



สถาบันพระบรมราชชนก
PRABOROMRAJCHANOK INSTITUTE

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
Faculty of Public Health and Allied Health Sciences

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ สำหรับเจ้าหน้าที่

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
สถาบันพระบรมราชชนก



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของภารกิจหลักของงานเลขานุการ ซึ่งกลุ่มบริหารและยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก ได้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหลักการ แนวทาง เทคนิค ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ได้นำไปประยุกต์ใช้อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มบริหารและยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ ตระหนักดีว่า การปฏิบัติหน้าที่ “เลขานุการ” หรือ “หน้าห้องผู้บริหาร” เป็นภารกิจที่ต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรอบรู้ และความ รับผิดชอบ ดังนั้น จึงหวังว่าคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานเลขานุการสำเร็จลุล่วงด้วยดีมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารได้มากขึ้น

งานเลขานุการ ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการสำหรับเจ้าหน้าที่	๒
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
กระบวนการที่ ๑ การต้อนรับผู้มาติดต่อ	๔
กระบวนการที่ ๒ การนัดหมาย (Appointment)	๙
กระบวนการที่ ๓ การเสนอแฟ้มผู้บริหาร	๑๒
กระบวนการที่ ๔ การเดินทางไปราชการของผู้บริหาร	๑๔

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ สำหรับเจ้าหน้าที่

งานเลขานุการ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการ

- กระบวนการที่ ๑ การต้อนรับผู้มาติดต่อ ระยะเวลารวม ๑ ชั่วโมง
- กระบวนการที่ ๒ การนัดหมาย ระยะเวลารวม ๖ วัน
- กระบวนการที่ ๓ การเสนอแฟ้ม ระยะเวลารวม ๒ วัน
- กระบวนการที่ ๔ การเดินทางไปราชการของผู้บริหาร ระยะเวลารวม ๓ วัน

ดังรายละเอียดดังนี้

๑. ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการสำหรับเจ้าหน้าที่

ในหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบด้วย บุคลากรผู้ทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน บุคลากรผู้ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก เสมียนธุรการ เสมียนพิมพ์ดีด ฯลฯ ทุกหน่วยงานจะมีเลขานุการประจำไว้ซึ่งเลขานุการจะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา จัดการงานต่าง ๆ ประสานนัดหมาย หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคอยต้อนรับผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ควบคุมหนังสือและจดหมายเข้า - ออก ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด “งานเลขานุการ” เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุก ๆ หน่วยงานเพราะจะทำให้งานในสำนักงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานขององค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีราบรื่น เลขานุการผู้บริหารก็คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหารตลอดจนการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน หรือพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความคล่องตัว มีระบบ มีระเบียบเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นคนที่รักการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานในองค์กร เลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรนั้น ๆ

เลขานุการที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการ จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “เลขานุการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้สำนักงานคณบดีจึงดำเนินการจัดการความรู้โดยกำหนดเป็นประเด็น แนวปฏิบัติที่ดีในกระบวนการสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (Best Practice) โดยใช้งานเลขานุการเป็นแนวทาง เนื่องจากงานเลขานุการเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการและสนับสนุนต่อพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต โดยมีหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “ศาสตร์และศิลป์ของการเป็นเลขานุการ” และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวสำนักงานคณบดีจึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานเลขานุการ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร หรือผู้ที่มีความ สนใจเกี่ยวกับงานเลขานุการผู้บริหาร สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ได้เรียนรู้ ถึงเทคนิค และเรียนรู้ประสบการณ์ในหนทางสู่ความเป็นเลิศของเลขานุการผู้บริหาร รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ ของเลขานุการผู้บริหาร การบริหารเวลาให้ผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพตนเอง เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหาร ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบทบาท หน้าที่ของตนเอง
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
๔. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้กับบุคลากรของคณะ

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๒. ระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบการเงินของหน่วยงาน
๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓
๔. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๖.๔/ว ๙๖ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๓ เรื่อง รายการค่าใช้จ่ายตามข้อ ๑๒ ของระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓ (ข้อที่ ๕)
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การอนุมัติให้เดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔
๖. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๘.๔/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง หลักเกณฑ์และหลักฐานประกอบ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการในราชอาณาจักร และการเดินทางไปราชการ ต่างประเทศ และวิธีปฏิบัติกรณี ผู้เดินทางทำหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงินสูญหาย
๙. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๙.๖/ว ๔๒ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๐ เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิกจ่าย ค่าพาหนะรับจ้างข้ามเขตจังหวัด เงินชดเชยและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่าย เนื่องในการเดินทางไปราชการ
๑๐. หนังสือคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๔๖๒ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง แนวทางในการจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อใช้ในการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงาน

กระบวนการที่ ๑ การต้อนรับผู้มาติดต่อ

การต้อนรับผู้มาติดต่อ สามารถแบ่งผู้ที่มาติดต่อได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ ๑ ผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที มีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ ทักทายด้วยการกล่าวสวัสดี ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ นอบน้อมให้เกียรติ โดยแจ้งยืนยันข้อมูลกับผู้มาติดต่อที่มาพบอีกครั้ง และเชิญผู้มาติดต่อที่ไต่รับรองหน้าห้องผู้บริหารหากผู้มาติดต่อมาถึงก่อนถึงเวลานัดหมาย ระยะเวลา ๒ นาที

๑.๒ เข้าไปเรียนผู้บริหารให้ทราบ ระยะเวลา ๑ นาที

๑.๓ หากผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะให้เข้าพบได้ให้รีบแจ้งผู้มาติดต่อพร้อมเหตุผลว่ายังไม่สามารถเข้าพบได้ อาจจะให้อีก ๕ - ๑๐ นาที ระยะเวลา ๑ นาที

๑.๔ เมื่อผู้บริหารพร้อมให้เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบโดยการเดินนำผู้มาติดต่อไปยังห้องที่นัดหมายไว้ ระยะเวลา ๑ นาที

๑.๕ ให้เสิร์ฟเครื่องดื่มและอาหารว่าง หลังจากผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร ระยะเวลา ๕ นาที

๑.๖ กล่าวคำสวัสดี เมื่อผู้มาติดต่อลากลับ ระยะเวลา ๕ นาที

ลักษณะที่ ๒ ผู้มาติดต่อที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที มีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ กรณีผู้มาติดต่อภายใน ระยะเวลา ๑๕ นาที

๒.๑.๑ ทักทาย ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ ให้เกียรติ

๒.๑.๒ สอบถามถึงวัตถุประสงค์ที่ขอเข้าพบผู้บริหาร

๒.๑.๓ นำข้อมูลที่ได้มาเรียนผู้บริหาร และรอคำวินิจฉัยการอนุญาตว่าจะให้เข้าพบหรือไม่

๒.๑.๔ หากผู้บริหารอนุญาตให้เข้าพบ และให้เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร

๒.๑.๕ หากผู้บริหารติดภารกิจ หรือยังไม่สะดวกที่จะให้เข้าพบได้ แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ พร้อมประสานรายละเอียดว่าต้องการการขออนัดเวลาล่วงหน้าหรือไม่

๒.๒ กรณีผู้มาติดต่อภายนอก ระยะเวลา ๑๕ นาที

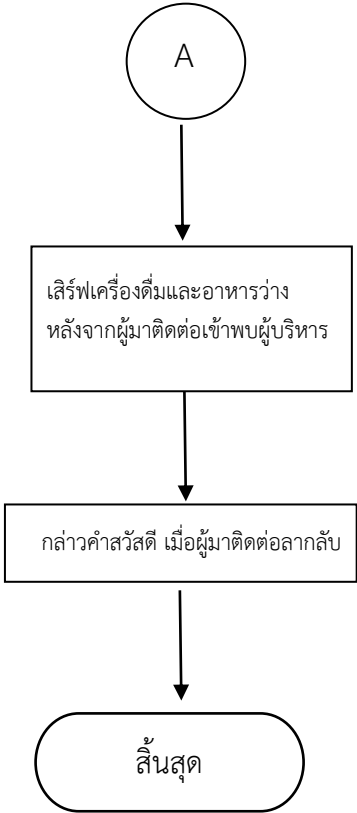
๒.๒.๑ ทักทาย ด้วยการกล่าวคำสวัสดีด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ ให้เกียรติและเรียนเชิญผู้มาติดต่อนั่ง ไต่รับรองหน้าห้อง

๒.๒.๒ พุดคุยสอบถามข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเบื้องต้น จัดเครื่องดื่มรับรอง พร้อมทั้งประเมินข้อมูลที่พุดคุย ว่าควรแนะนำไปหน่วยงานหรือบุคคลใดในเบื้องต้น หรือจำเป็นต้องพบผู้บริหาร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับภูมิภาคไหวพริบของเลขานุการ

กระบวนการการต้อนรับผู้มาติดต่อ ประกอบ ๒ ลักษณะ คือ

๑. ผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที
๒. ผู้มาติดต่อที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที
 - ๒.๑ กรณีผู้มาติดต่อภายใน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที
 - ๒.๒ กรณีผู้มาติดต่อภายนอก รวมระยะเวลา ๑๕ นาที

Input	ผังกระบวนการต้อนรับผู้มาติดต่อ (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
ข้อมูลผู้มาติดต่อ เรื่องที่มาติดต่อ และวัน เวลา สถานที่นัดหมาย	๑. ผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Process1[ทักทายด้วยการกล่าวสวัสดี ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ แจ้งยืนยันข้อมูลกับผู้มาติดต่อที่มาพบอีกครั้ง และเชิญผู้มาติดต่อที่โต๊ะรับรองหน้าห้องผู้บริหารหากผู้มาติดต่อมาถึงก่อนถึงเวลานัดหมาย] Process1 --> Process2[เข้าไปเรียนผู้บริหารให้ทราบ] Process2 --> Decision{ผู้บริหารพิจารณาการให้เข้าพบ} Decision -- No --> Process3[หากผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะให้เข้าพบได้ให้รับแจ้งผู้มาติดต่อพร้อมเหตุผลว่ายังไม่สามารถเข้าพบได้ อาจจะให้อีก ๕ - ๑๐ นาที] Process3 --> Process1 Decision -- Yes --> Process4[เมื่อผู้บริหารพร้อม ให้เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบ โดยการเดินนำผู้มาติดต่อไปยังห้องที่นัดหมายไว้] Process4 --> End((A)) </pre>	ผู้มาติดต่อได้ เข้าพบผู้บริหาร เพื่อพูดคุย พบปะ หรือ เรื่องงาน และ อื่นๆ	๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

Input	ผังกระบวนการต้อนรับผู้มาติดต่อ (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A((A)) --> B[เสิร์ฟเครื่องดื่มและอาหารว่าง
หลังจากผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร] B --> C[กล่าวคำสวัสดิ์ เมื่อผู้มาติดต่อลากลับ] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>		๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๓ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

๒. ผู้มาติดต่อที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ นาที

➤ กรณีผู้มาติดต่อภายใน ระยะเวลา ๑๕ นาที

Input	ผังกระบวนการผู้มาติดต่อที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
ข้อมูลผู้มาติดต่อ เรื่องที่มาติดต่อ วัตถุประสงค์ และวัน เวลา สถานที่นัดหมาย	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Greet[ทักทาย ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ] Greet --> Ask[สอบถามถึงวัตถุประสงค์ที่ขอเข้าพบผู้บริหาร] Ask --> Present[นำข้อมูลที่ได้นำเรียนผู้บริหาร] Present --> Decision{รอคำวินิจฉัยการ อนุญาตจากผู้บริหาร} Decision -- No --> Inform[ผู้บริหารติดภารกิจ หรือยังไม่ สะดวกที่จะให้เข้าพบได้ แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ พร้อมประสานรายละเอียดว่า ต้องการการขออนัดเวลาล่วงหน้า หรือไม่] Decision -- Yes --> Invite[เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร] Inform --> Schedule[นัดเวลาล่วงหน้าครั้งต่อไป กับเลขานุการ] Invite --> Serve[เสิร์ฟเครื่องดื่มและอาหารว่าง หลังจากผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร] Serve --> GreetOut[กล่าวคำสวัสดี เมื่อผู้มาติดต่อลากลับ] GreetOut --> End([สิ้นสุด]) Schedule --> End </pre>	ผู้มาติดต่อได้ เข้าพบผู้บริหาร เพื่อพูดคุย พบปะ หรือ เรื่องงาน และ อื่นๆ	๕ - ๑๐ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ - ๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

Input	ผังกระบวนการผู้มาติดต่อที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
	➢ กรณีผู้มาติดต่อภายนอก ระยะเวลา ๑๕ นาที <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Greet[ทักทาย ด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพ เรียนเชิญผู้มาติดต่อนั่ง โต๊ะรับรองหน้าห้อง] Greet --> Talk[พูดคุยสอบถามข้อมูลเพื่อประกอบการ ตัดสินใจเบื้องต้น] Talk --> Present[นำข้อมูลที่ได้นำเรียนผู้บริหาร หรือประเมินข้อมูลที่พูดคุย ว่าควรแนะนำไป หน่วยงานหรือบุคคลใดในเบื้องต้น] Present --> Decision{รอคำวินิจฉัยการ อนุญาตจากผู้บริหาร} Decision -- No --> Inform[ผู้บริหารติดภารกิจ หรือยังไม่ สะดวกที่จะให้เข้าพบได้ แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ พร้อมประสานรายละเอียดว่า ต้องการการขอนัดเวลาล่วงหน้าใน ครั้งต่อไปหรือไม่] Decision -- Yes --> Meet[เรียนเชิญผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร] Inform --> BookTime[นัดเวลาล่วงหน้าครั้งต่อไป กับเลขานุการ] Meet --> Serve[เสิร์ฟเครื่องดื่มและอาหารว่าง หลังจากผู้มาติดต่อเข้าพบผู้บริหาร] Serve --> SayGoodbye[กล่าวคำสวัสดิ์ เมื่อผู้มาติดต่อลากลับ] SayGoodbye --> End([สิ้นสุด]) BookTime --> End </pre>		

กระบวนการที่ ๒ การนัดหมาย (Appointment) รวมระยะเวลา ๖ วัน

เลขานุการต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมาย เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องกระทำอย่างรอบคอบไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๒.๑ วิธีการนัดหมาย

๒.๑.๑ การนัดหมายทางหนังสือราชการ คือ หน่วยงานจากภายนอกและภายในทำหนังสือเชิญประชุม/เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ฯ มายังผู้บริหาร

๒.๒ การลงตารางนัดหมาย

สำนักงานคนบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ มีขั้นตอนการจัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร ดังนี้

๒.๒.๑ รับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอกมาเพื่อจัดเข้าแฟ้มเสนอคนบดี

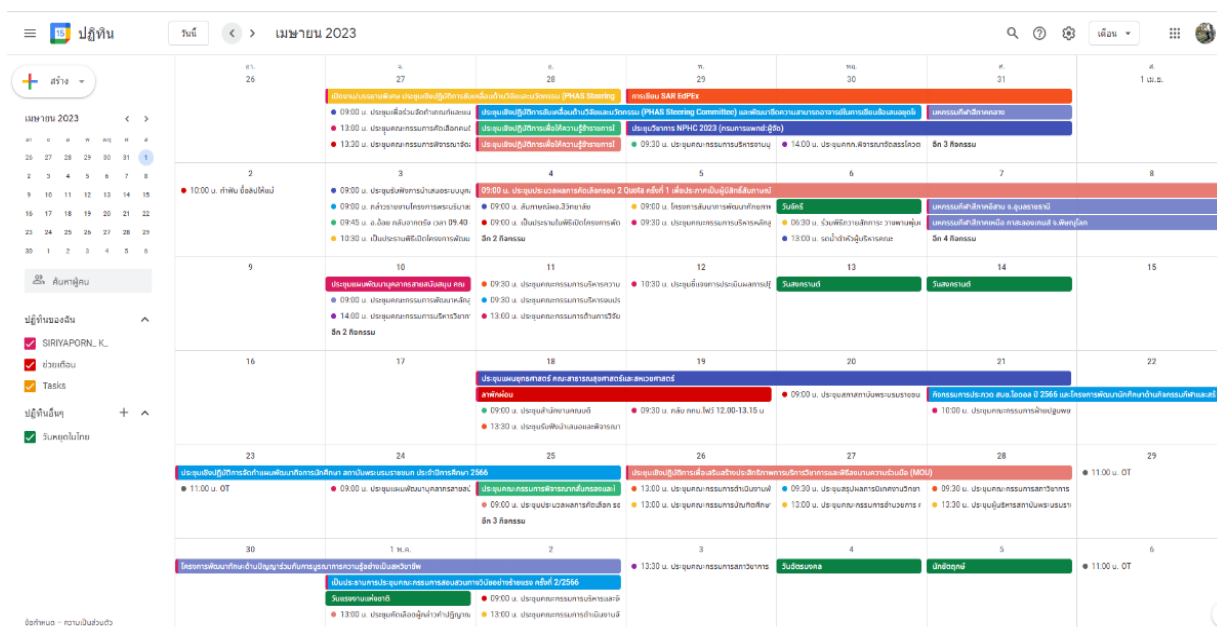
๒.๒.๒ คนบดีพิจารณาวันนัดหมาย/ส่งการมอบผู้แทน (กรณีติดราชการ)

๒.๒.๓ หากคนบดีพิจารณาวันนัดหมาย ให้แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ประสานรายละเอียดยืนยันการนัดหมาย

๒.๒.๔ หากคนบดีพิจารณาไม่รับนัดหมาย (ติดราชการอื่น หรืออาจมอบผู้แทน) ให้แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบข้อขัดข้องหรือติดภารกิจ

๒.๒.๕ ลงนัดหมายในปฏิทิน และจัดเอกสารใส่แฟ้มเพื่อจัดลำดับตามตารางนัดหมาย

<https://calendar.google.com/calendar> ดังภาพตัวอย่าง



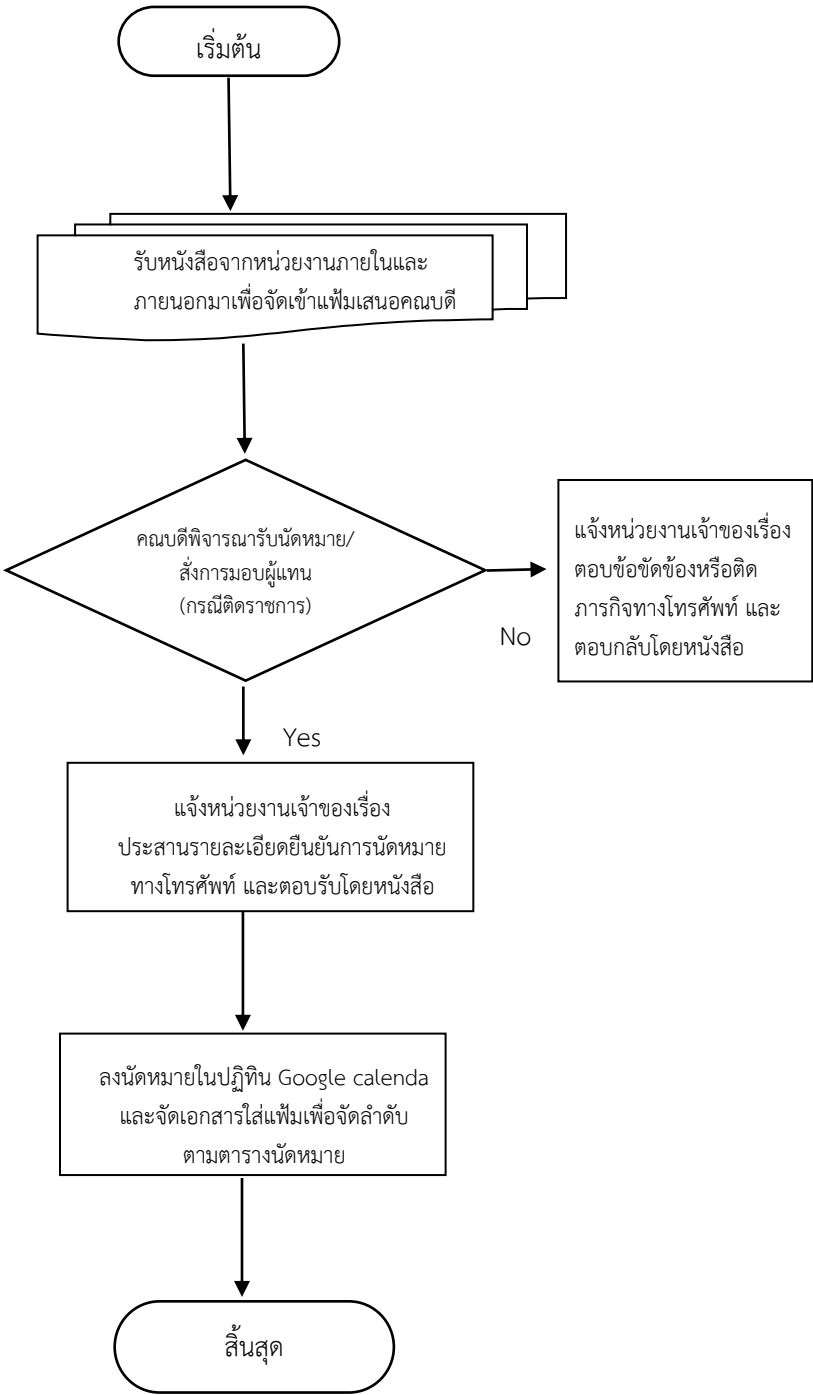
ภาพที่ ๑ ตารางนัดหมายผู้บริหาร

➤ กระบวนการการนัดหมายและการลงตารางนัดหมายของผู้บริหาร รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๖ วัน

รูปแบบการนัดหมายทางหนังสือราชการ

ประกอบด้วยกระบวนการ ได้แก่ วิธีการนัดหมาย และการลงตารางนัดหมาย

Input	กระบวนการการนัดหมายและการลงตารางนัดหมายของผู้บริหาร (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
หนังสือเชิญจาก หน่วยงานภายใน และภายนอก	๒.๑ วิธีการนัดหมาย (การนัดหมายทางหนังสือราชการ) <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[/รับเรื่องข้อมูล/หนังสือ/หน่วยงาน/บุคคล จากสารบรรณ/] Receive --> Organize[จัดเอกสารเข้าแฟ้ม] Organize --> Decision{คนบดีพิจารณารับ นัดหมาย/สั่งการ} Decision -- No --> NotifyNo[แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตอบข้อชี้แจงหรือติดภารกิจ ทางโทรศัพท์ และตอบกลับ โดยหนังสือ] Decision -- Yes --> NotifyYes[แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ประสานรายละเอียดยืนยันการนัดหมาย ทางโทรศัพท์ และตอบรับโดยหนังสือ] NotifyYes --> Record[ลงนัดหมายในปฏิทิน และจัดเอกสารใส่แฟ้ม เพื่อจัดลำดับตามตารางนัดหมาย] Record --> End([สิ้นสุด]) NotifyNo --> End </pre>	วัน เวลา การนัดหมาย	๑ - ๒ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ ชั่วโมง ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)
ข้อประชุม วัน เวลา กำหนดการ คำสั่ง โครงการที่ คนบติลงนัด หมาย			

Input	กระบวนการการนัดหมายและการลงตารางนัดหมายของผู้บริหาร (Workflow Process Chart)	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
๑. หนังสือเชิญประชุม/ โครงการ/ กิจกรรม ๒. ชื่อประชุม/ โครงการ ที่นัดหมาย	๒.๒ การลงตารางนัดหมาย  <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[รับหนังสือจากหน่วยงานภายในและ ภายนอกมาเพื่อจัดเข้าแฟ้มเสนอคอมบิตี] Receive --> Decision{คอมบิตีพิจารณารับนัดหมาย/ สั่งการมอบผู้แทน (กรณีติดราชการ)} Decision -- No --> NoAction[แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตอบข้อขัดข้องหรือติด ภารกิจทางโทรศัพท์ และ ตอบกลับโดยหนังสือ] Decision -- Yes --> YesAction[แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ประสานรายละเอียดยืนยันการนัดหมาย ทางโทรศัพท์ และตอบรับโดยหนังสือ] YesAction --> Calendar[ลงนัดหมายในปฏิทิน Google calenda และจัดเอกสารใส่แฟ้มเพื่อจัดลำดับ ตามตารางนัดหมาย] Calendar --> End([สิ้นสุด]) </pre>	วัน เวลา และ สถานที่ นัดหมาย	๑ – ๒ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

กระบวนการที่ ๓ การเสนอแฟ้มผู้บริหาร รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๒ วัน

๓.๑ ขั้นตอนการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มาเสนอผู้บริหาร ไม่ว่าทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษรและรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือพิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงานก่อนเสนอแฟ้มให้ผู้บริหาร และต้องจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง ซึ่งมีขั้นตอนการเสนอหนังสือต่อคณบดีเพื่อลงนามดังนี้ ดังภาพตัวอย่าง

๓.๑.๑ รับหนังสือจากผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่าย โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี รองคณบดีแต่ละฝ่าย ก่อนที่จะมาถึงเลขานุการหน้าห้องผู้บริหารตรวจทานความถูกต้องก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม

๓.๑.๒ ตรวจทานความถูกต้อง ตัวสะกดคำ ตำแหน่ง เอกสารแนบและข้อความในหนังสือ (โดยเฉพาะหนังสือภายนอก ต้องระมัดระวังมาก)

๓.๑.๓ หากหนังสือไม่ถูกต้อง มีแก้ไข ประสานผู้รับผิดชอบมารับเรื่องคืนและดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง (แนบเรื่องที่แก้ไขทุกครั้ง)

๓.๑.๔ ตรวจสอบความเรียบร้อย ตีตสลิปลงนาม อนุมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่ต้องลงนาม

๓.๑.๕ รวบรวมหนังสือจัดใส่แฟ้มเสนอผู้บริหารให้เรียบร้อย โดยดูตามลำดับความเร่งด่วนของเรื่อง

๓.๑.๖ เสนอผู้บริหาร (คณบดี) พิจารณาเพื่อสั่งการ/อนุมัติ/เห็นชอบ/ลงนามและให้ความเห็น

กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่น

การตรวจสอบ

๑. ผู้บริหารอาจดึงเอกสารออกจากแฟ้มเสนอเซ็นโดยไม่ได้ใส่ไว้ที่เดิม ทำให้เอกสารส่งคืนไม่ครบ ซึ่งอาจจะต้องทำ Sheet Note แจ้งเจ้าของเรื่อง

๒. ผู้บริหารอาจพิจารณาหนังสือไม่ครบตามที่ต้องการ

๓. จำนวนเอกสารที่เสนอเซ็นมีมากหรือลงนามมีหลายจุด หากไม่มีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์บอกจุดลงนาม จะทำให้เสียเวลาและลงนามไม่ครบ จึงควรตีตสลิปลงนามทุกจุด (เจ้าของเรื่องต้องตีตสลิปมาเองทุกครั้ง)

๔. ไม่นำเอกสารของแต่ละหน่วยงานมาปะปนกัน

๕. ควรตรวจสอบเอกสารแนบให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ตามข้อความของเอกสาร

หมายเหตุ

กรณีเอกสารของผู้บริหาร ซึ่งเลขานุการเป็นผู้รับผิดชอบเสนอโดยตรง หลังจากเอกสารได้ถูกสั่งการพิจารณา เพื่อทราบ ลงนาม ลงความเห็นแล้ว เลขานุการที่รับผิดชอบไม่นำเอกสารออกจากแฟ้มเสนอเซ็นทันที ซึ่งอาจทำให้ลืมนำ และต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารอีก

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. คำสั่งสถาบันพระบรมราชชนก ที่ ๒๖๙๙/๒๕๖๕ เรื่อง มอบอำนาจการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้คณบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระบวนการการเสนอเพิ่มผู้บริหาร รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๒ วัน

Input	ผังกระบวนการ Workflow Process	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
หนังสือเชิญ/หนังสือ นำส่ง/เอกสารจาก หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และเจ้าของงาน คำสั่งสถาบัน พระบรมราชชนก ที่ ๒๖๙๙/๒๕๖๕ เรื่อง มอบอำนาจ การดำเนินการใน เรื่องต่างๆ ให้คณบดี ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีสถาบัน พระบรมราชชนก ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[รับหนังสือจากผู้รับผิดชอบงาน] Receive --> Check{ตรวจทานความถูกต้อง ตัวสะกดคำ ตำแหน่ง เอกสารแนบ และข้อความในหนังสือ} Check -- No --> Phone[ประสานผู้รับผิดชอบ งานรับเรื่องคืน เพื่อแก้ไข ผ่านทาง โทรศัพท์] Check -- yes --> Present[เสนอคณบดีพิจารณาเพื่อสั่งการ/อนุมัติ/ เห็นชอบ/ลงนาม] Present -- No --> Phone Present -- yes --> DeanCheck{คณบดีพิจารณา ลงนามและให้ ความเห็นชอบ} DeanCheck -- No --> Phone DeanCheck -- yes --> DeanAgree[คณบดีเห็นชอบสั่งการ/อนุมัติ/ลงนาม] DeanAgree --> CheckSignature[ตรวจสอบการลงนามถูกต้องครบถ้วน และส่ง แฟ้มให้สารบรรณเพื่อออกเลขต่อไป] CheckSignature --> End([สิ้นสุด]) </pre> หมายเหตุ : กรณีเอกสารของผู้บริหาร ซึ่งเลขานุการเป็นผู้รับผิดชอบเสนอโดยตรง หลังจากเอกสาร ได้ถูกสั่งการ พิจารณา เพื่อทราบ ลงนาม ลงความเห็นแล้ว เลขานุการที่รับผิดชอบไม่นำเอกสาร ออกจากแฟ้มเสนอขึ้นทันที ซึ่งอาจจะทำให้ลืมหืม และต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารอีก	หนังสือราชการที่ ถูกต้อง ครบถ้วนตาม ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖ หนังสือ/เอกสารที่ลง นามโดยผู้บริหาร	๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๒ ชั่วโมง ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ ชั่วโมง ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

กระบวนการที่ ๔ การเดินทางไปราชการของผู้บริหาร ประกอบด้วย ๒ กระบวนการ ดังนี้

๑. ขออนุมัติเดินทางไปราชการของผู้บริหาร
๒. การจอง/ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน หรือการจัดการเดินทางด้วยรถยนต์ และการจองที่พัก

เมื่อผู้บริหารลงนามหมายในหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุม กิจกรรม โครงการต่าง ๆ เดินทางไปราชการต่างจังหวัด หน้าที่ของเลขานุการคือ ต้องทำขออนุมัติไปราชการของผู้บริหาร โดยมีขั้นตอนการทำงานที่ขออนุมัติเดินทางไปราชการ ดังนี้

๔.๑ ขออนุมัติเดินทางไปราชการของผู้บริหาร รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๒ วัน

- ๔.๑.๑ ผู้บริหารยืนยันการนัดหมายการเข้าร่วมประชุม/ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ฯ
- ๔.๑.๒ เลขานุการทำบันทึกข้อความขออนุมัติไปราชการให้ผู้บริหารลงนาม เพื่อเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด
- ๔.๑.๓ ผู้บริหารสูงสุดพิจารณาลงนามในขออนุมัติไปราชการ
- ๔.๑.๔ หลังจากผู้บริหารสูงสุดลงนามเรียบร้อยแล้วนั้น ส่งต่อให้สารบรรณคณะฯ ออกเลขและดำเนินการส่งหนังสือตามระบบ
- ๔.๑.๕ ผู้บริหารสูงสุดพิจารณาลงนามอนุมัติ และส่งเรื่องคืนกลับมายังเลขานุการเพื่อใช้เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔

กระบวนการการขออนุมัติเดินทางไปราชการของผู้บริหาร รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๒ วัน

Input	ผังกระบวนการ Workflow Process	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ
หนังสือเชิญไปราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Confirm[ผู้บริหารยืนยันการนัดหมายเข้าร่วมประชุม/ปฏิบัติงาน] Confirm --> Prepare[เลขานุการหรือผู้รับผิดชอบโครงการ จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติไปราชการ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด] Prepare --> Decision{ผู้บริหารสูงสุด พิจารณาลงนามอนุมัติ} Decision -- No --> Feedback[ส่งกลับให้ ผู้รับผิดชอบจัดทำขออนุมัติไปราชการ แก้ไขให้ถูกต้องผ่านทางโทรศัพท์หรือบอกกล่าวส่วนตัว] Feedback --> Prepare Decision -- Yes --> Approve[ผู้บริหารลงนามอนุมัติไปราชการ และส่งต่อไปยังระบบสารบรรณ] Approve --> End([สิ้นสุด]) </pre>	วัน เวลา สถานที่เข้าร่วมประชุม/กิจกรรม โครงการ บันทึกขออนุมัติไปราชการของผู้บริหาร	๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑๐ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๑ วัน ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา) ๕ นาที ผู้รับผิดชอบ (ศิริยาภรณ์ กุมภา)

๔.๒ การจอง/ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน หรือการจัดการเดินทางด้วยรถยนต์ และการจองที่พัก รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อรับทราบว่าคุณบริหารจะเดินทางไปราชการ หลังจากขออนุมัติไปราชการเรียบร้อยแล้ว นั้น จะต้องจองหรือซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน

๑.๑ การซื้อจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย (Pairin Travel) หากซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจาก บริษัทตัวแทนจำหน่าย (Pairin Travel) สามารถใช้เพียงใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการเดินทาง (Itinerary Receipt) เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน หรือจะมีใบเสร็จรับเงินด้วยก็ได้ ซื้อจากบริษัท ตัวแทนจำหน่ายจะต้องมีทั้งใบที่แสดงรายละเอียดการเดินทางและใบเสร็จรับเงิน

๑.๒ สถานที่ที่จะเดินทางไปราชการนั้นไม่มีเครื่องบินทำการบิน ให้จัดการเดินทางด้วย รถยนต์(ตู้)โดยสารของส่วนราชการ โดยขอใช้รถจากงานยานยนต์ ตามแบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ ส่วนกลาง ตัวอย่างดังรูปที่ ๒

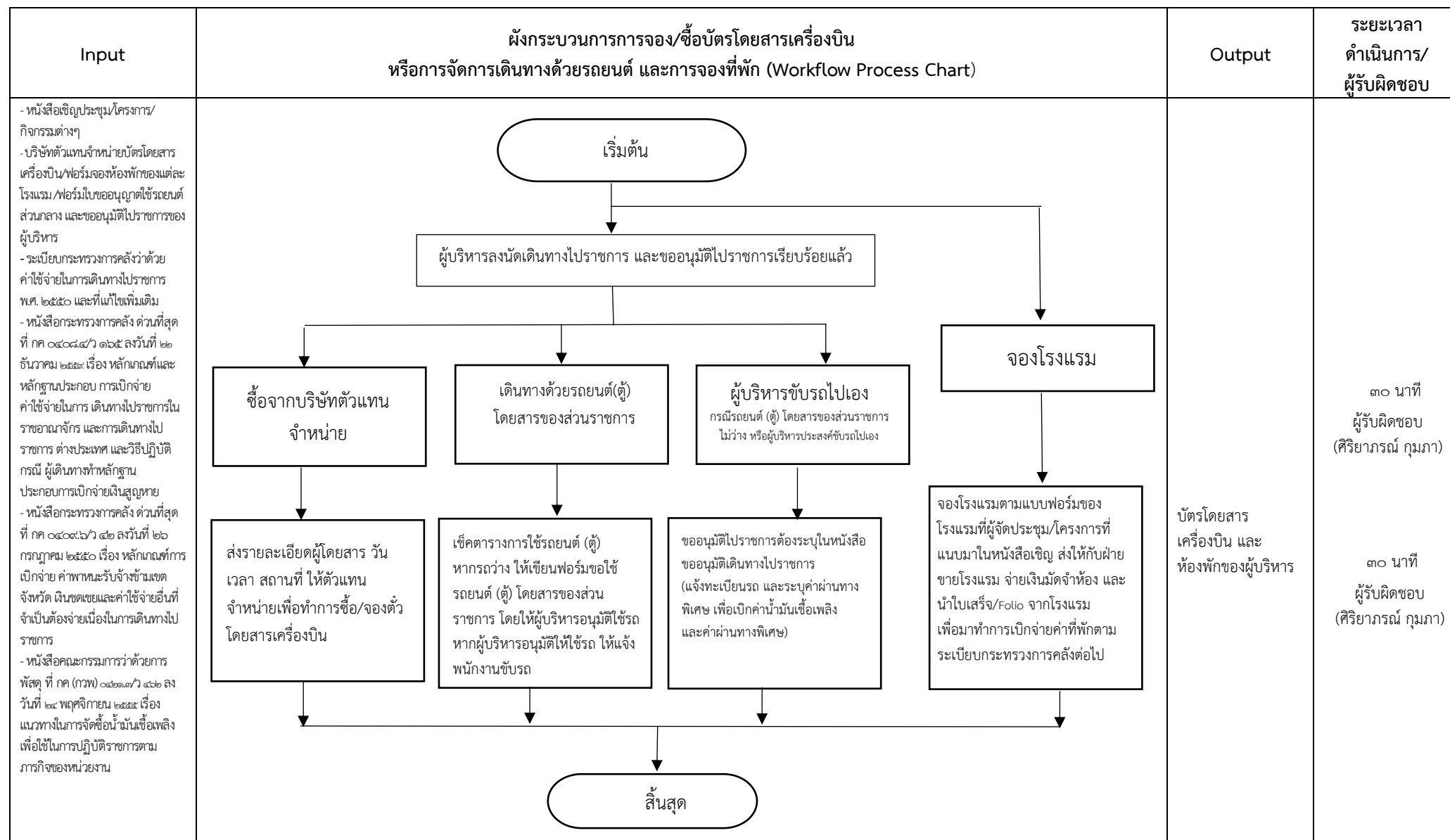
๑.๓ หากผู้บริหารมีความประสงค์จะขับรถไปเองก็ต้องระบุในหนังสือขออนุมัติเดินทางไป ราชการ (แจ้งทะเบียนรถ และระบุค่าผ่านทางพิเศษ เพื่อเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าผ่านทางพิเศษ)

ขั้นตอนที่ ๒ การจองโรงแรมให้กับผู้บริหาร อาจจะจองโรงแรมที่เป็นสถานที่ที่จัดการประชุม หรือโรงแรมอื่นก็ได้ (ตามระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบการเงินของหน่วยงาน)

รูปที่ ๒ แบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนกลาง

แบบ ๓	
ใบขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนกลาง	
วันที่ เดือน พ.ศ.	
เรียน อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก	
ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง.....	
ขออนุญาตใช้รถ ไปที่ไหน.....	
เพื่อ..... มีคนนั่ง.....คน	
ในวันที่..... เวลา..... น.	
ถึงในวันที่..... เวลา..... น.	
ลงชื่อ..... ผู้ขออนุญาต/ผู้ควบคุมรถ (.....)	
☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	
ลงชื่อ..... (รองศาสตราจารย์วิทยา อยู่สุข) คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก วันที่	
ความเห็นของผู้ควบคุมการใช้รถยนต์ส่วนกลาง ตรวจสอบแล้วมีเอกสารประกอบการขอใช้รถยนต์ ครบถ้วน และขอรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมการใช้รถจริงและ เห็นสมควรแจ้ง นายวิชาญ ท้วมปาน ให้ทราบ ใช้รถยนต์หมายเลข นจ ๔๑๔๒ นนทบุรี	
ลงชื่อ..... (นางจิรสุดา จารุทรัพย์สดีโส) รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ วันที่	

กระบวนการการจอง/ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน หรือการจัดการเดินทางด้วยรถยนต์ และการจองที่พัก รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง





คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ สำหรับเจ้าหน้าที่

คณะสารานุกรมสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
สถาบันพระบรมราชชนก