



คู่มือปฏิบัติงาน  
งานเลขานุการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวกาญจน์พิชญา ภิัญญา  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานกิจการสภามหาวิทยาลัย  
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

## คำนำ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 18 บัญญัติให้สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย ทำให้สภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่รับผิดชอบจำนวนมาก

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงจัดตั้งสำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานภายในมีฐานะเทียบเท่ากอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับภารกิจของสภามหาวิทยาลัย อาทิ การจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยและกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ประสานและอำนวยความสะดวกให้กับกรรมการสภามหาวิทยาลัย การจัดทำงบประมาณในการดำเนินกิจการของสภามหาวิทยาลัย ศึกษา รวบรวม จัดเก็บรักษา วิเคราะห์ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเพื่อเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของสภามหาวิทยาลัย อีกทั้งปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกสภามหาวิทยาลัยมอบหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ ปฏิบัติการร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสภามหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่าง ๆ ในการเป็นเลขานุการที่ดีและคุณสมบัติของเลขานุการที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ เพื่อแนะจำเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฉบับนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการ หรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากนักน้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกาญจน์พิชญา ภิัญญา

ผู้จัดทำ

มิถุนายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
1. ความหมายของงานเลขานุการ	1
2. งานของเลขานุการ	3
3. คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว	4
4. คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน	4
5. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ	5
6. การปฏิบัติงานเลขานุการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	8
7. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา	9
8. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ	10
9. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร	12
10. หลักการเกี่ยวกับการจัดประชุมและการวางแผนการประชุม	12
11. วัตถุประสงค์ของการประชุม	12
12. เหตุผลที่ต้องจัดให้มีการประชุม	13
13. การประชุมที่มีประสิทธิภาพ	14
14. ลักษณะของการประชุมที่มีประสิทธิภาพ	14
15. การวางแผนและเตรียมการประชุม	15
16. การเตรียมระเบียบวาระการประชุม	15
17. เทคนิคและหลักการเตรียมระเบียบวาระการประชุม	15
18. การเตรียมผู้เข้าประชุม	16
19. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ	17
20. หน้าที่ของเลขานุการสภามหาวิทยาลัย	17
21. การดำเนินการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	19
- การเตรียมเอกสารในการประชุม	
- การเตรียมสถานที่จัดประชุม	
- การดำเนินการประชุม	
- การเปิดการประชุม	
- การลงมติในเรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา	
- การดำเนินการหลังประชุม	
- การจัดทำมติการประชุม	
- การจัดเตรียมการเบิกจ่าย	
- การจัดเตรียมการเบิกจ่าย	
- การจัดเตรียมห้องประชุม	

## ความหมายของเลขานุการ

คำว่าเลขานุการ ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนาจความสะดวกพร้อมประสานงาน และติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่าเลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กร ในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้นใจเชื่อใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุก ๆ เรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“Secretary” ตำราทางวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่รวบรวมไว้มีดังนี้

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึกรู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำ เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีสมรรถภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล แต่แต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ คือต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบต่อผู้ ไม่ใช่คอยรับจากงานจากผู้อื่นอย่างเดียวนั่น

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบจากผู้อื่นและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้จะมีงานมากน้อยก็ก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรมอาจทำให้การงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อย ๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

ไม่ว่าจะนิยามความหมายเลขานุการเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่แล้วในภาคราชการเราจะเห็นภาพของเลขานุการเป็นบุคคลที่จะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้นเลขานุการจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหารเลยทีเดียว เพราะจะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง 2 ประเภท ดังนี้

1. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล (Private or Personal Secretary) มีความหมายคือ เพียงแค่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้วเนื่องจากเป็นการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง เฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

2. เลขานุการสำนักงาน (office Secretary) มีความหมาย คือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวมโดยมิได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

### บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ

#### 1. งานเลขานุการผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้บริหาร
- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสารจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่าง ๆ

- ต้อนรับแขกคันตักของผู้บริหาร
- ประสานการนัดหมายต่าง ๆ
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน

## 2. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- บันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

## 3. งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมายงาน

### งานของเลขานุการ

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชานบันทึกเป็นเทปบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว

1. มีความสุขุมรอบคอบและความจงรักภักดี คือละเว้นต่อการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด
2. มีไหวพริบปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกทั้งแบบการเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือการทำงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน
4. ตรงต่อเวลา คือ รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จจุล่งตามเวลาที่กำหนด
5. มีสามัญสำนึก งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณี
6. มีความจำดี ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้วหากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น
7. มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทนหากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการได้
8. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือรู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี และรวดเร็วยิ่งขึ้น
9. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ รักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจทำงาน ไม่ว่างานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพองานที่ยุ่งเหยิง
10. มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่างจะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วนั้นควรมั่นใจว่าเรียบร้อยถูกต้อง

#### คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง
  - 1.1 การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
  - 1.2 ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผม

### 1.3 สุขภาพสมบูรณ์

### 1.4 การวางตัวเหมาะสมกับภาวะการณ์

1.5 ท่วงท่ากิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม

2. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถฝึกการมีบุคลิกภาพที่ดีได้

3. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือ การมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง

4. ความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ (Dependability)

5. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้านจึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในงานเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยฝึกฝนอบรมในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานดังนี้

1. ศึกษาหน้าที่การเป็นเลขานุการที่ดี มีข้อกำหนดดังนี้

1.1 ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริตและไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญๆ โดยอาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

1.2 แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันทู้สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

1.3 เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง

1.4 เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน

1.5 ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง

1.6 ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานอธิการบดีและในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน

2.1 เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

2.2 ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

2.3 สามารถวิเคราะห์งานได้

2.4 ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง



3. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทางการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทำศนคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

3.1 ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 เอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติการอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

3.3 ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใดจะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดีมีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษา วิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

3.5 การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนและหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามที่กำหนด

3.6 ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียดจะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนเองจริง ๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่าง ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

3.7 ความอุตสาหะพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จพยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วเพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

3.8 ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้มาติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระมัดระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

3.9 ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะก่อให้เกิดผลเสียขึ้นได้

3.10 ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการนำกลับมาใช้

3.11 ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อย

3.12 ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลา เริ่มต้นของเวลาเช้างาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลาและรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานอาหารเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3.13 ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับผู้บริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

3.14 การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

3.15 การให้ความร่วมมือ (Co-cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้อื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน สามารถแบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

3.16 ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเองหรือปรึกษาคณะอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ต้องกล้าลอง และตั้งใจทำอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

3.17 ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้องซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

3.18 ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพินิจพิจารณาแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลยพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

3.19 ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช่เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

3.20 ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำและกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ท้อถอยต่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.21 ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาที่พบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้จุกจิก หรือพบการพิมพ์

งานที่ผิดพลาดมาก ๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่านำอารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้น ๆ

3.22 มีความสง่างาม (Dignity) วางตนให้เหมาะสม ให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติ เป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่างามชวนมอง ไม่ทำตนเป็นคนอวดดีเย่อหยิ่ง

3.23 ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าปรากฏออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

3.24 อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครีดยกเว้นไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วยควรหาทางสนุกสนานร่าเริง สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องชวนหัวเพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

3.25 ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพและอื่น ๆ ตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

3.26 สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

3.27 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่างับบัจฉยที่ได้ใช้ในการทำงาน คือ มี Output มากกว่า Input

3.28 ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่ แต่ต้องมีใช้การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน

การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง 3 ข้อข้างต้นจะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้นได้ต่อไป

#### การปฏิบัติงานเลขานุการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

##### 1. มารยาทในการใช้โทรศัพท์

1.1 เวลาต่อสายโทรศัพท์ หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ

1.2 ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน

1.3 ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย

1.4 ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่

- 1.5 ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
- 1.6 ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
- 1.7 ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
- 1.8 ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

### วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงานจดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป
2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไรหากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป
3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม
4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ
5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบและควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชานุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

## การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบมีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอภัยยศยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อกับความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ครอบกระทำด้วยกิริยาธรรมดา อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้
2. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามินตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น
3. สอบถามและทักทาย คือผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าจะผู้มาติดต่อจะมาพบผู้ใดก็ตามอย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือแก้เขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)” “ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

## วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญญาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรกระทำ
2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ
3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้ที่มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม
4. กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

5. ใช้ความสามารถที่จะสรุปวัดความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอีกด้วย

6. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชา หรือไม่หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์ที่จะให้เข้าพบ จักได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบโดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็นกรณีๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

7. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

#### วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่าง ๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และชวนขยายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ มาประกอบในการทำงาน อยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ในส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็วต้องจำไว้ว่า การให้ข้อมูลที่ผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

### วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการ ควรจัดทำระบบเก็บเอกสารที่มีเพื่อสะดวกและง่ายในการค้นหา และง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

1. เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

2. เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

2.1 เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่าง ๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้

2.2 เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

2.3 เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปี ขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

2.4 เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

### หลักการเกี่ยวกับการจัดประชุมและการวางแผนการประชุม

การประชุมและการวางแผนการประชุม หมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมปรึกษาหารือเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด อันจะนำมาซึ่งข้อยุติที่มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการประชุมแต่ละครั้งจึงมีความสำคัญมากหากผลของการประชุมสามารถได้ข้อสรุปหรือข้อตกลงร่วมกันด้วยดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชุมแล้ว ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานในองค์การประสบความสำเร็จได้

### วัตถุประสงค์ของการประชุม

ในการประชุมย่อมต้องมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่เป็นเป้าหมายชัดเจนที่ต้องการให้การประชุมสำเร็จตามประสงค์

วัตถุประสงค์ของการประชุม มีดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ การที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำแก่สมาชิก การรายงานผลงาน การแจ้งเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานจะต้องปฏิบัติ การประกาศเกียรติคุณ และการแนะนำบุคลากรใหม่
2. เพื่อแสดงความคิดเห็น
3. เพื่อพิจารณา แก้ปัญหา หาแนวทางปฏิบัติ หาข้อตกลงร่วมกันวางแผนงาน การตัดสินใจ
4. การฝึกอบรม

5. เพื่อประสานงาน ระหว่างบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ
6. เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
7. เพื่อประหยัดเวลา

#### เหตุผลที่ต้องจัดให้มีการประชุม

1. เป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อย่างถ่องแท้ช่วยให้เกิดความเข้าใจหรือต้องการคนส่วนใหญ่ช่วยกันตัดสินใจ
2. เมื่อต้องการให้ได้รับการสนับสนุน การร่วมมือร่วมใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย
3. เป็นเรื่องหรือเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจ โดยใช้มติของที่ประชุม ซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับมากกว่าการตัดสินใจโดยคนๆ เดียว
4. เมื่อต้องการชี้แจง กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติให้แก่ผู้เข้าประชุมได้เข้าใจอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นแนวทางเดียวกัน
5. เมื่อต้องการประนีประนอม ลดความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดระหว่างบุคคลจำนวนมาก ในเรื่องการปฏิบัติงาน
6. เมื่อต้องการหารือ วางแผน หาแนวทางปฏิบัติและข้อตกลงใจร่วมกัน
7. เมื่อได้วางระเบียบไว้ให้มีการประชุมเป็นประจำ เช่น ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำปี เป็นต้น
8. เมื่อต้องการประเมินผล การดำเนินงาน และปรับแผนงาน
9. เมื่อต้องการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ หรือทักษะเฉพาะเรื่อง
10. เมื่อต้องการชี้แจงนโยบาย คำสั่ง พร้อมกับเหตุผลในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยให้นโยบาย คำสั่ง ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น

#### เหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการประชุม

1. เป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่มีความสำคัญ หรือไม่มีผลกระทบต่อหลายฝ่าย สามารถตัดสินใจได้โดยลำพังผู้เดียว หรือสามารถดำเนินการด้วยวิธีอื่นได้ผลดีกว่าด้วยวิธีการประชุม
2. การเตรียมการประชุมไม่พร้อม ได้แก่
  - 2.1 ข้อมูล ข้อเท็จจริงไม่พร้อม
  - 2.2 การเตรียมเอกสารประกอบการประชุมไม่พร้อม
  - 2.3 ผู้ที่รู้เรื่องดีไม่อยู่
3. เมื่อสถานการณ์ส่งเคำ จะทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรง เช่น มีการชักจูงให้ลงมติตามความต้องการของตน
4. เป็นเรื่องที่ได้ตกลงในเรียบร้อยแล้ว



### การประชุมที่มีประสิทธิภาพ

การประชุมที่ดีควรมีการวางแผนการประชุมให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย และดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช้เวลาในการประชุมในแต่ละเรื่องมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความเบื่อหน่าย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประชุม และการประชุมไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ อุปสรรคของการประชุมอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ อาทิเช่น

- ไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ
- ประธานในที่ประชุมไม่สามารถควบคุมเวลาให้เป็นไปตามกำหนดได้
- ผู้เข้าร่วมประชุมมีพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการประชุม
- การประชมนั้นที่ประชุมหวังไว้สูงเกินไปทำการประชุมไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

### ลักษณะของการประชุมที่มีประสิทธิภาพ

- ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการประชุม
- มีวาระการประชุมที่ชัดเจน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการประชุมมีความเหมาะสม

การประชุมที่มีประสิทธิภาพ ควรมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนและเตรียมการประชุม
- ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวิธีการหรือรูปแบบการประชุม
- ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการประชุม
- ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล และติดตามผลการประชุม

การประชุมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีลักษณะ ดังนี้

1. ประชุมในเรื่องที่ควรประชุม
2. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
3. มีระเบียบวาระการประชุมที่เหมาะสม มีเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมครบถ้วน และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการประชุมทราบล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมการก่อนเข้าร่วมประชุม
4. กำหนดระเบียบวาระการประชุมกับระยะเวลา ในการประชุมให้สอดคล้องเหมาะสม
5. ควบคุมการประชุม ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
6. การประชุมบรรลุวัตถุประสงค์ ผลการประชุมสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง
7. ไม่เป็นเผด็จการ ผู้เข้าประชุมได้มีส่วนร่วมในการประชุมและพึงพอใจ
8. ใช้งบประมาณอย่างประหยัด คำนึงค่ากับเวลา และงบประมาณที่เสียไป

### การวางแผนและเตรียมการประชุม

เมื่อตกลงใจให้มีการประชุม ก็เป็นหน้าที่ของประธานและเลขานุการ จะต้องปรึกษารื้อกันวางแผน และเตรียมการประชุม หากเป็นการประชุมขนาดใหญ่ อาจตั้งคณะกรรมการวางแผน และเตรียมการประชุมขึ้นมาดำเนินการ การเตรียมการเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จ และประสิทธิผลของการประชุม จึงมีสิ่งที่จะต้องเตรียมการดังนี้

1. เตรียมระเบียบวาระการประชุม และกำหนดวันเวลา สถานที่ที่จัดการประชุม
2. เตรียมบุคคลที่จะเข้าประชุม
3. เตรียมงบประมาณ
4. ขออนุมัติจัดประชุม
5. เตรียมเอกสารข้อมูลประกอบการประชุม และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน
6. เตรียมหนังสือเชิญประชุม
7. เตรียมสถานที่
8. เตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

### การเตรียมระเบียบวาระการประชุม

การเตรียมระเบียบวาระการประชุม เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของการประชุม เพราะเป็นแผนการประชุมที่กำหนดว่ามีเรื่องอะไรบ้างที่จะประชุมและต้องแจ้งให้ผู้เข้าประชุมทราบล่วงหน้าก่อนการประชุม การกำหนดระเบียบวาระการประชุม เป็นหน้าที่ของประธานและเลขานุการจะต้องปรึกษารื้อกันกำหนดขึ้น

### เทคนิคและหลักการเตรียมระเบียบวาระการประชุม

1. วัตถุประสงค์ของการประชุม กับระเบียบวาระการประชุมต้องสอดคล้องกัน เนื่องจากวัตถุประสงค์คือ ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดระเบียบวาระการประชุม
2. เลขานุการควรกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องที่จะเสนอ ให้ที่ประชุมทราบ หรือพิจารณาไปที่เลขานุการล่วงหน้า ก่อนการประชุมประมาณ 7 วัน เพื่อจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุม และเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ส่งให้ผู้เข้าประชุมทราบล่วงหน้าก่อนการประชุมประมาณ 3 วัน เพื่อจะได้ศึกษาเรื่องและเตรียมการก่อนประชุม หากเป็นเรื่องด่วนหรือเร่งรีบมากควรให้ผู้เข้าประชุมทราบล่วงหน้าอย่างช้าที่สุดก่อนการประชุมประมาณ 24 ชั่วโมง
3. จัดระเบียบวาระการประชุมให้เหมาะสม สอดคล้องกับเวลา ระยะเวลาที่เหมาะสม ในการประชุม ควรใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง หากจัดระเบียบวาระการประชุมมากเกินไป จะทำให้การประชุมเร่งรีบในการพิจารณาผู้เข้าประชุมเหนื่อยล้า การประชุมไม่ได้ผล
4. ควรจัดให้มีช่วงหยุดพัก (Break) ระหว่างการประชุม หรือจัดให้มีการประชุมหลายๆ วิธี ในกรณีที่การประชุมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา เพื่อมิให้เกิดความเบื่อหน่าย

5. ควรกำหนดเรื่องในแต่ละระเบียบวาระ เป็นหัวข้อย่อยสั้นๆ และต้องพิจารณาลำดับเรื่องก่อนหลัง โดยพิจารณาจากความเร่งด่วน และความสำคัญปกติเสนอเรื่องด่วนเป็นลำดับแรก เรื่องสำคัญเป็นลำดับรองลงไป

6. จัดระเบียบวาระการประชุม โดยถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมี 5 ระเบียบวาระ ดังนี้

- ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม
- ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ
- ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
- ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

การจัดระเบียบวาระการประชุมทั้ง 5 วาระดังกล่าวมีสิ่งที่ตระหนัก ดังนี้

1. ชื่อระเบียบวาระ ให้ใช้ชื่อตามที่ระเบียบสำนักนายกฯ กำหนด มิควรนำเอาหัวข้อเรื่องที่จะเสนอให้ที่ประชุมทราบ หรือหัวข้อเรื่องที่จะเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเป็นชื่อระเบียบวาระการประชุม
2. การประชุมที่เป็นทางการขององค์กร เช่น การประชุมคณะกรรมการ หรือการประชุมผู้บริหารขององค์กร ที่จัดประชุมขึ้นเป็นประจำปีละหลายๆ ครั้ง ควรจัดระเบียบวาระให้ครบ 5 ระเบียบวาระ หากระเบียบวาระใดไม่มี ก็ให้ต่อวงเล็บต่อท้ายชื่อระเบียบวาระว่า (ไม่มี)
3. การประชุมย่อย ที่เป็นการประชุมครั้งเดียว หรือสองครั้ง เพื่อแก้ปัญหาหรือหาแนวทางปฏิบัติเล็ก ๆ น้อย ๆ ขององค์กร อาจจัดระเบียบวาระเท่าที่จำเป็นต้องใช้ ไม่จำเป็นต้องครบ 5 ระเบียบวาระเสมอไป แต่ชื่อระเบียบวาระ ให้ใช้ชื่อตามระเบียบสำนักนายกฯ
4. ระเบียบวาระสืบเนื่อง มิได้กำหนดอยู่ในระเบียบสำนักนายกฯ การประชุมทั่วไปจะมีเรื่องหลักอยู่ 2 เรื่อง คือเรื่องเพื่อทราบและเรื่องพิจารณา ทั้งเรื่องเพื่อทราบและเรื่องเพื่อพิจารณาก็มีเรื่องสืบเนื่อง
  - หากเป็นเรื่องเพื่อทราบจะเป็นเรื่องเสนอใหม่หรือเรื่องรายงานผลที่สืบเนื่องจากการประชุมที่ผ่านมา ก็นำไปบรรจุในระเบียบวาระที่ 3 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ
  - หากเป็นเรื่องพิจารณาจะเป็นเรื่องเสนอใหม่ หรือเรื่องที่พิจารณาค้างจากการประชุมครั้งที่แล้ว ก็นำไปบรรจุในระเบียบวาระที่ 4 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

#### การเตรียมผู้เข้าประชุม

การเตรียมผู้เข้าประชุม หรือ การตัดสินใจเลือกผู้เข้าประชุม มีข้อพิจารณาตามเหมาะสมที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในฐานะที่เป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือเป็นสมาชิกของกลุ่ม ย่อมมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ หรือฐานะที่ต้องให้การรับรองมติ หรือรับรองผลการประชุม

2. เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุม เช่นเป็นผู้ถือหุ้น สมาชิกในหมู่บ้าน ผู้มีกรรมสิทธิ์ร่วมในอาคารชุด ผู้เข้าประชุมในลักษณะนี้จะให้ความสนใจกระตือรือร้น และเอาใจจริงเอาใจกับการประชุมมาก

3. เป็นผู้รู้เรื่องเกี่ยวกับการประชุมเป็นอย่างดี โดยปกติจะเป็นนักวิชาการที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในวงการเดียวกัน การเชิญบุคคลลักษณะนี้เป็นการเชิญเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอที่สำคัญ

4. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ หรือประสบความสำเร็จในเรื่องที่ประชุมมิได้หมายถึง นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ การเชิญบุคคลลักษณะนี้เป็นการเชิญเพื่อให้มาถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง

#### บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ

เลขานุการของการประชุม เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการประชุมเป็นอย่างมาก มีหน้าที่ในการวางแผน ประสานงาน เตรียมการ ให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นผู้ช่วยเหลือประธานในการนำการประชุม เลขานุการจึงมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

##### บทบาทของเลขานุการ

เป็นผู้ช่วยเหลือประธานการประชุมตั้งแต่ การวางแผน การเตรียมการ การจัดทำระเบียบวาระการประชุม การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม การทำหนังสือเชิญประชุม การศึกษาเรื่องที่ประชุม และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการประชุม การจับประเด็นสรุปความ สรุปแล้วเลขานุการเปรียบเสมือนผู้จัดการประชุม

#### หน้าที่ของเลขานุการสภามหาวิทยาลัย

ก่อนการประชุม เลขานุการมีหน้าที่หลักในการวางแผน ประสานงานเตรียมการประชุม ดังนี้

1. ร่วมกับประธาน จัดระเบียบวาระการประชุม
2. จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม
3. จัดทำหนังสือเชิญประชุม ส่งไปล่วงหน้าก่อนการประชุม พร้อมระเบียบวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม
4. จัดเตรียมสถานที่ประชุม อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้เรียบร้อย ครบถ้วนสมบูรณ์

ระหว่างการประชุม เลขานุการของการประชุมมีหน้าที่ ดังนี้

1. ช่วยเหลือประธานการประชุมในการนำการประชุม ควบคุมการประชุม อันได้แก่ การแจ้งระเบียบวาระ การขอให้ผู้เข้าประชุมอภิปรายให้อยู่ในประเด็น การซักถามให้เข้าใจชัดเจนเมื่อสงสัยไม่เข้าใจ การช่วยประธานสรุปการประชุมเป็นระยะ

2. จดรายงานการประชุม
3. อภิปรายให้ข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอ ในฐานะผู้เข้าประชุมคนหนึ่ง

4. อำนวยความสะดวกให้บริการทุกเรื่อง แก่ผู้เข้าประชุม
5. ดำเนินการประเมินผลการประชุม

#### หลังการประชุม เลขานุการมีหน้าที่ ดังนี้

เลขานุการนอกจากจะมีบทบาทเป็นผู้ช่วยประธานการประชุมแล้ว ยังต้องมีหน้าที่คอยช่วยเหลือประธาน ในการดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามผลของการประชุม หลังการประชุมงานเลขานุการจึงมีหน้าที่ ดังนี้

1. สรุปผลการประชุม หรือมติที่ประชุมทันที เมื่อการประชุมจบแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามผลการประชุม โดยไม่ต้องรอการรับรองรายงานการประชุม
2. จัดทำร่างรายงานการประชุม สำหรับให้ผู้เข้าประชุมได้รับรองในการประชุมครั้งต่อไป หรือรับรองโดยการแจ้งเวียนในกรณีที่เป็น เมื่อที่ประชุมได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว เลขานุการต้องจัดทำรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ เพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิง
3. ช่วยเหลือประธานติดตาม กำกับดูแล ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามผลการประชุม
4. สรุปการประเมินผลประชุม ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไว้เป็นหลักฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมครั้งต่อไป

#### คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

1. มีความรู้เรื่องที่จะประชุม และรู้เรื่องระเบียบข้อบังคับการประชุมเป็นอย่างดี
2. มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เข้าประชุมได้เป็นอย่างดี
3. มีความขยัน ละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบในหน้าที่
4. มีทักษะในการจับประเด็น สรุปความและจกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
5. มีหัวใจให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น

เมื่อมีการกำหนดวันประชุมเป็นที่แน่นอนแล้วต้องมีการเตรียมการประชุม โดยฝ่ายเลขานุการ ซึ่งจะต้องประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การประชุมเป็นงานที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ถ้ามีการเตรียมงานที่ดีแล้วก็จะนำไปสู่ความสำเร็จของการประชุม

ในการดำเนินการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในแต่ละครั้ง จะมีขั้นตอนการจัดเตรียมการประชุมดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำหนังสือเชิญประชุม
- ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำระเบียบวาระการประชุม
- ขั้นตอนที่ 3 การจัดเตรียมเอกสารการเบิกจ่าย
- ขั้นตอนที่ 4 การจัดเตรียมห้องประชุม

### การดำเนินการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หน้าที่ของทีมงานฝ่ายเลขานุการสภามหาวิทยาลัยฯ ในระหว่างการประชุมจะต้องเป็นผู้คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย และผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านที่นั่งอยู่ในห้องประชุม ดังนี้

1. ดูแลความเรียบร้อยของห้องประชุม เช่น การจัดที่นั่งให้เป็นระเบียบและสะดวกในการนั่งประชุม ตรวจสอบป้ายตั้งชื่อกรรมการให้วางไว้อย่างเป็นระเบียบและถูกต้อง
2. เมื่อนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัย และผู้เข้าร่วมประชุมมาถึงห้องประชุม ทีมงานฝ่ายเลขานุการจะต้องเชิญกรรมการแต่ละท่านไปยังที่นั่งของกรรมการแต่ละท่านให้เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่กรรมการ และไม่ต้องเสียเวลาในการหาที่นั่งด้วยตนเอง
3. เตรียมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบการพิจารณาในที่ประชุมไว้ให้พร้อม
4. บันทึกเรื่องราวหรือประเด็นต่าง ๆ ในการประชุมแต่ละครั้ง ตั้งแต่เนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นสำคัญ ผลการอภิปราย และมติของที่ประชุม
5. เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม จะต้องเดินไปส่งนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภามหาวิทยาลัยทุกท่านให้เรียบร้อย

### การเตรียมเอกสารในการประชุม

ปัญหาในการประชุมที่พบมากประการหนึ่งก็คือ การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม และเอกสารในการบริหารจัดการประชุมมีข้อบกพร่องไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้การดำเนินการประชุม และการจัดการประชุมขาดประสิทธิภาพ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้จัดการประชุม ควรได้เตรียมเอกสารในการประชุมให้ครบถ้วนสมบูรณ์

### เอกสารประกอบการประชุม ได้แก่

1. หนังสือเชิญประชุม เป็นเอกสารที่สำคัญในการเชิญหรือแจ้งให้ผู้ที่เข้าประชุมทราบล่วงหน้า เพื่อให้ทราบว่ามีการประชุมอะไร มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร กำหนดการประชุมเมื่อใด ที่ไหน และมีระเบียบวาระการประชุมประกอบด้วยเรื่องอะไรบ้าง ดังนั้นหนังสือเชิญประชุมควรประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

- กำหนดประชุมเรื่องอะไร มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร
- กำหนด วัน เวลา และสถานที่จัดประชุม
- ระเบียบวาระการประชุม
- เอกสารประกอบการประชุม
- เหตุผลที่เชิญบุคคลนี้ และประโยชน์ที่จะได้รับจากผู้รับเชิญ (กรณีเชิญบุคคลภายนอก)
- คำขอเชิญ

2. ระเบียบวาระการประชุม เป็นเอกสารที่เป็นแผนการประชุม จัดลำดับเรื่องที่จะนำเสนอให้ที่ประชุมทราบหรือพิจารณาตามลำดับความเร่งด่วน และความสำคัญ

3. รายงานการประชุม เป็นเอกสารที่บันทึกความเห็นของผู้มาประชุมและมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน เป็นการร่างรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมากเพื่อให้ที่ประชุมได้ตรวจแก้ไข และรับรองรายงานการประชุม จะกล่าวต่อไปในบทที่ 5

4. เอกสารประกอบการประชุม เป็นเอกสารที่ได้เตรียมการไว้นำเสนอเรื่องให้ที่ประชุมทราบ หรือพิจารณา หรืออาจเป็นเอกสารที่เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา

### การเตรียมสถานที่จัดประชุม

สถานที่จัดประชุม เป็นส่วนที่สำคัญต่อการประชุมเป็นอย่างมาก หากที่ประชุมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ปราศจากสิ่งรบกวน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน จะเป็นบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้เข้าประชุมเอื้อต่อการคิดพิจารณา ส่งผลให้การประชุมมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเตรียมสถานที่ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. สถานที่ตั้งควรอยู่ ณ จุดที่เดินทางไปมาสะดวกมีที่จอดรถพอเพียงสำหรับผู้ที่จะเข้าประชุม
2. ขนาดห้องประชุม เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าประชุม
3. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างพอเพียง อากาศถ่ายเทได้ดี หากเป็นห้อง ปรับอากาศปรับอากาศให้มีอุณหภูมิให้พอเหมาะที่ 25-26 องศาเซลเซียส
4. ควรเป็นที่เอกเทศ ปราศจากสิ่งรบกวน เช่น มีผู้คนเดินผ่านไปมาตลอดเวลา เสียง และ กลิ่น เป็นต้น
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น มีที่นั่งประชุมพอเพียงระบบไฟฟ้าสมบูรณ์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม เช่น ไมโครโฟน เครื่องฉายต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งานได้ดี
6. ตั้งป้ายชื่อผู้เข้าประชุม ให้รู้ว่าใครนั่งที่ใด
7. จัดโต๊ะประชุมให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ประเภทของการประชุมและจำนวน สมาชิกที่เข้าประชุมและจำนวน สมาชิกที่เข้าประชุม

### การดำเนินการประชุม

การประชุมจะบรรลุวัตถุประสงค์ สมาชิกพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตั้งแต่ประธาน เลขานุการ และผู้เข้าประชุม ที่จะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน เคารพกฎกติกา มารยาทและระเบียบการประชุม

โดยปกติการประชุมที่สำคัญและมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมากจะต้องมีข้อบังคับการประชุม เช่น ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การประชุมสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น การประชุมจะต้องดำเนินไปตามข้อบังคับการประชุม จึงจะไม่เกิดความวุ่นวายสับสน

ในการประชุมมีขั้นตอนการประชุมที่ผู้เข้าประชุมทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้การประชุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น ดังนี้

1. การเปิดการประชุม
2. การดำเนินการประชุม
3. การนำเสนอและการอภิปราย
4. การสรุปการประชุม
5. การปิดการประชุม

#### การเปิดการประชุม

การประชุมที่เป็นทางการนั้น เมื่อมีจำนวนผู้เข้าประชุมครบเกินกึ่งหนึ่งถือว่าครบองค์ประชุม ควรเริ่มการประชุมให้ตรงตามกำหนดการประชุม และเริ่มการประชุมด้วยบรรยากาศที่ดี ในการประชุมถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ประธานต้องเปิดการประชุมเสียก่อน แล้วจึงจะเริ่มเข้าสู่การประชุม การเปิดการประชุมเป็นหน้าที่ของประธานการประชุม โดย

1. ประธานกล่าวสวัสดิ์ต่อที่ประชุม
2. ขอบคุณสมาชิกที่มาประชุม
3. พุดคุยกับสมาชิกด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง และตามด้วยการกล่าวเปิดการประชุมด้วย

คำว่า ขอเปิดการประชุม

การดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบวาระที่กำหนดตามลำดับไม่นำเรื่องอื่นที่มีได้อยู่ในระเบียบวาระเสนอแทรกเข้ามา เพราะจะทำให้การประชุมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่กำหนด

การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระนี้ เป็นระเบียบวาระที่ให้เกียรติประธานเป็นคนแรก ประธานคนเดียวและเรื่องแจ้งให้ทราบอย่างเดียวในการเริ่มดำเนินการประชุม เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ จะเป็นเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เหตุผลความจำเป็นที่ต้องประชุม และวัตถุประสงค์ของการประชุม
- เรื่องที่ประธานได้ไปประชุมมา
- เรื่องที่หน่วยงานต้นสังกัดได้สั่งการมา หรือมอบหมาย หรือให้นโยบายมาปฏิบัติ
- เรื่องสำคัญที่หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องนำไปปฏิบัติ
- เรื่องที่น่าสนใจที่บุคลากรควรรู้ ควรทราบ แต่ยังไม่ต้องนำไปปฏิบัติ
- เรื่องเกี่ยวกับการประกาศเกียรติคุณ ที่องค์กรหรือบุคลากรได้รับ
- การแนะนำสมาชิกใหม่



การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

ประธานควรระบุให้ทราบว่าเป็นรายงานการประชุมครั้งที่เท่าไร เดือนอะไร พ.ศ. อะไร วิธีการคือให้เลขานุการอ่านให้ฟัง หรือให้พิจารณาเรื่องไปที่ละหน้าของบันทึกการประชุม ถ้ามีสิ่งใดผิดพลาดคลาดเคลื่อนหรือไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของการประชุมครั้งที่แล้ว สมาชิกก็มีสิทธิทักท้วงเพื่อนำไปแก้ไขให้ถูกต้อง

เหตุผลที่ต้องมีการรับรองรายงานการประชุม เนื่องจากในบางครั้งผู้จัดรายงานการประชุมอาจจดยุติรายงานการประชุมผิดพลาด คลาดเคลื่อนจากการประชุมจริง ดังนั้น เพื่อให้รายงานการประชุมถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงได้ รายงานการประชุมจึงต้องผ่านการรับรองจากที่ประชุม

ในการรับรองรายงานการประชุม เลขานุการต้องเตรียมร่างรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา และสำเนาส่งร่างรายงานการประชุม ไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุม ได้ศึกษาล่วงหน้าก่อนการประชุม จะทำให้การรับรองรายงานการประชุมดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

วิธีการตรวจแก้ไขรับรองรายงานการประชุม ดำเนินการ ดังนี้

- ประธานเสนอร่างรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมาให้ที่ประชุมพิจารณา
- ประธานอาจให้สมาชิกอ่านเองในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือให้ที่ประชุมพิจารณา เรื่องไปที่ละหน้าพร้อม ๆ กัน หากมีข้อผิดพลาดก็สามารถทักท้วงและแก้ไขให้ถูกต้อง
- สิ่งที่ต้องตรวจแก้ไขในรายงานการประชุม ได้แก่ การสะกดคำ คำหยาบ สำนวนที่ไม่เหมาะสม และข้อความที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากการประชุมจริง แต่จะแก้ไขมติที่ประชุมไม่ได้ เมื่อไม่มีผู้ใดแก้ไขแล้ว ที่ประชุมก็จะรับรองรายงานการประชุม
- จัดทำรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์หลังจากที่เลิกประชุมแล้วเลขานุการต้องนำผลการตรวจแก้ไขรับรองรายงานการประชุม ไปจัดทำรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ หรือฉบับผ่านการรับรองแล้ว สำหรับใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติ หรือใช้อ้างอิงได้ถูกต้องตามกฎหมาย

การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 3 เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

“เลขานุการ” เป็นผู้ทำหน้าที่นำการประชุมระเบียบวาระนี้ โดยทั่วไปแล้ว ในการเตรียมการก่อนการประชุม เลขานุการจะต้องทราบเรื่องที่จะเสนอเข้าที่ประชุมทั้งหมด ทั้งเรื่องแจ้งเพื่อทราบ และเรื่องพิจารณา เพื่อจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุม และเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ส่งให้ผู้เข้าประชุมได้ศึกษาเตรียมการก่อนเข้าประชุม

ประธานนำเข้าสู่เรื่องที่จะนำเสนอเพื่อพิจารณา โดยนำเสนอทีละเรื่องว่าจะพิจารณาเรื่องอะไร เชิญเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ขึ้นแจ้งแก่ที่ประชุม แล้วเปิดโอกาสให้ที่ประชุมอภิปรายซักถาม จนเป็นที่พอใจหรือสมควรแก่เวลาจึงขอความเห็นต่อที่ประชุมลงมติว่าจะพิจารณาอนุญาตหรือไม่ โดยถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ จากนั้นพิจารณาเป็นเรื่องๆ ไป จนหมดเรื่องทีเสนอเพื่อพิจารณา

ในระเบียบวาระที่ 3 เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา ปกติจะเป็นเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องพิจารณาค้างมาจากการประชุมครั้งที่ผ่านมา และเรื่องเสนอพิจารณาใหม่
- เรื่องขออนุมัติต่าง ๆ
- เรื่องพิจารณาแก้ปัญหาต่าง ๆ
- กำหนดแนวทางปฏิบัติ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ข้อปฏิบัติ

การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 4 เรื่องสืบเนื่องจากการประชุม

ประธานนำเข้าสู่เรื่องที่พิจารณาในที่ประชุมครั้งที่แล้ว ซึ่งไม่เสร็จเพราะอาจมีสาเหตุให้ปิดการประชุมไปก่อน หรือเลื่อนมาประชุมครั้งนี้ ก็นำมาอภิปรายต่อ นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกอภิปรายซักถามว่าเรื่องที่ตกลงดำเนินการไปในการประชุมครั้งที่แล้วได้ดำเนินการแล้วหรือยังได้ผลอย่างไร

การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 5 เรื่องนำเสนอเพื่อทราบ

ประธานนำเข้าสู่เรื่องที่จะนำเสนอเพื่อทราบ โดยนำเสนอทีละเรื่องว่าจะรับทราบอะไรบ้าง แล้วเปิดโอกาสให้ที่ประชุมอภิปรายซักถาม จนเป็นที่พอใจหรือสมควรแก่เวลา จากนั้นรับทราบเป็นเรื่องๆ ไป จนหมดเรื่องที่เสนอเพื่อทราบ

ในระเบียบวาระที่ 5 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ ปกติจะเป็นเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- รายงานของการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้มอบหมายจากการประชุมครั้งที่ผ่านมา หรือผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
- เรื่องสำคัญที่หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องนำไปปฏิบัติ
- เรื่องที่น่าสนใจที่บุคลากรควรรู้ ควรทราบ แต่ยังไม่ต้องนำไปปฏิบัติ
- เรื่องที่น่าสนใจที่บุคลากรควรรู้ ควรทราบ แต่ยังไม่ต้องนำไปปฏิบัติ

การดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

เป็นระเบียบวาระสำรองที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ส่งหนังสือเชิญประชุมระเบียบวาระการประชุม และเอกสารการประชุมให้แก่ผู้เข้าประชุมแล้ว แต่ปรากฏว่ามีเรื่องด่วนและสำคัญ ที่หน่วยงานหรือบุคลากรต้องรู้ ต้องทราบ ต้องปฏิบัติ หรือต้องพิจารณาลงมติ ก็สามารถนำมาบรรจุอยู่ในระเบียบวาระนี้ได้ โดยเลขานุการจะรวบรวมเอกสารข้อมูลประกอบการประชุม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขอความเห็นชอบจากประธาน เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงสำเนาแจกผู้เข้าประชุมในวันที่มีการประชุม

ระเบียบวาระนี้ มักจะเป็นเรื่องแจ้งทราบ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา เรื่องนัดหมาย หรือเรื่อง การรับรองรายงานการประชุมเร่งด่วน หากเป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบ และเรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา จะเป็นหน้าที่ของ “เลขานุการ” นำการประชุม หากเป็นเรื่องนัดหมายการประชุมครั้งต่อไป หรือเรื่องการรับรองรายงานการประชุมเร่งด่วน เป็นหน้าที่ของ “ประธาน” นำการประชุม

ประธานเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอเรื่องอื่น ๆ ที่สำคัญเร่งด่วนที่ไม่สามารถบรรจุลงระเบียบวาระที่ 3-4 ได้ทัน นำเสนอก่อนแล้วจึงเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอเรื่องปลีกย่อยอื่น ๆ

### การลงมติในเรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

มติที่ประชุมเป็นบทสรุปสุดท้าย ของเรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา หลายครั้งที่มติที่ประชุมขาดความสมบูรณ์ ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ทำให้การประชุมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สูญเสียเวลาในการประชุมไปโดยไม่เกิดประโยชน์ ดังนั้น ในการประชุมที่ต้องออกเสียง ลงมติ จะต้องมติดีที่ประชุมที่สมบูรณ์ คือ สามารถกำหนดให้ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม่ และอย่างไร (5W1H) ซึ่งจะสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติได้ทันที

### การลงมติในที่ประชุม มีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- กรณีเรื่องที่น่าเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้ปัญหา หรือ ขออนุมัติที่เป็นการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแต่ยังมีได้มีรายละเอียดการดำเนินการ และรายละเอียดค่าใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตาม กรณีเช่นนี้ ที่ประชุมควรมีมติ “เห็นชอบ และให้หน่วยงาน... จัดทำโครงการ หรือ รายละเอียดการดำเนินงานต่อไป”
- กรณีเรื่องที่น่าเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้ปัญหา หรือ ขออนุมัติ มีการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอ มีรายละเอียดค่าใช้จ่าย แต่รายละเอียดการดำเนินการยังไม่ครบถ้วน กรณีเช่นนี้ ที่ประชุมควรมีมติ “อนุมัติหลักการ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป”
- กรณีเรื่องที่น่าเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา มีรายละเอียดการดำเนินการ และ ค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน เมื่ออนุมัติแล้ว สามารถปฏิบัติได้ทันที กรณีเช่นนี้ ที่ประชุมควรมีมติ “อนุมัติดำเนินการ”
- กรณีที่ประชุมต้องการเพิ่มเติม รายละเอียดการดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรณีเช่นนี้ ที่ประชุมควรมีมติ “อนุมัติ และมอบหมายให้... ดำเนินการ ...”
- กรณีที่การประชุมพิจารณาบางเรื่องไม่จบ ต้องเลื่อนนำไปเข้าที่ประชุมพิจารณา ในครั้งต่อไป ก็ต้องสรุปสุดท้ายที่การลงมติเสมอ แต่เป็นการลงมติ “ให้หน่วยงาน ... ไปหาข้อมูลจัดทำรายละเอียด และนำเสนอในการประชุมครั้งต่อไป”

### การดำเนินการหลังประชุม

#### การจัดทำรายงานการประชุม

การจัดทำรายงานการประชุมเป็นหน้าที่ของเลขานุการการประชุม โดยเลขานุการของการประชุมจะต้องบันทึกผลการประชุมตามความเป็นจริง และจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในรายงานการประชุม ซึ่งถ้าที่ประชุมไม่รับรองรายงานการประชุมนั้น เลขานุการจะต้องทำการแก้ไขรายงานนั้นให้ถูกต้องตามที่ที่ประชุมได้ทักท้วง รายงานการประชุมถือเป็นหนังสือราชการที่สำคัญชนิดหนึ่ง ซึ่งจะเป็นหลักฐานขององค์กรที่จะใช้เป็นข้อมูลหรืออ้างอิง ค้นหาข้อเท็จจริงได้ ดังนั้นรายงานการประชุมจึงนับเป็นหนังสือสำคัญที่จะต้องจัดทำให้ถูกต้อง การทำรายงานการประชุมต้องเริ่มที่การจัดบันทึกการประชุมในระหว่างดำเนินการประชุม

### วิธีการจัดบันทึกการประชุม มี 3 วิธี

1. จดรายละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนพร้อมด้วยมติของที่ประชุม
2. จดย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญเป็นเหตุผลไปสู่มติที่ประชุมพร้อมมติของที่ประชุม
3. จดแต่เหตุผลกับมติของที่ประชุม

ฝ่ายเลขานุการจะเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งก็ได้ตามความต้องการของหน่วยงาน โดยทั่วไปมักนิยมใช้แบบที่ 2 และแบบที่ 3 ซึ่งสำหรับการประชุมฝ่ายเลขานุการจะเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งก็ได้ตามความต้องการของหน่วยงาน โดยทั่วไปมักนิยมใช้แบบที่ 2 และแบบที่ 3 ซึ่งสำหรับการประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ ใช้วิธีการจัดบันทึกการประชุม แบบที่ 2

### การจัดทำมติการประชุม

เมื่อการประชุมเสร็จสิ้นในแต่ละครั้ง ฝ่ายเลขานุการจะต้องดำเนินการจัดพิมพ์มติการประชุมในแต่ละระเบียบตามมติของที่ประชุม เพื่อแจ้งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องและหรือหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามมติของที่ประชุมให้ทราบผลการพิจารณาของสภามหาวิทยาลัยฯ เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นที่เรียบร้อยต่อไปตามมติของสภามหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

### การจัดเตรียมการเบิกจ่าย

การประชุมสภามหาวิทยาลัย มักจะมีผู้เข้าร่วมประชุมที่อยู่ต่างจังหวัด และจะต้องเดินทางมาพักแรมตลอดจนค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่าง ๆ ดังนั้น ผู้จัดการประชุมต้องคำนวณค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด และจัดทำเรื่องขออนุมัติงบประมาณ (ซึ่งตามปกติแล้วจัดทำในลักษณะของโครงการ) และเบิกสำรองจ่าย เพราะการประชุมมีการจ่ายเงิน เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง เป็นต้น

### การจัดเตรียมห้องประชุม

เมื่อทราบวันประชุมที่แน่นอนแล้ว จะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมของห้องประชุมล่วงหน้าหนึ่งวัน โดยจะต้องดูแลความสะอาดของห้องประชุม ห้องประชุมต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมประชุม ไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป มีแสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน เช่น เสียง กลิ่น เป็นต้น เตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม เช่น ความพร้อมของไมโครโฟน คอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์ที่ใช้สำหรับให้ผู้เข้าร่วมประชุมนำเสนอข้อมูลประกอบการประชุม ความเรียบร้อยของเก้าอี้ ซึ่งการจัดเรียงเก้าอี้จะจัดเรียงตามความเหมาะสมของจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม อีกทั้งจะต้องจัดทำผังที่นั่งของผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อวางป้ายชื่อของผู้เข้าร่วมประชุมตามผังที่ได้จัดทำไว้ และจัดเรียงเอกสารสำหรับใช้ประกอบในการประชุมไว้ที่โต๊ะอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

สรุปได้ว่างานเลขานุการเป็นอาชีพที่ทำหายความสามารถเป็นตำแหน่งที่มีความเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าผู้ที่เป็นเลขานุการมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เลขานุการมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งด้านการบริหาร องค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การตอบสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ต้องรักษาความลับชื่อเสียง มีจิตบริการ (Service mind) มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นเลขานุการที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเองในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่าย สะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จมีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน เพราะงานที่ทำให้ใจเรื่อน่าเบื่อและมีความสุขกับการทำงานส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดีด้วย หากบุคคลใดก็ตามสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้นั้นถึงจะเรียกได้ว่าเป็น "เลขานุการ" ที่แท้จริง

## บรรณานุกรม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. ว่าด้วยงานสารบรรณ เรื่องการเขียนรายงานการประชุม 2526

กมล ชูทรัพย์.การเลขานุการ, เกษมสัมพันธ์การพิมพ์, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุการ 1 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุการ 2 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร

พูลสุข สังข์รุ่ง.การบริหารสำนักงาน, ฝ่ายเอกสารและตำรามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร:

มีนาคม 2541

อุษณีย์ ตูลาบดี (2545).เลขานุการมืออาชีพ.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์

สมติ สัจฉกร. เทคนิคการประชุม เครื่องมือการบริหารจัดการ 2543

สมคิด บางโม. เทคนิคการฝึกอบรม และการประชุม 2544

นภลัย สุวรรณธาดา และ อุดล จันทรงค์ดี. การเขียนหนังสือราชการหนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม 2552

พลตรี กิจฉนิตพงศ์ อินทอง. เคล็ดลับการประชุมอย่างมืออาชีพ 2552

## ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ - สกุล	นางสาวกาญจน์พิชญา ภิัญญา
วัน เดือน ปีเกิด	15 มิถุนายน 2516
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	115 หมู่ 1 ต. ไผ่ลิง อ. พระนครศรีอยุธยา จ. พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรบัณฑิต การจัดการและการประเมินโครงการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2544	ปริญญาตรี ศศ.บ. การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งหน้าที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ที่ทำงานปัจจุบัน	งานกิจการสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13000