดี ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ และมีจิตบริการสูง มีมนุษยสัมพันธ์ ในการประสานงานกับคนอื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก



หน่วยที่

๓



การบริการ
งานบุคคล

หน่วยที่ ๓

การบริหารงานบุคคล



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถปฏิบัติงานการบริหารงานบุคคลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ขอบข่ายเนื้อหา

๑. ความหมายของการบริหารงานบุคคล
๒. การสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ
๓. การขอมัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๔. การลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ
๕. การลาศึกษาต่อภายในประเทศ
๖. การขอมัติและเลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๗. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
๘. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา

การบริหารงานบุคคล

ความหมาย

การบริหารงานบุคคล หมายถึง การบริหารทรัพยากรเพื่อใช้คนให้เหมาะสมกับงาน โดยมีเป้าหมายของการบริหารงานบุคคล คือ การได้มาซึ่งคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมตามความต้องการของหน่วยงาน โดยยึดหลักการสำคัญ ๑๒ ประการ คือ หลักความเสมอภาค หลักความสามารถ หลักความมั่นคง หลักความเป็นกลางทางการเมือง หลักการพัฒนา หลักความเหมาะสม หลักความยุติธรรม หลักสวัสดิการ หลักเสริมสร้าง หลักมนุษยสัมพันธ์ หลักประสิทธิภาพ หลักการศึกษาวิจัย

กระบวนการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การปฐมนิเทศ การมอบหมายงาน การพัฒนา การประเมิน สวัสดิการ และวินัย

ความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารงานบุคคล

การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ บุคลากรนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การจะให้การจัดการศึกษาในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยทรัพยากรที่จำเป็น ๔ อย่าง คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่งการใช้ทรัพยากรทั้ง ๔ ให้เกิดประโยชน์ต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ ๓ ประการ คือ หลักความเสมอภาค หลักประสิทธิภาพ และหลักประสิทธิผล หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและให้ความรู้แก่สมาชิกในสังคม ในองค์การมีขอบข่ายและปัจจัยหลายอย่างที่ต้องดำเนินงาน ซึ่งทุกภารกิจมีความสำคัญและจำเป็นที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนกัน ปัจจัยและทรัพยากรต่างๆ มีความสำคัญ คนจึงนับว่ามีความสำคัญ เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ดังนั้น การจัดการศึกษาจะมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับคนในองค์การ

ขอบเขตของงาน

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา การสอบคัดเลือก การบรรจุ การให้พ้นจากตำแหน่ง การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการจัดทำสัญญาจ้าง ของพนักงานราชการ

๒. การดำเนินการเกี่ยวกับการขอมีบัตรประจำตัวของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับการลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

๔. การดำเนินงานเกี่ยวกับการลาศึกษาต่อภายในประเทศของข้าราชการ

๕. การดำเนินงานเกี่ยวกับการเลื่อนระดับ/วิทยฐานะ การปรับปรุงตำแหน่งของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างประจำ

๖. การดำเนินงานเกี่ยวกับประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือการพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทน

๗. การดำเนินงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา ให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

การสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๒

ประเภทของพนักงานราชการ จำแนกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. พนักงานราชการทั่วไป ได้แก่ พนักงานราชการซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะเป็นงานประจำทั่วไปของส่วนราชการในด้านงานบริการ งานเทคนิค งานบริหารทั่วไป งานวิชาชีพเฉพาะ หรืองานเชี่ยวชาญเฉพาะพนักงานราชการทั่วไปจำแนกออกเป็น ๕ กลุ่มงาน ได้แก่

- ๑.๑ กลุ่มงานบริการ
- ๑.๒ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานเทคนิคพิเศษ
- ๑.๓ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- ๑.๔ กลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ
- ๑.๕ กลุ่มงานเชี่ยวชาญเฉพาะ

๒. พนักงานราชการพิเศษ ได้แก่ พนักงานราชการซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องใช้ความรู้หรือความเชี่ยวชาญสูงมากเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานในเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นเฉพาะเรื่องของส่วนราชการ หรือมีความจำเป็นต้องใช้บุคคลในลักษณะดังกล่าว

การสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ

การสรรหา หมายถึง การเสาะแสวงหาบุคคลที่มีความรู้ สามารถและคุณสมบัติอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ส่วนราชการกำหนดจำนวนหนึ่ง เพื่อที่จะทำการเลือกสรร

การเลือกสรร หมายถึง การพิจารณาบุคคลที่ส่วนราชการได้ทำการสรรหามาทั้งหมด และทำการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและส่วนราชการมากที่สุดไว้

กระบวนการสรรหาและเลือกสรรบุคคล ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. วางแผนการสรรหาและเลือกสรร
๒. กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการ
๓. การสรรหา
๔. การเลือกสรร
๕. การติดตามและประเมินผล

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ

๑. ประกาศรับสมัครเป็นการทั่วไป ไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการก่อนรับสมัคร
๒. รับสมัครไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ
๓. กำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบได้
๔. กำหนดหลักเกณฑ์การเลือกสรร ภายใต้อำนาจความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
๕. กำหนดเกณฑ์การตัดสินได้ตามความเหมาะสม
๖. อายุบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ ไม่เกิน ๒ ปี

ขั้นตอนการสรรหาพนักงานราชการทั่วไป

๑. การเตรียมการก่อนรับสมัคร

- ๑.๑ วางแผนดำเนินการสรรหาและเลือกสรร
- ๑.๒ กำหนดรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการสรรหาและเลือกสรร เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์งาน เพื่อให้ทราบถึงลักษณะงานที่จะปฏิบัติและคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้าสู่ตำแหน่ง
- ๑.๓ จัดทำประกาศรับสมัคร โดยระบุรายละเอียดในประกาศรับสมัคร ดังนี้
 - (๑) กลุ่มงานตามลักษณะงาน
 - (๒) ชื่อตำแหน่ง สามารถกำหนดชื่อตำแหน่งได้ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น พนักงานบริการ พนักงานการเงิน นักคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นต้น
 - (๓) ลักษณะงานที่จะปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
 - (๔) ระยะเวลาการจ้าง ตามความจำเป็นหรือตามภารกิจของส่วนราชการ แต่ไม่เกิน ๔ ปี ตามระยะเวลาของกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ
 - (๕) ค่าตอบแทนที่จะได้รับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศ คพร. เรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ
 - (๖) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัคร กำหนดคุณสมบัติทั่วไปตามที่กำหนดใน ข้อ ๘ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ยกเว้น ข้อ ๘ (๘) ส่วนคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งให้พิจารณากำหนดวุฒิการศึกษาที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - (๗) หลักเกณฑ์การเลือกสรร ให้กำหนดความรู้ความสามารถหรือทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และวิธีการประเมินในเรื่องต่างๆ ที่กำหนด
 - (๘) เกณฑ์การตัดสินและเงื่อนไขการจ้างอื่นๆ ให้พิจารณาตามความเหมาะสมกับหลักเกณฑ์การเลือกสรรที่กำหนด

(๙) ค่าธรรมเนียมในการสอบ ส่วนราชการสามารถกำหนดค่าธรรมเนียมในการสอบได้ตามความเหมาะสม และความจำเป็นในการดำเนินการสรรหาและเลือกสรร

(๑๐) หลักฐานต่างๆ ที่ต้องใช้ในการรับสมัครตามที่ส่วนราชการเห็นสมควร

๑.๔ แพร่ข่าวการรับสมัคร โดยประชาสัมพันธ์การประกาศรับสมัครเป็นการทั่วไป มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ทั้งนี้ ควรเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมซึ่งเป็นสื่อหรือช่องทางที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่ส่วนราชการต้องการด้วย

๑.๕ เตรียมเอกสารการรับสมัครต่างๆ เช่น ใบสมัคร บัตรประจำตัวผู้สมัคร แบบคำร้องขอสมัคร แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ เป็นต้น

๒. การรับสมัคร

ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาในการรับสมัครได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ

ส่วนราชการจัดเตรียมการรับสมัคร ซึ่งอาจเป็นการรับสมัครด้วยตนเอง รับสมัครทางไปรษณีย์ หรือรับสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยถ้าเป็นการรับสมัครด้วยตนเองจะต้องจัดเตรียมสถานที่ที่รับสมัครและเจ้าหน้าที่รับสมัครที่มีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่จะมาสมัคร

๓. การตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัคร

ในกรณีการรับสมัครด้วยตนเอง ณ สถานที่ที่ส่วนราชการกำหนด ส่วนราชการนั้นต้องตรวจสอบหลักฐานต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในประกาศรับสมัคร เช่น ใบสมัคร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ปริญญาบัตร เป็นต้น

๔. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมิน

หลังจากตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัครครบถ้วนแล้ว ส่วนราชการจัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ พร้อมประกาศกำหนดวัน เวลา และสถานที่สอบ และระเบียบเกี่ยวกับการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะดังกล่าว

๕. การเตรียมการก่อนวันประเมิน

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการรับสมัครและส่วนราชการทราบจำนวนผู้สมัครแล้ว ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรควรเตรียมการในเรื่องเอกสาร บุคคล หรือสถานที่ให้พร้อมก่อนที่จะมีการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ ซึ่งการประเมินในแต่ละเรื่องมีวิธีการประเมินได้หลากหลายวิธี แต่วิธีที่ส่วนราชการนิยมใช้ในปัจจุบัน คือ การสอบข้อเขียน การทดสอบตัวอย่างงาน และการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีการต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรควรเตรียมการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

กรณีการสอบข้อเขียน หรือ การทดสอบตัวอย่างงาน

๑. จัดหาสถานที่สอบที่เหมาะสมกับจำนวนผู้สมัครสอบ

๒. จัดทำประกาศกำหนดวัน เวลา และสถานที่สอบ และระเบียบเกี่ยวกับการสอบ

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดทำแบบทดสอบ และกระดาษคำตอบ หรือสมุดเขียนตอบ สำหรับการสอบข้อเขียน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการทดสอบตัวอย่างงาน คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการออกข้อสอบ

และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันสอบ รวมทั้ง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กรอกและรวมคะแนน ซึ่งต้องกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ ๒ ชุด เพื่อตรวจทานผลคะแนนสอบให้มีความถูกต้อง

๔. จัดหางบประมาณและค่าตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่และกรรมการ

๕. จัดให้มีการประชุมชี้แจงกรรมการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันสอบก่อนการดำเนินการสอบ เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญ แนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นความลับและไม่เป็นความลับ และมาตรการรักษาความปลอดภัย

กรณีการสอบสัมภาษณ์

๑. จัดหาสถานที่ ได้แก่ ห้องรอสอบสัมภาษณ์ และห้องสอบสัมภาษณ์

๒. จัดทำประกาศกำหนดวัน เวลา และสถานที่สอบ และระเบียบเกี่ยวกับการสอบ

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้ง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กรอกและรวมคะแนน ซึ่งต้องกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ ๒ ชุดเช่นกัน แต่กรณีที่มีทั้งการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์ ควรจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพียงชุดเดียวเพื่อปฏิบัติงานทั้งการกรอกและรวมคะแนนจากการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์

๔. จัดหางบประมาณและค่าตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่และกรรมการ

๕. จัดเตรียมเอกสารในวันสัมภาษณ์ เช่น แบบฟอร์มการประเมิน ใบลงลายมือชื่อที่หน้าของกรรมการสอบสัมภาษณ์ เป็นต้น

๖. จัดให้มีการประชุมชี้แจงกรรมการสัมภาษณ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจและข้อตกลงเกี่ยวกับแนวทางการสัมภาษณ์และแนวทางการให้คะแนนที่เป็นความลับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรณีการประเมินด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น การประเมินจากใบสมัคร การตรวจสอบบุคคลอ้างอิงการประเมินจากหนังสือรับรอง การประเมินจากแบบบันทึกความสำเร็จ เป็นต้น

๑. จัดเตรียมเอกสารประกอบการประเมิน เช่น แบบฟอร์มการประเมิน แนวทางการประเมิน เป็นต้น

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กรอกและรวมคะแนน และกรณีที่มีทั้งการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ และการประเมินด้วยวิธีการอื่นๆ ก็ให้จัดทำคำสั่งเพียงชุดเดียว

๓. จัดหางบประมาณและค่าตอบแทนแก่กรรมการ

๔. จัดให้มีการประชุมชี้แจงกรรมการประเมินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญ แนวทางการประเมินและแนวทางการให้คะแนนที่เป็นความลับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖. การกรอกและรวมคะแนน

เจ้าหน้าที่กรอกและรวมคะแนนที่ได้รับแต่งตั้งทั้ง ๒ ชุด ทำหน้าที่รวมคะแนนจากการประเมินตามหลักเกณฑ์การเลือกสรร และจัดลำดับที่ของผู้สอบผ่านตามเกณฑ์การตัดสินที่ระบุไว้ในประกาศรับสมัครสอบ โดยการกรอกและรวมคะแนน ตลอดจนการจัดลำดับที่ เจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ชุด ต้องดำเนินการอย่างเอกเทศ เป็นอิสระจากกัน และตรวจทานผลคะแนนซึ่งกันและกัน สำหรับกรณีที่ประกาศรับสมัครกำหนดการประเมินเป็น ๒ ครั้ง ส่วนราชการก็จะต้องดำเนินการกรอกและรวมคะแนน และประกาศผลเป็น ๒ ครั้ง เช่นกัน

๗. การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้กรอกและรวมคะแนน ซึ่งได้จัดลำดับที่ของผู้สอบผ่านแล้ว ให้จัดทำประกาศรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรรเสนอประธานกรรมการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรเพื่อรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ และหัวหน้าส่วนราชการลงนามในประกาศรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรรต่อไป โดยกำหนดให้บัญชีรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรรมีอายุตามที่ส่วนราชการเห็นสมควร แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๒ ปี นับแต่วันประกาศบัญชีรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก

๘. การเรียกผู้ผ่านการเลือกสรรมารายงานตัว

ส่วนราชการต้องเรียกผู้ผ่านการเลือกสรรมารายงานตัวและจัดจ้างตามจำนวนอัตราว่างภายในระยะเวลาของอายุบัญชี แต่ในกรณีที่ส่วนราชการมีเหตุผลความจำเป็นที่จะจัดจ้างพนักงานราชการภายหลังจากบัญชีหมดอายุ ส่วนราชการต้องมีการเรียกผู้ผ่านการเลือกสรรมารายงานตัวภายในระยะเวลาของอายุบัญชี และการทำสัญญาจ้างต้องดำเนินการภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่บัญชีหมดอายุ

การใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรร

๑. การใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการของส่วนราชการอื่น

เมื่อส่วนราชการมีอัตราว่าง และไม่มีบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการในตำแหน่งนั้นๆ หัวหน้าส่วนราชการสามารถขอใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการของส่วนราชการอื่นได้ โดยมีเงื่อนไขว่าตำแหน่งที่จะขอใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรกับตำแหน่งที่มีการขึ้นบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรไว้ จะต้อง มีลักษณะงานเหมือนกันหรือคล้ายกัน และต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน โดยส่วนราชการผู้ขอใช้บัญชีดำเนินการดังนี้

๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกสรรทั้งในส่วนของผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จะประเมินเพิ่มเติมและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรเพื่อประเมินฯ ก่อนการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรร

๑.๒ ประสานกับส่วนราชการเจ้าของบัญชีโดยตรง ในเรื่องจำนวนรายชื่อผู้ผ่านการเลือกสรรและข้อมูลผู้ผ่านการเลือกสรรดังกล่าวที่ต้องการ

๑.๓ เมื่อได้จำนวนรายชื่อและข้อมูลของผู้ผ่านการเลือกสรรแล้ว ต้องแจ้งผู้ผ่านการเลือกสรรตามรายชื่อให้ทราบ เพื่อมาแจ้งความประสงค์สมัครเข้ารับการประเมิน โดยจัดทำเป็นหนังสือราชการถึงผู้ผ่านการเลือกสรรทุกคนโดยตรง

รายละเอียดเพิ่มเติม

๑. ผู้ผ่านการเลือกสรรที่ไม่ประสงค์ไปรับการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะเพิ่มเติมในส่วนราชการที่ขอใช้บัญชี หรือผู้ผ่านการเลือกสรรที่ได้รับการประเมินในส่วนราชการที่ขอใช้บัญชีและไม่ผ่านการประเมินจะยังมีสิทธิที่จะได้รับการจัดจ้างในบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรร

๒. เมื่อส่วนราชการผู้ขอใช้บัญชีได้มีการประกาศขึ้นบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการให้มีแล้ว และเมื่อผู้ผ่านการเลือกสรรมีการสละสิทธิการจัดจ้างในบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรของส่วนราชการเจ้าของบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรจะยังคงมีสิทธิในการจัดจ้างในบัญชีผู้ผ่านการเลือกสรร

๓. เมื่อส่วนราชการผู้ขอใช้บัญชีได้จัดจ้างผู้ผ่านการเลือกสรรแล้ว ควรแจ้งส่วนราชการเจ้าของบัญชี เพื่อเป็นฐานข้อมูลของการจัดจ้างพนักงานราชการในบัญชีของส่วนราชการเจ้าของบัญชี

๒. การใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการในส่วนราชการเดียวกัน

๒.๑ กรณีเป็นอัตราว่างในชื่อตำแหน่งเดียวกัน ส่วนราชการสามารถจัดจ้างเป็นพนักงานราชการตามลำดับที่ที่สอบได้

๒.๒ กรณีเป็นอัตราว่างในรายชื่อตำแหน่งอื่น แต่ส่วนราชการพิจารณาแล้วว่าอัตราว่างดังกล่าวเป็นอัตราว่างในงานลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกัน และต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันหรือต้องการใช้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะเพิ่มเติม โดยกรณีที่มีการประเมินเพิ่มเติมให้ดำเนินการตามแนวทางการใช้บัญชีผู้ผ่านการเลือกสรรพนักงานราชการของส่วนราชการอื่น ข้อ ๑.๑ - ๑.๓

การจัดทำสัญญา

๑. เมื่อส่วนราชการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการได้แล้ว ส่วนราชการต้องจัดทำสัญญาจ้างผู้ผ่านการเลือกสรรในแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ส่วนราชการทำสัญญาจ้างผู้ผ่านการเลือกสรร ด้วยแบบสัญญาจ้างตามที่กำหนดแนบท้ายประกาศพร. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีระยะเวลาการจ้างโดยความจำเป็นหรือความเหมาะสมกับภาระงาน หรือตามระยะเวลาสิ้นสุดของงานหรือโครงการ เช่น ๒-๓ ปี แต่ไม่เกิน ๔ ปี

๑.๒ เนื่องจากระบบพนักงานราชการ ส่วนราชการต้องใช้สัญญาจ้างในการบริหารจัดการพนักงานราชการตลอดอายุสัญญา ดังนั้น สิ่งสำคัญของการทำสัญญาจ้าง คือ การกรอกข้อความ หรือจัดทำรายละเอียดต่างๆ ในสัญญาจ้างให้มีความชัดเจน ครบถ้วน และสมบูรณ์

๑.๓ หัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเป็นผู้ลงนามในสัญญาจ้าง ในฐานะส่วนราชการ กับคู่สัญญา คือ พนักงานราชการ

๒. ส่วนราชการต้องควบคุม หรือดูแลให้มีการปฏิบัติตามสัญญาจ้างในระหว่างสัญญา เช่น การหักภาษีเงินได้ การดำเนินการกรณีมีการฝ่าฝืนสัญญา เช่น การเปิดเผยความลับ หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ของราชการ

๓. กรณีที่สัญญาจ้างของพนักงานราชการสิ้นสุด และส่วนราชการมีภาระงานซึ่งจำเป็นต้องสัญญาจ้างพนักงานราชการ ส่วนราชการต้องทำสัญญาจ้างใหม่ตามแนวทางปฏิบัติของการทำสัญญาจ้างในครั้งแรก แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามประกาศ คพร. เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กล่าวคือ ผู้ที่จะได้รับการต่อสัญญาจะต้องมีผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาด้วยคะแนนเฉลี่ยย้อนหลังไม่เกิน ๔ ปี ไม่ต่ำกว่าระดับดี

การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ

กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. รับคำร้องขอมีบัตรประจำตัว โดยแนบเอกสาร ดังนี้
 - ๑.๑ แบบคำร้องขอมีบัตร (แบบ บจ.๑)
 - ๑.๒ บัตรเก่า (กรณีต่ออายุบัตร)
 - ๑.๓ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน
 - ๑.๔ รูปถ่ายหน้าตรง สวมเครื่องแบบข้าราชการ หรือพนักงานราชการ (แล้วแต่กรณี) ถ่ายไว้ไม่เกิน ๖ เดือน ขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
๒. จัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และแบบบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (แบบที่ ๒ ก.) เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม
๓. เมื่อผู้มีอำนาจลงนามแล้ว ให้ประทับตรา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ด้วยหมึกสีแดง และประทับตรา ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัด... ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในตำแหน่งผู้ออกบัตร ลงบนบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐและแบบบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (แบบที่ ๒ ก.)
๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๕. แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมีบัตรมารับบัตร และให้ลงลายมือชื่อรับบัตรในทะเบียนคุมบัตร

ผู้บริหารการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. รับคำร้องขอมีบัตรประจำตัว โดยแนบเอกสาร ดังนี้
 - ๑.๑ แบบคำร้องขอมีบัตร (แบบ บจ.๑ และแบบที่ ๒ ก. ซึ่งผู้ยื่นคำขอมีบัตรได้ลงลายมือชื่อได้รูปถ่ายเรียบร้อยแล้ว)
 - ๑.๒ บัตรเก่า (กรณีต่ออายุบัตร)
 - ๑.๓ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน
 - ๑.๔ รูปถ่ายหน้าตรง สวมเครื่องแบบข้าราชการ ถ่ายไว้ไม่เกิน ๖ เดือน ขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
๒. จัดทำหนังสือส่งเอกสารต่างๆ ไปยังสำนักงาน กศน.
๓. เมื่อได้รับบัตรประจำตัวจากสำนักงาน กศน. แล้ว ให้ลงทะเบียน ในทะเบียนคุมบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๔. แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมีบัตรมารับบัตร และให้ลงลายมือชื่อรับบัตรในทะเบียนคุมบัตร

ข้าราชการบำนาญ

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. รับคำร้องขอมีบัตรประจำตัว โดยแนบเอกสาร ดังนี้
 - ๑.๑ แบบคำร้องขอมีบัตร (แบบ บจ.๑ และแบบที่ ๒ ก. ซึ่งผู้ยื่นคำขอมีบัตรได้ลงลายมือชื่อได้รูปถ่ายเรียบร้อยแล้ว)
 - ๑.๒ บัตรเก่า (กรณีต่ออายุบัตร)
 - ๑.๓ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน
 - ๑.๔ รูปถ่ายหน้าตรง สวมชุดสุภาพ ติดเครื่องหมาย นก. (นอกราชการ) บนปกเสื้อด้านขวา ถ่ายไว้ไม่เกิน ๖ เดือน ขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
๒. จัดทำหนังสือส่งเอกสารต่างๆ ไปยังสำนักงาน กศน.
๓. เมื่อได้รับบัตรประจำตัวจากสำนักงาน กศน. แล้ว ให้ลงทะเบียน ในทะเบียนคุมบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๔. แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมีบัตรมารับบัตร และให้ลงลายมือชื่อรับบัตรในทะเบียนคุมบัตร

การลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๒. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๘

ประเภทการลาของข้าราชการ

การลาของข้าราชการ แบ่งออกเป็น ๑๑ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. การลาป่วย
๒. การลาคลอดบุตร
๓. การลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร
๔. การลากิจส่วนตัว
๕. การลาพักผ่อน
๖. การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์
๗. การลาเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการเตรียมพล
๘. การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน
๙. การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ
๑๐. การลาติดตามคู่สมรส
๑๑. การลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลา

การลาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีดังนี้

๑. การลาป่วย เป็นการลาเพื่อไปรักษาตัวเมื่อเจ็บป่วย
 - ๑.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาตก่อน หรือในวันทีลา เว้นแต่ในกรณีจำเป็น จะเสนอหรือจัดส่งใบลาในวันแรกที่มาปฏิบัติราชการก็ได้
 - ๑.๒ การลาป่วยติดต่อกัน ๓๐ วันขึ้นไป ต้องมีใบรับรองแพทย์แนบกับใบลาด้วย
 - ๑.๓ การลาป่วยไม่เกิน ๓๐ วัน ไม่ว่าลาครั้งเดียวหรือหลายครั้งติดต่อกัน ผู้บังคับบัญชาอาจสั่งให้มีใบรับรองแพทย์เพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

๑.๔ การนับวันลาป่วยให้นับเฉพาะวันทำการ ปีละไม่เกิน ๖๐ วันทำการ แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ตำแหน่งอธิบดีหรือตำแหน่งเทียบเท่าขึ้นไปเห็นสมควรจะให้จ่ายเงินเดือนต่อไปอีกก็ได้ แต่ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ (รวมแล้วไม่เกิน ๑๒๐ วันทำการ)

๒. **การลาคลอดบุตร** การลาคลอดบุตร เป็นการลาหยุดงานของสตรีซึ่งมีครรภ์ในช่วงก่อนคลอด วันคลอดบุตร และหลังคลอด

๒.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาตก่อน หรือในวันทีลา

๒.๒ การลาคลอดบุตรจะลาในวันที่คลอด ก่อน หรือหลังวันที่คลอดบุตรก็ได้

๒.๓ ลาโดยไม่ต้องมีใบรับรองแพทย์

๒.๔ การนับวันลาคลอดบุตรให้นับวันหยุดราชการรวมด้วย ลาครั้งหนึ่งไม่ได้เกิน ๙๐ วัน

๓. **การลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร** เป็นการลาเพื่อไปช่วยเหลือภริยาโดยชอบด้วยกฎหมายที่คลอดบุตร

๓.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาตก่อน หรือในวันทีลา ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่คลอดบุตร

๓.๒ ลาครั้งหนึ่งติดต่อกันได้ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ ผู้มีอำนาจอนุญาตอาจให้แสดงหลักฐานประกอบการพิจารณาอนุญาตด้วยก็ได้

๔. **การลากิจส่วนตัว** การลากิจส่วนตัว เป็นการลาหยุดงานเพื่อทำกิจธุระ

๔.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาต และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะหยุดราชการได้ เว้นแต่มีเหตุจำเป็น ไม่สามารถรออนุญาตได้ทัน จะเสนอหรือจัดส่งใบลาพร้อมระบุเหตุจำเป็นไว้ แล้วหยุดราชการไปก่อนก็ได้ แต่จะต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้มีอำนาจอนุญาตทราบโดยเร็ว

๔.๒ กรณีลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตรให้มีสิทธิลาต่อเนื่องจากการลาคลอดบุตรได้ไม่เกิน ๑๕๐ วันทำการ

๕. **การลาพักผ่อน**

๕.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาต และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะหยุดราชการได้

๕.๒ ข้าราชการมีสิทธิลาพักผ่อนประจำปี ในปีงบประมาณหนึ่งได้ ๑๐ วันทำการ

๕.๓ หากข้าราชการผู้ใดมิได้ลาพักผ่อนประจำปี หรือลาพักผ่อนประจำปีแล้วแต่ไม่ครบ ๑๐ วันทำการ ให้สะสมวันที่ยังมิได้ลาในปีนั้นรวมเข้ากับปีต่อไปได้ ไม่เกิน ๒๐ วันทำการ กรณีที่ข้าราชการติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ให้สะสมได้ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๕.๔ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาและมีวันหยุดภาคการศึกษา หากได้หยุดราชการตามวันหยุดภาคการศึกษาเกินกว่าวันลาพักผ่อนตามที่ระเบียบของทางราชการกำหนดไม่มีสิทธิลาพักผ่อน

๖. การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจญ์

๖.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจพิจารณาหรืออนุญาต ก่อนวันอุปสมบท หรือก่อนวันเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ไม่น้อยกว่า ๖๐ วัน

๖.๒ เมื่อได้รับอนุญาตให้ลาแล้ว จะต้องอุปสมบทหรือออกเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ภายใน ๑๐ วันนับแต่วันเริ่มลา และกลับมารายงานตัวเข้าปฏิบัติราชการภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ลาสิกขาหรือวันที่เดินทางกลับถึงประเทศไทยหลังจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยนับรวมอยู่ภายในระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตการลา

๗. การลาเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการเตรียมพล

๗.๑ ข้าราชการที่ได้รับหมายเรียกเข้ารับการตรวจเลือก ให้รายงานลาต่อผู้บังคับบัญชา ก่อนวันเข้ารับการตรวจเลือกไม่น้อยกว่า ๔๘ ชั่วโมง

๗.๒ ข้าราชการที่ได้รับหมายเรียกเข้ารับการเตรียมพลให้รายงานลาต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๔๘ ชั่วโมงนับแต่เวลารับหมายเรียก

๗.๓ ให้ข้าราชการไปเข้ารับการตรวจเลือก หรือเข้ารับการเตรียมพลตามวันเวลาในหมายเรียกนั้นโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งอนุญาต และให้ผู้บังคับบัญชาเสนอรายงานลาไปตามลำดับจนถึงหัวหน้าส่วนราชการ

๗.๔ เมื่อพ้นจากการเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการเตรียมพลแล้ว ให้มารายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติราชการตามปกติต่อผู้บังคับบัญชา ภายใน ๗ วัน

๘. การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน

ข้าราชการซึ่งประสงค์จะลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงานในประเทศ หรือต่างประเทศ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุญาตตามลำดับจนถึงหัวหน้าส่วนราชการ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาอนุญาต ทั้งนี้ จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงานในประเทศ หรือต่างประเทศ (แล้วแต่กรณี)

๙. การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ

๙.๑ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อพิจารณาอนุญาต

๙.๒ ข้าราชการที่ลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศที่มีระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปีเมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ให้รายงานตัวเข้าปฏิบัติหน้าที่ราชการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันครบกำหนดเวลา

๙.๓ ให้รายงานผลเกี่ยวกับการลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กลับมาปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยใช้แบบรายงานตามที่ทางราชการกำหนด

๑๐. การลาติดตามคู่สมรส

ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาต เพื่อพิจารณาอนุญาตให้ลาได้ไม่เกิน ๒ ปี และในกรณีจำเป็นอาจอนุญาตให้ลาต่อได้อีก ๒ ปี แต่เมื่อรวมแล้วต้องไม่เกิน ๔ ปี ถ้าเกิน ๔ ปีให้ลาออกจากราชการ

๑๑. การลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ

๑๑.๑ ข้าราชการผู้ใดได้รับอันตรายหรือการป่วยเจ็บเพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่หรือถูกประทุษร้ายเพราะเหตุกระทำการตามหน้าที่ จนทำให้ตกเป็นผู้ทุพพลภาพหรือพิการ หากข้าราชการผู้นั้นประสงค์จะลาไปเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ แล้วแต่กรณี มีสิทธิลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพครั้งหนึ่งได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหลักสูตรที่ประสงค์จะลา แต่ไม่เกิน ๑๒ เดือน

๑๑.๒ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับจนถึงผู้มีอำนาจพิจารณาหรือนุญาต พร้อมแสดงหลักฐานเกี่ยวกับหลักสูตรที่ประสงค์จะลา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อพิจารณาอนุญาต และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะหยุดราชการเพื่อไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพได้

พนักงานราชการ มีสิทธิการลาประเภทต่างๆ มีดังนี้

๑. **ลาป่วย** มีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง และมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ ปิงบประมาณหนึ่งไม่เกิน ๓๐ วัน (นับเฉพาะวันทำการ) การลาป่วยตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไป ผู้มีอำนาจอนุญาตอาจสั่งให้มีใบรับรองแพทย์จากสถานพยาบาลที่ทางราชการรับรองประกอบการลา หรือประกอบการพิจารณาอนุญาตก็ได้

๒. **ลาคลอดบุตร** มีสิทธิลาคลอดบุตรได้ ๙๐ วัน และมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาคลอดบุตรได้ไม่เกิน ๔๕ วัน ส่วนอีก ๔๕ วัน ให้รับจากสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ตามสิทธิที่เกิดขึ้นตาม กฎหมายว่าด้วยประกันสังคม

๓. **ลากิจส่วนตัว** มีสิทธิลากิจส่วนตัวได้ปิงบประมาณหนึ่งไม่เกิน ๑๐ วัน โดยได้รับ ค่าตอบแทนระหว่างลา (นับเฉพาะวันทำการ) และในกรณีที่พนักงานราชการเข้าทำงานไม่ถึง ๑ ปี ให้ทอนสิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาตามส่วนของจำนวนวันที่จ้าง

๔. **ลาพักผ่อน** มีสิทธิลาพักผ่อนปิงบประมาณหนึ่งไม่เกิน ๑๐ วัน โดยได้รับค่าตอบแทน ระหว่างลา (นับเฉพาะวันทำการ) และในกรณีที่พนักงานราชการเข้าทำงานไม่ถึง ๑ ปี ให้ทอนสิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาลดลงตามส่วนของจำนวนวันที่จ้าง สำหรับในปีแรกที่ได้รับการจ้างเป็นพนักงานราชการยังไม่ครบ ๖ เดือน ไม่มีสิทธิลาพักผ่อน ทั้งนี้ พนักงานราชการจะไม่ได้รับสิทธิวันลาพักผ่อนสะสมแต่อย่างใด

๕. **ลาเพื่อรับราชการทหาร** ในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบเพื่อฝึกวิชาทหารเข้ารับการระดมพล หรือเพื่อทดลองความพร้อมพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร ให้มีสิทธิได้รับค่าตอบแทน ระหว่างลาได้ ปิงบประมาณหนึ่งไม่เกิน ๖๐ วัน ทั้งนี้ เมื่อพ้นจากการเข้ารับการตรวจเลือกหรือเตรียมพลให้ รายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติงานภายใน ๗ วัน

๖. **ลาเพื่อไปอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์** พนักงานราชการที่ได้รับการจ้างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๔ ปี มีสิทธิลาไปอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจญ์ได้จำนวน ๑ ครั้ง ตลอดช่วงเวลาของการมีสถานภาพเป็นพนักงานราชการ โดยการลาอุปสมบทมีสิทธิลาได้ไม่เกิน ๑๒๐ วัน และการลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้ไม่เกิน ๑๒๐ วัน

สิทธิได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาของพนักงานราชการ

๑. ลาป่วย ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน ๓๐ วัน ส่วนที่เกิน ๓๐ วัน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้จากกองทุนประกันสังคม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม
๒. ลาคลอดบุตร ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ไม่เกิน ๔๕ วัน และมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรจากกองทุนประกันสังคม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม
๓. ลากิจส่วนตัว ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน ๔๐ วัน
๔. ลาพักผ่อนประจำปี ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน ๑๐ วัน
๕. ลาเพื่อรับราชการทหารเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร เข้ารับการระดมพล หรือทดลองความพร้อม พร้อม ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาปีหนึ่งไม่เกิน ๖๐ วัน
๖. ลาเพื่อไปอุปสมบท หรือลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ไม่เกิน ๑๒๐ วัน

การไปต่างประเทศในระหว่างการลา หรือในระหว่างวันหยุดราชการ

หากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการ ประสงค์จะไปต่างประเทศในระหว่างลา หรือในระหว่างวันหยุดราชการให้ดำเนินการเสนอขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชาจนถึงผู้มีอำนาจอนุญาตการลา ทั้งนี้ จะต้องได้รับอนุญาตการลา พักผ่อน หรือลากิจ จากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุญาตการลาก่อน แล้วจึงเสนอขออนุญาตการไปต่างประเทศ

การลาศึกษาต่อภายในประเทศ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษาต่อและฝึกอบรมภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๓๙ กำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาค้ำประกันของข้าราชการที่ลาไปศึกษาว่า ผู้ค้ำประกันจะต้องเป็นบิดา หรือมารดาของผู้ที่จะไปศึกษา หากไม่สามารถจัดหาผู้ค้ำประกันที่เป็นบิดา หรือมารดาได้
๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการทำสัญญาและการชดใช้เงินกรณีรับทุน ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๘
๔. หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาและการชดใช้เงิน กรณีรับทุน ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๐๖.๒/ว ๘๓ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๙

๕. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐

๖. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๒๗๐/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดและผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติราชการแทน

๗. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไปศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๒

๘. แนวปฏิบัติในการขออนุมัติและแนวทางการพิจารณาอนุมัติให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลาศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติการวิจัย ถือเป็น การปฏิบัติหน้าที่ราชการและมีสิทธิได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในระหว่างลาศึกษา ตามนัยหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๗/ว ๘ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๔ และหนังสือด่วนมาก ที่ ศธ ๐๒๐๖.๗/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๕

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕

ขั้นตอนดำเนินการ

๑. กรณีลาศึกษาต่อภาคปกติ (ไม่เลื่อนขั้นเงินเดือน)

ก่อนไปสมัครสอบคัดเลือก

(๑) รับคำร้องขออนุญาตไปสมัครสอบจากข้าราชการ

(๒) ตรวจสอบคุณสมบัติของข้าราชการที่ขออนุญาตไปสมัคร ระดับการศึกษา โควตาการอนุญาตให้ข้าราชการลาศึกษาต่อภาคปกติ และสาขาวิชา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด

(๓) จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุญาตให้ข้าราชการไปสมัครสอบ

(๔) เมื่อผู้บังคับบัญชาอนุญาตแล้ว ให้แจ้งผลการอนุญาตให้ข้าราชการทราบ

เมื่อได้รับแจ้งจากข้าราชการว่าผ่านการคัดเลือกจากสถาบันการศึกษาให้เข้ารับการศึกษาต่อ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) แจ้งให้ข้าราชการผู้ลาศึกษาต่อ จัดทำสัญญาลาศึกษาฯ โดยมอบฟอร์มสัญญาพร้อมทั้งอธิบายการกรอกข้อความ และการเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้ข้าราชการผู้ลาศึกษาต่อและผู้ค้ำประกันทราบ

(๒) รับสัญญาและเอกสารหลักฐานต่างๆ จากผู้ลาศึกษาต่อ แล้วตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาทุกฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐานต่างๆ

(๓) ดำเนินการให้ผู้ลาศึกษา และผู้ค้ำประกัน ลงนามในสัญญาต่อหน้าหัวหน้าหน่วยงานหรือสถานศึกษา และพยาน ๒ คน จากนั้นให้พยานลงนามเป็นพยานด้วย

(๔) จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในเอกสารดังนี้

- สัญญาลาศึกษาต่อ จำนวน ๒ ฉบับ
- คำสั่งอนุญาตให้ข้าราชการลาศึกษาต่อ
- หนังสือส่งตัวข้าราชการลาศึกษาต่อไปยังสถาบันการศึกษา
- หนังสือแจ้งสำนักงาน กศน.

(๕) เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามในเอกสารเรียบร้อยแล้ว ให้มอบสัญญาไปศึกษา ให้แก่ข้าราชการผู้ลาศึกษาต่อ จำนวน ๑ ชุด และมอบสัญญาคำประกัน ให้ผู้คำประกัน จำนวน ๑ ชุด

(๖) จัดส่งหนังสือแจ้งให้สำนักงาน กศน. ทราบ พร้อมแนบเอกสารดังนี้

- สำเนาคำสั่งอนุญาตให้ข้าราชการลาศึกษาต่อ
- สัญญาไปศึกษา และสัญญาคำประกัน อย่างละ ๑ ชุด
- รายละเอียดหลักสูตรที่ข้าราชการลาศึกษา จำนวน ๑ ชุด
- จัดเก็บคำสั่งและสัญญา ไว้ในที่ที่เหมาะสม และจะต้องรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบต่อไป

การดำเนินการระหว่างข้าราชการลาศึกษาอยู่ระหว่างการศึกษา

(๑) ให้ข้าราชการลาศึกษารายงานผลการศึกษาให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบตามแบบฟอร์มที่ทางราชการกำหนด ทุกภาคการศึกษา

(๒) สำนักงาน กศน.จังหวัด จัดทำหนังสือนำส่ง พร้อมแนบบรรายงานผลการศึกษาของข้าราชการลาศึกษาต่อ รายงานให้สำนักงาน กศน. ทราบ ทุกภาคการศึกษา

เมื่อข้าราชการลาศึกษา เสร็จสิ้นการศึกษา และรายงานตัวขอกลับเข้าปฏิบัติงานตามเดิม ณ หน่วยงานต้นสังกัด ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม

- คำสั่งให้ข้าราชการลาศึกษาต่อกลับเข้าปฏิบัติราชการตามเดิม
- หนังสือแจ้งสำนักงาน กศน.

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามในเอกสารเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งให้สำนักงาน กศน. ทราบ พร้อมแนบเอกสารสำเนาคำสั่งให้ข้าราชการลาศึกษาต่อกลับเข้าปฏิบัติราชการตามเดิม

(๓) แจ้งคำสั่งให้ข้าราชการลาศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. กรณีลาศึกษาต่อภาคนอกเวลา

การลาศึกษาต่อภาคนอกเวลา โดยไม่ใช้เวลาราชการไปศึกษา ไม่ต้องขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงานหรือสถานศึกษา แต่ต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริหารสถานศึกษา หรือหัวหน้าหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทราบก่อน จึงจะไปศึกษาต่อภาคนอกเวลาได้

การขอลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/ว ๑๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ

๒. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/ว ๑๐ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสงขลา (เฉพาะพื้นที่อำเภอเทพา สะบ้าย้อย นาทวี และจะนะ) มีวิทยฐานะและมีหรือเลื่อนวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ

๓. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/๔๔๘๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การพิจารณาประสบการณ์เพื่อขอมีวิทยฐานะครูชำนาญการ

๔. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๘

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. สำนักงาน กศน. จังหวัดดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติและแบบเสนอขอรับการประเมินของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ยื่นคำขอตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

๒. จัดทำหนังสือส่งสำนักงาน กศน. พร้อมแบบเสนอขอรับการประเมินและผลงานทางวิชาการ จำนวน ๔ ชุด

๓. สำนักงาน กศน. จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติและแบบเสนอขอ หากไม่ถูกต้องจะแจ้งให้สำนักงาน กศน. จังหวัดดำเนินการแก้ไข หากถูกต้องจะมีหนังสือแจ้งให้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ราย ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าวิทยฐานะของผู้ยื่นคำขอ จำนวน ๓ ราย แล้วส่งให้สำนักงาน กศน.

๔. สำนักงาน กศน. จะเสนอรายชื่อคณะกรรมการให้เลขาธิการ กศน. เป็นผู้คัดเลือก ให้เหลือประเภทละ ๑ คน แล้วเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือผู้บริหารการศึกษา (แล้วแต่กรณี) เป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิ และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นกรรมการ

๕. เมื่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแล้ว สำนักงาน กศน.จะมีหนังสือแจ้งให้สำนักงาน กศน. จังหวัด ดำเนินการประเมิน ภายในระยะเวลาที่สำนักงาน กศน.กำหนด

๖. ให้สำนักงาน กศน.จังหวัดดำเนินการแจ้งคณะกรรมการเพื่อประเมินข้าราชการครูตามแบบที่ ก.ค.ศ. กำหนด

๗. เมื่อสำนักงาน กศน.จังหวัด ดำเนินการประเมินเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งแบบประเมินให้สำนักงาน กศน. ตรวจสอบ หากคณะกรรมการประเมินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน สำนักงาน กศน. จะแจ้งให้สำนักงาน กศน. จังหวัดดำเนินการแก้ไข

๘. สำนักงาน กศน. จะนำเสนอ อ.ก.ค.ศ. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อนุมัติผลการประเมินด้านที่ ๑ และ ๒ สำหรับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษและเชี่ยวชาญ และผลการประเมินด้านที่ ๑, ๒ และ ๓ สำหรับวิทยฐานะชำนาญการ

๙. เมื่อ อ.ก.ค.ศ.สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอนุมัติให้ผ่านการประเมินแล้ว สำนักงาน กศน. จะดำเนินการดังนี้

๙.๑ **วิทยฐานะเชี่ยวชาญ** ส่งผลงานให้คณะกรรมการกลั่นกรองพิจารณา โดยเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะประธาน อ.ก.ค.ศ.สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรอง แล้วส่งผลงานทางวิชาการให้คณะกรรมการกลั่นกรองพิจารณา เมื่อคณะกรรมการกลั่นกรองพิจารณาแล้ว จะส่งผลงานทางวิชาการให้สำนักงาน ก.ค.ศ. พิจารณาต่อไป สำนักงาน ก.ค.ศ. จะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการอ่านผลงาน (ด้านที่ ๓) แล้วนำเสนอ อ.ก.ค.ศ.สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเพื่อทราบ เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติอนุมัติ สำนักงาน กศน.จะเสนอปลัดกระทรวงศึกษาธิการลงนามคำสั่ง และแจ้งสำนักงาน กศน.จังหวัดเพื่อทราบต่อไป

๙.๒ **วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ** จะเสนอ อ.ก.ค.ศ.สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแต่งตั้งคณะกรรมการอ่านผลงาน (ด้านที่ ๓) และส่งผลงานให้คณะกรรมการพิจารณา เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้ว จะนำเสนอ อ.ก.ค.ศ. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อนุมัติให้ผ่านการประเมิน และออกคำสั่งแต่งตั้ง และแจ้งสำนักงาน กศน.จังหวัดเพื่อทราบต่อไป

๙.๓ **วิทยฐานะชำนาญการ** จะดำเนินการออกคำสั่ง และแจ้งสำนักงาน กศน.จังหวัดเพื่อทราบต่อไป

๑๐. เมื่อสำนักงาน กศน.จังหวัด ได้รับคำสั่งเลื่อนวิทยฐานะ ให้สำเนาคำสั่งแจ้งไปยังผู้ได้รับการเลื่อนวิทยฐานะ และเจ้าหน้าที่การเงิน พร้อมบันทึกข้อมูลลงใน ก.พ.๗ โดยจัดเก็บคำสั่งตัวจริงไว้ที่สำนักงาน กศน.จังหวัด

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ กำหนดให้ดำเนินการ ปีละ ๒ ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ ๑ : ๑ ตุลาคม – ๓๑ มีนาคม

ครั้งที่ ๒ : ๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน

การดำเนินการเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ให้ดำเนินการตามระเบียบ หลักเกณฑ์ตามที่ทางราชการกำหนด ดังนี้

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างประจำ

๑. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒
๒. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๐๐๘.๑/ว ๒๘ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๒
๓. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๕/๔๘๒ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑)
๔. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๒/ว ๘ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๐
๕. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา ๓๘ค. (๒) ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓
๖. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำ (หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๒๘/ว ๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๓)

พนักงานราชการ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
๓. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง สิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
๔. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
๕. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔
๖. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๔
๗. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๖

๘. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๙. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๑๐. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารวงเงินงบประมาณการเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา

กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก พ.ศ. ๒๔๘๔
๒. พระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. ๒๔๘๔
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. ๒๕๓๖
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย พ.ศ. ๒๕๓๖
๕. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การปรับปรุงราคาชุดใช้แทนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ไม่สามารถส่งคืนตามกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๔๘ – ๒๕๕๐
๖. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๑๙๔ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๕ เรื่อง การจัดทำประวัติผู้ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
๗. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๓๙ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
๘. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๘๗ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๓๗ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ
๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๓๗ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ เรื่อง การขอแก้ไขคำผิดของคำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว และหรือชื่อสกุลในราชกิจจานุเบกษา

๑๐. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๑๘๓ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๔๐ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพายให้แก่ข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ

๑๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๑๒๖ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๔๓ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในวโรกาสพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาประจำปี

๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๖๓ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๔๔ เรื่อง การจ่ายเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่ำกว่าสายสะพาย

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๖๓ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๔๕ เรื่อง การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/๙๘๕๖ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การขอเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

๑๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/ว ๑๕๐ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๖ เรื่อง การนับระยะเวลาสำหรับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีให้แก่ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุกลับเข้ารับราชการ



หน่วยที่



งานประชาสัมพันธ์

หน่วยที่ ๔

งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาศายงานสามารถดำเนินงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานการศึกษานอกโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบข่ายเนื้อหา

๑. ความสำคัญของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.
๒. บทบาทหน้าที่และวิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.



งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ความสำคัญของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน. มีความสำคัญต่อองค์กร กศน. ดังนี้

๑. เพื่อเป็นการสื่อสารกับคน กศน.ภายในองค์กร ให้ได้รับรู้ รับทราบถึงข่าวสารข้อมูล เรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย ระเบียบปฏิบัติของทางราชการ หนังสือเวียน หนังสือสั่งการ เป็นต้น
๒. เพื่อเป็นการพัฒนาคน กศน. ภายในองค์กร ให้ได้เรียนรู้ถึงเหตุการณ์ปัจจุบันของสังคมประเทศ ข่าวสาร ข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือการดำรงชีวิต เช่น ข่าวประจำวัน
๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงาน กศน.ขององค์กร ทำให้คนภายนอกองค์กร ภาคราชการ ได้รับรู้ และเข้าใจงาน กศน. และมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
๔. เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อถือ รักษา และแก้ไขภาพลักษณ์โดยรวมให้แก่องค์กร
๕. เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

บทบาทหน้าที่และวิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน.

ผู้รับผิดชอบงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีบทบาทหน้าที่และวิธีการดำเนินงาน แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่

๑.๑ การจัดทำหนังสือเวียน

ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ มีบทบาทหน้าที่ในการเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ระเบียบ ที่สำคัญ เพื่อแจ้งให้บุคลากรทุกคนลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ เมื่อบุคลากรขององค์กรลงชื่อรับทราบครบแล้ว ให้จัดเก็บเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน

๑.๒ การจัดบอร์ดหรือป้ายนิเทศประชาสัมพันธ์

ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำสื่อสำหรับประชาสัมพันธ์ ได้แก่ บอร์ดหรือป้ายนิเทศประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารข้อมูลขององค์กร หน่วยงาน ร้านค้า หรือใช้แสดงผลงานนักศึกษา ได้ทุกระดับ ปัจจุบันแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาแทน แต่ป้ายนิเทศก็ยังใช้ประโยชน์ได้ดี (สุเชาว์ รัชวงศ์, ม.ป.ป. : ๔-๑๒)

ป้ายนิเทศ จำแนกได้เป็น ๒ ชนิด ได้แก่

(๑) **ป้ายนิเทศชนิดถาวร** ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ เช่น ป้ายหรือบอร์ดที่ทำติดผนังแบบถาวร ชนิดนี้ผู้อ่านหรือกลุ่มเป้าหมายต้องรู้ว่าอยู่ที่ไหนและต้องคอยไปตรวจดูว่ามีเหตุการณ์อะไรใหม่ๆ หรือเปลี่ยนแปลงบ้าง ป้ายชนิดนี้ส่วนใหญ่จะมีอยู่ตามสถานศึกษา หน่วยงาน และเป็นการรู้หรือทราบกันในกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในสถานศึกษา หรือหน่วยงานนั้นๆ

(๒) **ป้ายชนิดเคลื่อนที่ได้** ชนิดนี้อาจจะทำเป็นแบบถาวร สามารถถอดประกอบเป็นระบบ knock down ได้ เพื่อสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายไปวางตามสถานที่ต่างๆ ตามความประสงค์ของผู้จัดป้ายนิเทศ เหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการ รูปแบบของป้ายชนิดนี้มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ชนิดเป็นแผ่น ชนิดม้วน บางชนิดใช้วางกับพื้น บางชนิดใช้แขวน เป็นต้น

ประโยชน์ของป้ายนิเทศ

(๑) ประโยชน์ของหน่วยงาน ใช้ปิดประกาศแจ้งข่าวสารแก่สมาชิกในหน่วยงานหรือการประชาสัมพันธ์หน่วยงานด้านต่างๆ

(๒) ประโยชน์สำหรับสถาบัน หรือสถานศึกษา ใช้ปิดประกาศ กิจกรรมและผลงานนักศึกษา

ขั้นตอนในการดำเนินการจัดป้ายนิเทศ

(๑) เลือกเรื่องที่จะนำมาแสดง ต้องเป็นเรื่องเดียวกันไม่ควรจัดหลายเรื่องบนแผ่นเดียว

(๒) ตัดสินใจกำหนดหัวข้อและความคิดหลักที่จะจัดป้ายนิเทศ ศึกษาเนื้อหา คิดหาข้อความหรือคำที่สามารถจับความสนใจของผู้ดูและสามารถสื่อความหมายได้ดี

(๓) วางแผนการจัดป้ายนิเทศไว้ล่วงหน้าโดยสเก็ตซ์ภาพคร่าวๆ ลงบนกระดาษว่าจะใช้ภาพถ่าย ภาพวาด สิ่งพิมพ์ ของจริง และของจำลองอะไรบ้าง ตลอดจนหัวข้อเรื่องและข้อความต่างๆ อย่างไร วางอะไรลงบนส่วนไหนของป้าย ควรลงสเก็ตซ์หลายๆ แบบแล้วจึงเลือกแบบที่ดีที่สุด

(๔) ในขั้นสุดท้ายจัดเตรียมวัสดุต่างๆ ตามแบบที่วางไว้

(๕) ประเมินดูว่าป้ายนิเทศที่จัดแล้วมีลักษณะอย่างไร

หลักการและเทคนิคการจัดป้ายนิเทศ

การจัดป้ายนิเทศที่ดีมีคุณค่าในการสื่อความหมาย มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นความสนใจ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ หลักการและเทคนิคดังต่อไปนี้

(๑) การกระตุ้นความสนใจ ชื่อเรื่อง จะต้องสั้น อ่านง่าย เด่นชัด สามารถมองเห็นได้ในระยะไกล ดึงดูดความสนใจได้ทันที

(๒) การมีส่วนร่วม ข้อความเชิญชวนหรือคำอธิบาย ควรมีลักษณะกะทัดรัด สั้น อ่านง่ายได้ใจความชัดเจน จัดช่องไฟได้เหมาะสม ควรเขียนข้อความให้ผู้ชมมีความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมด้วย

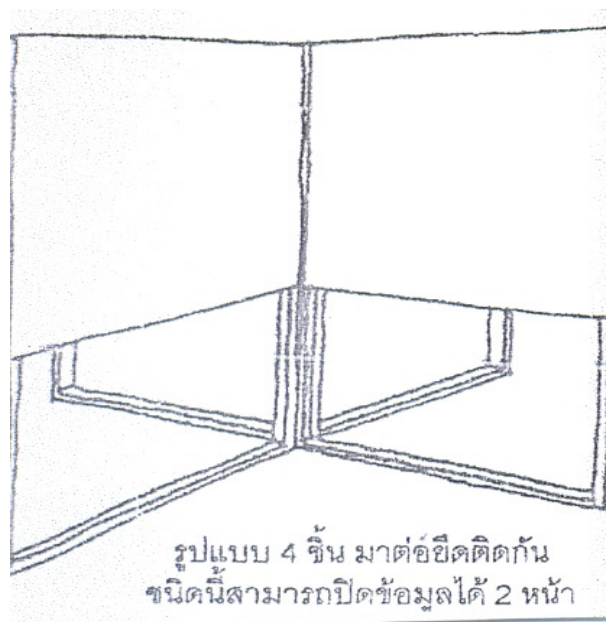
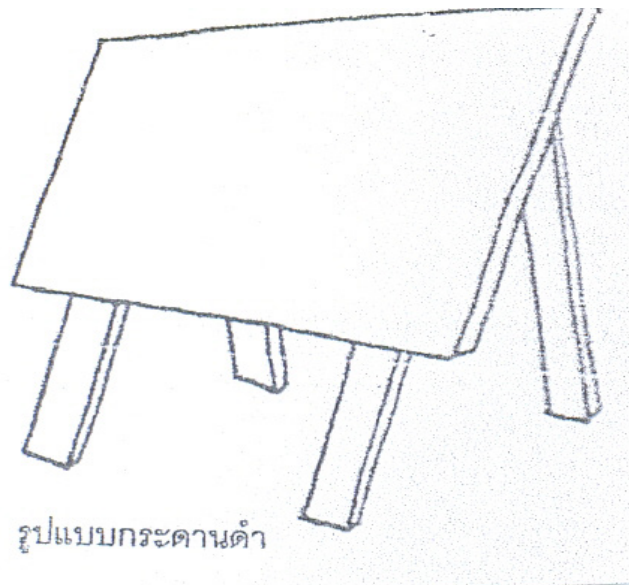
(๓) การตรึงความสนใจ การสร้างมิติเพื่อการรับรู้ การสร้างภาพลวงตาให้ดูว่าป้ายนิเทศมีลักษณะต้นลึกด้วยเส้นหรือแถบสี

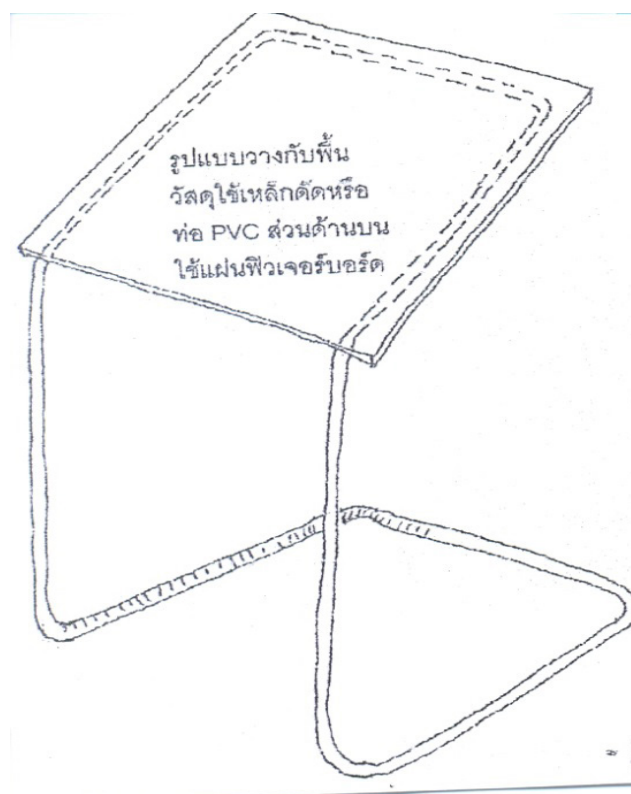
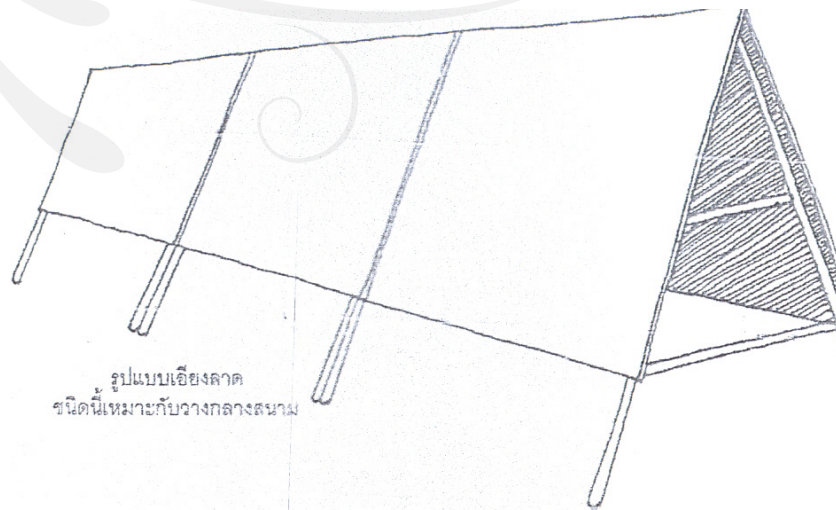
(๔) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ การจัดองค์ประกอบให้มีความกลมกลืนกัน ทั้งการใช้รูปภาพ สี แสงเงา การตกแต่งพื้นป้ายนิเทศ และบริเวณที่วางอย่างสมดุล

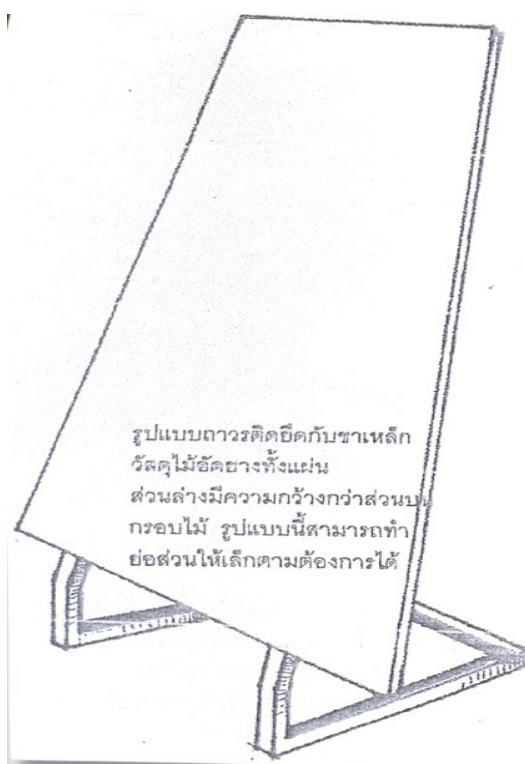
(๕) การเน้น ขนาดของตัวอักษรควรมีขนาดใหญ่ เหมาะสมกับขนาดของป้ายนิเทศ และมีขนาดลดหลั่นกันลงมาตามลำดับความสำคัญ นอกจากนี้ควรเน้นข้อความที่สำคัญ ให้สะดุดตาและมีความแตกต่างจากข้อความอื่นๆ

- (๖) การใช้สี การใช้สีเพื่อดีงดูตาด เน้นจุดสนใจและเร้าความสนใจของผู้ดู ใช้สีที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ภาพเล็กหรือใหญ่ หรือเพื่อเป็นสัญลักษณ์ของบางสิ่ง ทำให้ภาพมีความรู้สึก เคลื่อนไหว
- (๗) การจัดป้ายนิเทศร่วมกับสื่ออื่นจะช่วยให้การถ่ายทอดเนื้อหาสมบูรณ์และน่าสนใจยิ่งขึ้น
- (๘) การใช้เนื้อหาหรือกิจกรรมเป็นตัวกำหนด

ตัวอย่างป้ายนิเทศ







๑.๓ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากในปัจจุบัน ซึ่งสำนักงาน กศน.จังหวัด มีการสร้างเว็บไซต์ไว้สำหรับเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ จึงควรดำเนินการดังนี้

- (๑) แต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีส่วนร่วมในการให้ข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มต่างๆ ของ สำนักงาน กศน.จังหวัด และผู้บริหาร กศน.อำเภอ
- (๒) รวบรวมข่าวและภาพประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบและนำเสนอผู้บริหารสำนักงาน กศน.จังหวัด
- (๓) ส่งข่าวและภาพขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงาน กศน.จังหวัด และสำนักงาน กศน.

๒. การประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร

๒.๑ การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์มีบทบาทเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเป็นภาคีเครือข่าย หรือร่วมปฏิบัติงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งควรปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงาน โดยทำหนังสือราชการแจ้งข่าวสารข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- (๒) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หรือมีเรื่องเร่งด่วน ซึ่งจำเป็นต้องจัดทำรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ไปติดต่อประสานงานด้วยตนเอง ซึ่งต้องระมัดระวังเรื่องการแต่งกายและคำพูดที่เหมาะสม
- (๔) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภาคีเครือข่าย โดยการจัดกิจกรรมหรือนิทรรศการเรื่องต่างๆ เช่น การแสดงผลงานที่ได้ร่วมกันดำเนินการ
- (๕) รายงานผู้บริหารเกี่ยวกับการไปร่วมงานหรือกิจกรรมของภาคีเครือข่ายที่จัด ซึ่งบางครั้งอาจได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ไปร่วมงาน

๒.๒ การประสานงานกับสื่อมวลชน

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จให้แก่งานประชาสัมพันธ์ ประชาชนจะเชื่อข่าวสารในสื่อมวลชนว่าเป็นข้อเท็จจริง ไม่ใช่การโฆษณา และหากองค์กรมีความสามารถในการจัดการ ประเด็น และสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้นจะมีความแนบแน่นเนียนไปเป็นเนื้อเดียวกันกับ ข่าว ระดับความน่าเชื่อถือก็จะยิ่งเพิ่มขึ้นที่สำคัญ เมื่อคำนวณค่าใช้จ่ายต่อหัวในการเสนอข่าวสารเพื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยการเสนอผ่านสื่อมวลชนพบว่าค่าใช้จ่ายจะต่ำกว่าการพยายามผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดย หน่วยงานเอง

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มของความร่วมมือในปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนแปลงไป สื่อมวลชนและ นักประชาสัมพันธ์ต่างมีความร่วมมือในเรื่องของการเผยแพร่ข่าวสารมากขึ้น สื่อมวลชนเองก็มีความยินดี และเต็มใจที่จะช่วยเผยแพร่ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้แก่องค์กรต่างๆ จะเห็นได้ในแต่ละวัน สื่อมวลชนแต่ละประเภทหรือหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับได้นำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์องค์การเป็นจำนวนมาก หากข่าวนั้นเป็นข่าวที่มีคุณค่าของความเป็นข่าว เป็นที่น่าสนใจ และมีประโยชน์แก่สาธารณชนทั่วไป เขียนข่าว มีความถูกต้องตามหลักและวิธีการเขียนข่าว เน้นความจริงตรงไปตรงมา และนักประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึง ไว้เสมอว่า สื่อมวลชนนั้นต้องทำงานแข่งกับเวลา ดังนั้น ข่าวใดก็ตามที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและมีคุณค่าของความเป็น ข่าวสื่อมวลชนก็ย่อมคัดเลือกว่าข่าวนั้น

มีข้อน่าสังเกต สื่อมวลชนต้องการข่าวสาร ที่มีสาระ สามารถตีพิมพ์เป็นข่าวได้ ดังนั้น หาก หน่วยงานต้องการสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน วิธีการที่ดีที่สุดคือ ต้องเสนอข่าวที่มีคุณค่า มีคุณภาพ เสมอ การกินเลี้ยง พบปะสังสรรค์กับสื่อมวลชนยังมีความสำคัญรองลงมาจาก การให้ข่าวที่มีคุณภาพ เพราะแม้หน่วยงานจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนเพียงใด แต่ถ้าไม่สามารถมีข้อมูลที่ควรค่าแก่การ เป็นข่าวได้ สื่อมวลชนก็คงไม่เป็นมิตรกับเราได้นานนัก

นักข่าวเขาคิดอย่างไร

ประเด็นข่าวที่เขาสนใจ ข่าวที่เป็นปัจจุบัน มีเนื้อหาสามารถขายสื่ได้ แต่ต้องไม่หลุดจากกรอบที่วางไว้ เมื่อเสนอข่าวนี้นี้แล้วต้องได้รับความสนใจจากประชาชนในชุมชนท้องถิ่นและสังคม

วิธีการนำเสนอข่าว ให้ประสบความสำเร็จนั้น มีหลักการ ๒ ข้อ

(๑) **เนื้อหา** คือ ต้องเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาน่าสนใจ มีสาระ ได้รับประโยชน์จากการนำเสนอหรือเผยแพร่ ออกไปแล้ว และเป็นเรื่องราวที่ทันสมัยในปัจจุบัน

(๒) **การนำเสนอ** คือ ต้องมีการนำเสนอที่น่าสนใจ ให้คนอ่านข่าวหรือดูข่าวแล้วรู้สึกอยากติดตามเกาะ กระแส และไม่ยึดกรอบในทางปฏิบัติมากเกินไป

องค์ประกอบหลักของข่าว ประกอบด้วย ความสะเทือนใจ, ผลกระทบที่เกิดขึ้น, ความดังของคนในข่าว, ความใกล้ชิด, ความซับซ้อนมีเงื่อนงำ, เพศ ในข่าวนั้นๆ, ความแปลก ความไม่ธรรมดา, ความรวดเร็วของนักข่าว หรือ สื่อ, สถานการณ์ในปัจจุบัน, ความเป็นที่สด หรือเป็นครั้งแรก ใหญ่ที่สุด เช่น ข่าวคุณครูจู่หลัง ที่เกิดขึ้นนั้นจะได้รับความสนใจเป็นอย่างมากไม่ว่าจะนำเสนอในประเด็นใดก็ตาม

ฉะนั้น ในการที่จะเขียนข่าวแล้ว สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ให้ความสนใจและสามารถขายได้หรือ ดึงดูดให้นักข่าวนำข่าวนั้นไปนำเสนอ จะต้องรู้จักประเด็นที่เลือกมาทำข่าวต้องเป็นข่าวทันสถานการณ์หรือมีองค์ ประกอบหลักของข่าวตรงกับที่เสนอข้างต้น

วิธีนำเสนอภาพข่าวและข้อมูลที่เก็บรวบรวม ลักษณะภาพที่ได้ลงข่าว

ภาพที่ลงข่าวต้องเป็นภาพลักษณะประมวลภาพข่าว หรือภาพการทำกิจกรรมช่วยเหลือ ร่วมกับชุมชน ชาวบ้าน เด็ก หรือผู้ประสบภัยต่างๆ แต่เน้นผล คือ ต้องเป็นภาพที่อยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ

ข้อมูลที่เป็นข่าว คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของเรื่องราวนั้นๆ แล้วนำมาจัดลำดับ เหตุการณ์ จะทำให้เข้าใจเนื้อหาข่าวได้มากขึ้น ซึ่งทำให้ข่าวนั้นเป็นที่น่าสนใจและนิยมของบุคคลโดยทั่วไปที่ชอบข่าว แบบประมวลข่าว

วิธีการสร้างข่าว

(๑) หน่วยงานต้องมีการสร้างภาพลักษณ์ขึ้นมาบ้าง เช่น ในเรื่องยารพารา อาจจะแนะนำนักวิชาการ หรือ อาจารย์ที่มีความรู้ในเรื่องนี้ แล้วบอกสื่อว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องยารพาราอย่างลึกซึ้ง ส่งผลให้เมื่อมีเรื่องเกี่ยวกับยารพารา หรือเรื่องต่างๆ ที่ได้เสนอไปว่ามีใครเป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญอยู่ ทำให้นักข่าวรู้ว่าควรจะคุยกับใคร ให้เป็นข่าว ได้ และนอกจากจะเป็นการสร้างชื่อเสียงให้ตนเองแล้ว ส่งผลให้องค์กรมีชื่อเสียงด้วย เนื่องจากมีผู้เชี่ยวชาญที่จะออกมาให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวนั้นได้

(๒) องค์กรจัดงานเปิดตัวที่เสวนาต่างๆ ก็บอกรายละเอียดของงานหรือกิจกรรมให้ละเอียด แต่ที่สำคัญ คือ ต้องบอกถึงจุดเด่น ไฮไลท์หลักในการจัดงานครั้งนี้ เพื่อจะได้เป็นแรงดึงดูดนักข่าว สื่อ หรือบุคคลต่างๆ ไปให้เข้ามาร่วมงาน

(๓) การให้ข่าวต้องสื่อให้ตรงจุด ต้องเตรียมพร้อมเรื่องข้อมูล จัดที่นั่ง แสดงความสนใจนักข่าว คุยเรื่อง ประเด็นข่าวให้ตรงกัน เลือกสื่อให้ตรงกับเนื้อหาข่าว เช่น ข่าวสหกรณ์ ต้องเชิญสื่อหรือนักข่าวในสายเศรษฐกิจเป็นหลักเพราะสหกรณ์เป็นเรื่องของหลักเศรษฐศาสตร์ (ไม่ใช่สายเกษตรอย่างที่เรารู้จักกันแต่สายเกษตรควรเป็นสาย รong) เพื่อที่จะได้สื่อข่าวได้ตรงจุด

(๔) รู้จักค้นหาประเด็นดีๆ เค้นๆ ที่น่าสนใจจากแหล่งข่าวเพื่อเพิ่มคุณค่าข่าว อาจจะนำเรื่องใกล้ตัว/ใกล้ ชุมชนมาที่มีความน่าสนใจมานำเสนอต่อสื่อมวลชนให้นำเสนอเป็นข่าว

(๕) การทำข่าววิทยุควรนำเสนอเสียงประกอบ เช่น เสียงบรรยากาศ ความรุ่มรวยสับสนของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมาประกอบ ด้วยเพราะเป็นลักษณะเด่นของการใช้เสียงสำหรับข่าววิทยุ

(๖) การใช้เด็กเป็นตัวแทนในการนำเสนอข่าวบางกรณี เพราะเด็กสามารถดึงดูดใจผู้ชมได้ดีการนำเสนอข่าวโดยมุ่งแต่สัมภาษณ์แต่ไม่เจาะประเด็น

(๗) เลือกประเด็นที่คนทั่วไปสนใจ/ข่าวกระแสการเมืองที่กำลัง hot ต้องติดตามแต่ข่าวสัมภาษณ์เราสามารถทำให้เป็นข่าวที่น่าสนใจได้สรุปสั้นๆ ๒-๕ นาที เป็นต้น

(๘) การทำข่าวเชิงคุณภาพต้องมีการประชุมทีมข่าวทุกวัน ทำงานเป็นทีมโดยบูรณาการกับฝ่ายอื่นและงัดรับข่าวฝากที่ไม่มีประเด็น ไม่อยู่ในกระแสแบบเร่งด่วน

(๙) ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ในองค์กรต่างๆ ควรที่จะเขียนข่าวโดยการเลือกประเด็นหลัก ๆ ให้กับสื่อ หรือนักข่าว แทนการเชิญนักข่าวมาทำข่าวแต่ไม่มีรายละเอียดหรือจุดสำคัญหรือไฮไลท์ของข่าวเตรียมไว้ให้ เพราะบ่อยครั้งที่นักข่าวมักมีงานหลายแห่งจึงอาจไม่มีเวลามากนักทำให้สื่อจะเสียเวลามาอ่านหรือมารอทำข่าวที่ไม่มีจุดเด่นอะไร

ด้วยเหตุนี้ ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์จึงมีหน้าที่ในการจัดทำข้อมูล กำหนดประเด็น เตรียมความพร้อม การติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชน วางกลยุทธ์ของการสื่อสาร ในขณะที่ทางด้านสื่อมวลชนก็ต้องการข่าว โดยเฉพาะหากเป็นข่าวที่จะไปนำเสนอต่ออันเป็นข่าวที่น่าสนใจ สร้างความแปลกใหม่ หรือโดดเด่นกว่าข่าวโดยทั่วไปด้วยแล้ว จะยิ่งทำให้งานนั้นเชื่อมโยงไปถึงสาธารณชนได้รับรู้ข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ตีพิมพ์ ถ่ายทอดออกมาให้เห็นเส้นทางเหล่านี้จึงช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้

หลักการบริหารสื่อมวลชนสัมพันธ์

(๑) จัดทำบัญชีรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล FB TW ของผู้สื่อข่าว และบรรณาธิการ หรือรายการสื่อที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (Update List)

(๒) ให้เกียรติสื่อมวลชนทุกรายโดยเสมอกัน

(๓) ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

(๔) ไม่เข้าไปก้าวก่ายวิธีการทำงานของสื่อมวลชน

(๕) หากมีการนำเสนอข่าวผิด ไม่ควรทำการเรียกร้องเพื่อให้สื่อมวลชนมาขอโทษ

(๖) ขอโอกาสที่จะชี้แจงข้อเท็จจริงโดยเร็ว เพื่อให้เขาได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

(๗) พยายามรักษาบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดีต่อกันกับสื่อมวลชน

(๘) อย่าพูดจาเป็นเท็จต่อสื่อมวลชน เพราะสักวันความจริงต้องปรากฏและสื่อมวลชนรู้ความไม่น่าเชื่อถือจะปรากฏโดยทันที และลบออกไปได้ยาก

(๙) ให้ความเป็นกันเองกับสื่อมวลชน อย่าแสดงอาการแบ่งชั้นวรรณะใดๆ

(๑๐) การมองการนำเสนอข่าวอย่างเป็นธรรมทั้งในแง่มุมมองขององค์กรเอง และมุมมองของผู้บริโภค เพราะสื่อมวลชนจะนำเสนอภาพที่เป็นตัวแทนของสาธารณชนส่วนใหญ่

(๑๑) ควรมีการพบปะสังสรรค์กับสื่อมวลชนบ้าง เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีและยาวนาน

(๑๒) สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชนตามสมควรแก่โอกาส

(๑๓) หากเป็นองค์การใหญ่ มีข่าวมากมาย ควรจะพบปะเพื่อสานสัมพันธ์ต่อเนื่อง และให้เวลาที่จะให้ข้อมูลต่อสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ

(๑๔) ในการจัดกิจกรรมพิเศษ เมื่อมีการเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมงานก็ควรจะให้เกียรติอย่างเหมาะสม ไม่น้อยไปและไม่มากจนเกินไป

จะเห็นได้ว่า งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน กศน. ทั้งภายในและภายนอก มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี อีกทั้งเป็นการให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกรับรู้กิจกรรมและความเคลื่อนไหว เรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและส่งผลให้องค์กรเป็นที่รู้จักเกิดการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ/คู่มือ

๑. “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบและรายงานการประชุม” โดยนภลัย สุวรรณธาดา และอดุลย์ จันทระศักดิ์ พิมพ์โดย ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์ ๒๕๕๔ พิมพ์ครั้งที่ ๗
๒. “เทคนิคการเขียนบันทึกเสนอและการเขียนหนังสือ” โดย พลตรี กิจคณิตพงศ์ อินทอง พิมพ์โดย ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์ ๒๕๕๒ หน้า ๒๓
๓. “การทำบันทึกเสนอ การจดยางงานการประชุม การเขียนคำกล่าวในพิธี” โดย ประวิณ ณ นคร สำนักงาน ก.พ.
๔. “คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works” งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี เรียบเรียงโดย ตรีเพ็ชร อำเภอเมือง
๕. “คู่มือการจัดเก็บหนังสือราชการ” โดย ดิลก พัฒน์วิชัยโชติ
๖. “การเขียนสำหรับข้าราชการไทย” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยโท ธนู ทดแทนคุณ
๗. “การจัดประชุมและฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ” โดย ดร.วรวรรณ ศรียาภัย
๘. “คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ” โดย ทองใบ โชติกสมบัติ
๙. “เทคนิคการจัดป้ายบอร์ดหรือป้ายนิเทศด้วยตนเอง” โดย สุเชาว์ รักษ์วงศ์

กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๓. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๘
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔
๕. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษาต่อและฝึกอบรมภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๗
๖. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๓๙ กำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาค้ำประกันของข้าราชการที่ลาไปศึกษาว่า ผู้ค้ำประกันจะต้องเป็นบิดา หรือมารดาของผู้ที่จะไปศึกษา หากไม่สามารถจัดหาผู้ค้ำประกันที่เป็นบิดา หรือมารดาได้

๗. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการทำสัญญาและการชดใช้เงินกรณีรับทุน ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๘

๘. หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาและการชดใช้เงิน กรณีรับทุน ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๐๖.๒/ว ๘๓ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๙

๙. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการเลื่อนขึ้นเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐

๑๐. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๒๗๐/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดและผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติราชการแทน

๑๑. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. แนวปฏิบัติในการขออนุมัติและแนวทางการพิจารณาอนุมัติให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาลาศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติการวิจัย ถือเป็นระเบียบปฏิบัติหน้าที่ราชการและมีสิทธิได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนในระหว่างลาศึกษา ตามนัยหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๗/ว ๘ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๔ และหนังสือด่วนมาก ที่ ศธ ๐๒๐๖.๗/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๕

๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๑๔. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา และเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๕. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒

๑๖. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๐๐๘.๑/ว ๒๘ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๒

๑๗. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๑๘. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๕/๔๘๒ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑)

๑๙. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๒/ว ๘ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

๒๐. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา ๓๘ค. (๒) ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

๒๑. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำ (หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๒๘/ว ๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๓)

๒๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๒๓. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒๔. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง สหัตถ์ประโยชน์ของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒๕. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒๖. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔

๒๗. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๔

๒๘. ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนของพนักงานราชการ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๖

๒๙. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๓๐. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๓๑. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารวงเงินงบประมาณการเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๓๒. พระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก พ.ศ. ๒๔๘๔

๓๓. พระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. ๒๔๘๔

๓๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. ๒๕๓๖

๓๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย พ.ศ. ๒๕๓๖

๓๖. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การปรับปรุงราคาخذใช้แทนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ไม่สามารถส่งคืนตามกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๔๘ – ๒๕๕๐

๓๗. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๑๙๔ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๕ เรื่อง การจัดทำประวัติผู้ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

๓๘. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๓๙ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

๓๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๘๗ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๓๗ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ

๔๐. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๔/ว ๓๗ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ เรื่อง การขอแก้ไขคำผิดของคำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว และหรือชื่อสกุลในราชกิจจานุเบกษา

๔๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๑๘๓ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๔๐ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพายให้แก่ข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ

๔๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๑๒๖ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๔๓ เรื่อง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในวโรกาสพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาประจำปี

๔๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๖๓ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๔๔ เรื่อง การจ่ายเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่ำกว่าสายสะพาย

๔๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๖๓ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๔๔ เรื่อง การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

๔๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/๙๘๕๖ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๕ เรื่อง ทหาหรือการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

๔๖. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/ว ๑๕๐ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๖ เรื่อง การนับระยะเวลาสำหรับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีให้แก่ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุกลับเข้ารับราชการ

๔๗. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/ว ๑๗ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ

๔๘. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/ว ๑๐ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสงขลา (เฉพาะพื้นที่อำเภอเทพา สะบ้าย้อย นาทวี และจะนะ) มีวิทยฐานะและมีหรือเลื่อนวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ

๔๙. หนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๔/๔๔๘๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การพิจารณาประสบการณ์เพื่อขอมีวิทยฐานะครูชำนาญการ

๕๐. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

รายชื่อคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรผู้ปฏิบัติงานในสายงาน นักจัดการงานทั่วไป

ที่ปรึกษา

- | | | |
|----------------|-----------|--------------------------------|
| ๑. นายประเสริฐ | บุญเรือง | เลขาธิการ กศน. |
| ๒. นายสุรพงษ์ | จำจด | รองเลขาธิการ กศน. |
| ๓. นายสัจจา | วงศาโรจน์ | ผู้อำนวยการกลุ่มการเจ้าหน้าที่ |

คณะกรรมการ

- | | | | |
|-------------------|-------------|--|-------------------------|
| ๑. นายศุภกร | ศรีศักดิ์ดา | ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดเชียงใหม่ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางสาวทิพวรรณ | เตียงธวัช | รองผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดลำปาง | คณะกรรมการ |
| ๓. นางนารถยา | ผิวมันกิจ | รองผู้อำนวยการสถาบัน กศน.ภาคเหนือ | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวกิติ | คงดี | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๕. นางเบญจรงค์ | ถิ่นธานี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๖. นางสาวประนัตตา | ปะนัดตัง | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ | คณะกรรมการ และเลขานุการ |

บรรณาธิการ

- | | | |
|----------------|-------------|--|
| ๑. นายศุภกร | ศรีศักดิ์ดา | ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดเชียงใหม่ |
| ๒. นางเบญจรงค์ | ถิ่นธานี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |

ออกแบบ/ปก

- | | | |
|----------------|----------|---------------------------|
| นางสาวประนัตตา | ปะนัดตัง | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ |
|----------------|----------|---------------------------|