

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑ ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การประสานงานและสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกเกิดความคล่องตัว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการการศึกษาให้ทั่วถึงครอบคลุมผู้เรียน ให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาเต็มศักยภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน สอดคล้องตามเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและนโยบายของรัฐบาลต่อไป

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑





สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขตของงาน.....	๑
คำจำกัดความ.....	๑
บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ.....	๑
วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบ กลั่นกรอง เอกสาร.....	๒
การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ.....	๒
วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย.....	๓
ผลสำเร็จที่คาดหวัง.....	๔
แผนผังการปฏิบัติงาน.....	๕
แบบฟอร์มที่ใช้.....	๖
เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง.....	๖
ภาคผนวก	
- แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์.....	๘
- ตัวอย่างมอบหมายให้ประชุมแทน.....	๙
- แบบไปราชการของผอ.สพท.....	๑๐
คณะผู้จัดทำ	๑๑



งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อประสานงานและสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก เกิดความคล่องตัว ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

๒. ขอบเขตของงาน

ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องมาดำเนินการ ตรวจสอบกลั่นกรองความถูกต้องและประสานงานให้ถูกต้องเรียบร้อยก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาสั่งการและบันทึกข้อวินิจฉัยสั่งการแล้วจึงส่งเอกสารคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำตารางกำหนดการปฏิบัติงาน กำหนดการประชุม และกำหนดนัดหมาย ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้สามารถตรวจสอบ และรายงานกำหนดการต่างๆ ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดเวลา

๓. คำจำกัดความ

“ผู้บริหาร”	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
“ เลขานุการ”	หมายถึง	ผู้ปฏิบัติงานเพื่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
“หนังสือภายใน”	หมายถึง	หนังสือราชการที่มาจากกลุ่มต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
“ หนังสือภายนอก”	หมายถึง	หนังสือราชการที่มาจากสถานศึกษา กระทรวง กรม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ

๔.๑ งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วนก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายในหรือภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย



๔.๒ งานเลขานุการผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่ง โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ
- ต้อนรับแขกคนพิเศษของผู้บริหาร
- ประสานการนัดหมายต่าง ๆ
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน

๕. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบ กลั่นกรอง เอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๕.๑ เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

๕.๒ การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหน และมีประเด็นสำคัญอย่างไรหากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

๕.๓ กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

๕.๔ กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิว ร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

๕.๕ กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ



๖. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบมีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

๖.๑ แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำควรกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

๖.๒ แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามั่นตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

๖.๓ สอบถามและทักทาย คือผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือก่อกวน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำ หรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

๗. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๗.๑ ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

๗.๒ การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมายรวมถึงสถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับ เพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

๗.๓ การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น

๗.๔ กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

๗.๔.๑ กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกัน หรือบางคนแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบ



ผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือขอนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๗.๔.๒ กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๗.๕ กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี

๗.๖ การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงหมายกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

๗.๗ กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่ควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือ มีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

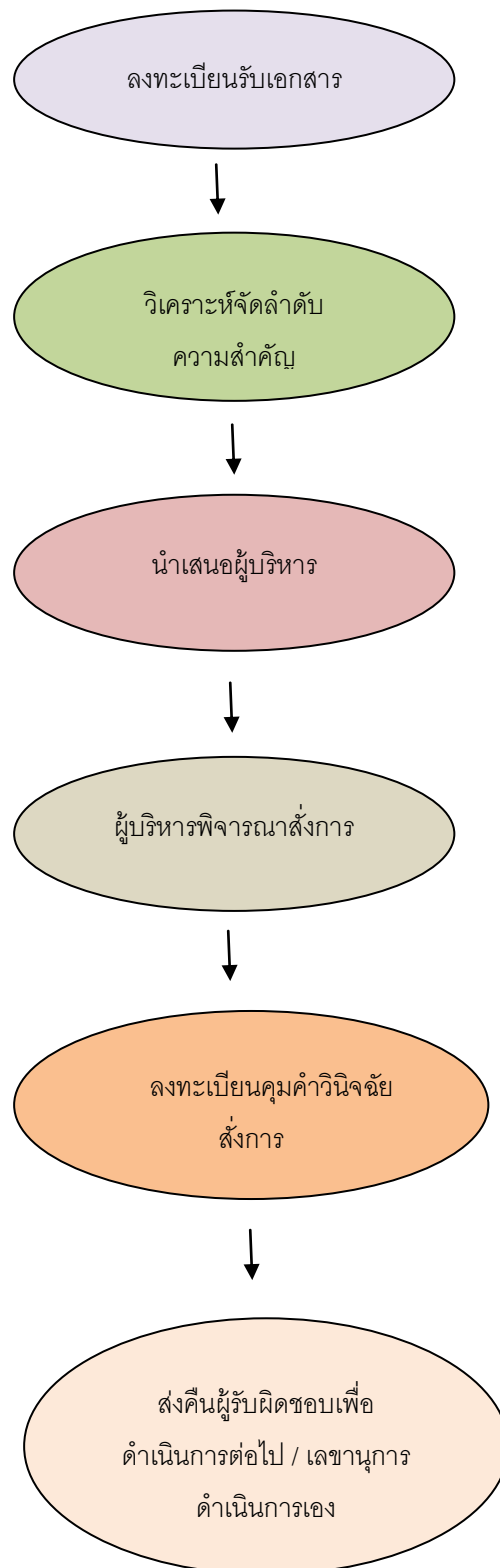
๗.๘ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

๘. ผลสำเร็จที่คาดหวัง

การปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามกำหนดที่นัดหมายด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



๙. Flow Chart การปฏิบัติงาน



๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๐.๑ ทะเบียนคุมหนังสือสั่งการของผู้บริหาร

๑๐.๒ แบบบันทึกการนัดหมาย

๑๐.๓ แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

๑๑. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘



ภาคผนวก



แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

ถึง.....

จาก.....

เบอร์โทรศัพท์.....

วันที่ เวลา

<input type="checkbox"/>	ให้โทรกลับ	<input type="checkbox"/>	จะโทรมาภายหลัง
<input type="checkbox"/>	เรื่องด่วน	<input type="checkbox"/>	ฝากข้อความไว้

ข้อความ.....
.....
.....

.....ผู้บันทึก



ตัวอย่างหนังสือมอบหมายให้ไปประชุมแทน

แบบตอบรับ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

ตามที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี เชิญผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑ ในนามคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดราชบุรีเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ ในวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมหลวงยกกระบัตร ศาลากลางจังหวัดราชบุรี นั้น

ข้าพเจ้า ยินดีเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง
 ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ จึงขอมอบหมายให้ นายทรงสิทธิ์ ศิลปธารากุล ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑ เข้าร่วมประชุมแทน

ลงชื่อ

(นายยรรยงค์ เจริญศรี)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑

โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๖๔๕



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. นายยรรยงค์ เจริญศรี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑
๒. นายทรงสิทธิ์ ศิลปธารากุล รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต
๓. นางสุนันท์ อยู่พงษ์พิทักษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

ผู้จัดทำ

นางนงนุช โพธิพันธ์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ปก

นางสาวอารีย์ อินทรวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

