



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

คู่มือ การปฏิบัติงาน กองเลขานุการ



จัดทำโดยกองเลขานุการ ฝ่ายอำนวยการกลาง

2566

คำนำ

กองเลขาณูการ ฝ่ายอำนวยการกลาง จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกองเลขาณูการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการกองด้านต่าง ๆ งานเลขาณูการผู้บริหารระดับสูง และงานธุรการ สารบรรณ และอำนวยการอื่น ๆ ของประจำสำนักผู้ว่าการ รวมทั้งได้รวบรวมประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณของการเคหะแห่งชาติและของผู้ปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขาณูการ หลักธรรมาภิบาล คุณธรรมหลักในการทำงาน และหลักธรรมในการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใส มีจิตสำนึกในการบริการ เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของลูกค้ำ ประชาชน และประเทศชาติ พร้อมรวบรวมรายละเอียดข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ข้อบังคับ ระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การทำงานในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของบุคคลมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจึงควรเรียนรู้ พัฒนาก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพให้มากที่สุด เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานและมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด เกิดผลสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

กองเลขาณูการ

กันยายน 2566

คำนำ

บทที่ 1 บทนำ

1-2

วัตถุประสงค์, ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ, ขอบเขต, คำจำกัดความ

บทที่ 2 จริยธรรม จรรยาบรรณ คุณธรรมในการทำงาน

3-7

- จริยธรรม จรรยาบรรณของการเคหะแห่งชาติและผูปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณวิชาชีพของเลขานุการ
- หลักธรรมาภิบาล
- คุณธรรมหลักในการทำงาน
- หลักธรรมในการบริหารงาน

บทที่ 3 ขอบเขตงานกองเลขานุการ

8-29

- งานธุรการกองเลขานุการ
- งานเลขานุการผู้บริหาร
- งานธุรการ สารบรรณและงานอำนวยการอื่น ๆ ของประจำสำนักผู้ว่าการ

บทที่ 4 ความคาดหวังของผู้บริหารเพื่อการพัฒนางานกองเลขานุการ

30-31

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ

32-33

ภาคผนวก (รูปแบบ QR Code)

1. โครงสร้างองค์กร
2. โครงสร้างการบริหารงานการเคหะแห่งชาติ
3. ข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งการเคหะแห่งชาติ
4. อื่น ๆ

บทที่ 1

บทนำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักรู้และเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเอง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกอง และผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ รวดเร็ว และถูกต้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานกองเลขานุการสามารถเรียนรู้และเข้าใจขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันได้

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานกองเลขานุการ มีขอบเขตหน้าที่เป็นไปตามลักษณะงานและความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย

1. งานธุรการกอง
2. งานเลขานุการผู้บริหาร
3. งานเลขานุการ ธุรการ สารบรรณ และอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ประจำสำนักผู้ว่าการ

คำจำกัดความ

ลำดับ	คำย่อ	คำอธิบาย
1.	ผว.	ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ
2.	รผว.	รองผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ
3.	ผช.ผว.	ผู้ช่วยผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ
4.	ผอ.	ผู้อำนวยการฝ่าย
5.	ผอ.ปสผ.	ผู้อำนวยการประจำสำนักผู้ว่าการ
6.	ผอก.	ผู้อำนวยการกอง
7.	ปสผ.	ประจำสำนักผู้ว่าการ
8.	อก.	ฝ่ายอำนวยความสะดวกกลาง
9.	กล.อก.	กองบริการกลาง ฝ่ายอำนวยความสะดวกกลาง
10.	สด.อก.	กองส่งเสริมกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายอำนวยความสะดวกกลาง
11.	ปช.อก.	กองการประชุม ฝ่ายอำนวยความสะดวกกลาง

ลำดับ	คำศัพท์	คำอธิบาย
12.	ลข.อก.	กองเลขานุการ ฝ่ายอำนวยการกลาง
13.	พค.	ฝ่ายพัสดุและบริการโครงการก่อสร้าง
14.	พด.พค.	กองพัสดุและจัดหา ฝ่ายพัสดุและบริการโครงการก่อสร้าง
15.	บช.	ฝ่ายการบัญชี
16.	ตจ.บช.	กองตรวจจ่าย ฝ่ายการบัญชี
17.	บป.	ฝ่ายบริหารการเงินและงบประมาณ
18.	นผ.	ฝ่ายนโยบายและแผน
19.	ธก.ลข.	ธุรการกองเลขานุการ
20.	ระบบ ERP	การวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 2

จริยธรรม จรรยาบรรณ คุณธรรมในการทำงาน

จริยธรรม จรรยาบรรณ

ความหมายของจริยธรรม จรรยาบรรณ

“จริยธรรม” ความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม จริยธรรม จริยวัตร หน้าที่ที่พึงประพฤติปฏิบัติ ความประพฤติท่วงที วาจา และกิริยามารยาท ซึ่งขอบข่ายของจริยธรรม ประกอบด้วย จรรยาบรรณ

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก โดยจรรยาบรรณ มีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกอาชีพ ทุกสถาบัน และหน่วยงาน เพราะเป็นที่ยึดเหนี่ยวควบคุมการประพฤติ ปฏิบัติด้วยความดีงาม

การเคหะแห่งชาติมุ่งหวังให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และมีจิตสำนึกในการบริการ เพื่อสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพองค์กร รวมทั้งประโยชน์สุขของลูกค้ำ ประชาชน และประเทศชาติ จึงจัดให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติที่รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ/ ผู้ถือหุ้นคาดหวัง ทั้งนี้คณะกรรมการและผู้บริหารทุกระดับ ต้องเป็นผู้นำต้นแบบที่ดีทางด้านจริยธรรม และคุณธรรม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเต็มที่ และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนของรัฐวิสาหกิจทราบด้วย

จริยธรรม จรรยาบรรณของการเคหะแห่งชาติ

การเคหะแห่งชาติได้กำหนดระเบียบ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน การเคหะแห่งชาติ พ.ศ. 2566 เพื่อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท โดยให้มีกลไกและระบบในการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติตนของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ มีจริยธรรม จรรยาบรรณ เกิดความชัดเจน และเสริมสร้างความเข้าใจให้มากยิ่งขึ้น การเคหะแห่งชาติ จึงจัดทำคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของการเคหะแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตน และรักษาคุณงามความดีที่พึงต้องยึดถือในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ได้กำหนดรายละเอียดของจริยธรรม จรรยาบรรณเป็นข้อปฏิบัติได้ ดังนี้

จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานการเคหะชาตินับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรในการผลักดันให้การดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดข้อพึงปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะเป็นส่วนสร้างเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานการเคหะแห่งชาติมีความเข้าใจ และตระหนักถึงการปฏิบัติงานตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการเคหะแห่งชาติ อันส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ และยอมรับในการดำเนินงาน รวมถึงการบริการที่เป็นธรรม และโปร่งใส โดยมีข้อพึงปฏิบัติ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทຸ່ມเท เพื่อประโยชน์สูงสุดของการเคหะแห่งชาติ
2. ใช้ทรัพย์สินของการเคหะแห่งชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตน และผู้อื่น รวมถึงดูแลรักษาทรัพย์สินนั้น มิให้เสื่อมเสียหรือสูญหาย
3. ประพฤติปฏิบัติตนตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของการเคหะแห่งชาติอย่างเคร่งครัด
4. มีความภูมิใจในองค์กรของตน และร่วมมือในกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อให้การเคหะแห่งชาติเป็นที่ยอมรับของประชาชน
5. ละเว้นการกระทำใด ๆ อันอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติ และตัวผู้ปฏิบัติงาน ทั้งโดยส่วนตัวและโดยฐานะเป็นตัวแทนของการเคหะแห่งชาติ
6. เอาใจใส่และช่วยดำเนินการใด ๆ ที่จะรักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน รวมทั้งการพัฒนางานองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ
7. เปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตนเองและบุคคลในครอบครัวเพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน
8. ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งการในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ และต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา ไม่กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชา อันเป็นเหตุให้เกิดการแตกความสามัคคีภายในองค์กร

จริยธรรม จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานต่อการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

ห้ามรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติ ในโอกาสตามประเพณีนิยม ที่มีราคา หรือมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสเกินสามพันบาท

แนวทางปฏิบัติ

ไม่เรียกร้องหรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใด ๆ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของกำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือเรียกรางวัล เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใด การรับของรางวัลเนื่องในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000.- บาท (สามพันบาทถ้วน)

จริยธรรม จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
2. ไม่ทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับการดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ
3. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของการเคหะแห่งชาติ
4. ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลที่ดี

5. ไม่ให้เหตุผลส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวของตนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ที่ทำให้ เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น

แนวทางปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติทุ่มเทกำลังกายและกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับสินค้าและการ บริการของการเคหะแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ ให้ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติ เพื่อป้องกันการเกิดการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

จรรยาบรรณวิชาชีพของเลขานุการ

- 1) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่เลขานุการ
- 2) ศรัทธาในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบด้วยความภักดี จริงใจ ไม่ทำลายภาพลักษณ์ หรือชื่อเสียงของการเคหะแห่งชาติ
- 3) แสวงหาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความสุขุมรอบคอบเพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อประโยชน์ของการเคหะแห่งชาติ เป็นสำคัญ
- 5) ประพฤติตนเป็นผู้ตรงเวลา และอุทิศเวลาให้แก่งานอย่างเต็มที่
- 6) ดูแลและใช้ทรัพย์สินของการเคหะแห่งชาติอย่างประหยัด คำนึงค่า เกิดประโยชน์สูงสุด โดย ระมัดระวังมิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลือง ตลอดจนไม่นำทรัพย์สินมาใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- 7) รักษาความลับ ตลอดจนระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูล ไม่ใช่ข้อมูลเพื่อแสวงหาประโยชน์ ส่วนตนหรือพวกพ้องโดยมิชอบ
- 8) ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องาน
- 9) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีน้ำใจและเอื้ออาทร
- 10) ละเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นการบั่นทอนเกียรติคุณของวิชาชีพ
- 11) ควรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย การวางตัว และมารยาทให้เหมาะสม
- 12) เป็นผู้ที่รักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม ทำตนเป็น ตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติภูมิของงานอาชีพเลขานุการและผู้บริหาร

หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และ บรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่ แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของ มวลมนุษย์เป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกัน ในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสุข สามารถ ประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้ง โดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน

หลักธรรมาภิบาล เมืองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล
2. **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่น ในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น
3. **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่าง ตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งช่วยให้การทำงานของภาครัฐ และภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน
4. **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็น ในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะการประชาพิจารณ์การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน
5. **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่
6. **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่า มีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมาย ไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยรวม

คุณธรรมหลักในการทำงาน

การเคหะแห่งชาติให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานถือเป็นหลักในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความเจริญก้าวหน้า ซึ่งความก้าวหน้าย่อมเกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่มีทั้งความเก่งและความดี แต่ถ้ามีความเก่งหรือความสามารถเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อความสำเร็จ ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดคุณธรรม ความดี และจริยธรรม อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือสร้างความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร จึงต้องมีการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานโดยการนำคุณธรรม ความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้อย่างถูกต้อง

สำหรับการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมในการทำงานต้องอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนด คุณธรรมจริยธรรม และมาตรฐานพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยสร้างเป็นค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร (Value & Corporate Culture) ผู้ปฏิบัติงานต้องมองเห็นประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และเห็นโทษที่เกิดขึ้นกับตนเองและองค์กร ดังนั้น การดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและเห็นผลอย่างเป็น รูปธรรม จะต้องมีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมี แนวทางการประพฤติปฏิบัติของคุณธรรม ดังนี้

พอเพียง หมายถึง ความพอเพียงในการดำเนินชีวิต มีเหตุผลใช้ความรู้ในการตัดสินใจอย่าง รอบคอบ มีความพอประมาณ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ประมาท สร้างภูมิคุ้มกันที่ดี และใช้ความรู้อย่างรอบคอบ และ รอบด้าน

วินัย หมายถึง การยึดมั่นและรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ทั้งวินัยต่อตนเองในการผลักดันชีวิต ให้ก้าวหน้า วินัยต่อองค์กร สังคม ปฏิบัติตามจริยธรรม จรรยาบรรณ และเคารพต่อกฎหมาย

สุจริต หมายถึง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่น ยืนหยัดในความถูกต้องและเป็นธรรม ไม่ยินยอมพร้อมต่อด้านการทุจริตทุกรูปแบบ

จิตอาสา หมายถึง การเป็นผู้ที่ใส่ใจต่อสังคม และอาสาลงมือทำด้วยความรัก ความสามัคคี เพื่อประโยชน์ของสังคม ประเทศชาติ โดยมีได้หวังผลตอบแทน เอื้ออาทรต่อคนร่วมสังคม ทำอย่างสม่ำเสมอ จนเป็นนิสัย

กตัญญู หมายถึง การสำนึกรู้คุณ และแสดงออกถึงความกตัญญูต่อแผ่นดิน สิ่งแวดล้อม องค์กร และผู้มีพระคุณบนหลักพื้นฐานของความถูกต้องดีงาม

การขับเคลื่อนคุณธรรมให้เกิดการพัฒนาสู่สังคมคุณธรรมจะต้องมุ่งสร้างคนดี มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์ และปรับปรุงพัฒนาผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ ตนเอง มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการสร้าง จิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และเสริมสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และ ความไว้วางใจให้กับประชาชนอีกด้วย

หลักธรรมสำหรับการบริหารงาน

1. **หลักธรรมสำหรับครองตน** ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่ หมั่นศึกษาหาความรู้ พัฒนาบุคลิกภาพ ไม่มัวสุมอบายมุข และมีเมตตากรุณาต่อบุคคลอื่น
2. **หลักธรรมสำหรับครองคน** มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือกับ ผู้บังคับบัญชา มีคุณธรรม และเมตตาธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ประสานงานและให้บริการต่อผู้อื่นอย่างเป็นเลิศ
3. **หลักธรรมสำหรับครองงาน** มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความพากเพียรใน การทำงาน และพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชน

บทที่ 3

หน้าที่ความรับผิดชอบของกองเลขานุการ

งานธุรการ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการทั่วไป ด้านสารบรรณ ด้านพัสดุ ด้านการเงิน งานแผนและงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การผลิตเอกสาร และการประสานงานกับหน่วยงาน ภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงการสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งเป็น 8 งาน ดังนี้

1. งานสารบรรณ

- 1.1 รับ – ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
- 1.2 ร่าง – โตตอบหนังสือภายในและภายนอก ตามระเบียบงานสารบรรณ
- 1.3 งานคัดแยกหนังสือและการเสนอหนังสือ
- 1.4 งานจัดเก็บและทำลายเอกสารตามรอบปีบัญชี
- 1.5 งานจดรายงานการประชุม งานแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้ หน่วยงาน

และผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ

- 1.6 งานให้บริการข้อมูล
- 1.7 งานเดินส่งหนังสือภายใน
- 1.8 งานส่งหนังสือภายนอก (ถ้ามี)

2. งานพัสดุ



กรณีปกติ ลข. ดำเนินการผ่าน พต.พค. (งานตามแผน)

- 1) ทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อ - จัดจ้าง วัสดุ - ครุภัณฑ์ เสนอ ผอ.อก. อนุมัติ
- 2) จัดทำแบบพิมพ์แจ้งความต้องการ (PR) ในระบบ ERP กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน

ก่อนส่งเรื่องให้ พต.พค. ดำเนินการ

- 3) เก็บสำเนาเรื่องเข้าแฟ้ม
- 4) รอรับวัสดุ - ครุภัณฑ์ ที่ขอจัดซื้อ - จัดจ้าง จาก พต.พค.
- 5) ตรวจรับพัสดุให้ถูกต้องตามที่ระบุไว้ในสัญญาหรือข้อตกลง

กรณีเร่งด่วน ลข. ดำเนินการจัดซื้อ - จัดจ้างวัสดุ - ครุภัณฑ์ เอง

1) หนังสือขออนุมัติจัดซื้อ - จัดจ้างวัสดุ - ครุภัณฑ์ และเงินยืมทดรองจ่าย สำหรับการ จัดซื้อ - จัดจ้าง ภายในวงเงินไม่เกินรายละ 50,000.- บาท แล้วแต่กรณีที่มีความจำเป็นใช้งบประมาณเท่าใด ก่อนเสนอ ผอ.อก. อนุมัติการจัดซื้อ - จัดจ้าง พร้อมแต่งตั้งกรรมการตรวจรับพัสดุ (การจัดซื้อ-จัดจ้าง วงเงินเกิน 50,000.-บาท ไม่เกิน 500,000.-บาท พร้อมแต่งตั้งกรรมการซื้อหรือจ้าง และแต่งตั้งตรวจรับพัสดุ กรณีการจัดซื้อ

จัดจ้างวงเงินเล็กน้อยไม่เกิน 100,000.-บาท จะแต่งตั้งบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้ตรวจรับพัสดุก็ได้ อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอ.อก.)

ทั้งนี้ การดำเนินการให้ถือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด

2) สืบราคาตลาด (คู่เทียบ) 3 ราย และใช้ราคาต่ำสุดในการจัดซื้อ - จัดจ้าง

3) นำใบเสร็จที่ได้จากร้านค้าดำเนินการตัดจ่ายงบประมาณ ตามรายการที่ขออนุมัติการจัดซื้อ - จ้าง พร้อมทำหนังสือหักล้างเงินยืมทดรองจ่าย พร้อมแนบฟอร์มให้ครบถ้วนก่อนส่งเรื่องให้ ตจ.บข. ดำเนินการต่อไป

4) เก็บสำเนาเรื่องเข้าแฟ้ม

2.2 งานควบคุมพัสดุ – ครุภัณฑ์

2.2.1 การยืม – คืน พัก – ครุภัณฑ์

1) เขียนใบยืม – คืน (กคช.สผ.107) เสนอ ผอ.ก. และ ผอ. อนุมัติ

2) **กรณี ยืม** นำเอกสารไปที่คลังพัสดุ/ตรวจสอบพัสดุ นำพัสดุที่ยืมกลับมาที่กอง **กรณี คืน พัก – ครุภัณฑ์** นำเอกสารและพัสดุที่ต้องการ คืน ไปส่งคืนคลังพัสดุ

3) เก็บสำเนาเข้าแฟ้ม

2.2.2 การจัดทำบัญชีครุภัณฑ์ ณ วันสิ้นปีบัญชี

1) ใช้แบบฟอร์มใบสำรวจ (พ.017) กรอกรายละเอียดครุภัณฑ์ รายการ พร้อมผู้ใช้งาน ระบุสถานะภาพของครุภัณฑ์ให้ถูกต้องชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควบคุม และ ผอ.ก. ลงนามรับรอง

2) เก็บสำเนาเข้าแฟ้ม

2.2.3 การโอนย้ายครุภัณฑ์

1) ใช้แบบฟอร์มบันทึกโอนย้าย (กคช.สผ.96) กรอกรายละเอียดครุภัณฑ์ รายการ พร้อมผู้ใช้งาน ระบุสถานะภาพของครุภัณฑ์ให้ถูกต้องชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควบคุม และ ผอ.ก. ลงนามรับรอง

2) นำไปติดต่อกับ พด.พค.

3) เก็บสำเนาเข้าแฟ้ม

2.3 งานเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานคงคลัง

กรณีเบิกวัสดุคงคลัง ลข. ดำเนินการ ดังนี้

1) เขียนใบเบิก (กคช.สผ.107) เสนอ ผอ.ก. อนุมัติ

2) นำไปติดต่อกับ พด.พค.

3) นำเอกสารไปเบิกวัสดุสำนักงานที่คลังพัสดุ

4) เก็บสำเนาเข้าแฟ้ม

3. งานด้านการเงิน

3.1 การเบิกเงินยืมเงินทดรองจ่ายและหักล้างเงินยืมทดรองจ่าย (กคช.บข.7)

การเบิกเงินยืมเงินทดรองจ่าย ดำเนินการดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุมัติค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายจริง พร้อมกรอกแบบพิมพ์ กคช.บข.7 เพื่อเสนอ ผอ.ก. หรือ ผอ. หรือ ผช.ผว. หรือ รผว. หรือ ผว. อนุมัติ (ตามระเบียบ กคช. ว่าด้วยเงินยืมทรงจ่าย พ.ศ.2566 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2566) ก่อนส่งเรื่องไป กง.บข.

2) เงินจะโอนเข้าบัญชีของผู้ยืมตามที่ระบุในหนังสือขออนุมัติ

3) นำไปชำระค่าใช้จ่ายตามที่ขอเบิกไว้ พร้อมรับใบเสร็จมาดำเนินการต่อ

การหักล้างเงินยืมทรงจ่าย ดำเนินการดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุมัติหักล้างเงินยืมทรงจ่ายที่ใช้จ่ายจริง ตัดงบในระบบ ERP พร้อมทั้งแนบรายละเอียด (ฉบับ กคช.บข.7, ใบเสร็จรับเงิน, เอกสารการตรวจรับ) เสนอ ผอ.ก. หรือ ผอ. หรือ ผช.ผว. หรือ รผว. หรือ ผว. รับทราบค่าใช้จ่ายที่ใช้จริงตามที่ได้อนุมัติใน กคช.บข.7 ก่อนส่ง กง.บข. ดำเนินการต่อไป (กรณีใช้จ่ายจริงน้อยกว่าร้อยละ 75 ของวงเงินยืมทรงจ่ายที่เบิกให้ชี้แจงเหตุผลประกอบการหักล้างเงินยืมทรงจ่าย เสนอต่อผู้อนุมัติเงินยืมทรงจ่าย)

2) เก็บเรื่องเข้าแฟ้ม

3.2 การเบิกจ่ายค่ารับรอง

จัดทำหนังสือขอเบิกเงินค่ารับรองประจำเดือนของผู้บริหารระดับสูง ตามระเบียบ กคช. ว่าด้วย การเบิกจ่ายค่ารับรองประจำตำแหน่งผู้บริหาร พ.ศ.2562 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2562, ฉบับที่ 2 พ.ศ.2563 ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2563, ฉบับที่ 3 พ.ศ.2564 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564, ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2565 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2565 เสนอ ผอ.ก./ผอ. ก่อนส่ง ตจ.บข. หรือ บข. ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป หากวันที่ 5 เป็นวันหยุดทำการ ให้ส่งในวันทำการแรก

3.3 การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ผู้บริหารระดับสูง/ฝ่าย อก.

จัดทำหนังสือขอเบิกเงินค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำเดือนของผู้บริหารระดับสูง และ ฝ่าย อก. ตามระเบียบ กคช. ว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และการให้ใช้โทรศัพท์เครื่องตรงโทร ออกทางไกล พ.ศ.2565 ลงวันที่ 5 เมษายน 2565 เสนอ ผอ.ก./ผอ. ก่อนส่ง ตจ.บข. ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

4. งานแผนและงบประมาณ

4.1 การตั้งงบประมาณและแผนปฏิบัติการประจำปี

เมื่อรับหนังสือแจ้งจาก บป. แล้ว ผู้รับผิดชอบประจำฝ่าย อก. รวบรวมดำเนินการ เวียนทุกกองภายในฝ่าย โดย ลข. จะดำเนินการจัดทำร่างงบประมาณ ตามแบบฟอร์ม บป. และส่งคืนตาม วันที่กำหนด เพื่อรวบรวมและตรวจสอบเอกสารร่างก่อนนัดหารือเกี่ยวกับงบประมาณตามวงเงินที่แต่ละกอง ขอดังให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการที่ต้องการใช้งบประมาณ และต้องจัดทำให้แล้วเสร็จภายในกำหนดการ ตามปฏิทินการจัดทำงบประมาณประจำปีของ บป.

ในส่วนของ ลข. ดำเนินการดังนี้

1) การจัดทำร่างงบประมาณประจำปี ในการขอตั้งงบประมาณประจำปีของ หน่วยงานให้พิจารณาว่ามีรายการใดบ้างที่ต้องการใช้งบประมาณ และต้องให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ

ของหน่วยงาน โดยในส่วนของแผนปฏิบัติการ ต้องพิจารณากรอบทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ศาสตร์ การเคหะแห่งชาติที่ประกาศใช้ (ดาวนโหลดรายละเอียดข้อมูลจาก นผ.) ประกอบการขอตั้งงบประมาณ

2) รวบรวมร่างงบประมาณและแผนปฏิบัติการของ ลข. ลงในแบบฟอร์มที่ บป. กำหนด ประชุมพิจารณาร่างงบประมาณและแผนปฏิบัติการของ ลข. พิจารณาเป็นรายการ โดยชี้แจงเหตุผล การขอตั้ง โดย ผอ.ก.ลข. เป็นประธานอนุมัติในการพิจารณาปรับลด/เพิ่มงบประมาณ ภายในกอง ลข.

3) สรุปรายการและแผนปฏิบัติการ ปรับปรุง ลด/เพิ่ม ร่างขอตั้งงบประมาณใน ภาพรวมกอง ลข. ตามที่ได้รับอนุมัติจาก ผอ.ก.ลข. โดยจัดทำลงในแบบฟอร์มตามที่ บป. กำหนด และส่ง ผู้รับผิดชอบประจำฝ่ายตามกำหนด

4) ผอ.ก. พิจารณางบประมาณขั้นต้นของทุกกองใน อก. และเรียกประชุมทุกกอง เพื่อพิจารณางบประมาณประจำฝ่ายก่อน หลังจาก ผอ.ก. อนุมัติงบประมาณตามที่ขอตั้งแล้ว ผู้รับผิดชอบ ประจำฝ่ายจะดำเนินการแก้ไขงบประมาณและแผนปฏิบัติการตามที่ได้รับอนุมัติ

5) เมื่อผ่านการพิจารณางบประมาณภาพรวมฝ่าย อก. แล้ว ผู้รับผิดชอบประจำฝ่าย จะนำข้อมูลมาแก้ไขตามที่ประชุมอนุมัติงบประมาณของฝ่าย และหลังจากดำเนินการแก้ไขงบประมาณ เรียบร้อยแล้ว ผู้รับผิดชอบประจำฝ่ายจะดำเนินการจัดทำแฟ้มงบประมาณส่ง นผ., บป. และทุกกองใน อก. โดย อก. จะแจ้งทุกงานในกองเพื่อรับทราบงบประมาณและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6) บป. จะนำงบประมาณของ อก. เข้าประชุมการขอตั้งงบประมาณประจำปีของ กคช. ต่อไป และหลังจากดำเนินการในขั้นตอนของ บป. เสร็จเรียบร้อยแล้ว บป. จะมีบันทึกถึงทุกฝ่าย เพื่อให้ ทราบถึงงบประมาณที่ได้รับอนุมัติของแต่ละหน่วยงานว่าได้รับอนุมัติตามที่ขอตั้งหรือไม่ หากไม่ได้รับตามที่ขอ ตั้งผู้รับผิดชอบประจำฝ่ายจะดำเนินการแจ้งทุกกองภายในฝ่ายเพื่อตรวจสอบทุกรายการ และแก้ไขจำนวนเงิน ที่ได้รับอนุมัติใหม่ให้ถูกต้อง ตามรายการที่ได้รับอนุมัติจากทาง บป. และนำข้อมูลที่ได้รับอนุมัติทั้งหมดบันทึก ข้อมูลที่ได้รับในแบบคำขอตั้งงบประมาณทำการประจำปี EXCEL TEMPLATE และทำหนังสือเสนอ ผอ.ก. ลงนาม พร้อมส่งแผ่นบันทึกข้อมูลให้ บป. เพื่อดำเนินการโหลดข้อมูลลงระบบต่อไป

4.2 การโอนงบประมาณประจำปี

กรณีงบประมาณของกองไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายให้ดำเนินการ ดังนี้

1) ตรวจสอบงบประมาณจากระบบ ERP ก่อนว่ามีรายการใดที่ต้องการโอนเข้าและ มีรายการใดที่ต้องการโอนออก โดยตรวจสอบจากยอดจำนวนเงินคงเหลือของแต่ละรายการว่าสามารถโอน ไปเพิ่มเติมในรายการที่ต้องการขอโอนได้หรือไม่

2) หลังจากเลือกรายการที่ต้องการโอนออกได้แล้ว ธก.ลข. จะทำหนังสือเสนอ ผอ.ก.ลข. เพื่อนำเสนอ ผอ.ก. หรือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจอนุมัติการโอนงบประมาณต่อไป

3) ได้รับอนุมัติการโอนงบประมาณแล้ว ให้ ธก.ลข. ดำเนินการจัดส่งหนังสือที่ได้รับ อนุมัติงบประมาณ พร้อมแบบการโอนงบประมาณ (กรอกข้อมูลการโอนงบประมาณ เสนอ ผอ.ก. ลงนามใน แบบฟอร์ม) และกรอกข้อมูลการโอนผ่านระบบ ERP ได้ในรายการที่อยู่ในหมวดเดียวกัน หากโอนงบประมาณ ต่างหมวดต้องนำเสนอ รพว. หรือที่กำกับดูแลสายงานพิจารณาอนุมัติก่อนนำส่ง บป. เพื่อดำเนินการบันทึก เข้าระบบ ERP ต่อไป

4) เก็บเรื่องเข้าแฟ้มโอนงบประมาณ

4.3 การตัดจ่ายงบทำการและงบลงทุน

การตัดจ่ายงบประมาณทุกรายการทั้งงบทำการและงบลงทุน ดำเนินการดังนี้

- 1) บันทึกขออนุมัติใช้งบประมาณตามเอกสารการใช้จ่ายงบประมาณว่าจะใช้งบประมาณรายการใด
- 2) ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน ดำเนินการตัดจ่ายในระบบ ERP
- 3) พิมพ์เอกสารการตัดจ่ายงบประมาณเสนอ ผอ.ก.ลช. หรือ ผอ.อก. ลงนามตามอำนาจอนุมัติงบประมาณ
- 4) บันทึกรายการตามเอกสารการตัดจ่ายในระบบคุมงบประมาณ
- 5) ออกเลขการตัดจ่ายในทะเบียนส่งเอกสาร
- 6) ส่งเอกสารให้ บช. / บป. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 7) ติดตามเรื่องที่ ตจ.บช. กรณีส่งจ่ายเป็นเช็ค
- 8) นำเช็คไปชำระตามรายการที่ขอตัดจ่าย แล้วนำใบเสร็จมาส่งให้ ตจ.บช. ดำเนินการต่อไป

4.4 กันเงินเหลือปี

การกันเงินเหลือปีทั้งงบทำการและงบลงทุน ดำเนินการดังนี้

- 1) ทำหนังสือขอกันเงินเหลือปี
- 2) ทำการกันเงินในแบบฟอร์มของระบบ ERP
- 3) ส่งหนังสือพร้อมแบบฟอร์มฯ ให้ บป. ดำเนินการอนุมัติการกันเงินเหลือปี
- 4) เก็บสำเนาเรื่องเข้าแฟ้ม

4.5 ตรวจสอบงบประมาณ

ทุกวันที่ 1 – 5 จะต้องดำเนินการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายในระบบ ERP (ของทุกสิ้นเดือน) เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายและใช้ประกอบการจัดทำรายงานฯ

5. การบริหารงานบุคคล

5.1 การทำงานล่วงเวลา

กรณีปกติ

การขออนุมัติทำงานล่วงเวลา/ทำงานในวันหยุด/ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด

- 1) ตรวจสอบงบประมาณของหน่วยงาน
- 2) ทำหนังสือขออนุมัติทำงานฯ พร้อมแบบพิมพ์ขออนุมัติทำงานฯ (กคช.บร.17) ก่อนเสนอ ผอ.ก.ลช. หรือ ผอ.อก. หรือ ผช.ผว. หรือ รผว. และ ผว. อนุมัติ (ตามจำนวนชั่วโมง/จำนวนเงินที่ขอทำงาน)

การขออนุมัติเบิกค่าทำงานล่วงเวลา/ทำงานในวันหยุด/ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด

- 1) ทำหนังสือขออนุมัติเบิกเงิน พร้อมแบบพิมพ์รายงานผลการทำงานล่วงเวลา (กคช.บร.45) เสนอ ผอ.อก. หรือผู้มีอำนาจการอนุมัติ เพื่อรับทราบผลการทำงานตามจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานล่วงเวลา
- 2) ให้ผู้ที่ทำงานล่วงเวลาลงชื่อในแบบพิมพ์ขอเบิกเงินใน กคช.บร.48
- 3) ตัดงบประมาณในระบบ ERP และเสนอ ผอ.ก.ลช., ผอ.อก., ผช.ผว., รผว. หรือ ผว. ตามอำนาจการอนุมัติ เพื่อรับทราบผลการทำงานก่อนส่ง กง.บช. ดำเนินการ
- 4) เก็บสำเนาเรื่องเข้าแฟ้ม

กรณีขออนุมัติพร้อมเบิก

ดำเนินการจัดทำบันทึกขออนุมัติทำงานล่วงเวลา/ทำงานในวันหยุด/ทำงานล่วงเวลาในวันหยุดพร้อมเบิกเงิน และแบบพิมพ์ตามรายละเอียดกรณีปกติข้างต้น ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ กคช. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติการขออนุมัติทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุด ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด และการขอเบิกจ่าย พ.ศ.2563

5.2 การลงบันทึกการลาในระบบ ERP

การขออนุมัติการลาต่าง ๆ

- 1) กรอกแบบฟอร์มขออนุมัติการลา ก่อนเสนอ ผอ.ก.ลช. อนุมัติ
- 2) ลงบันทึกและตัดวันลาในระบบ ERP
- 3) สรุปรายงานการลาประจำเดือน และเสนอ ผอ.ก.ลช. อนุมัติ ก่อนส่ง ทบ. ดำเนินการ
- 4) เก็บสำเนาเรื่องเข้าแฟ้ม

6. งานรายงานผลการดำเนินงาน

- 1) รายงานประมาณการรายรับและรายงานแผนลดค่าใช้จ่าย
- 2) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
- 3) รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลฯ (IPA)
- 4) รายงานการควบคุมภายใน
- 5) รายงานการบริหารความเสี่ยง (ถ้ามี)
- 6) การจัดซื้อ – จัดจ้างประจำปี

การจัดทำรายงานดังกล่าวข้างต้นกอง ลช. จะดำเนินการเมื่อฝ่าย อก. รับเรื่องจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อให้จัดทำรายงานเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะกำหนดระยะเวลาส่งรายงานฯ ไว้ชัดเจน และผู้รับผิดชอบประจำฝ่าย จะดำเนินการเขียนทุกกองในฝ่าย อก. ให้ส่งรายงานต่าง ๆ ดังกล่าวพร้อมกำหนดวันส่งรายงานให้ผู้รับผิดชอบประจำฝ่ายภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำรายงานต่าง ๆ มาประมวลผลและรวบรวมจัดทำรายงานฯ ในภาพรวมฝ่าย ก่อนจัดทำหนังสือเสนอ ผอ.อก. ลงนามส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องภายในเวลาที่กำหนดต่อไป

7. รายงานอื่น ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ ร้องขอ (นอกเหนือจากงานแผนและงบประมาณ)

เช่น รายงานแบบชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงจากการทำงาน รายงานแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานข้อมูลสำหรับปรับปรุงสถาปัตยกรรมองค์กรของ กคช. การจัดทำเนื้อหาชุดองค์ความรู้ห้องสมุดชีวิต E-Library ประจำปี 2566 ที่เชื่อมโยงกับห้องสมุดชีวิต E-Library กระทรวง พม. การตอบแบบสำรวจของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ฯลฯ

8. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น

8.1 การสนับสนุนของข้าราชการสำหรับหน่วยงานภายนอกตามที่หน่วยงานภายใน กคช. ร้องขอ

8.2 การเข้าร่วมประชุมงาน/กิจกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

งานเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการเป็นงานที่ใกล้ชิดผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก พร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อการขับเคลื่อนงานขององค์กรให้สามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เลขานุการจึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองแห่งเครื่องจักรที่ทำให้งานขององค์กรดำเนินไปด้วยดี มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารหรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กรและเป็นผู้เชื่อมโยงผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งบุคคลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

1. ประเภทของเลขานุการผู้บริหาร แบ่งเป็น 2 ประเภท

1) เลขานุการผู้ว่าการ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการของหัวหน้าหน่วยงานขององค์กร (ปฏิบัติงานในรูปแบบทีมงานเลขานุการผู้ว่าการ)

2) เลขานุการผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการของผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย เลขานุการรองผู้ว่าการ เลขานุการผู้ช่วยผู้ว่าการ

2. หน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร แบ่งตามประเภทงาน ดังนี้

2.1 งานประจำ

1) รับคำสั่งจากผู้บริหารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรงจากบันทึกสั่งการทางโทรศัพท์ และจาก Application ต่าง ๆ

2) รับ – ส่ง เอกสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

3) ร่าง – โต้ตอบทั้งหนังสือภายในและภายนอก

4) ตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอผู้บริหารให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

5) กลั่นกรองงาน ประสานขอรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

6) ศึกษาหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

7) สรุปรายละเอียดที่สำคัญของหนังสือที่จะนำเสนอผู้บริหาร

8) ติดต่อนัดหมายกับบุคคล หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

9) งานติดตามผลการดำเนินการตามสั่งการของผู้บริหาร

10) เตรียมข้อมูลการประชุม และบันทึกการรายงานการประชุม

- 11) เตรียมการเดินทาง จัดเตรียมเอกสารประกอบการเบิกค่าใช้จ่าย
- 12) จัดเก็บ/ค้นหาเอกสาร
- 13) งานต้อนรับ และรับรองแขกของผู้บริหาร ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 14) บริหารจัดการในการจัดเตรียมงาน ข้อมูลเอกสารให้ผู้บริหารในการประชุมทั้งภายในและภายนอก

15) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานอำนวยความสะดวก

- 1) อำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานทุกด้าน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือมีข้อขัดข้องใด ๆ โดยไม่ปล่อยให้เวลาเสียไปโดยเปล่าประโยชน์
- 2) วางแผนการทำงาน โดยกำหนดแผนตามรายไตรมาส หรือกำหนดเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ให้สอดคล้อง และความเหมาะสมของเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ เช่น การนัดหมาย การประชุม การเดินทางราชการ เป็นต้น
- 3) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เพื่อช่วยให้งานมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลา และค่าใช้จ่าย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ
- 4) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงให้ความช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้บริหาร รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนการพิจารณาของผู้บริหาร

2.3 งานพัฒนาและเตรียมความพร้อมเลขานุการผู้บริหาร

เลขานุการผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ทนต่อเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวกับงานเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ ศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพ มีความทันสมัยในงานการให้บริการผู้ติดต่อ เก็บหรือรักษาความลับเป็นอย่างดี เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้บริหาร และตนเอง

การปฏิบัติงานประเภทต่าง ๆ ตามหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร สามารถรวบรวมรายละเอียดเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในแต่ละงานได้ 7 ประเภท ดังนี้

1. การรับคำสั่งจากผู้บริหารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรงจากบันทึกสั่งการจากโทรศัพท์/โทรสาร และจาก Application

1.1 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารเรียกไปสั่งการ เลขานุการที่ดีควรเตรียมพร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

- 1) เตรียมกระดาษ ดินสอ ปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (เลขานุการที่ดีควรเตรียมอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นพร้อมตลอดเวลา)

2) บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะขณะที่ผู้บริหารสั่งข้อความ อาจจะทำให้ลืมข้อความหรือข้อมูลที่สั่งการได้ เมื่อผู้บริหารสั่งข้อความแล้วเสร็จ หากไม่เข้าใจประเด็นใดควรสอบถามทันที และกรณีที่สามารถดำเนินการได้ควรทบทวนคำสั่งโดยย่อให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง เพื่อความครบถ้วนถูกต้องของการปฏิบัติงาน

3) กรณีเป็นงานที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บริหารถึงกำหนดเวลาของงาน เช่น กำหนดเวลาของงานอย่างรวดเร็ว หรืออย่างช้าที่สุดเป็นวัน เวลาใด พร้อมต้องรายงานความคืบหน้าของงานทราบด้วย

4) กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบถึงคำสั่งของผู้บริหาร ควรแจ้งปรึกษาหารือผู้บริหารเพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่สามารถหาหรือได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีเร่งด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บริหารอยู่ระหว่างประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผล ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารให้มากที่สุด พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

1.2 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกงานของผู้บริหาร

ปกติแล้วผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บริหารและได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นบันทึกภายในหนังสือราชการ ทางโทรสาร อีเมล หรือจาก Application ต่าง ๆ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งการด้วยวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2) เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่ควรถาม ไม่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง โดยไม่ต้องสอบถามให้เกิดความรำคาญ

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้ ต้องนำเรียนผู้บริหารเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

1.3 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บริหาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บริหารไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวเลขานุการเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้งในประเทศทางไกลจากต่างประเทศ และโทรศัพท์มือถือ (จาก Application ต่าง ๆ) ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บริหารตลอดเวลา และมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1) จัดเตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกาไวใกล้โทรศัพท์เสมอ ๆ กรณีโทรศัพท์มือถือผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้อย่างมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็อาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถบรรลุผลได้

2) ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจนและบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บริหารสั่งข้อความแล้วเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บริหารทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3) ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

1.4 วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้บริหาร และตัวของเลขานุการเองด้วย

1.5 มารยาทในการใช้โทรศัพท์

- 1) การต่อสายโทรศัพท์ หากต่อสายผิด ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิด ไม่ควรวางสายไปเลย ๆ
- 2) ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล ในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน อาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน (ยกเว้นเป็นเรื่องด่วน)
- 3) ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
- 4) ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
- 5) ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเลย ๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
- 6) ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
- 7) ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง
- 8) ไม่ควรเปิดลำโพงโทรศัพท์ หากโต๊ะทำงานอยู่ในบริเวณเดียวกันกับผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นการรบกวนการปฏิบัติงานของผู้อื่นได้

1.6 การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บริหารทั้งการรับสายเข้าและต่อออก และการโต้ตอบทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1.6.1 การรับโทรศัพท์

1) รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังเป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับทำให้วางสายไปเสียก่อน และหากกรณีเป็นเรื่องสำคัญ จะทำให้เกิดความเสียหายได้

2) เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” และบอกชื่อพร้อมสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมามีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3) การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

4) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้รับทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ติดต่อมาต้องรอนาน หากผู้รับไม่สามารถรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าผู้รับกำลังติดภารกิจโดยอยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสาย หรือให้ติดต่อกลับ หรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5) กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง (กรณีที่ผู้บริหารอยู่ ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบชื่อและหน่วยงานของผู้ติดต่อมา ตัวอย่าง เช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจจะใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ... รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บริหารยินดีรับสายนั้นก็สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บริหาร ซึ่งต้องระงับกรณีการโอนแล้วสายหลุด แต่ในกรณีที่ผู้บริหารไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง หรือแจ้งว่าท่านมีประชุมเร่งด่วนและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6) กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ เลขานุการต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันทีว่าผู้บริหารไม่อยู่ และควรบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่...” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ...” เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ หรืออาจติดต่อทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น นอกจากนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบว่า ยินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงใจ เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบสนองปัญหาบางเรื่อง หรืออื่นๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7) กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บริหารติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียด ชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8) การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรขอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามกองเลขานุการ ฝ่ายอำนวยการกลาง

1.6.2 การต่อโทรศัพท์

1) มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น “สวัสดีค่ะ”(ครับ) ดิฉัน(ผม) ระบุชื่อ...จาก (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

2) การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3) กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บริหาร หลังจากแนะนำตนเองและหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลนั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวัน เวลา สถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้ว จดบันทึกไว้เพื่อนำเรียนให้ผู้บริหารทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

4) จบการสนทนาด้วยคำว่า “ขอบคุณ” หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

2. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ดังนั้น เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทีศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะ และจิตใจของผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งมีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

2.1 เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตรให้ผู้มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

2.2 ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงอาการรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบียดเบียนราคาญให้ปรากฏ

2.3 การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และเร่งปฏิบัติการกิจให้เสร็จ หากไม่ใช่ภารกิจสำคัญควรละวางเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

2.4 กรณีที่ผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน

2.5 ใช้ความสามารถที่จะสรุปบรรทัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไมตรีอันดีจะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บริหารหรือไม่ หรือเรียนถามผู้บริหารในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าบุคคลประเภทใดบ้างที่ไม่ประสงค์ให้เข้าพบ เพื่อจะได้หาวิธีการแจ้งผู้ที่มาติดต่อ โดยไม่ให้

ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็นกรณี ๆ และวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่ผู้มาติดต่อทราบแล้วว่าผู้บริหารอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมจึงเข้าพบไม่ได้ เลขานุการต้องหาสาเหตุที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บริหาร

2.6 กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บริหารให้เข้าพบได้ หากผู้บริหารยังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างรอพบผู้บริหาร หากเลขานุการมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้มาติดต่อว่า เมื่อผู้บริหารพร้อมให้เข้าพบจะรีบเรียนเชิญทันที

3. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพงานเลขานุการด้านการจัดทำนัดหมาย ดังนี้

3.1 ควรจัดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและจะต้องกระทำอย่างรอบคอบ ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

3.2 การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ-นามสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลา สถานที่ที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บริหารในการรับนัด

3.3 การขอนัดหมายให้ผู้บริหารพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและจัดกำหนดเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย

3.4 กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยไม่ได้นัดหมาย เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

1) กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บริหารอยู่ภายในหน่วยงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ว่าสมควรจะให้พบผู้บริหารหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายภายนอก ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาจาสุภาพและคำพูดที่สุภาพให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บริหารติดภารกิจสำคัญไม่อาจให้เข้าพบได้ ขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายใหม่ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้ง ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรให้เข้าพบ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ทั้งนี้ เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้ที่มาติดต่อ รวมทั้งขอทราบเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบในภายหลัง

2) กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บริหารไม่อยู่ในหน่วยงาน ควรขอทราบชื่อนามสกุล เรื่องที่ขอเข้าพบผู้บริหาร และบันทึกนำเรียนให้ผู้บริหารทราบในภายหลัง

3) กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลาหรือก่อนเวลาหากผู้บริหารสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น เลขานุการควรทักทายโดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าจะได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้าน

ที่ดีเช่น “สวัสดีค่ะ(ครับ)” คุณ... ที่นัดไว้ใช่หรือไม่คะ(ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ(ครับ) ดิฉัน(ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่า... มาถึงแล้ว และจะรับเครื่องดื่มอะไรหรือไม่คะ (ครับ) เป็นต้น

4) การเรียนให้ผู้บริหารทราบถึงกำหนดการนัดหมาย หากผู้บริหารอยู่เพียงลำพังอาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนข้อความสั้นๆ นำเรียนและอาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

5) กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือพิจารณาเห็นว่าใช้เวลานานเกินสมควรและผู้บริหารมีภารกิจอื่นที่ต้องดำเนินการ เช่น มีนัดหมายคิวต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บริหารทราบ

6) เลขานุการควรเป็นบุคคลที่ช่างสังเกตและจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

4. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่าง ๆ

เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรอบรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

4.1 จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และขวนขวายหาอุปกรณ์ เอกสาร หนังสืออ้างอิงต่าง ๆ หรือทาง Google Chrome มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ เอกสารหรือหนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หลักเกณฑ์และข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ในส่วนราชการไทย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ เป็นต้น

4.2 การให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง เลขานุการไม่ควรจะหาคำตอบ ควรเรียนให้ผู้บริหารทราบตามความเป็นจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะเร่งหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลที่ผิด ๆ แก่ผู้บริหารเพื่อแสดงว่าตนเองเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้เกิดผลเสียแก่ผู้บริหารเมื่อนำข้อมูลที่ได้ไปบอกกล่าวกับบุคคลอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นเรื่องเสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่เลขานุการ

4.3 สามารถสืบค้นหาข้อมูลจากเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยจะต้องเรียนรู้วิธีการในการสืบค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น

4.4 เลขานุการต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้อีเมล (E-mail) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานให้มากที่สุด

5. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร

5.1 การเสนอหนังสือ

การเสนอหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2548) และฉบับที่ 4 พ.ศ.2564 คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นหน่วยงานเจ้าของเรื่องเรียบร้อยแล้ว เพื่อเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงนาม ทั้งนี้ การเสนอหนังสือให้เสนอตามสายการปฏิบัติงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

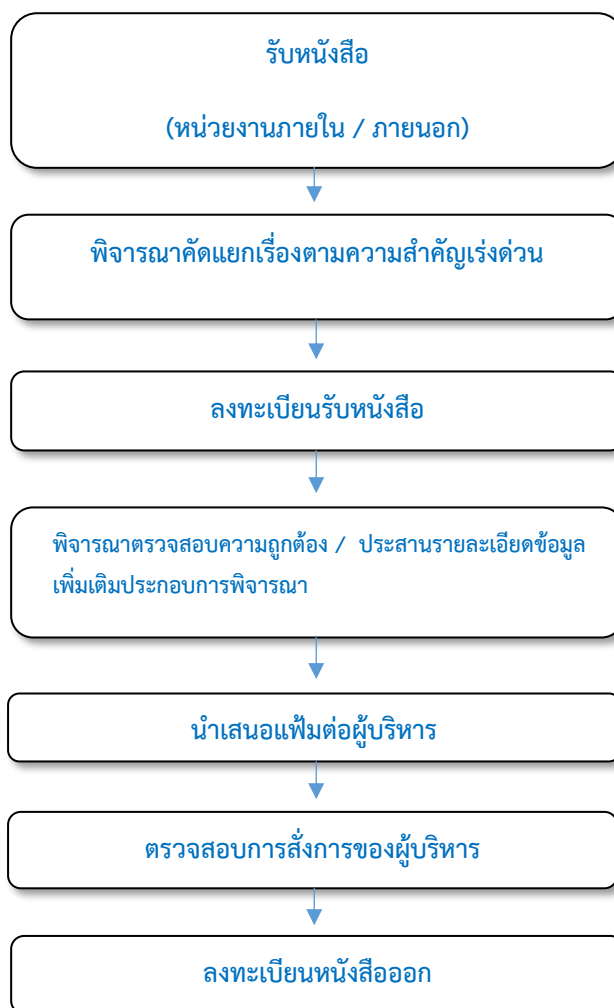
1) เรื่องที่มีการกำหนดชั้นความเร็วหรือเฉพาะเจาะจงถึงบุคคลให้เสนอโดยตรง แต่ต้องรายงานให้ผู้บริหารทราบ

2) เรื่องที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง กำหนดไว้โดยเฉพาะ เช่น เรื่อง ร้องเรียน การกล่าวหา หรืออุทธรณ์คำสั่งต่อผู้บริหารชั้นเหนือขึ้นไป

วิธีเสนอหนังสือ เลขานุการควรแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทเสียก่อน เช่น เรื่องลับ เรื่องด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน เรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตามลำดับความสำคัญว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มเสนอเอกสารเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่องแต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า เรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการพิจารณาให้เสร็จก่อน ในกรณีที่มีหนังสือเสนอพิจารณาмаก ควรแยกเป็นประเภทละแฟ้ม หากมีหนังสือเสนอพิจารณาน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันได้

การจัดหนังสือเสนอ ให้จัดเพื่อสะดวกในการพิจารณาโดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อม และต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อพลิกดูได้ทันที ลักษณะการจัดเรียงหนังสือเสนอให้เรียงลำดับขึ้นมาเมื่อมีการบันทึกขึ้นใหม่ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ เมื่อเรื่องไปถึงผู้บริหารจะเห็นบันทึกที่เสนอหลังสุดก่อน ส่วนต้นเรื่องหรือลำดับการผ่านเรื่องตามสายการบังคับบัญชาจะอยู่หลังสุดตามลำดับขึ้นมา และเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านขึ้นมาตามลำดับจะระบุหมายเลข 1 2 3 กำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้ ถ้าเรื่องที่เสนอมียหลายแผ่นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และป้องกันการสูญหาย ให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือ โดยให้เย็บทางด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

5.2 ขั้นตอนการเสนอบันทึกหรือหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร



ในส่วนของการดำเนินการการนำเสนอหนังสือของเลขานุการผู้บริหาร มีขั้นตอนการเสนอหนังสือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือจากหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก

การลงรับหนังสือมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นหลักฐานในการยืนยันการรับหนังสือเข้า
2. ป้องกันหนังสือสูญหาย
3. ง่ายต่อการสืบค้น เมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือ
4. ทำให้งานสารบรรณเป็นระบบ

การรับหนังสือจากหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอกของเลขานุการเพื่อนำเสนอผู้บริหาร มีดังนี้

1. เลขานุการผู้บริหารรับหนังสือจากหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก โดยธุรการผู้บริหารเป็นหน่วยงานนำเสนอ จะเป็นหนังสือที่นำเสนอตามอำนาจการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูงตามลำดับ (ผู้ช่วยผู้ว่าการ, รองผู้ว่าการ และผู้ว่าการ)

2. เลขานุการผู้บริหาร รับหนังสือจากหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอกที่เป็นเรื่องลับ หรือเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล โดยกองบริการกลาง ฝ่ายอำนวยการกลาง (กล.อก.) หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นหน่วยนำเสนอโดยตรงกับเลขานุการผู้บริหาร โดยไม่ผ่านธุรการผู้บริหาร (ซึ่งการเปิดของลับ เลขานุการผู้บริหารไม่ควรเปิดก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บริหาร)

ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณาคัดแยกประเภทหนังสือ จัดลำดับความสำคัญ ชั้นความเร่งด่วน เรื่องลับ และเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา เพื่อดำเนินการก่อน - หลัง

เมื่อเลขานุการผู้บริหารรับหนังสือจากธุรการผู้บริหาร หรือหน่วยงาน กล.อก. หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอแล้ว เลขานุการผู้บริหารจะต้องพิจารณาคัดแยกประเภทของบันทึกหรือหนังสือ ดังนี้

1. เรื่องด่วนที่สุด ด่วนมาก และด่วน ให้แยกออกปฏิบัติโดยเร็วตามลำดับความเร่งด่วนดังนี้
 - 1) ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
 - 2) ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
 - 3) ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ทั้งนี้ เมื่อเลขานุการได้รับเรื่องดังกล่าวแล้วให้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาทันที

2. เรื่องลับ ให้แยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 นำใส่ซองประทับ “ลับ” กิ่งกลางด้วยหมึกสีแดงบนและล่างของหนังสือ หรือใช้ใบปกเอกสารลับ ปิดทับเอกสารเพื่อป้องกันผู้อื่นลอบดูข้อความภายในและเพื่อเป็นการเตือนให้ระมัดระวังถึงการรักษาความปลอดภัยแก่เอกสารแต่ละชั้นความลับ

3. เรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ให้แยกออกปฏิบัติและนำเสนอภายในกำหนดระยะเวลา
4. เรื่องอื่น ๆ ให้พิจารณาและจัดเรียงลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอนุมัติ ลงนามสั่งการ หรือเพื่อทราบ

ขั้นตอนที่ 3 การลงทะเบียนรับหนังสือ

เมื่อได้รับหนังสือจากธุรการผู้บริหาร กล.อก. หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และได้ดำเนินการคัดแยกประเภทของหนังสือแล้ว เลขานุการผู้บริหารจะลงทะเบียนรับหนังสือแยกตามประเภทของหนังสือ ก่อน - หลัง ลงทะเบียนในสมุดทะเบียนหนังสือรับ และลงทะเบียนรับทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

1. ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศ. ให้ลง วัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน
2. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขกำกับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในการรับหนังสือ
3. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
4. ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน พ.ศ. ของหนังสือที่รับเข้ามา
5. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือหน่วยงาน หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่งระบุ

6. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อหน่วยงาน หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีการระบุ

7. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ (ระบุว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร)

8. การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น เช่น อนุมัติ ลงนาม สั่งการ หรือเพื่อทราบ

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง กลั่นกรอง และสรุปเนื้อหาของหนังสือที่นำเสนอ โดยแยกรายละเอียด ดังนี้

1. หนังสือที่ต้องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ สั่งการ หรือลงนาม ซึ่งผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ ได้มอบหมายงานให้ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ มีอำนาจสั่งการ และปฏิบัติราชการแทนเฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามคำสั่ง กคช. ที่ จ.262/2565 ลงวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2565 และหนังสือมอบอำนาจเฉพาะของผู้บริหารแต่ละท่าน (คำสั่งและหนังสือมอบอำนาจจะเปลี่ยนแปลงตามการมอบหมายงานของผู้ว่าการ เลขานุการผู้บริหารควรติดตามและตรวจสอบสม่ำเสมอ)

เรื่องปกติตามอำนาจจากคำสั่งดังกล่าวให้นำเรียนผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ สั่งการ และลงนาม โดยก่อนนำเสนอควรจัดเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาให้พร้อมและต้องจัดให้เป็นระเบียบ เพื่อพลิกดูได้ทันที การจัดเรียงเอกสารนำเสนอให้เรียงลำดับขึ้นมา เมื่อมีการนำเสนอขึ้นมาใหม่ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับเพื่อสะดวกในการพิจารณา ส่วนการนำเสนอแรกจะอยู่หลังสุด และเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริหารในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านมามาตามลำดับจะใส่หมายเลข 1 2 3 กำกับเรื่องที่เสนอก่อนได้ และควรตรวจสอบความถูกต้อง อำนาจการอนุมัติ โดยปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่นำเสนอพร้อมแนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุปรายละเอียดความเป็นมาของเรื่องแบบย่อเพื่อประกอบการพิจารณา หากเรื่องใดมีข้อมูลหรือรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องควรติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทบทวนและแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการต่อไป

หนังสือบางเรื่องก่อนนำเสนอผู้บริหารต้องผ่านความเห็นจากฝ่ายบริหารการเงินและงบประมาณ (บป.) พิจารณาก่อน เลขานุการผู้บริหารควรพิจารณาว่ามีการผ่านความเห็นจากหน่วยงานดังกล่าวพิจารณาหรือไม่ เช่น เรื่องการจัดซื้อครุภัณฑ์ เรื่องการเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการใช้งบประมาณ เป็นต้น หรือเรื่องที่ต้องผ่านการพิจารณาของฝ่ายกฎหมาย (กม.) เช่น คำสั่ง กคช. ที่ จ. หนังสือมอบอำนาจ เรื่องที่ต้องพิจารณาให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อบังคับ กฎ ระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เสนอ เป็นต้น

2. เรื่องสำคัญ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน และเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ให้เร่งสรุปเรื่องและนำเสนอโดยเร็ว ให้เลขานุการผู้บริหารพิจารณาหนังสือว่ามาจากหน่วยงานใด ให้พิจารณาเรื่องใดหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ หรือต้องลงนามแจ้งหน่วยงานใด หากรายละเอียดที่ส่งมาไม่ละเอียด เอกสารไม่ครบถ้วน ต้องเร่งติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และสรุปเนื้อหาอย่างย่อ รวมทั้งแนบเอกสารสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนก่อนนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาเป็นการด่วน หากผู้บริหารติดภารกิจหรือไม่อยู่ในหน่วยงาน ควรสำเนาเรื่องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการล่วงหน้าไปก่อน หรือ

กรณีที่เป็นเรื่องด่วนที่ต้องลงนามไปหน่วยงานภายนอก หรือสั่งการด่วนควรนำเรื่องเสนอผู้บริหารตามลำดับอาวุโส (ตามคำสั่งมอบหมายอำนาจ) พิจารณาสั่งการ หรือลงนามแทน

3. **เรื่องลับ** ควรปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517 นำใส่ซองประทับ “ลับ” กึ่งกลางด้วยหมึกสีแดงบนและล่างของหนังสือ หรือใช้ใบปกเอกสารลับ ปิดทับเอกสารเพื่อป้องกันผู้อื่นลอบดูข้อความภายใน และเพื่อเป็นการเตือนให้ระมัดระวังถึงการรักษาความปลอดภัยแก่เอกสารแต่ละชั้นความลับก่อนนำเสนอผู้บริหาร หากเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาหรือรายละเอียดมาก ควรสรุปความเป็นมาของเรื่องเพื่อสะดวกในการพิจารณาก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ (ทั้งนี้ เรื่องลับต้องได้รับอนุญาตจากผู้บริหารให้เปิดซองและสรุปเรื่องได้)

4. **เรื่องที่ต้องลงนามถึงหน่วยงานภายนอก** ควรพิจารณาความถูกต้องของ รายละเอียดเนื้อหาและความถูกต้องคำถูก - ผิดของตัวอักษร ตัวเลข รวมทั้งรายละเอียดหนังสืออ้างอิง สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) หากไม่เรียบร้อยหรือไม่ถูกต้องควรเร่งแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหารลงนามต่อไป

การทำสำเนาเอกสาร

สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับ จากสำเนา คู่ฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารเพิ่มเติม มีวิธีทำสำเนาเอกสารได้ 4 วิธี คือ

1. วิธีคัดลอกจากต้นฉบับ เป็นการคัดลอกคำต่อคำให้ถูกต้องตามต้นฉบับเดิม
2. วิธีถอด หรือจัดทำพร้อมต้นฉบับ โดยการพิมพ์พร้อมสำเนา ด้วยการใช้กระดาษ

คาร์บอน

3. วิธีถ่ายจากต้นฉบับ ด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร
4. วิธีอัดสำเนา ด้วยการโรเนียว หรือพิมพ์ออฟเซต

การทำสำเนาคู่ฉบับ คือ เอกสารที่จัดพิมพ์พร้อมต้นฉบับ สำเนาเอกสารแรกจะถือเป็น สำเนาคู่ฉบับ ผู้เสนอเรื่องจะลงลายมือชื่อที่ต้นฉบับและลงชื่อย่อที่สำเนาคู่ฉบับ โดยจะประทับตราประทับชื่อผู้พิมพ์ และหน่วยงานเจ้าของเรื่องไว้ที่ท้ายขอบล่างขวาของหนังสือภายใน

ถ้าเป็นหนังสือภายนอก ที่สำเนาคู่ฉบับท้ายของด้านล่างขวามือจะประทับตราประทับชื่อเจ้าหน้าที่พิมพ์/ทาน และหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอตามลำดับชั้น เพื่อลงนามกำกับสำเนาคู่ฉบับเพื่อผ่านเรื่องขึ้นไปจนถึง ผู้ช่วยผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ หรือผู้ว่าการ ลงนาม

การรับรองเอกสาร ในกรณีที่ต้องการทำสำเนาเอกสารไม่ว่าจะใช้วิธีการใดก็ตาม จะต้องรับรอง “สำเนาถูกต้อง” โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่อง ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมลงชื่อตัวบรรจง ระบุตำแหน่ง และวัน เดือน ปีที่ลงนาม และควรมีคำว่า “สำเนา” อยู่กึ่งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

ขั้นตอนที่ 5 การนำเสนอแฟ้มต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ สั่งการ ลงนาม และเพื่อทราบ

ในการนำเสนอเอกสารโดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มหรือซองเรียงตามลำดับโดยแยกลักษณะความสำคัญของเรื่อง แต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า เรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการพิจารณาให้เสร็จก่อน ในกรณีที่มีหนังสือมากควรแยกเป็นประเภทละแฟ้ม ดังนี้

1. แฟ้มด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน
2. แฟ้มอนุมัติ
3. แฟ้มลงนาม
4. แฟ้มเพื่อพิจารณาสั่งการ
5. แฟ้มเพื่อทราบ
6. แฟ้มเรื่องลับ (กรณีมีหลายเรื่อง)

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจสอบสั่งการหลังจากผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ สั่งการ ลงนาม หรือเพื่อทราบแล้ว

เมื่อผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการเรียบร้อยแล้ว เลขานุการผู้บริหารจะตรวจสอบการสั่งการของผู้บริหารว่าได้สั่งการครบถ้วนหรือไม่ สั่งการอย่างไร คัดแยกลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือจากสำคัญมากไปหาสำคัญน้อย จากด่วนที่สุดไปหาเพื่อทราบ เพื่อดำเนินการก่อน - หลัง เรื่องใดที่ผู้บริหารสั่งการหรือพิจารณา เลขานุการผู้บริหารต้องบันทึกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) โดยไม่ต้องจัดทำทะเบียนหรือบัญชีใด ๆ ถือว่าเป็นการเก็บสำเนาเรื่องไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว

ขั้นตอนที่ 7 การลงทะเบียนส่งหนังสือออก

เมื่อผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการเรียบร้อยแล้วและเลขานุการผู้บริหารได้ตรวจสอบการสั่งการครบถ้วนแล้ว จึงลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยลงรายละเอียด ดังนี้

1. ลงสั่งการของผู้บริหารให้ละเอียดครบถ้วนพร้อมลงวันที่ เดือน พ.ศ. ให้ชัดเจน
2. นำส่งหนังสือเพื่อส่งออกโดยผ่านธุรการผู้บริหาร หรือ กล.อก. หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีเป็นเรื่องลับ

6. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเลขานุการ แต่เนื่องจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ได้มีการกำหนดการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูล โดยนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทำให้หน่วยงานไม่ต้องเก็บสำเนาเอกสารโดยลงสมุดทะเบียนหรือทำบัญชีใด ๆ แต่จะจัดเก็บข้อมูลโดยการบันทึกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว แต่อย่างไรก็ตามหากเลขานุการผู้บริหารจะจัดเก็บสำเนาเอกสารเพื่อสะดวกในการค้นหาก็คควรทำระบบจัดเก็บให้ดี เพื่อสะดวกในการค้นหา และง่ายต่อการเรียกใช้งาน ควรมีวิธีแยกเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

- 6.1 เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างปฏิบัติงาน
- 6.2 เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว แยกเป็น

1) เอกสารไม่จำเป็น เช่น ร่างเอกสาร หนังสือเชิญประชุม จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บ
 2) เอกสารที่มีประโยชน์ อาจเก็บไว้ 4 - 5 สัปดาห์ เพื่อใช้ปฏิบัติงานหลังจากนั้น
 ไม่ควรจัดเก็บ

3) เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่า ควรเก็บไว้ 5 - 6 ปี ขึ้นไปเพื่อใช้อ้างอิง
 4) เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีความสำคัญกับองค์กรหรือผู้บริหาร
 หากสูญหายจะมีผลเสียร้ายแรง จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บรักษาตลอดไป

6.3 เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และกฎหมายไม่บังคับ
 ให้ต้องเก็บ

7. วิธีการค้นหา คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

7.1 การค้นหาเอกสาร กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเคหะแห่งชาติ ที่
 เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น มีวิธีการค้นหา ดังนี้

- 1) เข้าที่ Data 2
- 2) เลือกโฟลเดอร์ ฝ่าย_กม.
- 3) เลือก 1. กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเคหะแห่งชาติ
- 4) เลือกหัวข้อที่ต้องการ

7.2 การค้นหาคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคหะแห่งชาติ สามารถเข้าค้นหาในระบบสาร
 บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) โดยคำสั่งแต่ละหัวข้อจะมีความหมาย ดังนี้

1) คำสั่ง ก. หมายถึง บรรดาคำสั่งการเคหะแห่งชาติ ประเภทเรื่องปกปิดหรือลับ
 ตามที่ผู้ว่าราชการกำหนด

2) คำสั่ง ข. หมายถึง บรรดาคำสั่งที่ว่าด้วยการบรรจุ การจ้าง การแต่งตั้ง การจัด
 ผู้ปฏิบัติงานเข้าตามโครงสร้างการบังคับบัญชา การอนุญาตให้ลาออก การให้ออกจากตำแหน่ง การลงโทษ
 การย้ายและสับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง และการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานและลูกจ้าง
 ซึ่งรองผู้ว่าราชการกำหนด

3) คำสั่ง ค. หมายถึง บรรดาคำสั่งที่เกี่ยวกับการคลัง

4) คำสั่ง ง. หมายถึง บรรดาคำสั่งที่เกี่ยวกับการมอบหมายให้รักษาการแทน
 ปฏิบัติราชการแทน หรือการมอบอำนาจให้ปฏิบัติกิจการเฉพาะอย่างที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกแทนผู้ว่าการ

5) คำสั่ง จ. หมายถึง บรรดาคำสั่งอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในประเภท ก.
 ประเภท ข. ประเภท ค. และประเภท ง.

วิธีการค้นหาคำสั่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มีดังนี้

- 1) เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
- 2) เลือกระบบจัดเก็บเอกสาร
- 3) ตู้ส่วนกลาง กคช.
- 4) คำสั่ง กคช. ปี 2545 - ปัจจุบัน
- 5) เลือกหัวข้อคำสั่งที่ต้องการ

งานธุรการ สารบรรณ และอำนาจการอื่น ๆ ของประจำสำนักผู้ว่าการ

ตามที่ กคช. ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร พร้อมทั้งแต่งตั้งผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป ดำรงตำแหน่งประจำสำนักผู้ว่าการ (ปสผ.) จำนวน 5 อัตรา เพื่อรับผิดชอบงานตามโครงสร้างใหม่และรับผิดชอบสนับสนุนงานตามภารกิจของ ผว. บริหารจัดการงานเฉพาะกิจและงานโครงการต่าง ๆ ตามที่ ผว. มอบหมายเพื่อให้การดำเนินงานของ กคช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับการปฏิรูปภารกิจปัจจุบันประกอบด้วย

1. สนับสนุนการดำเนินโครงการร่วมลงทุนกับภาคเอกชน (PPP) ตามที่ ผว. มอบหมาย
2. งานตรวจสอบอาคาร ตามที่ ผว. มอบหมาย
3. สนับสนุนการดำเนินการด้านการวางยุทธศาสตร์ของสายงานพัฒนาธุรกิจและกลยุทธ์องค์กร ตามที่ ผว. มอบหมาย
4. สนับสนุนการดำเนินการด้านการวางยุทธศาสตร์ของสายงานบริหารชุมชน ตามที่ ผว. มอบหมาย
5. กำกับดูแลและขับเคลื่อนโครงการห้องเช่าสำหรับผู้มีรายได้น้อยบ้านเคหะสุขประชาและเศรษฐกิจสุขประชาโครงการนำร่อง (ฉลองกรุง, รมเกล้า) จำนวน 572 หน่วย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการ
6. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กรและรายงาน ผว. พิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคของโครงการ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลโครงการนำร่องกับบ้านเคหะสุขประชา (ฉลองกรุง, รมเกล้า)
7. ทบทวน ปรับปรุง กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพในการบริหารโครงการ
8. ให้คำปรึกษาด้านการออกแบบสถาปัตยกรรม ด้านการวางผังอาคาร ด้านการตรวจสอบอาคาร ด้านงานชุมชน ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเมือง ด้านการปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ด้านงานพัฒนาสินทรัพย์ ด้านงานบริหารชุมชน
9. เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อ กคช.
10. เป็นผู้แทน ผว. เข้าร่วมประชุมตามที่ ผว. มอบหมาย
11. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายของผู้ว่าการประจำสำนักผู้ว่าการข้างต้น ลข.อก. ได้สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานเพื่อปฏิบัติงานด้านงานธุรการ สารบรรณ และอำนาจการอื่น ๆ ของประจำสำนักผู้ว่าการ ดังนี้

- 1) งานธุรการ (ขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับงานธุรการกอง ลข.อก.)
- 2) งานสารบรรณ (ขั้นตอนปฏิบัติเช่นเดียวกับงานกอง ลข.อก.)
- 3) งานอำนาจการอื่น ๆ
 - งานนัดหมาย
 - งานนำเสนอ
 - อื่น ๆ เช่น การเบิกจ่ายต่าง ๆ การจัดซื้อวัสดุสำนักงาน ฯลฯ

บทที่ 4

ความคาดหวังของผู้บริหารเพื่อพัฒนางานกองเลขานุการ

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน (IPA) ประจำปี 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนัดหมาย และความพึงพอใจของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าต่อการดำเนินงานของกอง ลข. เป็นตัวชี้วัดหลักระดับฝ่าย ออก. โดย ลข.ออก. ได้ดำเนินการทบทวนการสำรวจความพึงพอใจ ทั้ง 2 แบบ ซึ่งมีผลการสำรวจเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลในภาพรวมเพื่อนำเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนัดหมาย ประจำปี 2566

โดยมีหัวข้อสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) การรับแจ้งนัดหมาย
- 2) การแจ้งเตือนนัดหมาย
- 3) การจัดเตรียมเอกสารประกอบการนัดหมาย
- 4) การจัดทำตารางนัดหมาย
- 5) การแจ้งยืนยันนัดหมาย
- 6) มีความละเอียดรอบคอบในการจดนัดหมาย
- 7) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 8) มีกิริยามารยาทที่สุภาพและวาจาที่ไพเราะ
- 9) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 10) การให้คำปรึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูง คะแนนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.09

อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ภาพรวมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการนัดหมายเป็นอย่างดี
- 2) การนัดหมายประชุมสำคัญไม่ควรนัดหมายซ้อนกัน
- 3) ควรพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
- 4) ควรมีจำนวนเลขานุการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้บริหาร

2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า ต่อการดำเนินงานของกองเลขานุการ ประจำปี 2566 โดยมีหัวข้อสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

2.1 ความรู้ ความสามารถ

- 1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสารเพื่อนำเสนอ
- 2) ความรู้ความสามารถในการกลั่นกรองเอกสารเพื่อนำเสนอผู้บริหาร
- 3) ความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในงาน
- 4) การติดต่อ/นัดหมาย/ประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 5) การให้คำปรึกษา คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาติดต่อ

2.2 ความรับผิดชอบ

- 1) มีความซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัย
- 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 3) การตรงต่อเวลา
- 4) มีความอดทน เสียสละและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน
- 5) ปฏิบัติตนต่อผู้ที่มาติดต่อด้วยความเสมอภาค

2.3 บุคลิกภาพ

- 1) การแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย
- 2) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการทำงานและพร้อมที่จะให้บริการ
- 3) มีกิริยามารยาทที่สุภาพและวาจาไพเราะ
- 4) มีทัศนคติที่เป็นบวก
- 5) มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีทำงานเป็นทีม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองเลขานุการคะแนนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ

90.14 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ขอให้การบริการดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ทุกหัวข้อในการสำรวจความพึงพอใจ ถือเป็นความคาดหวังของผู้บริหารและเป็นส่วนสำคัญที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การรักษามาตรฐานในการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการปรับปรุงส่วนที่เป็นข้อจำกัดและพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น จะเป็นประโยชน์และช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารให้สามารถขับเคลื่อนงานตามภารกิจองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

ข้อเสนอแนะ

ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการกลาง (นายชิตีสรณ์ บุญธรรม) ในฐานะผู้บังคับบัญชากำกับดูแลและรับผิดชอบกองเลขานุการ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งจะต้องยึดหลัก 3 ประการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. **สมรรถนะหลัก (Core Competency)** ที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เกิดเป็นค่านิยมองค์กร “HOMES” ประกอบด้วย

1) “H” Happiness to All **เสริมสร้างความสุข** ทำงานด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างความสุขให้กับสังคมไทย ด้วยการขับเคลื่อนการเคหะแห่งชาติให้มีศักยภาพในการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพ

2) “O” Open to Collaborate **ประยุกต์ความร่วมมือ** ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

3) “M” Mastering to Innovate **ยึดถือนวัตกรรม** ความสนใจใฝ่รู้ สัมผัสความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ประสบการณ์ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์องค์กรทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายขององค์กร

4) “E” Efficient & Ethical Process **ประสิทธิภาพพร้อมคุณธรรม** การสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในการทำงานให้กับองค์กร พร้อมดำเนินการอย่างมีคุณธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากรภายใต้กฎหมายของประเทศ

5) “S” Service Excellence **ยกระดับบริการ** มุ่งมั่นในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม

โดยค่านิยมที่เชื่อมโยงการปฏิบัติงานของกองเลขานุการอย่างมีประสิทธิภาพคือ **Service excellence ยกระดับการบริการ** และเป็นสมรรถนะหลักโดยตรงของฝ่ายอำนวยการกลาง

2. **สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)** ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการกลาง ตำแหน่งพนักงานบริหารงานทั่วไป ตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งทุกคนจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ประกอบด้วย

2.1 งานธุรการและสารบรรณ ถือเป็นงานที่สำคัญมากและปัจจุบันมีระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ (e-doc) เป็นเครื่องมือในการทำงาน จึงต้องใช้เพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดความเชี่ยวชาญและทำให้เกิดเป็นนวัตกรรมได้ รวมถึงการเก็บข้อมูลการทำงานให้มีไว้

2.2 การเขียนรายงาน การนำเสนอ และการเขียนหนังสือราชการ ควรมีความเชี่ยวชาญและทักษะในการร่าง-โต้ตอบ ตรวจสอบหนังสือราชการของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้อง

2.3 ความละเอียดรอบคอบ ให้นำหลักการปรับปรุงกระบวนการทำงาน PDCA (Plan - Do - Check - Act) มาใช้ในการทำงานและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3. จรรยาบรรณวิชาชีพของเลขานุการ มีการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการด้านธรรมาภิบาลและตรวจสอบกรณีพิเศษตามมติคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่เลขานุการ
 - 2) ศรัทธาในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบด้วยความรักดี จริงใจ ไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงของ กคช.
 - 3) แสวงหาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความสุขุมรอบคอบเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
 - 4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อประโยชน์ของการเคหะแห่งชาติ เป็นสำคัญ
 - 5) ประพฤติตนเป็นผู้ตรงเวลา และอุทิศเวลาให้แก่งานอย่างเต็มที่
 - 6) ดูแลและใช้ทรัพย์สินของ กคช. อย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด โดยระมัดระวังมิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลือง ตลอดจนไม่นำทรัพย์สินมาใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
 - 7) รักษาความลับ ตลอดจนระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูล ไม่ใช่ข้อมูลเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องโดยมิชอบ
 - 8) ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องาน
 - 9) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อันดี มีน้ำใจและเอื้ออาทร
 - 10) ละเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นการบั่นทอนเกียรติคุณของวิชาชีพ
 - 11) ควรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย การวางตัว และมารยาทให้เหมาะสม
 - 12) เป็นผู้ที่รักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม
- ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติภูมิของงานอาชีพเลขานุการและผู้บริหาร

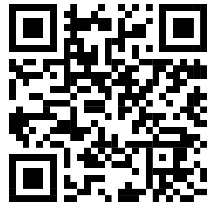
ภาคผนวก

ภาคผนวก

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
1.	โครงสร้างองค์กร		 โครงสร้างองค์กร
2.	โครงสร้างการบริหารงาน การเคหะแห่งชาติ วันที่ 5 ตุลาคม 2565		 โครงสร้างการบริหารงาน กคช.
3.	ข้อบังคับ กคช. ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2538	การลาและการจ่ายเงินเดือน หรือค่าจ้างในวันหยุดงานและ วันลา	 ข้อบังคับ กคช. ฉบับที่ 68 ลว. 22 ส.ค. 38
4.	ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2537	การจําแนกคำสั่ง การเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537	 ระเบียบ กคช. ลว. 1 พ.ย. 37
5.	1) ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2562 2) ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2563 3) ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564	การเบิกจ่ายค่ารับรองประจำ ตำแหน่งผู้บริหาร	

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
ต่อ	4) ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 18 มีนาคม 2565		ระเบียบ กคช. ลว. 27 ส.ค. 62 ลว. 6 ต.ค. 63 ลว. 25 พ.ย. 64 ลว. 18 มี.ค. 65
6.	ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 20 เมษายน 2563	วิธีปฏิบัติในการขออนุมัติ ทำงานล่วงเวลา ทำงานใน วันหยุด ทำงานล่วงเวลาใน วันหยุด และการขอเบิกจ่าย พ.ศ.2563	 ระเบียบ กคช. ลว. 20 เม.ย. 63
7.	ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2566	เงินยืมทดรอง พ.ศ.2566	 ระเบียบ กคช. ลว. 15 มิ.ย. 66
8.	ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 5 เมษายน 2565	ค่าใช้จ่ายในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการให้ ใช้โทรศัพท์เครื่องตรงโทร ออกทางไกล	 ระเบียบ กคช. ลว. 5 เม.ย. 65
9.	ระเบียบ กคช. ลงวันที่ 21 มีนาคม 2538	การอนุมัติการดำเนินงานและ การเบิกจ่ายเงินตาม งบประมาณและเงินนอก งบประมาณ พ.ศ. 2538	 ระเบียบ กคช. ลว. 21 มี.ค. 38

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
10.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.262/2565 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2565	ให้รองผู้ว่าการ รักษาการรอง ผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รักษาการผู้ช่วยผู้ว่าการ หรือ เทียบเท่า มีอำนาจสั่งการ และปฏิบัติราชการแทน ผู้ว่าการ เฉพาะหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	 คำสั่ง จ.262/2565 ลว. 27 ต.ค. 65
11.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.185/2566 ลงวันที่ 28 สิงหาคม 2566	มอบหมายอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบแทนผู้ว่าการ	 คำสั่ง จ.185/2566 ลว. 28 ส.ค. 66
12.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.005/2562 ลงวันที่ 11 มกราคม 2562	มอบหมายให้พนักงานเป็นผู้ รักษาการแทนผู้อำนวยการ ฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการกอง เคหะนครหลวง เคหะจังหวัด	 คำสั่ง จ.005/2562 ลว. 11 ม.ค. 62
13.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.025/2565 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2565	เลขประจำหน่วยงาน	 คำสั่ง จ.025/2565 ลว. 9 ก.พ. 65
14.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.100/2565 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2565	เลขประจำหน่วยงาน (เพิ่มเติม)	 คำสั่ง จ.100/2565 ลว. 10 พ.ค. 65

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
15.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.026/2565 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2565	กำหนดรหัสตัวพยัญชนะ ประจำหน่วยงานของ การเคหะแห่งชาติ	 คำสั่ง จ.026/2565 ลว. 9 ก.พ. 65
16.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.040/2565 ลงวันที่ 4 มีนาคม 2565	กำหนดรหัสตัวพยัญชนะ ประจำหน่วยงานของ การเคหะแห่งชาติ (เพิ่มเติม)	 คำสั่ง จ.040/2565 ลว. 4 มี.ค. 65
17.	คำสั่ง กคช.ที่ จ.101/2565 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2565	กำหนดรหัสตัวพยัญชนะ ประจำหน่วยงานของ การเคหะแห่งชาติ (เพิ่มเติม)	 คำสั่ง จ.101/2565 ลว. 10 พ.ค. 65
18.	คำสั่ง กคช. ที่ จ. 187/2552 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2552	การทำงานล่วงเวลา	 คำสั่ง จ.187/2552 ลว. 22 ต.ค. 52
19.	ที่ พม 5163/1015 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2566 และที่ พม 5163/1079 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2565	หลักเกณฑ์การใช้และควบคุม งบประมาณ รวมทั้ง รายการ ห้ามโอนงบประมาณทำการ ปี 2567	 หลักเกณฑ์การใช้และควบคุมงบประมาณ และ รายการห้ามโอนงบประมาณทำการ ปี 2567

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
20.	ตัวอย่างแบบพิมพ์ ใบเบิก/ พัสดุ จากคลัง และใบส่งคืน วัสดุ/ครุภัณฑ์ (กคช.สผ.107)		 ตัวอย่างแบบพิมพ์ กคช.สผ.107
21.	ตัวอย่างบันทึกแจ้งการ โอนย้ายครุภัณฑ์ (กคช.สผ.96)		 ตัวอย่างบันทึกการโอนย้ายครุภัณฑ์ กคช.สผ.96
22.	ตัวอย่างแบบพิมพ์ใบ ตรวจสอบครุภัณฑ์ (พ.017)		 ตัวอย่างแบบพิมพ์ใบตรวจสอบครุภัณฑ์ พ.017
23.	1) ตัวอย่างแบบพิมพ์ขอ อนุมัติ (กคช.บร.17) 2) ตัวอย่างแบบพิมพ์ รายงานผล (กคช.บร.45) 3) ตัวอย่างแบบพิมพ์ ขอเบิก (กคช.บร.48)	ทำงานล่วงเวลา / ทำงานใน วันหยุด / ทำงานล่วงเวลาใน วันหยุด	 ตัวอย่างแบบการขออนุมัติ/รายงานผล/ขอเบิก ค่าทำงานล่วงเวลา/ทำงานในวันหยุด/ทำงาน ล่วงเวลาในวันหยุด (กคช.บร.17/กคช.บร.45/ กคช.บร.48)

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่อง	สแกน QR Code
24.	ตัวอย่างแบบพิมพ์ขออนุมัติ เงินยืมทตรงจ่าย (กคช.บช.7)		 ตัวอย่างแบบพิมพ์ขออนุมัติเงินยืมทตรงจ่าย กคช.บช.7
25.	ทะเบียนคุม (Check List) เอกสารแนบประกอบการ เบิกจ่ายเงินยืมทตรงจ่าย		 ตัวอย่างแบบทะเบียนคุม (Check List)