



คู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

นางวันวิสา ชุติรรพงษ์

งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



คู่มือการปฏิบัติงาน
การเขียนหนังสือภายนอก
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย
นางวันวิสา ชูติธพงษ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
กรกฎาคม 2569

คำนำ

คู่มือการเขียนหนังสือภายนอกฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการเขียนหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการ และสารบรรณ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน ทั้งยังช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถจัดทำหนังสือภายนอกได้อย่างถูกต้องตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565

คู่มือฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดรูปแบบ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือภายนอกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรของงานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดทำหนังสือภายนอกที่ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือสามารถเข้าใจและดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในหนังสือได้อย่างถูกต้อง โดยมีเนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การรับคำสั่ง/นโยบายจากผู้บริหาร 2) หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก 3) ดำเนินการพิมพ์เอกสาร 4) ตรวจทาน 5) สนอผู้บริหาร

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของงานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาคุณภาพของเอกสารและการสื่อสารที่มีมาตรฐาน อันจะนำไปสู่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้อ่าน ซึ่งจะช่วยให้คู่มือฉบับนี้สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น

วันวิสา ชูติธพงษ์
กรกฎาคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น	1
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ	2
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	3
1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ	3
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	5
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ	14
2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	14
2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	17
2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)	19
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	21
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	21
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน	22
3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน	36
3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 4 เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	67
4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)	67
4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	68
4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน	70
4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	82
4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	83
4.6 จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ	86
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนา	86
5.2 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก (ถ้ามี)	
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	36
ตารางที่ 3.2 ส่วนประกอบของหนังสือภายนอก	40
ตารางที่ 3.3 การใช้คำ.....	43
ตารางที่ 3.4 ประเภทของประโยค.....	46
ตารางที่ 3.5 การเขียนคำย่อ.....	47
ตารางที่ 3.6 การเว้นวรรค.....	49
ตารางที่ 3.7 การตัดคำ.....	54
ตารางที่ 3.8 การใช้เครื่องหมาย	55
ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานการเขียนหนังสือภายนอก....	67
ตารางที่ 4.2 เทคนิคในการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน การเขียนหนังสือ ภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.....	68
ตารางที่ 4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	70
ตารางที่ 4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก	72
ตารางที่ 4.5 คำขึ้นต้น สรรภาพ คำลงท้าย ในหนังสือราชการ และคำจำหน่าย.....	75
ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์กระบวนการเขียนหนังสือภายนอก ด้วย SIPOC Model.....	86
ตารางที่ 5.2 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก	87

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ	16
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	
ส่วนอำนวยการและสารบรรณ	19
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ	20
ภาพที่ 3.1 การพิมพ์หนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.....	24
ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างการลงนามหนังสือภายนอกจัดทำลงบนกระดาษที่สมบูรณ์แล้ว	25
ภาพที่ 3.3 แสดงการเข้าระบบ WU Doms.....	26
ภาพที่ 3.4 แสดงหน้าทะเบียนหนังสือส่งภายนอก (ไทย).....	26
ภาพที่ 3.5 แสดงหน้าจอการสร้างบันทึกข้อความภายนอก (ไทย).....	28
ภาพที่ 3.6 แสดงหน้าทะเบียนหนังสือภายใน (ไทย).....	29
ภาพที่ 3.7 แสดงหน้าจอการสร้างบันทึกข้อความภายใน (ไทย)	30
ภาพที่ 3.8 แสดงหน้าจอการเพิ่มหนังสือแนบเพื่อการลงนาม.....	31
ภาพที่ 3.9 แสดงหน้าจอค้นหาหนังสือภายนอก (ไทย) แนบเพื่อลงนาม.....	32
ภาพที่ 3.10 แสดงหน้าจอแสดงหนังสือแนบเพื่อการลงนาม	32
ภาพที่ 3.11 แสดงหน้าจอแสดงเส้นทางเดินหนังสือ.....	33
ภาพที่ 3.12 แสดงหน้าจอเลือกลงนามหนังสือเฉพาะหนังสือหลัก(ใบปะหน้า)	33
ภาพที่ 3.13 แสดงหน้าจอเลือกส่งหนังสือ.....	34
ภาพที่ 3.14 แสดงตัวอย่างการลงนามหนังสือภายนอกในระบบ WU Doms	
ที่สมบูรณ์แล้ว.....	35
ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก	71
ภาพที่ 4.2 ลำดับการแต่งตั้งผู้รักษาการแทนอธิการบดี.....	80
ภาพที่ 5.1 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในกระบวนการเขียนหนังสือภายนอก	
ด้วยแผนภูมิแกงปลา	87

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง)

การเขียนหนังสือภายนอกในบริบทของงานสารบรรณราชการ หมายถึง การจัดทำหนังสือเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน หน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานราชการกับบุคคลภายนอก โดยหนังสือภายนอกถือเป็นเอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในด้านการบริหาร การปฏิบัติงาน และการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) ได้กำหนดรูปแบบและแนวทางการเขียนหนังสือราชการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ นภลัย สุวรรณธาดา (2560) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของการเขียนหนังสือราชการว่า "หนังสือราชการเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส" เช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2562) ได้ออกระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ (2562) ซึ่งกล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการจัดทำหนังสือราชการอย่างละเอียด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารในระดับองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีภารกิจสำคัญในการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งในการดำเนินงานตามพันธกิจดังกล่าว จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน การสื่อสารผ่านหนังสือภายนอกจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร สำหรับการสื่อสารผ่านหนังสือภายนอกนั้นมีการติดต่อประสานงานทั้งแบบเป็นทางการระหว่างหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างหน่วยงานราชการกับหน่วยงานราชการด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างหน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานราชการกับบุคคลภายนอก นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเนื่องจากการจัดทำหนังสือระหว่างหน่วยงานนั้นผู้ลงนามในหนังสือจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในลายมือชื่อของตนเองและยังต้องรับผิดชอบในภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ดังนั้นการเขียนหนังสือภายนอกที่ดีจะต้องเขียนให้ผู้รับ รับทราบวัตถุประสงค์ หรือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ ซึ่งหนังสือแต่ละประเภทจะต้องทำให้ผู้รับรับรู้ความต้องการของผู้ลงนามจึงจะถือว่าการเขียนหนังสือภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

ในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งในด้านวิชาการ และการบริหารจัดการ ส่งผลให้ปริมาณงานด้านสารบรรณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการจัดทำหนังสือราชการเพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจและวิเคราะห์การปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่ารูปแบบและวิธีการจัดทำหนังสือภายนอกของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อีกทั้งยังพบข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือภายนอกอยู่บ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหาที่เข้าใจยาก ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2565 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2565) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ประกอบกับผู้เขียนซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการผู้บริหารระดับสูงได้ตระหนักถึงปัญหาในการเขียนหนังสือภายนอกที่ส่วนใหญ่ที่ไม่เป็นไปตามระเบียบฯ ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางในการเขียน การร่าง และการพิมพ์หนังสือภายนอกที่สอดคล้องกับระเบียบฯ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงเป็นที่มาในการจัดทำคู่มือการเขียนหนังสือราชการสำหรับติดต่อกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานต่อไป

ด้วยเหตุนี้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการเพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถจัดทำหนังสือภายนอกได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ คู่มือดังกล่าวจะช่วยลดข้อผิดพลาดและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

- 1) เพื่อให้งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นำคู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อให้งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นำคู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 3) เพื่อให้งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ กฎ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และกระบวนการ ในการจัดทำหนังสือภายนอกให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 ได้ถูกต้อง

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ

- 1) งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีรูปแบบ วิธีการ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานในการจัดทำหนังสือภายนอก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีความตระหนักและให้ความสำคัญในการจัดทำหนังสือภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565
- 3) ส่งผลให้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือภายนอกมีความรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือ รวมทั้งช่วยให้หน่วยงานที่รับหนังสือสามารถเข้าใจและดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในหนังสือได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 (2562) และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 (2565) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ อธิการ รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน 1) ผู้บริหารสั่งการด้วยวาจาหรือสั่งการในเอกสาร 2) หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก 3) พิมพ์หนังสือภายนอกในโปรแกรม Word หรือในระบบ DOMS 4) ตรวจสอบความถูกต้อง เนื้อหา รูปแบบ 5) นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม

1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา วิทยาลัย สถาบัน ศูนย์ ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานดังกล่าว (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าส่วน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2565)

พนักงาน หมายถึง พนักงานและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลาย (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือ หรือเอกสารที่จัดทำเพื่อเป็นหลักฐาน หรือที่มีไปมาระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กับหน่วยงานภายนอก หรือ ระหว่างมหาวิทยาลัยกับคณะบุคคล หรือบุคคล (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

ลายมือชื่อ หมายถึง ชื่อหรือสัญลักษณ์แทนชื่อของบุคคลซึ่งบุคคลนั้นลงไว้ในหนังสือหรือเอกสารเพื่อรับรองหรือแสดงว่าตนเป็นผู้ทำหนังสือหรือเอกสารนั้น และให้หมายความรวมถึงลายพิมพ์นิ้วมือและเครื่องหมายซึ่งบุคคลลงไว้แทนลายมือ (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562)

เลขานุการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง โดยมีทักษะด้านงานสำนักงานอย่างรอบด้าน ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบสูง ดำเนินงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และสามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจได้อย่างเหมาะสมทันว่ท่งที่ (วัฒนา ภูสุข, 2560)

ผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี

WU DOMS หรือ WU Digital Office Management System หมายถึง ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

SIPOC Model หมายถึง ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, 2566)

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ในบทนี้จะนำเสนอเนื้อหาหลัก ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ 1) หน้าที่ความรับผิดชอบ 2) โครงสร้างการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้เขียนปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร 2) งานบริหารจัดการ ด้านเอกสาร 3) งานต้อนรับและรับรองแขกของผู้บริหาร 4) งานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีความสามารถรอบด้าน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ไม่เพียงแต่ต้องมีความเชี่ยวชาญในด้านงานเอกสาร การประสานงาน และการจัดการเวลา แต่ยังสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อสนับสนุนการทำงานของ ผู้บริหารให้สำเร็จลุล่วงและช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและ ยั่งยืน

ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเลขานุการของผู้ช่วย อธิการบดี รองอธิการบดี และอธิการบดี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน 20 ปี โดยมีหน้าที่ความ รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

1) งานอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

เป็นหน้าที่ที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ การวางแผนที่ดี และความสามารถในการประสานงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในทุกด้านให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงในส่วนนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจ และการบริหารองค์กรได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลกับรายละเอียดปลีกย่อยในงานประจำวัน ทั้งนี้ ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและสร้างความไว้วางใจในความสามารถของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1.1) การนัดหมาย เลขานุการมีหน้าที่จัดการตารางเวลาของผู้บริหารให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก องค์กร เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยัง ต้องตรวจสอบและปรับเปลี่ยนตารางการนัดหมายตามความเหมาะสม หากเกิดเหตุฉุกเฉินหรือความ จำเป็นอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่พลาดการประชุมหรือกิจกรรม สำคัญ และตารางงานเป็นไปอย่างราบรื่น

1.2) การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ในกรณีที่ผู้บริหารต้องเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เลขานุการจะมีหน้าที่วางแผนและจัดเตรียมรายละเอียดการเดินทาง เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองที่พัก การจัดการรถรับส่ง การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมหรือการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมของที่ระลึกหากจำเป็น นอกจากนี้ยังต้องตรวจสอบและยืนยันรายละเอียดการเดินทางกับผู้บริหารล่วงหน้า ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานนอกพื้นที่ได้อย่างสะดวกสบาย ไม่ติดขัด และมีความพร้อมในทุกด้านสำหรับการปฏิบัติงาน

1.3) การติดต่อประสานงาน เลขานุการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยอาจรวมถึงการจัดการเอกสาร การสื่อสารข้อมูลสำคัญ และการติดตามงานต่าง ๆ ตามคำสั่งของผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่างานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ การสื่อสารและการดำเนินงานระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีความล่าช้า และข้อมูลที่ส่งต่อมีความครบถ้วนและถูกต้อง

1.4) การเข้าร่วมประชุมและติดตามผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมพร้อมกับผู้บริหารเพื่อทำหน้าที่บันทึกการประชุม สรุปข้อสั่งการ และรวบรวมมติที่ประชุม นอกจากนี้ยังต้องติดตามผลการดำเนินงานตามมติและข้อสั่งการของผู้บริหาร พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าของงานดังกล่าวให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับผลการประชุมและความคืบหน้าของงานต่าง ๆ ทำให้สามารถติดตามและควบคุมการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) งานอำนวยความสะดวกผู้บริหารในภาพรวม เลขานุการมีหน้าที่ดูแลและจัดการทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้บริหาร ตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสาร การดูแลพื้นที่ทำงาน การจัดการตารางเวลา การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และการติดตามผลการดำเนินงานของงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่สำคัญได้อย่างเต็มที่ ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีความสะดวกสบายในทุกด้าน และสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2) งานบริหารจัดการด้านเอกสาร

งานบริหารจัดการด้านเอกสารเป็นหน้าที่ที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความสามารถในการวิเคราะห์ และความเชี่ยวชาญในด้านการจัดการเอกสาร เพื่อให้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้บริหารมีความครบถ้วน ถูกต้อง และพร้อมใช้งานในทุกสถานการณ์ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในส่วนนี้ช่วยลดภาระของผู้บริหารในด้านการจัดการเอกสาร และช่วยให้ผู้บริหารสามารถมุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจและการบริหารองค์กรได้อย่างเต็มที่

2.1) การรับและการนำเสนอเอกสาร เลขานุการมีหน้าที่รับเอกสารจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร โดยต้องตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสาร ก่อนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารมีข้อมูลที่สมบูรณ์และพร้อมสำหรับการพิจารณา นอกจากนี้ยังต้องจัดลำดับความสำคัญของเอกสารตามความเร่งด่วน และเตรียมข้อมูลเสริมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารได้รับเอกสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพิจารณา ส่งผลให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

2.2) การส่งเอกสารตามข้อพิจารณาของผู้บริหาร หลังจากผู้บริหารพิจารณาและให้ข้อสั่งการเกี่ยวกับเอกสารแล้ว เลขานุการมีหน้าที่ส่งต่อเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยต้องบันทึกคำสั่งหรือข้อพิจารณาของผู้บริหารลงในระบบ WU DOMS อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการเพื่อรายงานกลับมายังผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเอกสารและคำสั่งจากผู้บริหารอย่างครบถ้วนและชัดเจน ทำให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3) การร่างและพิมพ์หนังสือ เลขานุการมีหน้าที่ร่างและพิมพ์หนังสือราชการหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งของผู้บริหาร โดยต้องคำนึงถึงรูปแบบและมาตรฐานการเขียนหนังสือราชการ รวมถึงความถูกต้องของเนื้อหาและข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือ ทั้งนี้ยังต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอเพื่อให้ผู้บริหารลงนาม หนังสือราชการและเอกสารที่ร่างและพิมพ์มีความถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐาน ส่งผลให้การสื่อสารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือ

2.4) การจัดสื่อนำเสนอให้ผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่จัดทำสื่อนำเสนอ เช่น สไลด์ PowerPoint เอกสารสรุป หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมหรือการนำเสนอข้อมูล โดยต้องเน้นการออกแบบที่เรียบง่าย ชัดเจน และนำเสนอข้อมูลที่ตรงประเด็น เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจนและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การประชุมหรือการนำเสนอเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3) การต้อนรับและรับรองแขกผู้บริหาร

มีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นด่านแรกของการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ ทั้งในส่วนของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร การดำเนินงานในส่วนนี้ต้องอาศัยการวางแผนที่ดี ความใส่ใจในรายละเอียด และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การต้อนรับและการรับรองแขกเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารและองค์กร

3.1) การเตรียมความพร้อมก่อนการต้อนรับ เลขานุการหรือผู้รับผิดชอบต้องวางแผนและเตรียมความพร้อมสำหรับการต้อนรับแขกของผู้บริหารล่วงหน้า เช่น การตรวจสอบกำหนดการ การจัดเตรียมห้องรับรอง การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น รวมถึงการแจ้งให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ทุกอย่างพร้อมสำหรับการต้อนรับ การเตรียมความพร้อมที่ดีช่วยให้การต้อนรับแขกเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

3.2) การต้อนรับแขกผู้บริหาร เมื่อแขกมาถึง เลขานุการหรือผู้รับผิดชอบต้องทำหน้าที่ต้อนรับด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แขกได้รับความสะดวกสบายสูงสุด เช่น การนำแขกไปยังห้องรับรอง การจัดเตรียมเครื่องดื่ม หรือการแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กร แขกได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นและเป็นมิตร สร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารและองค์กร

3.3) การสนับสนุนระหว่างการประชุมหรือการพูดคุย ในระหว่างการประชุมหรือการพูดคุย เลขานุการต้องคอยดูแลความเรียบร้อยของสถานที่และอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหา

อุปกรณ์เพิ่มเติม การให้บริการเครื่องดื่ม หรือการช่วยเหลือในกรณีที่มีข้อขัดข้องใด ๆ การประชุมหรือการพูดคุยดำเนินไปอย่างราบรื่น แยกได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและรู้สึกประทับใจ

3.4) การรับรองแขกหลังเสร็จสิ้นการประชุม เลขานุการต้องดูแลการส่งแขกของผู้บริหาร เช่น การอำนวยความสะดวกในการเดินทางกลับ การมอบของที่ระลึก หรือการแจ้งข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประชุม แยกได้รับการดูแลอย่างดีตั้งแต่ต้นจนจบการเยี่ยมเยือน สร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแขกกับองค์กร

4) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

นอกเหนือจากหน้าที่ประจำแล้ว เลขานุการผู้บริหารระดับสูงยังต้องพร้อมรับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน การสนับสนุนงานพิธีการและกิจกรรมขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่แทนในกรณีที่เลขานุการท่านอื่นลาหรือติดภารกิจ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัว เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และทำงานอย่างมืออาชีพเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เลขานุการผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับสูงและการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมหลากหลายด้าน ตั้งแต่การจัดการเอกสาร การประสานงาน การจัดทำสื่อและข้อมูล การเข้าร่วมประชุมและติดตามงาน การต้อนรับแขกผู้บริหาร ไปจนถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านเพื่อให้การทำงานของผู้บริหารดำเนินไปอย่างราบรื่น งานเหล่านี้ต้องอาศัยความรอบคอบ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการปรับตัวเพื่อรองรับภารกิจที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และสร้างความประทับใจในทุกมิติของการทำงาน ทั้งนี้ สามารถจำแนกลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติ 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านการประสานงาน 4) ด้านบริการ โดยสรุปได้ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติ

1.1) อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

1.1.1) การนัดหมาย ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1.1.1) รับข้อสั่งการจากผู้บริหารให้นัดหมายหน่วยงานภายในและภายนอก ตรวจสอบวัน/เวลา ที่ว่างตรงกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จองห้องประชุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม บันทึกลงในตารางนัดหมาย Gmail Calendar ยืนยันการนัดหมายด้วยวาจา/หนังสือเชิญประชุม จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม

1.1.1.2) การนัดหมายจากหน่วยงานภายในและภายนอก หน่วยงานประสานเพื่อตรวจสอบวัน/เวลา จากนั้นทำการยืนยันการนัดหมายและบันทึกลงในตารางนัดหมาย Gmail Calendar กับหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานจัดส่งและแจ้งยืนยันกำหนดการประชุมด้วยวาจา หนังสือเชิญประชุมก่อนวันประชุมอย่างน้อย 1 วัน

1.1.2) การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ดำเนินการตอบรับเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ประสานข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี)หารือกับผู้บริหารเพื่อเตรียมกำหนดการเดินทาง จัดทำ

หนังสือขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ จอင့်ตัวเครื่องบิน จอင့်ที่พัก จอင့်รถรับส่งสนามบิน จัดเตรียมของที่ระลึก (ถ้ามี) ก่อนถึงวันเดินทางต้องยืนยันการเดินทางกับผู้บริหาร เช็ควินตั๋วเครื่องบิน ยืนยันที่พัก ยืนยันรถรับส่งสนามบิน จัดเตรียมเอกสารประกอบการเข้าประชุม อบรม สัมมนา และเมื่อผู้บริหารกลับจากสัมมนาต้องรวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการเบิกจ่ายค่าเดินทางไปผู้บริหาร

1.1.3) การติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อประสานข้อมูล ติดตามงาน ตามคำสั่งการของผู้บริหาร หรือที่คิดว่าผู้บริหารสนใจและให้ความสำคัญรวมทั้งเรื่องอื่นๆ ทั่วไป เช่น จัดทำนามบัตร ตราขาย

1.1.4) เข้าร่วมประชุมและติดตามผู้บริหาร ดูแลและอำนวยความสะดวก ระหว่างประชุมให้ผู้บริหาร รวมถึงจัดทำวาระ(ถ้ามี) บันทึกการประชุม ข้อสั่งการ บันทึกช่วยจำ ดำเนินการตามมติในที่ประชุม หรือข้อสั่งการ และติดตามงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร

1.1.5) งานอำนวยความสะดวกผู้บริหารหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามภารกิจในทุกๆ ด้าน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) บริหารจัดการด้านเอกสาร

1.2.1) การรับและการนำเสนอเอกสาร เมื่อได้รับเอกสารต้องบันทึกลงรับเอกสารต้นฉบับหรือเอกสารในระบบ WU DOMS ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน ตรวจสอบการนำเสนอตามสายการบังคับบัญชา ตรวจสอบระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และสรุปประเด็นสำคัญ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร นำเอกสารต้นฉบับหรือเอกสารในระบบ WU DOMS เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

1.2.2) ส่งเอกสารตามข้อพิจารณาของผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการแล้ว กรณีเป็นเอกสารต้นฉบับจะต้องบันทึกความเห็น ข้อสั่งการลงในระบบ WU DOMS และส่งเอกสารที่ผ่านการพิจารณาแล้ว โดยดำเนินการดังนี้ 1) กรณีเป็นเอกสารต้นฉบับที่หน่วยงานอยู่ในอาคาร ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน โทรศัพท์ประสานงานให้เจ้าของเรื่องมารับเอกสาร 2) กรณีที่หน่วยงานอยู่นอกอาคาร ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้านต้องใส่ซองนำส่งเอกสารภายนอกอาคาร และทำใบนำส่งเพื่อส่งกลับหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) กรณีเอกสารที่พิจารณาผ่านระบบ WU DOMS ส่งเอกสารผ่านระบบ WU DOMS ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

1.2.3) การร่างและพิมพ์หนังสือ หาข้อมูลประกอบ พิมพ์เอกสารตามประเภทของเอกสาร ตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา และจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2.4) การจัดทำสื่อนำเสนอให้ผู้บริหาร ควรเน้นรูปแบบที่เรียบง่ายและมืออาชีพ ใช้ฟอนต์และสีที่สบายตา พร้อมทั้งใช้ภาพหรือกราฟช่วยอธิบายข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่ายขึ้น นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลต้องกระชับ ตรงประเด็น โดยหลีกเลี่ยงการใส่ข้อความยาวเกินไป และใช้หัวข้อย่อยหรือสัญลักษณ์ (Bullet Points) เพื่อช่วยให้ข้อมูลชัดเจนและอ่านง่าย

เมื่อออกแบบสื่อเสร็จสิ้น ควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ และการจัดวางเนื้อหา รวมถึงทดสอบการแสดงผลในอุปกรณ์ที่ผู้บริหารจะใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์หรือโปรเจคเตอร์ พร้อมทั้งจัดเก็บไฟล์ในหลายรูปแบบ เช่น PowerPoint และ PDF เพื่อความสะดวกในการใช้งาน

1.3) งานต้อนรับและรับรองแขกของผู้บริหาร เมื่อได้รับการประสานต้องเตรียมการต้อนรับ จองห้องประชุม เครื่องดื่ม อาหารว่าง อาหารมื้อหลัก ของที่ระลึก (ถ้ามี) ประสานหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมต้อนรับ ประสานส่วนสื่อสารองค์กรเพื่อบันทึกภาพและจัดทำข่าว ประสานยืนยันแขกที่จะมาเข้าพบผู้บริหารก่อนถึงวันที่จะมาพบ และประสานยืนยันตามที่ได้เตรียมการไว้ เมื่อถึงวันที่แขกผู้บริหารมาพบจะต้องต้อนรับและรับรองแขกตั้งแต่มาถึง จนเสร็จสิ้นภารกิจ และดำเนินการจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการเบิกค่าใช้จ่าย

1.4) งานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

1.4.1) การจัดการสำนักงาน (ดูแลความเรียบร้อยพื้นที่ทำงาน ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้ ตรวจเช็คครุภัณฑ์ แจ้งซ่อม)

1.4.2) การสนับสนุนงานในส่วนของงานสำนักงานเลขานุการ เช่น การรับ นำ จ่ายวัสดุสำนักงาน เอกสาร ไปรษณีย์ ปฏิบัติหน้าที่แทนเลขานุการกรณีลาหรือติดภารกิจ และอื่นๆ เป็นต้น

1.4.3) งานที่ได้รับมอบหมายของส่วนอำนวยการและสารบรรณ เช่น งานวันสถาปนา มวล. งานวันคล้ายวันประสูติสมเด็จพระนอองนางฯ งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร หรืองานอื่นๆ ที่ส่วนอำนวยการได้รับมอบหมายเพิ่มเติมระหว่างปี รวมทั้งการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน การเข้าร่วมพิธี กิจกรรมต่างๆ ตามคำสั่งของมหาวิทยาลัย

1.4.4) การเข้าร่วมประชุมหน่วยงาน ได้แก่ ประชุมส่วนอำนวยการฯ ประชุมงานสำนักงานเลขานุการ

1.4.5) เข้าอบรมตามที่หน่วยงานมอบหมาย

2) ด้านการวางแผน

2.1) การวางแผนเชิงระบบ

2.1.1) การศึกษาภารกิจและบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร เลขานุการต้องทำความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารอย่างถ่องแท้ เช่น การจัดการประชุม การประชาสัมพันธ์ การกำกับดูแลหน่วยงาน และการสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอก เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของภารกิจได้อย่างเหมาะสม

2.1.2) การกำหนดแผนการทำงาน ควรกำหนดแผนการทำงานในรูปแบบรายสัปดาห์หรือรายเดือน โดยจัดทำปฏิทินงานล่วงหน้า ซึ่งครอบคลุมทั้งการประชุมภายในและภายนอก รวมถึงการกำหนดเวลาเผื่อสำหรับงานเร่งด่วน หรือการเตรียมเอกสารพิเศษที่อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) การจัดระบบงานเอกสาร การจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบช่วยให้การดำเนินงานของผู้บริหารคล่องตัวและลดความล่าช้าในกระบวนการต่าง ๆ โดยควร กำหนดขั้นตอนการรับ-ส่งและติดตามเอกสาร อย่างชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงสถานะของเอกสารในทุกขั้นตอน การแยกประเภทของเอกสารตามระดับความสำคัญ เช่น เอกสารด่วนมากหรือด่วนที่สุด จะช่วยให้สามารถ

ดำเนินการกับเอกสารที่สำคัญก่อน และลดความเสี่ยงที่เอกสารสำคัญจะถูกลบหรือสูญหาย การตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ต้องลงนามหรือเสนอความเห็นของผู้บริหารเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดเวลาและมีประสิทธิภาพ

2.3) การวางแผนการประสานงานที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานในองค์กร การกำหนดผู้ประสานงานหลักในแต่ละหน่วยงาน และการทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงานอื่น จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกและรวดเร็ว การวางแผนล่วงหน้าสำหรับการประชุมหรือกิจกรรม เช่น การแจ้งนัดหมายล่วงหน้า การเตรียมเอกสารประกอบการประชุม รวมถึงการจัดเตรียมห้องประชุม อุปกรณ์ที่จำเป็น หรือระบบออนไลน์ จะช่วยให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.4) การบริหารเวลาและลำดับความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควร แยกแยะระหว่างงานประจำกับงานเฉพาะกิจ เช่น งานที่กำหนดไว้ในปฏิทินกับงานที่เกิดขึ้นโดยฉับพลัน เช่น การรับรองแขกด่วน การกั้นเวลาให้กับผู้บริหารในเรื่องที่จำเป็น เช่น เวลาสำหรับการลงนามเอกสาร การหารือส่วนตัว หรือการเดินทาง จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดการงานสำคัญได้โดยไม่ถูกรบกวน นอกจากนี้ การบริหารลำดับความสำคัญของงานยังช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยรวม

2.5) การเตรียมความพร้อมเพื่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดสิ่งสำคัญที่ช่วยลดผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ควรมี แผนสำรอง สำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น หากผู้บริหารไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ การเตรียมตัวแทนหรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เป็นระบบออนไลน์ นอกจากนี้ ควรมีการ วางแผนสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การจัดเตรียมเอกสารสำรอง การกำหนดวิธีการสื่อสารในกรณีที่เกิดปัญหา และการเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

3) ด้านการประสานงาน

3.1) การประสานงานเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร

3.1.1) ติดต่อ ประสานงาน และติดตามเรื่องต่าง ๆ: ดำเนินการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับคำสั่งหรือมอบหมายจากผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

3.1.2) การเตรียมเอกสารและข้อมูลสำคัญ: จัดเตรียมเอกสาร ข้อมูล และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำ

3.1.3) การอำนวยความสะดวก: สนับสนุนการนัดหมาย การจัดประชุม หรือการออกตรวจเยี่ยมของผู้บริหาร ทั้งในด้านการวางแผน การประสานงาน และการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างราบรื่น

3.2) การประสานงานการประชุม

3.2.1) การรวบรวมรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ตรวจสอบและรวบรวมรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและทันเวลา

3.2.2) การแจ้งกำหนดการ รายละเอียด และสถานที่จัดประชุมให้กับผู้เข้าร่วมทราบล่วงหน้า เพื่อให้สามารถเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม

3.2.3) การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม เช่น ระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม หรือข้อสั่งการจากการประชุมครั้งก่อน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับข้อมูลครบถ้วน

3.2.4) การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมห้องประชุม อุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น โปรเจกเตอร์ เครื่องเสียง หรือระบบประชุมออนไลน์ เพื่อให้การประชุมดำเนินไปอย่างราบรื่น

3.3) การประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3.3.1) การแจ้งนโยบาย มติที่ประชุม หรือข้อสั่งการของผู้บริหารให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป้าหมาย

3.3.2) การตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหาร

3.3.3) การส่งต่อข้อมูลและเอกสาร อำนวยความสะดวกในการส่งต่อคำร้องขอ ความเห็น หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

3.4) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

3.4.1) การติดต่อหน่วยงานภายนอก ดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรความร่วมมืออื่น ๆ ในนามของผู้บริหาร เพื่อดำเนินการในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2) การส่งหนังสือราชการหรืออีเมล จัดส่งหนังสือราชการ หรืออีเมลในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.3) การประสานงานการเชิญผู้บริหารเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือ กิจกรรมภายนอก เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม

3.4.4) การรับรองแขกและผู้มาติดต่อ ให้การต้อนรับและดูแลแขกผู้มีเกียรติ วิทยากร หรือผู้มาติดต่อราชการจากภายนอก โดยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเตรียมสถานที่หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความประทับใจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

3.5) การประสานงานเพื่อการติดตามงานและรายงานผล

การประสานงานเพื่อการติดตามงานและรายงานผลเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความคืบหน้าและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดังนี้:

3.5.1) การติดตามผลการดำเนินงาน การประสานงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่วางไว้

3.5.2) การจัดทำรายงานสรุปผลการประสานงานในแต่ละกรณี เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

3.5.3) การรายงานความคืบหน้าของงานให้ผู้บริหารทราบอย่างเป็นระบบ และทันต่อเวลา เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในลำดับถัดไป

4) ด้านบริการ

4.1) งานบริการผู้บริหาร

4.1.1) การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลล่วงหน้า จัดเตรียมเอกสาร เพิ่มข้อมูล และวาระงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของผู้บริหารล่วงหน้า เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2) การจัดการตารางนัดหมาย ดูแลและจัดการตารางนัดหมายต่าง ๆ ของผู้บริหาร พร้อมทั้งแจ้งเตือนกำหนดการที่สำคัญ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม

4.1.3) การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ดูแลห้องทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

4.1.4) การให้ข้อมูลหรือชี้แจงแทน ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่หรือมอบหมายงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นหรือชี้แจงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4.2) งานบริการประชาชนและผู้มาติดต่อ

4.2.1) การต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ ให้บริการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ จากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้วยความสุภาพและมารยาทที่เหมาะสม

4.2.2) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับการประสานงาน การติดต่อกับผู้บริหาร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยให้ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกและข้อมูลที่เป็นประโยชน์

4.2.3) การอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือในด้านสถานที่ การจัดเตรียมเอกสาร หรือการส่งต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การติดต่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.2.4) การสร้างความประทับใจ ดูแลมารยาทในการสื่อสารและการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

4.3) งานบริการด้านเอกสารและสารบรรณ

4.3.1) การรับ-ส่งหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ถูกต้องตามระเบียบราชการและทันต่อเวลา

4.3.2) การจัดพิมพ์เอกสาร รับผิดชอบการจัดพิมพ์เอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือโต้ตอบ รายงานการประชุม หรือบันทึกข้อความ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร

4.3.3) การจัดระบบเอกสาร ดูแลและจัดระบบการเก็บรักษาเอกสาร เพิ่มงาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและใช้งานในอนาคต

4.4) งานบริการด้านข้อมูล

4.4.1) การจัดเตรียมรายงานและเอกสาร จัดทำรายงานสรุปข้อมูล หรือเอกสารประกอบการประชุมให้พร้อมและส่งมอบทันเวลา เพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการพิจารณา

4.4.2) การสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ดำเนินการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น ข้อมูลข่าวสาร ข้อกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร

4.4.3) การตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารหรือส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

4.5) งานบริการด้านกิจกรรมและพิธีการ

4.5.1) การรับรองแขก ดูแลการรับรองแขกผู้มีเกียรติ วิทยากร หรือผู้มาติดต่อราชการจากภายนอก พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจ

4.5.2) การประสานงานกับฝ่ายจัดงาน ติดต่อและประสานงานกับฝ่ายจัดงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดกิจกรรมหรือพิธีการดำเนินไปอย่างเรียบร้อยและเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารจัดการส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถเขียนเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ใน 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) โครงสร้างองค์กร (2) โครงสร้างการบริหาร และ (3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน

2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

ตามประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การแบ่งส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ.2569 ข้อ 4 (9) ลงวันที่ 27 มีนาคม 2569 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2569) ได้แบ่งส่วนงานของส่วนอำนวยการและสารบรรณ ออกเป็น 5 งาน ประกอบด้วย 1) .งานบริหารทั่วไปและธุรการ 2) งานอำนวยการและการประชุม 3) งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ 4) งานสำนักงานเลขานุการ และ 5) งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ราชบัณฑิตยสถาน ภาพที่ 2.1

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ ปฏิบัติงานตอบสนองต่อยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ 1 การขับเคลื่อนให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ 5 การเพิ่มความเข้มแข็งและความมั่นคงทางการเงินของมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์

มุ่งประโยชน์มหาวิทยาลัย ผู้ใช้พอใจบริการ คนทำงานเป็นสุข

พันธกิจ

1) บริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์

2) อำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

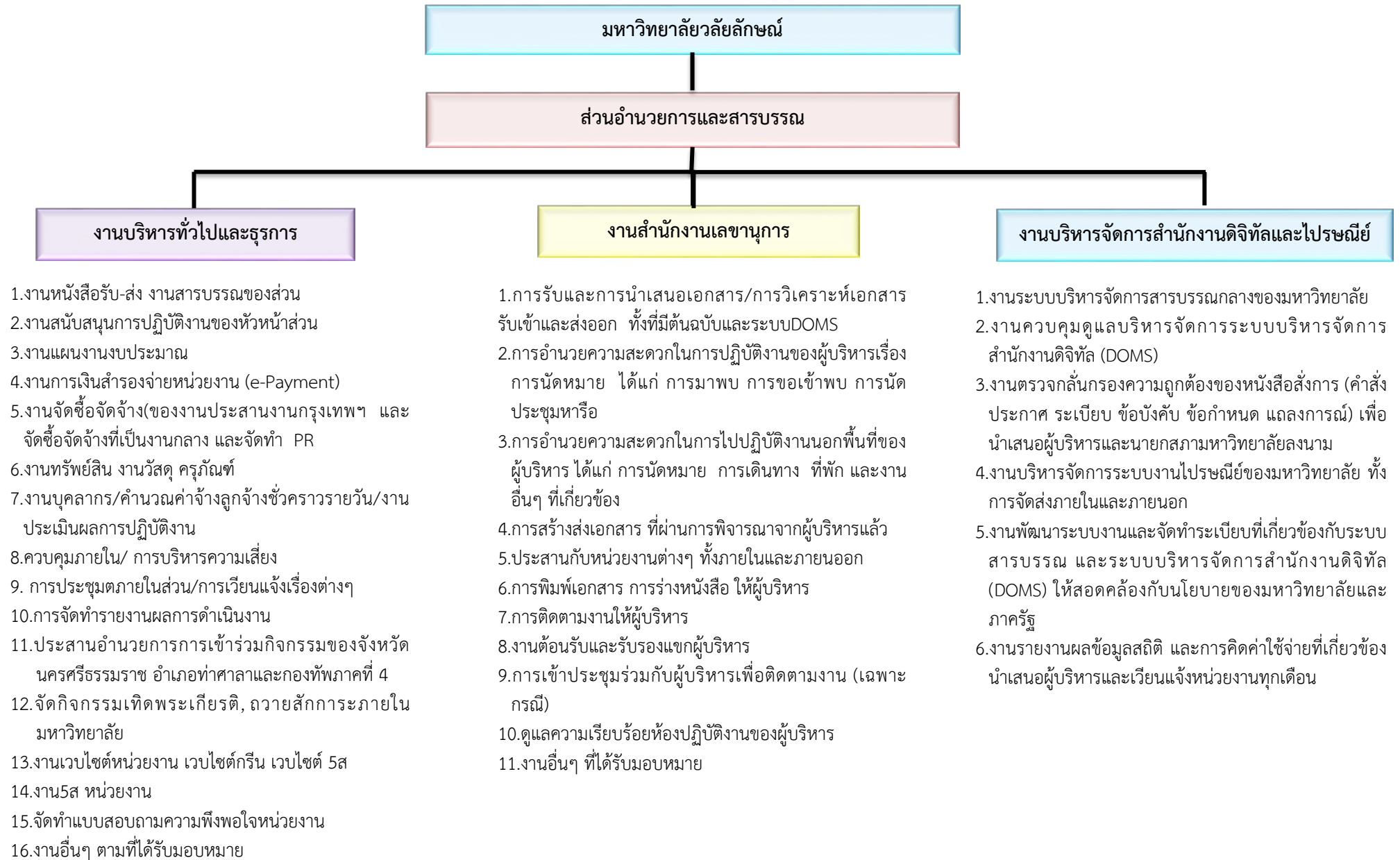
3) อำนวยการรับรองและบริการ ประชุม

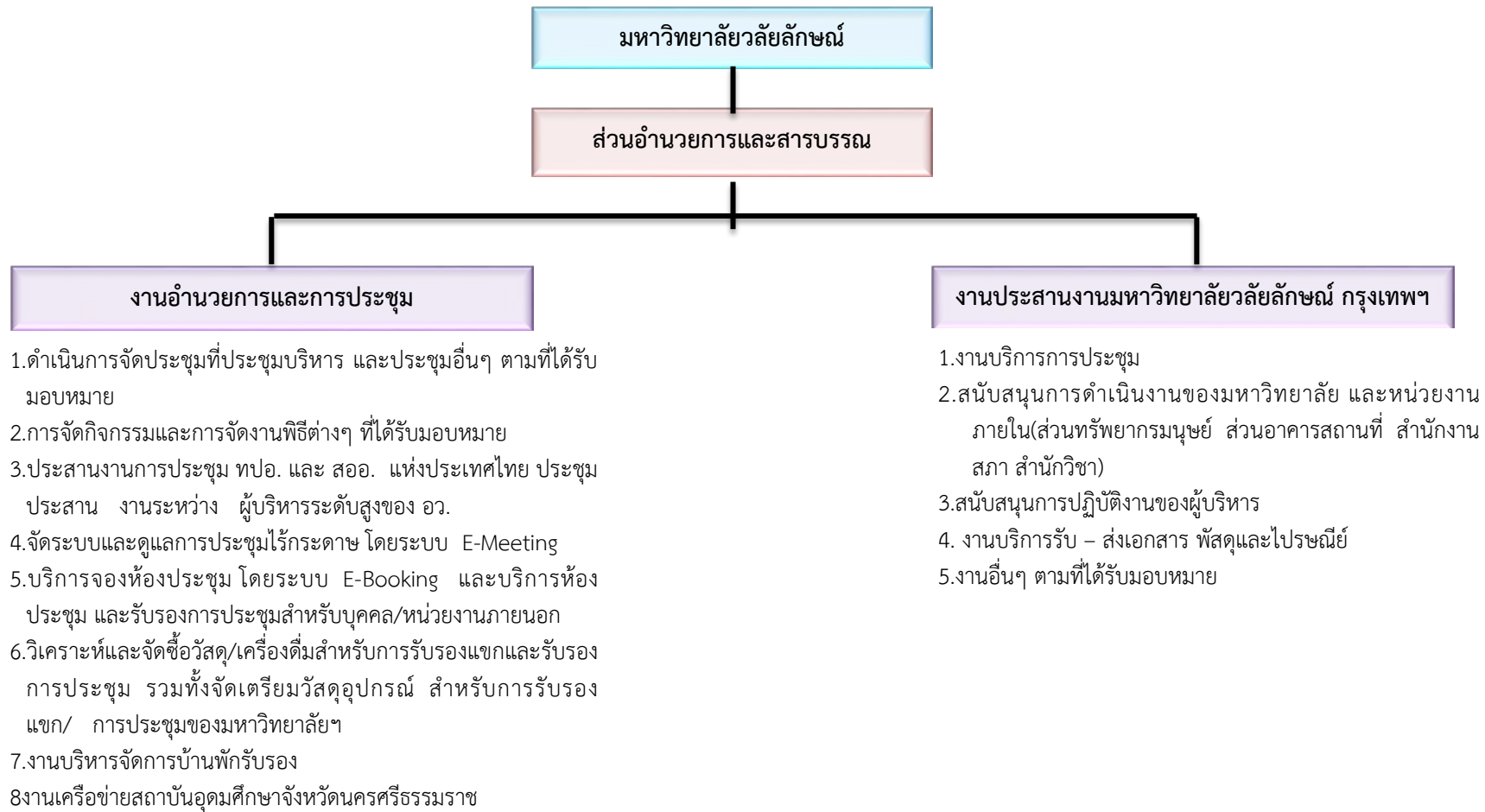
4) อำนวยการประสานกิจกรรมงานรัฐพิธีและกิจกรรมท้องถิ่น

5) จัดกิจกรรมพิธีสถาปนามหาวิทยาลัย พิธีถวายพระพรเนื่องในวันคล้ายวันประสูติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร

และพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

6) งานอำนวยความสะดวก ณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพฯ

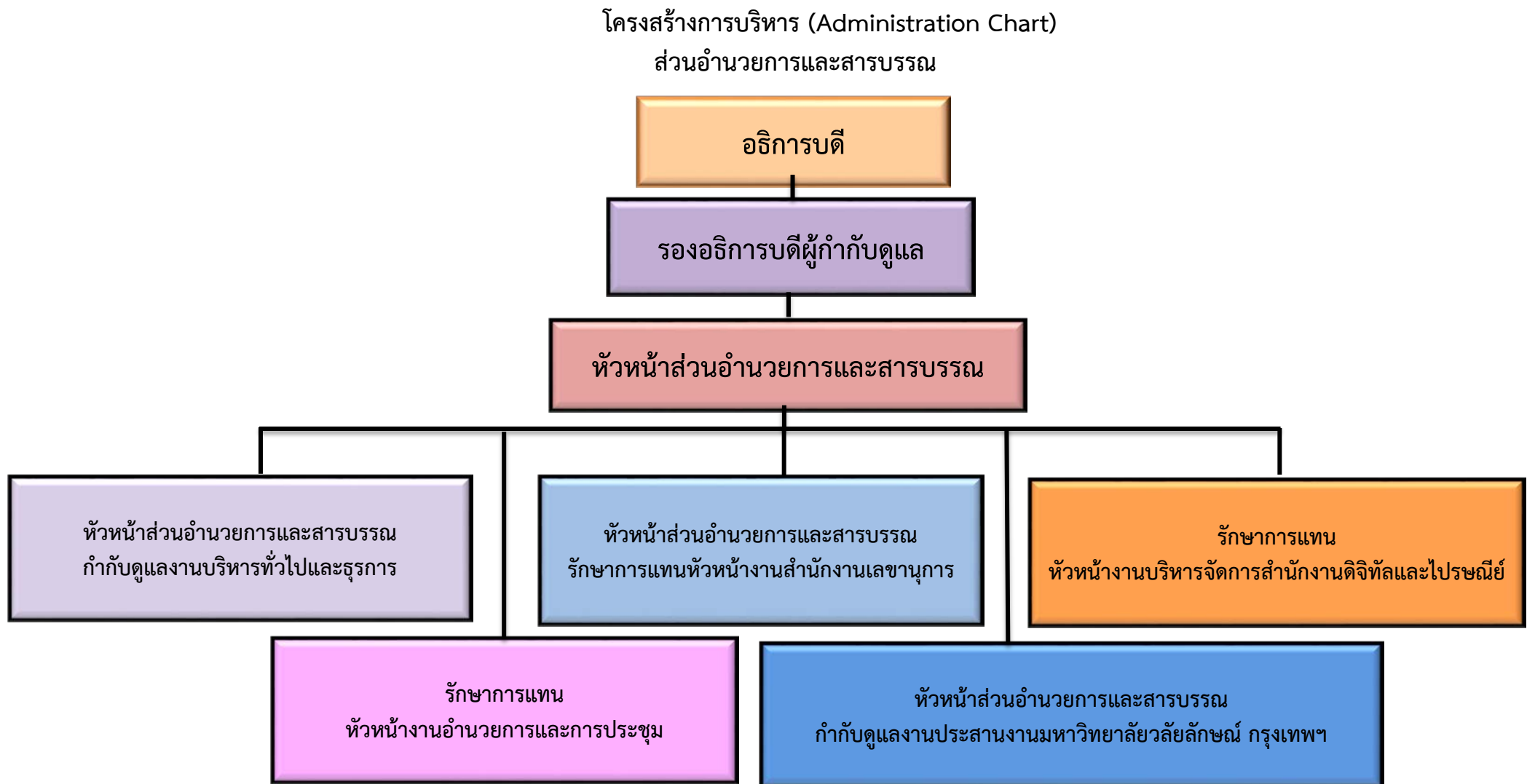




ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
ที่มา : (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ, 2569)

2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยมีรองอธิการบดีที่กำกับดูแลและมีหน้าที่ปฏิบัติภารกิจในการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย และเพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และมีความชัดเจน ในการสั่งการและการกำกับดูแล ในการนี้จึงได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 งาน ประกอบด้วย 1) .งานบริหารทั่วไปและธุรการ 2) งานสำนักงานเลขานุการ 3) งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ 4) งานอำนวยการและการประชุม และ 5) งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพฯ รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 2.2

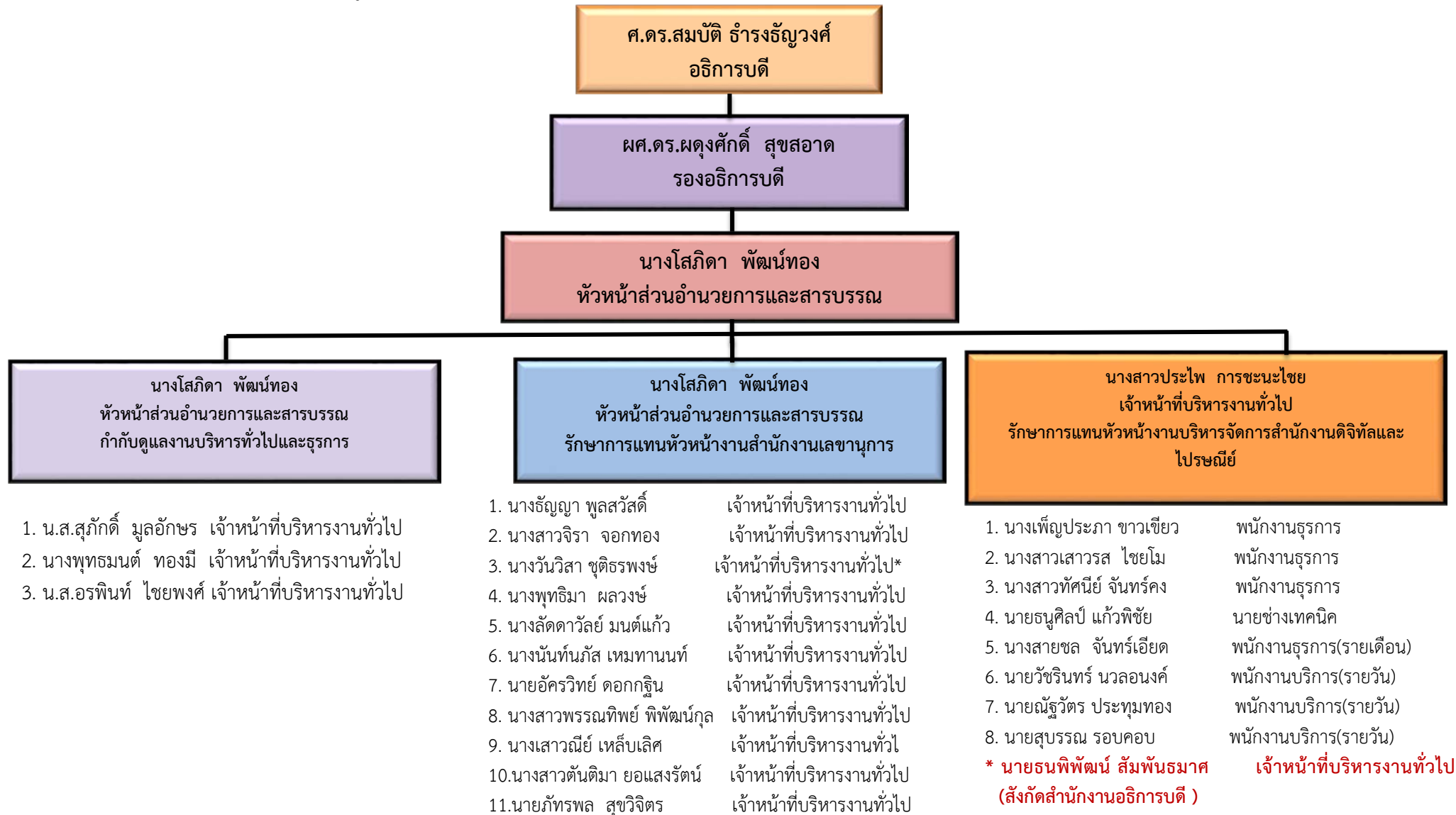


ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

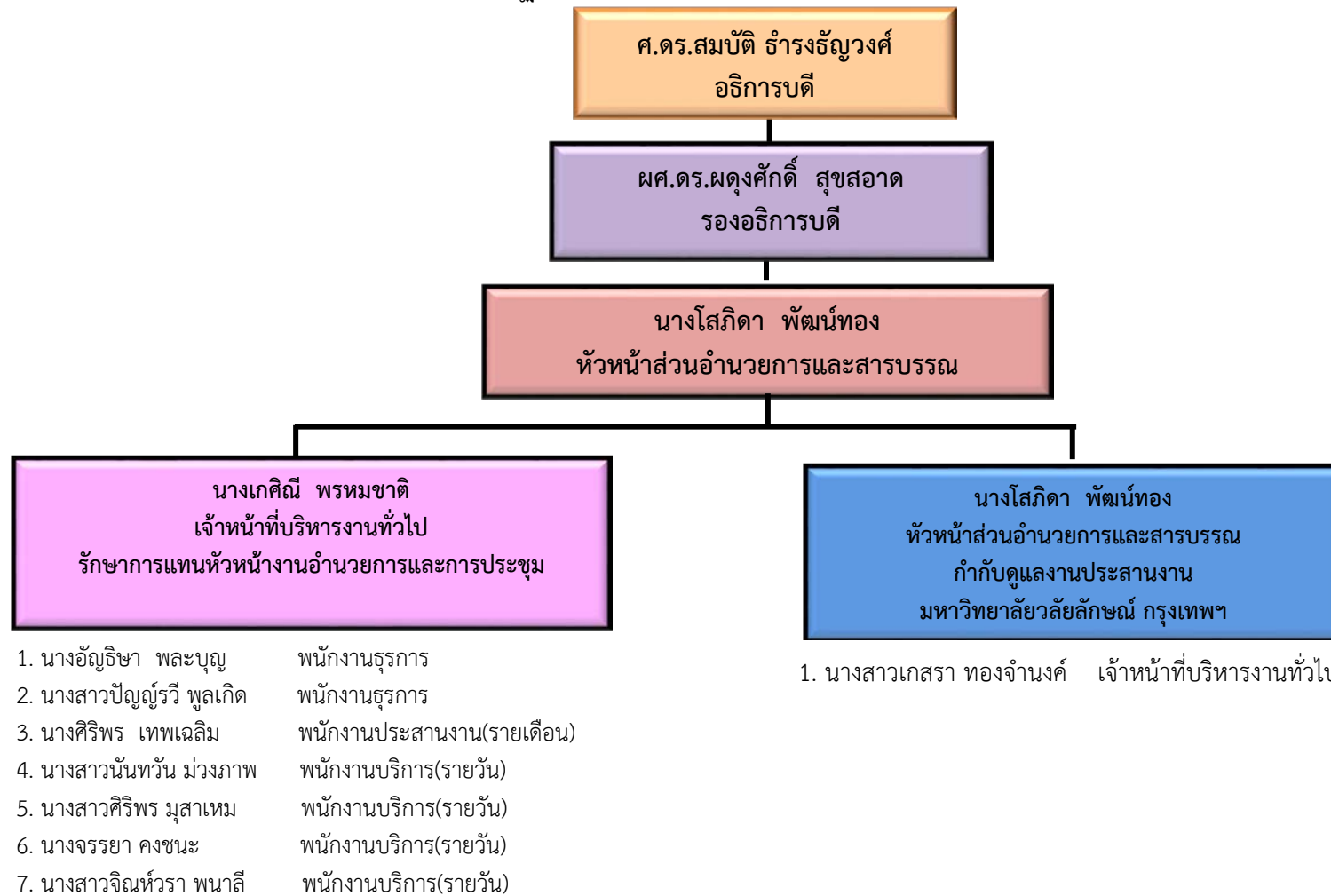
ที่มา : (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ, 2569)

2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Active Chart)

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มีบุคลากรจำนวน 30 คน ประกอบด้วย หัวหน้าส่วน 1 คน หัวหน้างาน 2 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 14 คน และ
ธุรการ 5 คน ช่างเทคนิค 1 คน ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน 2 คน พนักงานบริการชั่วคราวรายวัน 7 คน รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 2.3



โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ (ต่อ)



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart) ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

*หมายเหตุ นางวันวิสา ชูติธพงษ์ ผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ที่มา : (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ, 2569)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

การจัดทำหนังสือภายนอกถือเป็นหนึ่งในกระบวนการสำคัญของการสื่อสารระหว่างองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในด้านการสื่อสาร หนังสือภายนอกนั้นมักใช้ในการแจ้งข้อมูล ขอความร่วมมือ ประสานงาน หรือดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานราชการ งานธุรกิจ หรือการติดต่อทั่วไป ดังนั้น การจัดทำหนังสือภายนอกจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ และเงื่อนไขที่ชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารได้อย่างครบถ้วน ดังนี้

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การจัดทำหนังสือภายนอกมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นการปฏิบัติงานภายใต้หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และแนวทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2535 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ใช่วิทยาลัย ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ และกฎหมายอื่น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นระบบงานที่เป็นฐานรองรับและสนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารงานทุกด้านของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535 ที่มุ่งหมายให้การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มุ่งเน้นเสริมสร้างความคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์กับความคุ้มค่า จึงมีความจำเป็นต้องออกระเบียบนี้ เพื่อกำหนดให้มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transformation) และดิจิทัล (Digital Transformation) การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารของมหาวิทยาลัย ตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จึงมีความจำเป็นต้องออกระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. 2562 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565 เพื่อให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัตินี้ แต่ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์สามารถใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ในส่วนที่นอกเหนือจากระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ฯ ได้

3.1.1 ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้ออกระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565 เพื่อใช้สำหรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transformation) และดิจิทัล (Digital Transformation) การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) อันเป็นการสอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535 นโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ทำให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการงานที่รวดเร็ว ทันสมัย เป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยในระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 จะมีรายละเอียดทั้งหมด 4 หมวด คือ หมวด 1 ข้อความทั่วไป หมวด 2 ชนิดของหนังสือ และการลงลายมือชื่อ หมวด 3 การรับและส่งหนังสือ หมวด 4 การเก็บรักษา ยืม และทำลาย ในระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565 ได้เพิ่มเติม ข้อ 51

3.1.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระเบียบนี้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ ส่วนราชการใดมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ทั้งนี้ ส่วนราชการ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย ดังปรากฏในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 6 วรรค 6 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ มีรายละเอียด ทั้งหมด 4 หมวด คือ หมวด 1 ชนิดของหนังสือ มี 6 ชนิด คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หมวด 2 การรับและส่งหนังสือ หมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ หมวด 4 มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง ทั้งนี้ ในภาคผนวกยังมีรายละเอียดที่สำคัญที่ผู้จัดทำหนังสือควรรู้เพื่อนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งในระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2565) ไม่ได้การกล่าวไว้ ดังนี้ ภาคผนวก 1 การกำหนดเลขที่หนังสือออก ภาคผนวก 2 คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ และคำที่ใช้ในการจำหน่ายของ ภาคผนวก 3 การลงชื่อและตำแหน่ง ภาคผนวก 4 หนังสือราชการภาษาอังกฤษ

3.2 วิธีการปฏิบัติ

3.2.1 หลักเกณฑ์ในการจัดทำหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งงานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ ได้กำหนดให้มีขั้นตอนใน โดยสรุปดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร

รับและวิเคราะห์ข้อสั่งการจากผู้บริหาร ทั้งในรูปแบบเอกสารและวาจา โดยบันทึกสาระสำคัญที่ครบถ้วน เช่น วัตถุประสงค์ ประเด็นสำคัญ และกรอบระยะเวลา ยืนยันข้อมูลกับผู้บริหารอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หากมีประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนให้สอบถามเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 หาข้อมูลประกอบร่างหนังสือภายนอก

ศึกษาข้อสั่งการเพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และประเด็นที่สำคัญ สืบค้นและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงานและแหล่งอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์และสังเคราะห์สาระสำคัญที่ใช้เป็นข้อมูลหลักในการร่างหนังสือภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการพิมพ์เอกสาร

จัดทำและพิมพ์หนังสือภายนอกในโปรแกรม Microsoft Word หรือ WU DOMS โดยให้ถูกต้องตามรูปแบบ โครงสร้าง และหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ

อ่านเนื้อหาอย่างละเอียดอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ และรูปแบบของหนังสือภายนอก ก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณาและลงนามในเอกสาร

ขั้นตอนที่ 5 เสนอผู้บริหาร

กรณีจัดทำผ่านระบบ WU DOMS เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว ระบบจะออกเลขที่หนังสือและวันที่โดยอัตโนมัติสามารถส่งหนังสือตามวิธีการที่ผู้รับต้องการ กรณีที่จัดทำเป็นกระดาษจะต้องพิมพ์หนังสือบนกระดาษหัวจดหมายภายนอก เสนอผู้บริหารลงนาม และนำหนังสือไปออกเลขที่งานกลั่นกรอง ส่วนอำนวยการและสารบรรณ และจัดส่งหนังสือต้นฉบับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 หลักในการจัดทำและพิมพ์ การเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีการกำหนด 2 รูปแบบ คือ แบบจัดทำหนังสือภายนอกลงบนกระดาษ และแบบที่จัดทำในระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (WU DOMS) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กรณีการจัดทำหนังสือภายนอกลงบนกระดาษ

จัดพิมพ์ข้อความลงในโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้รูปแบบที่เหมาะสมตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย ตามภาพที่ 3.1 เช่น การตั้งค่าน้ำกระดาษ ระยะขอบ และรูปแบบตัวอักษร เมื่อจัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ พิมพ์เอกสาร โดยเลือกใช้ กระดาษหัวจดหมายของมหาวิทยาลัย (แบบสำหรับหนังสือภายนอก)



โทรศัพท์ 0 2298 0244-5, 0 2299 0930 โทรสาร 0 2298 0248 E-mail : wu-bkk@wu.ac.th

ภาพที่ 3.1 การพิมพ์หนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ WALAILAK UNIVERSITY

นครศรีธรรมราช : 222 ตำบลไทยบุรี อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

โทรศัพท์ 0 7567 3000, 0 7538 4000, 0 7552 3000 โทรสาร 0 7567 3708 E-mail : wu@wu.ac.th

กรุงเทพมหานคร : เลขที่ 979/42-46 อาคารเอสเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 19 (ตรงข้าม ททบ.5) ถนนพหลโยธิน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2298 0244-5, 0 2299 0930 โทรสาร 0 2298 0248 E-mail : wu-bkk@wu.ac.th

ที่ อว ๗๕ ๐๔ ๑๓ ๐๑/ ๖๕๘๒๖

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอนหนังสือรับรองผลงาน

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฟิทูทีเซลล์แคร์ จำกัด

อ้างถึง หนังสือบริษัท ฟิทูทีเซลล์แคร์ จำกัด เรื่อง ขอนหนังสือรับรองผลงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือรับรองผลงานของสัญญาเลขที่ ๔๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง บริษัท ฟิทูทีเซลล์แคร์ จำกัด ได้ขอให้มหาวิทยาลัยออกหนังสือรับรองผลงานของสัญญาซื้อขายครุภัณฑ์ศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (กลุ่มเครื่องช่วยหายใจและหัตถการพยาบาล) จำนวน ๕ รายการ สัญญาเลขที่ ๔๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามที่แจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการออกหนังสือรับรองผลงานดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือรับรองผลงานที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ ไหมศรีกรต)

รองอธิการบดี

ปฏิบัติหน้าที่แทนรักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ส่วนนิติการ สำนักงานอธิการบดี

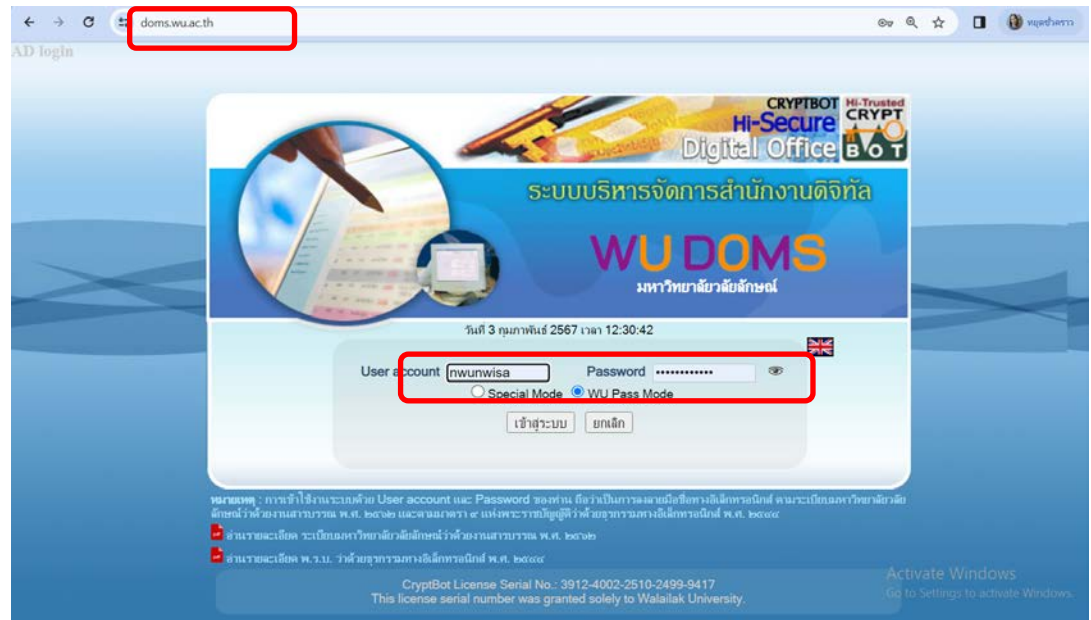
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๗ ๗๐๕๑ ๐ ๗๕๔๗ ๗๐๕๒

โทรสาร ๐ ๗๕๔๗ ๗๐๕๐

2. กรณีจัดทำหนังสือภายนอกในระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (WU DOMS)

2.1 เข้าสู่ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (WU DOMS) ที่เว็บไซต์

<https://doms.wu.ac.th/> ใส่ User account และ Password

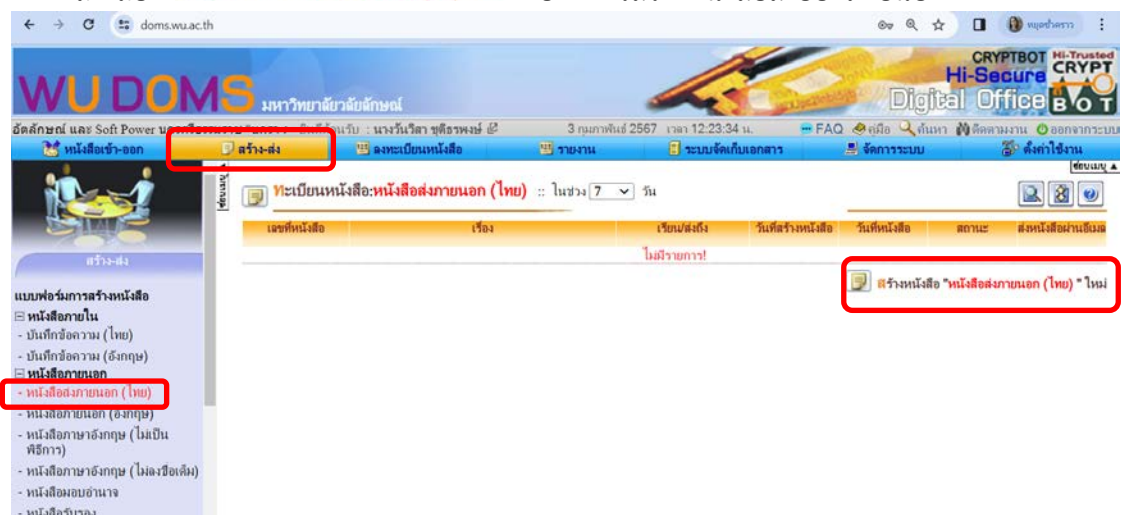


ภาพที่ 3.3 แสดงการเข้าระบบ WU DOMS

2.2 เลือกเมนู “สร้าง-ส่ง” (เมนูบน)

2.3 เลือกเมนู “หนังสือส่งภายนอก (ไทย)” ภายใต้กลุ่มเมนู “หนังสือภายนอก”

2.4 คลิกเลือก สร้างหนังสือ “หนังสือส่งภายนอก (ไทย)” ใหม่ เพื่อทำการสร้างหนังสือส่งออกภายนอก



ภาพที่ 3.4 แสดงหน้าทะเบียนหนังสือส่งภายนอก (ไทย)

2.5 เมื่อคลิกสร้างหนังสือใหม่แล้วจะปรากฏหน้าจอ ดังภาพที่ 3.5 เพื่อให้กรอกรายละเอียดต่างๆ เช่น เลือกประเภทหนังสือ เรื่อง เรียน ใส่รายละเอียดเนื้อหา หรือสามารถเลือกข้อความอัตโนมัติได้ และเลือกเพื่อผู้รับลำดับถัดไปดำเนินการ เป็นต้น

2.6 กรอกรายละเอียด / เนื้อหา ในหนังสือภายนอกหรือแบบหนังสือภายนอกให้ครบถ้วน โดยกรอกชื่อเรื่องหนังสือ อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย และข้อความของหนังสือสามารถจัดแต่งความสวยงามของข้อความได้โดยจะมีแถบเครื่องมือให้ใช้



2.7 เมื่อสร้างหนังสือเสร็จแล้ว คลิกปุ่ม  ไว้ก่อน จากนั้นมาทำขั้นตอนต่อไป

สร้างหนังสือ::หนังสือส่งภายนอก (ไทย)



(** กรุณาบันทึกข้อมูล อย่างน้อยทุก 25 นาที มิฉะนั้นข้อมูลอาจสูญหายได้)

กรุณาเลือกประเภทหนังสือ

: หนังสือทั่วไป

หนังสือเวียน

☒ ปกติ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ WALAILAK UNIVERSITY
 นครศรีธรรมราช : 222 ตำบลโพธิ์ไทร อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160
 โทรศัพท์ 07567 3000, 07538 4000, 0 7552 3000 โทรสาร 0 7567 3708 E-mail : wu@wu.ac.th
 กรุงเทพมหานคร : เลขที่ 974/42-46 อาคารเอสเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 19 (ตรงข้าม ททบ.5) ถนนพหลโยธิน
 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
 โทรศัพท์ 0 2298 0244-5, 0 2299 0930 โทรสาร 0 2298 0248 E: mail : wu-bkk@wu.ac.th

ที่ - สมุดทะเบียนหนังสือออก มวล. เลือก

กำหนดเลขหนังสือเอง

TH Sarabun New 16 B I U เลือก

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เลือกข้อความมาตรฐาน ขอขอบคุณวิทยากร

เรื่อง* TH Sarabun New 16 B I U เลือก

ขอขอบคุณวิทยากร

เขียน*(ระบุชื่อ/ตำแหน่ง).....

B I U เลือก

TH Sarabun New 16 เลือก

ตามที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้เชิญท่านเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "....."

รุ่นที่..... ในวันที่(วัน เดือน ปี)..... รุ่นที่..... ในวันที่(วัน เดือน ปี)..... เวลา น. ห้อง.....

..... สำนัก/คณะ..... นั้น

บัดนี้ การฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวได้เสร็จแล้ว โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์จากการ

.....

เพิ่มจำนวนหน้าหนังสือ ลดจำนวนหน้าหนังสือ

เลือกใช้คำลงท้ายหนังสือมาตรฐาน

ขอแสดงความนับถือ

หมายเหตุ(ถ้ามี) TH Sarabun New 16 B I U เลือก

TH Sarabun New 16 B I U เลือก

หน่วยงานทดสอบ

โทร. ๐ ๗๕๖๗ ๓๓๓๓๓

โทรสาร ๐ ๗๕๖๗ ๓๓๓๓๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ wu@wu.ac.th

☐ ปกติ

หมายเหตุ * หมายถึงข้อมูลที่จะบันทึกไว้กรอกข้อมูล



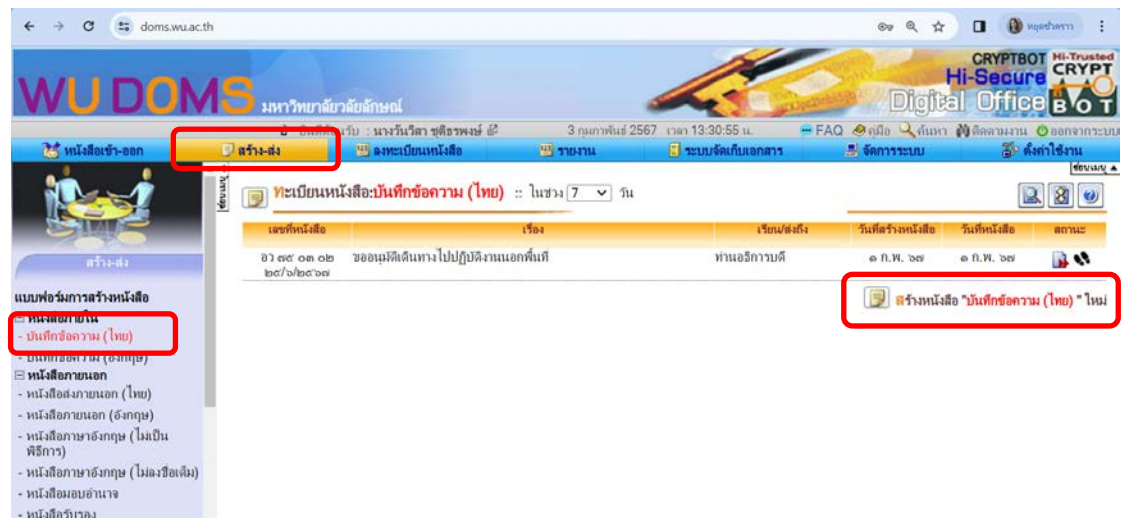
ภาพที่ 3.5 แสดงหน้าจอการสร้างบันทึกข้อความภายนอก (ไทย)

2.8 เมื่อทำหนังสือภายนอกเรียบร้อยแล้ว ต้องสร้างบันทึกข้อความภายในเพื่อนำเรียนผู้บริหารให้ทราบข้อมูล ที่ไปที่มา เกี่ยวกับหนังสือที่จะให้ผู้บริหารลงนาม แล้วแนบหนังสือภายนอกให้ผู้บริหารลงนามไปกับหนังสือภายในโดยมีขั้นตอนดังนี้

2.8.1 เลือกเมนู “สร้าง-ส่ง” (เมนูบน)

2.8.2 เลือกเมนู “บันทึกข้อความ (ไทย)” ภายใต้กลุ่มเมนู “หนังสือภายใน”

2.8.3 คลิกเลือก  สร้างหนังสือ “หนังสือส่งภายนอก (ไทย)” ใหม่ เพื่อทำการสร้างใบปะหน้า



ภาพที่ 3.6 แสดงหน้าทะเบียนหนังสือภายใน (ไทย)

2.8.4 เมื่อคลิกสร้างหนังสือใหม่แล้วจะปรากฏหน้าจอ ดังภาพที่ 3.7 เพื่อให้กรอกรายละเอียดต่างๆ เช่น เลือกประเภทหนังสือ เรื่อง เรียน ใส่รายละเอียดเนื้อหา หรือสามารถเลือกข้อความอัตโนมัติได้ และเลือกผู้รับลำดับถัดไปดำเนินการ เป็นต้น

2.8.5 กรอกรายละเอียด/เนื้อหาในหนังสือภายในหรือแบบหนังสือภายในให้ครบถ้วน โดยกรอก ชื่อเรื่องหนังสือ เนื้อหาของหนังสือ และสามารถจัดแต่งความสวยงามของข้อความได้โดยจะมีแถบเครื่องมือให้ใช้

2.8.6 เมื่อสร้างหนังสือเสร็จแล้ว คลิกปุ่ม  บันทึกหนังสือ

บันทึกข้อความ (ไทย)



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว!!!

(** กรุณำบันทึกข้อมูล อย่างน้อยทุก 25 นาที มิฉะนั้นข้อมูลอาจสูญหายได้)

กรุณาเลือกประเภทหนังสือ : ☒ หนังสือทั่วไป ☐ หนังสือเวียน

☒ ปกติ

 ปกติ

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน หน่วยงานทดสอบ โทร. ๐ ๗๕๖๗ ๓๗๓๓

เลือก

พิมพ์ชื่อหน่วยงานหรือเบอร์ต่อ (ถ้ามี) แล้วระบบจะแสดงข้อความที่เพิ่มนี้ต่อท้ายส่วนราชการ

ที่ - สมุทรเขื่อนภายใน - หน่วยงานทดสอบ วันที่1

เลือกข้อความมาตรฐาน ขอไปราชการ (วันที่ ...เดือน พ.ศ. ...)

เรื่อง * TH Sarabun New 16 B I U            

ผลการค้นหาหนังสือ
ประเภทแบบฟอร์ม : หนังสือภายนอก (ไทย)
ระหว่างวันที่ : 22 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 22 พฤษภาคม 2563

พบ 1 หนังสือ แสดงรายการทั้งหมด 1 หน้า

เลือก	เลขที่หนังสือ	ชื่อเรื่อง	วันที่หนังสือ
☒	-	ขอขอบคุณวิทยากร	

[เพิ่มหนังสือเพื่อลงนาม](#)

ค้นหาหนังสือเพื่อลงนาม

ประเภทแบบฟอร์ม : หนังสือภายนอก (ไทย)

หน่วยงาน : ----- เลือก -----

ช่วงวันที่ : 22 พฤษภาคม 2563 ถึง 22 พฤษภาคม 2563

ชื่อเรื่องของหนังสือ :

เลขที่ของหนังสือ :

[ค้นหา](#) [กลับ](#)

* หมายเหตุ : หนังสือเพื่อลงนามจะแสดงก็ต่อเมื่อ หนังสือฉบับนั้นอยู่ในสถานะ "กำลังดำเนินการ" หรือ หากมีการส่งไปตามเส้นทางแล้ว จะแสดงก็ต่อเมื่อคนที่อยู่ในเส้นทางคนสุดท้ายดำเนินการเรียบร้อยแล้วเท่านั้น

ภาพที่ 3.9 แสดงหน้าจอค้นหาหนังสือภายนอก (ไทย) แบบเพื่อลงนาม

อ้างอิง
สิ่งที่ส่งมาด้วย
หนังสือเพื่อลงนาม

[ขอขอบคุณวิทยากร](#)

[บันทึกโน้ตของไฟล์](#)

ภาพที่ 3.10 แสดงหน้าจอแสดงหนังสือแนบเพื่อการลงนาม

2.11 คลิกปุ่ม  แล้วสร้างเส้นทาง ดังนี้

- ลำดับที่ 1 กรณีถ้าผู้ลงนามในหนังสือมีเลขฯฯ ส่งให้เลขฯฯ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบหนังสือก่อนกำหนดสิทธิ์ “ตรวจหนังสือ”
- ลำดับที่ 2 คือผู้ที่มิอำนาจลงนามกำหนดสิทธิ์เป็น “ลงนามใบปะหน้า/หนังสือเพื่อลงนาม”
- เมื่อสร้างหรือเลือกเส้นทางเดินหนังสือเรียบร้อยแล้วให้คลิกปุ่ม

[ลงนาม และส่งหนังสือตามผู้รับข้างต้น](#) ตามภาพที่ 3.11

เส้นทางของการส่งหนังสือ แบบลงนามเอง

ประเภทหนังสือ : บันทึกข้อความ (ไทย)
เรื่อง : ขอไปราชการ (วันที่ ... เดือน พ.ศ.)
เรียน : อธิการบดี

[พิมพ์] [ลบ]

ผู้ส่ง : เจ้าของเรื่อง การลงนาม (ผู้ดูแลระบบ , หน่วยงานทดสอบ)

↓

เส้นทางมาตรฐานที่เลือกไว้
ชื่อเส้นทางที่เลือก : 1. ตรวจสอบและลงนาม >> อำนวย

ผู้รับที่เลือกไว้

ตะกั่วหน่วยงานทดสอบ - (คลิกกรอง/ให้ความเห็นและเสนอเรื่อง)

เปลี่ยนลิ้งค์/Tag หนังสือแบบ

[รับเป็นหนังสือต้นฉบับ]

↓

ตะกั่วงานสารบรรณและไปรษณีย์ - (คลิกกรอง/ให้ความเห็นและเสนอเรื่อง)

เปลี่ยนลิ้งค์/Tag หนังสือแบบ

[รับเป็นหนังสือต้นฉบับ]

แก้ไขเส้นทางข้างต้นในส่วน

รหัสผ่านของกุญแจส่วนบุคคลสำหรับลงนาม :

ลงนาม และส่งหนังสือตามผู้รับข้างต้น

กรณีไม่ใช้เส้นทางข้างต้นหรือต้องการเลือกผู้รับหนังสือใหม่หรือเลือกใช้เส้นทางมาตรฐานสำหรับรูปอื่นให้คลิกปุ่มข้างล่างนี้

เลือกผู้รับหนังสือเอง

เลือกใช้เส้นทางส่วนบุคคล

เลือกใช้เส้นทางหน่วยงาน

← กลับมาแก้ไขหนังสือ

ภาพที่ 3.11 แสดงหน้าจอแสดงเส้นทางเดินหนังสือ

2.12 เมื่อคลิกลงนามแล้วจะมีหนังสือ 2 ฉบับมาให้ลงนาม ผู้สร้างต้องลงนามเฉพาะ “หนังสือหลัก(ใบปะหน้า)” ส่วนหนังสือแนบเป็นหน้าที่ของผู้มีอำนาจลงนามสั่งการในหนังสือภายนอก(ไทย) ลงนามใบปะหน้าแล้ว ให้คลิกปุ่ม ส่งหนังสือ

เลือกไฟล์หนังสือที่ต้องการลงนาม

ประเภทหนังสือ	หนังสือ	เลือก	ลงนามหนังสือ	ผู้ดำเนินการ / ลงนาม
หนังสือหลัก (ใบปะหน้า)	ขอไปราชการ (วันที่ ... เดือน พ.ศ.)	☐	ลงนามหนังสือ	เจ้าของเรื่อง การลงนาม
หนังสือแนบ	ขอขอบคุณวิทยากร	☐	ท่านไม่มีสิทธิ์ลงนามหนังสือฉบับนี้	- - ไม่ระบุ - -

ส่งหนังสือ กลับ

ภาพที่ 3.12 แสดงหน้าจอเลือกลงนามหนังสือเฉพาะหนังสือหลัก (ใบปะหน้า)

เลือกไฟล์หนังสือที่ต้องการลงนาม

ประเภทหนังสือ	หนังสือ	เลือก	ลงนามหนังสือ	ผู้ดำเนินการ / ลงนาม
หนังสือหลัก (ใบปะหน้า)	ขอไปราชการ (วันที่ ...เดือน พ.ศ.)	☒	[คลิกดูหนังสือ] ลงนามใหม่	เจ้าของเรื่อง การลงนาม
หนังสือแนบ	ขอขอบคุณวิทยากร	☐	ท่านไม่มีสิทธิ์ลงนามหนังสือฉบับนี้	-- ไม่ระบุ --

ส่งหนังสือ กลับ

ภาพที่ 3.13 แสดงหน้าจอเลือกส่งหนังสือ

2.13 เมื่อผู้บริหารลงนามในระบบแล้ว ระบบจะออกเลขที่หนังสือ และวันที่เอง

อัตโนมัติ



มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ WALAILAK UNIVERSITY

นครศรีธรรมราช : 222 ตำบลไทรบุรี อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

โทรศัพท์ 07567 3000, 07538 4000, 0 7552 3000 โทรสาร 0 7567 3708 E-mail : wu@wu.ac.th

กรุงเทพมหานคร : เลขที่ 974/42-46 อาคารเอสเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 19 (ตรงข้าม ททบ.5) ถนนพหลโยธิน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2298 0244-5, 0 2299 0930 โทรสาร 0 2298 0248 E-mail : wu-bkk@wu.ac.th

ที่ อว ๗๕ ๐๔ ๐๒ ๑๒/๑๕๖๘๓

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วิพุธ อ่องสกุล

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ อว ๗๕ ๐๔ ๐๒ ๑๒/๑๕๖๘๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "การพัฒนาศักยภาพนักบริหารการศึกษาระดับสูง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์" (นบส.มวส.)

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้เรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรหัวข้อวิชา "การแก้ปัญหาในภาวะวิกฤตและความขัดแย้งในองค์กร (Problem Solving and Conflict Management)" ในวันศุกร์ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. รายละเอียดทราบแล้ว นั้น

เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้เพื่อรับประกาศนียบัตร โดยต้องทำคะแนนได้ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านบรรยายในหัวข้อวิชาดังกล่าวจากเดิม ๓ ชั่วโมง เป็น ๖ ชั่วโมง (ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐-๑๖.๐๐ น.) และออกแบบทดสอบพร้อมเฉลยหรือทำการทดสอบผู้เข้ารับการอบรมโดยวิธีอื่นสำหรับหัวข้อวิชาดังกล่าวด้วย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาริต เจาจิตต์)

รองอธิการบดี

ปฏิบัติหน้าที่แทนรักษาการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๑๑ E.A. ๖๕๖๖ ๐๐1 ๖๖๐๐๐๐๐ Personal PMS-LN

Signature Code : vk6cG-82/ht-Dymwk-MPEl

งานพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กร ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

ลักษณีย์ นาคบุตรเศรษฐ์

โทรศัพท์ ๐๗๕-๖๗๓๗๗๕, ๐๙๓-๕๗๘๘๔๒๘

Email: lapattaya@gmail.com

ภาพที่ 3.14 แสดงตัวอย่างการลงนามหนังสือภายนอกในระบบ WU DOMS ที่สมบูรณ์แล้ว

3.3 เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

คู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีเจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร 2) หาข้อมูลประกอบร่างหนังสือภายนอก 3) ดำเนินการพิมพ์เอกสาร 4) ตรวจสอบ 5) เสนอผู้บริหาร รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางเจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร	1. ผู้บริหารอาจสั่งการในสภาวะที่เร่งรีบ มีเวลาจำกัด หรือกำลังอยู่ท่ามกลางการตัดสินใจในหลายๆ เรื่องพร้อมกัน ซึ่งอาจทำให้การถ่ายทอดข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 2. เรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องต่อเนื่องจากการประชุม หรือเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน การรับข้อสั่งการโดยปราศจากความเข้าใจในบริบทแวดล้อม อาจทำให้การตีความเจตนาผิดเพี้ยนไปได้ 3. หลีกเลี้ยงการตีความหรือคาดเดา หากไม่เข้าใจควรสอบถามให้ชัดเจน 4. ควรทราบกรอบเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างถูกต้อง 5. ทวนและยืนยันข้อมูล หลังรับข้อสั่งการ ให้สรุปสาระสำคัญตามความเข้าใจของตนเองกลับไปให้ผู้บริหารฟังอีกครั้ง ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ และผู้บริหารได้แก้ไขหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมทันที
ขั้นตอนที่ 2 หาข้อมูลประกอบร่างหนังสือภายนอก	1. นำข้อสั่งการที่วิเคราะห์แล้ว มาตีความและคิดเผื่อไปข้างหน้าว่า หากต้องการให้หนังสือบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนาของผู้บริหารจะต้องมีข้อมูลใดมาสนับสนุน เพื่อสร้างน้ำหนักและความน่าสนใจให้กับหนังสือ 2. สืบค้นข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือและใกล้ตัวที่สุดก่อน เช่น คลังเอกสารของหน่วยงาน, มติที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง, หรือข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แล้วจึงขยายวงไปสู่แหล่งข้อมูลภายนอก หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3. วิเคราะห์และสังเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เพื่อคัดกรองเอาเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุด เพื่อใช้เป็นแกนหลักในการยกร่างหนังสือ 4. ความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลเป็นข้อควรระวังและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำ การอ้างอิงระเบียบที่ถูกละเลยไปแล้ว หรือการใช้ข้อมูลสถิติที่ล้าสมัย อาจทำลายความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการพิมพ์เอกสาร	1. การจัดทำหนังสือภายนอกลงบนกระดาษต้องปรี้นท์เอกสารออกมาจากคอมพิวเตอร์ โดยใช้กระดาษหัวจดหมายภายนอก เสนอผู้บริหารลงนาม และต้องนำหนังสือไปออกเลขที่หนังสือทำงาน กลั่นกรอง ส่วนอำนวยการและสารบรรณ หรือ อาจจะใช้วิธีสแกนส่งไฟล์หนังสือภายนอกที่ผู้บริหารลงนามแล้ว ไปให้งานกลั่นกรองออกเลขให้ 2. เมื่อผู้บริหารลงนามในระบบ WU DOMS แล้ว ระบบจะออกเลขที่เอกสารและวันที่ อัตโนมัติ 3. การจัดรูปแบบในระบบ WU DOMS จะทำได้ยาก เช่น การตัดคำ การเว้นวรรค ซึ่งทำให้รูปแบบไม่สวยงาม การใช้คำไม่เหมาะสม ไม่สวยงาม 4. การกำหนดชั้นความลับกรณีที่ทำเป็นกระดาษ บางหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ชัดเจน เช่น ไม่ได้ระบุหน้าของเอกสาร หรือ ในเอกสาร 5. การกำหนดชั้นความลับกรณีที่ทำในระบบ WU DOMS เลขานุการ ไม่สามารถดูข้อมูลและรายละเอียดในเอกสารได้ ทำให้ยากต่อการดำเนินการ และต้องเข้ารหัสหลายครั้ง ทำให้สะดวกและต้องใช้เวลานาน 6. เรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการไม่ได้ระบุชั้นความเร็ว ส่งผลให้งานล่าช้าและเกิดความเสียหาย 7. การกำหนดรหัสหน่วยงานไม่ถูกต้อง บางหน่วยงานใช้เลขที่หนังสือของผู้บริหารที่ลงนามในหนังสือ ซึ่งที่ถูกต้องจะเป็นเลขที่หนังสือของหน่วยงานต้นเรื่องเอง 8. การระบุส่วนราชการเจ้าของหนังสือไม่ชัดเจน ทำให้ผู้รับหนังสือ ติดต่อหรือส่งเรื่องกลับไม่ถูกต้อง ส่งผลให้หนังสือล่าช้า 9. เรื่อง หากเป็นบันทึกต่อเนื่องในฉบับเดียวกันจะต้องใช้ชื่อเรื่องเดิม ในกรณีที่มีหนังสือโต้ตอบในเรื่องเดียวกันอย่างต่อเนื่องกำหนดให้ใช้ชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 11.4 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) 10. ไม่ควรตั้งชื่อเรื่องที่มีความหมายในเชิงลบ หรือปฏิเสธ ควรเลือกใช้คำที่สุภาพและเหมาะสม 11. การตั้งชื่อเรื่องกับส่วนสรุปประเด็น เช่น เรื่อง การขออนุมัติไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ส่วนสรุป จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขั้นตอน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
	12. การตั้งชื่อ เรื่อง กับ เรียน ไม่สอดคล้องกัน เช่น การเชิญบุคลากรเป็นคณะกรรมการ ซึ่งบุคคลที่ต้องการเชิญเป็นบุคลากรในหน่วยงาน แต่ต้องขออนุญาตผู้บังคับบัญชา หากหน่วยงานตั้งชื่อเรื่องขอเชิญเป็นคณะกรรมการ ก็จะเข้าใจได้ว่าเป็นการเชิญผู้บังคับบัญชา ไม่ใช่การขออนุญาตให้บุคลากรไปเป็นคณะกรรมการ เป็นต้น 13. เรียน ให้ใช้ตามฐานะของผู้รับหนังสือ ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และควรตรวจสอบ คำนานหน้าชื่อ ชื่อ-สกุล และตำแหน่ง ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน 14. อ้างถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ วัน เดือน ปี ของหนังสือนั้น หากมีข้อมูลในส่วนนี้ ในเนื้อความต้องขึ้นต้นย่อหน้าแรกด้วย “ตามหนังสือที่อ้างถึง” กรณีที่จัดทำใน WU DOMS ซึ่งจะต้องแนบหนังสือจาก WU DOMS ให้พิมพ์ชื่อเอกสารให้ถูกต้องตามหลักสารบรรณ ก่อนบันทึกไฟล์ที่แนบ 15. สิ่งที่ส่งมาด้วย ต้องระบุให้ชัดเจนว่าเป็นสิ่งใด จำนวนเท่าไร 16. ย่อหน้าแรก เป็นการเกริ่นนำ บอกที่มาของเรื่อง ซึ่งมักใช้คำขึ้นต้น ดังต่อไปนี้ - การใช้คำว่า ด้วย เนื่องจาก เนื่องจาก ขึ้นต้นย่อหน้าแรกจะใช้ในหนังสือที่ยังไม่เคยมีการติดต่อกันมาก่อนในเรื่องนั้น - การใช้คำว่า ตามที่ ตามหนังสือที่อ้างถึง อนุสนธิ ขึ้นต้นย่อหน้าแรกจะใช้สำหรับหนังสือที่ได้เคยมีการติดต่อกันมาแล้ว และจะต้องจบท้ายย่อหน้าแรกด้วยข้อความคำว่า นั้น หรือ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น 17. ย่อหน้าที่ 2 เป็นส่วนของการแจ้งจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ต้องเขียนให้ชัดเจนเพื่อผู้รับจะได้เข้าใจและดำเนินการได้ถูกต้อง หากย่อหน้าแรกมีข้อความ 1-2 บรรทัด สามารถเขียนย่อหน้าที่ 2 ต่อกับย่อหน้าแรกได้ มักใช้คำขึ้นต้นย่อหน้าด้วยคำว่า ในการนี้ บัดนี้ 18. ย่อหน้าสุดท้าย เป็นส่วนสรุปความสั้นๆ มักขึ้นต้นย่อหน้าด้วยคำว่า จึงเรียนมาเพื่อ...(เช่น โปรดทราบ, โปรดพิจารณา, โปรดอนุมัติ) 19. คำลงท้าย กรณีที่มีหนังสือถึงบุคคลสำคัญของประเทศ ให้ตรวจสอบคำลงท้ายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 20. การลงชื่อ และตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการต้องใช้ชื่อเต็ม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ และต้องตรวจสอบว่าผู้ลงนามได้ลงนามในฐานะ “ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี” หรือ ตำแหน่ง “รักษาการแทนอธิการบดี”

ขั้นตอน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
	21. ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ควรจะใส่ชื่อผู้ประสานงาน หน่วยงานที่ออกหนังสือ หมายเลขโทรศัพท์ และ อีเมล ให้ครบถ้วน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการประสานงานต่อไป
ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ	1. ตรวจสอบความถูกต้อง เช่น การตรวจสอบตัวสะกด ไวยากรณ์ การเว้นวรรค ชื่อบุคคล ตำแหน่ง ตัวเลข วันที่ และข้อมูลอ้างอิง 2. ตรวจสอบความสอดคล้องตามระเบียบ คือการตรวจสอบ รูปแบบของหนังสือ การใช้คำขึ้นต้น-ลงท้าย ตำแหน่งตราครุฑ และ องค์ประกอบอื่นๆ ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ 3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ขององค์ประกอบไม่ว่าจะเป็นความถูกต้องของ "สิ่งที่ส่งมาด้วย" ที่ระบุไว้กับเอกสารแนบจริง, ความเรียบร้อยของการจัดเรียงเอกสาร, และการเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพิ่มเติมหากคาดว่าผู้บริหารอาจมีคำถาม
ขั้นตอนที่ 5 เสนอผู้บริหาร	1. การเลือกใช้ "ช่องทาง" ที่เหมาะสมว่าจะเสนอผ่านระบบ WU DOMS หรือรูปแบบกระดาษ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ผู้บริหารต้องพิจารณาออกสถานที่ การเสนอผ่านระบบ WU DOMS อาจเหมาะสมกว่า แต่หากเป็นเอกสารที่มีความซับซ้อนสูง มีเอกสารแนบจำนวนมาก หรือเป็นเรื่องที่ต้องมีการอธิบายประกอบ การเตรียมเอกสารฉบับกระดาษจะเหมาะสมกว่า แต่ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับหนังสือ เช่น หนังสือที่ต้องส่งให้ธนาคาร ส่วนใหญ่จะรับเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ 2. ในกรณีที่เสนอเป็นกระดาษ ต้องชี้จุดที่ต้องลงนาม และการจัดเรียงเอกสารแนบตามลำดับการอ้างอิงเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณา ส่วนในกรณีที่ลงนามใน WU DOMS ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าไฟล์แนบทั้งหมดอยู่ในสภาพสมบูรณ์และตั้งชื่อไฟล์อย่างชัดเจน เมื่อผู้บริหารลงนามแล้วให้ส่งเอกสารในระบบไปยังหน่วยงาน หรืออีเมลของผู้รับ 3. จัดเก็บเอกสารฉบับสมบูรณ์เข้าแฟ้มหรือระบบอ้างอิงของตนเองอย่างเป็นระบบ มีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้เสมอ และยังเป็นการสร้างคลังข้อมูลเพื่อการทำงานในอนาคต

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ ได้ศึกษาจากงานวิจัยและแนวคิดของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 รูปแบบเขียนหนังสือภายนอก

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ข้อ 15 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) ได้กำหนดรูปแบบ หนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่มหาวิทยาลัยใช้ติดต่อกับหน่วยงานภายนอก ให้ใช้กระดาษที่มีตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยที่ระบุสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ให้จัดทำตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	หัวข้อ	รายละเอียด
1	ที่	รหัสหนังสือประจำหน่วยงานของเจ้าของหนังสือตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทับเลขทะเบียนหนังสือส่งภายนอกส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ที่ได้จากการลงทะเบียนหนังสือภายนอกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการลงทะเบียนหนังสือส่งภายนอกให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น อว 75 17 01 00/6024 (อว หมายถึง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นกระทรวงที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์สังกัด 75 17 01 00/ หมายถึง รหัสหนังสือประจำ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา 6024 หมายถึงเลขทะเบียนหนังสือส่งภายนอกส่วนกลางของมหาวิทยาลัย) ซึ่งจะต้องใช้รหัสของเจ้าของหนังสือ ไม่ใช่ของผู้ลงนามเอกสาร
2	เจ้าของหนังสือ	ชื่อมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของหนังสือ และจังหวัดที่ตั้งของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของหนังสือ
3	วันที่	ตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น 4 เมษายน 2569
4	เรื่อง	เรื่องย่อที่เป็นใจความสำคัญ สั้นที่สุดและครอบคลุมเนื้อความที่ต้องการสื่อสารของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่หนังสือต่อเนื่องให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม
5	คำขึ้นต้น	คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ พร้อมตำแหน่ง หรือชื่อบุคคล (คำขึ้นต้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก 2 ท้ายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

ลำดับ	หัวข้อ	รายละเอียด
6	อ้างอิง (ถ้ามี)	- ข้อมูลหนังสือที่เคยมีติดต่อกัน ติดต่อกันเฉพาะที่หน่วยงานผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว โดยให้ลงชื่อหน่วยงานเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ วัน เดือน ตัวเลขของปีพุทธศักราชของหนังสือนั้น - การอ้างอิง ให้อ้างอิงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างอิงหนังสือฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย โดยให้เรียงลำดับหนังสือที่อ้างอิงให้สอดคล้องตามเนื้อหาในหนังสือ
7	สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)	ชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด
8	ข้อความ	ให้ลงสาระสำคัญของหนังสือ เนื้อเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายมีองค์ประกอบสำคัญของหนังสือครบถ้วน เช่น ส่วนนำ ส่วนข้อเท็จจริงและวัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือหากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อๆ
9	คำลงท้าย	คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือ (คำลงท้ายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก 2 ท้ายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)
10	ลงชื่อ	ให้ลงลายมือชื่อนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ
11	ตำแหน่ง	ตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อ (การลงชื่อของเจ้าของลายมือชื่อได้ลงชื่อในฐานะ “ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี” หรือ “รักษาการแทนอธิการบดี” ต้องใส่ให้ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย)
12	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	ชื่อหน่วยงานที่ออกหนังสือหรือประสานงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น
13	โทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล (ถ้ามี)	หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และอีเมลของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
14	สำเนาส่ง (ถ้ามี)	รายชื่อหน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับสำเนา พร้อมแนบรายชื่อหากมีจำนวนมาก

ตารางที่ 3.2 ส่วนประกอบของหนังสือภายนอก

หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ลงนามออกหนังสือภายนอกเอง ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เฉพาะเรื่องการติดต่อประสานงานทั่วไป และเป็นการส่งไปถึงผู้รับในระดับที่ไม่สูงกว่าผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือภายนอกนั้น และต้องไม่เป็นเรื่องที่เป็นนโยบายสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่มีผลผูกพันกับงบประมาณของมหาวิทยาลัย

3.4.2 ประเภทความเร็วและชั้นความลับของหนังสือ

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ข้อ 42 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) หนังสือที่ต้องจัดการด้วยความรวดเร็วพิเศษ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามชั้นความเร็วที่เจ้าของหนังสือกำหนด ได้แก่

- 1.ด่วนที่สุด (Most Urgent) ให้พนักงานปฏิบัติในทันที
- 2.ด่วนมาก (Very Urgent) ให้พนักงานปฏิบัติโดยเร็ว
- 3.ด่วน (Urgent) ให้พนักงานปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วต้องระบุด้วย ตัวอักษรสีแดง ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์หนา 32 พอยท์ ให้เห็นได้ชัดบนหนังสือและบนซอง ในตำแหน่งที่กำหนดไว้ในแบบหนังสือภายใน หนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตรา และการจำหน้าของให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือ ด่วน ตามกรณี

และระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ข้อ 43 เรื่อง ใดที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางโทรศัพท์ โทรสาร หรืออุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นตามความเหมาะสม และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ถือเป็นการรับส่งหนังสือตามระเบียบนี้ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปโดยเร็ว

ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ข้อ 44 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) ชั้นความลับของหนังสือ มี 3 ชั้น คือ

(1) ลับที่สุด (Top Secret) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงาน รวมทั้งความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตอย่างร้ายแรงที่สุด ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ “ลับที่สุด (Top Secret)” คือนายกสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี

(2) ลับมาก (Secret) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อมหาวิทยาลัย หรือส่วนงาน รวมทั้งความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติ หรือพันธมิต หรือความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ “ลับมาก (Secret)” คือ หัวหน้าหน่วยงานขึ้นไป

(3) ลับ (Confidential) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย หรือส่วนงาน รวมทั้งราชการ หรือต่อเกียรติภูมิของ

ประเทศชาติหรือพันธมิตรได้ ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ “ลับ (Confidential)” คือ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่าขึ้นไป

3.4.3 การลงลายมือชื่อ

ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ข้อ 12 และ 13 (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2562) ได้กำหนดว่า

ข้อ 12 การลงลายมือชื่อ ให้ลงลายมือชื่อจริงในทุกกรณี เว้นแต่เรื่องที่มหาวิทยาลัย กำหนดให้สามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือภาพถ่ายลายมือชื่อได้ โดยหลักเกณฑ์และประเภท ของหนังสือที่ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือภาพถ่ายลายมือชื่อได้ให้เนไปตามที่มหาวิทยาลัย กำหนด

ข้อ 13 การลงลายมือชื่อในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล ต้องใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธี ต่อไปนี้

(1) เข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยด้วยระบบบัญชีผู้ใช้ ของมหาวิทยาลัย เพื่อรับหรือส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล

(2) ใช้ใบรับรองดิจิทัล (Digital Certificate) ที่ออกโดยมหาวิทยาลัย หรือ โดยหน่วยงานที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(3) ใช้โครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure, PKI) ของมหาวิทยาลัยหรือที่มหาวิทยาลัยใช้ ทั้งนี้ หมายรวมถึงการใช้ระบบการเข้ารหัสด้วยกุญแจ สาธารณะและการลงลายมือชื่อ Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions หรือ S/MIME ของ มหาวิทยาลัยด้วย

(4) วิธีอื่นที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3.4.4 การใช้ภาษาในการพิมพ์หนังสือภายนอก

1) การใช้ตัวเลข

ตามหนังสือที่ นร 0205/ว 62 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2543 สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือส่งถึงกระทรวง ทบวง กรม เรื่อง การดูแลกำกับให้หน่วยราชการทุกแห่งใช้ เลขศักราชเป็นเลขปีพุทธศักราชในกิจกรรมทุกด้านของหน่วยราชการ นอกจากนี้ขอให้ทุกหน่วยงาน ส่งเสริมการใช้เลขไทย จึงให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรณรงค์ให้คนไทยได้เห็นความสำคัญใน เรื่องนี้ เป็นการอนุรักษ์ภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาประจำชาติและเป็นสิ่งที่ควรหวงแหน เพราะปัจจุบัน ภาษาที่เหลืออยู่ในโลกมีไม่มากนัก

2) การใช้คำ

หัวข้อ	รายละเอียด	ตัวอย่าง
2.1 การสะกดคำ	การสะกดชื่อบุคคล ชื่อ เฉพาะ และคำพ้องเสียง ต้องถูกต้องตามที่ ราชบัณฑิตยสถานกำหนด	- ผลัด (เปลี่ยน) vs ผัด (เลื่อน) เช่น "ผลัดเวรยาม" และ "ผัดวันประกันพรุ่ง"

หัวข้อ	รายละเอียด	ตัวอย่าง
2.2 การใช้คำเชื่อม เช่น ที่ ซึ่ง อัน และ แต่ หรือ โดย เพราะ ฉะนั้น จึง ทั้งนี้ นอกจากนี้ อนึ่ง ในการนี้ อย่างไรก็ตาม ฯลฯ	ควรคำนึงถึงหลักการง่าย ๆ 3 ข้อ คือ - ใช้ให้ถูกต้อง เช่น คำว่า "โดย" ต้องใช้ขยายข้อความข้างหน้า - อย่าใช้คำเชื่อมมากเกินไปในประโยคเดียว - อย่าใช้คำเชื่อมซ้ำ ๆ ในประโยคเดียวกัน	“การตรวจสอบเอกสารที่ส่งมาซึ่งมีจำนวนมาก และซับซ้อน แต่มีเวลาตรวจสอบน้อย จึงไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนด จึงขอเลื่อนเวลา....”
	- ทั้งนี้: ใช้เพิ่มเติมเรื่องที่กล่าวมาแล้ว - ในการนี้: ใช้แทนข้อความที่กล่าวไปแล้ว - อนึ่ง: ใช้เพิ่มเติมในประเด็นที่แตกต่างเล็กน้อย - อย่างไรก็ตาม: ใช้ในกรณีที่ขัดแย้งแต่ผ่อนปรน	- จึงขอความอนุเคราะห์ให้ใช้สถานที่ดังกล่าว ทั้งนี้ สถาบันยินดีปฏิบัติตามระเบียบ... - ในการนี้ จะจัดให้มีกิจกรรมทางวิชาการ... - ผู้เข้ารับการอบรมเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน อนึ่ง ผู้บริหารจำนวนหนึ่งจะเข้าร่วมฟังการบรรยายในบางช่วงด้วย - อย่างไรก็ตาม หากบริษัทประสงค์จะเข้าดูงาน...
2.3 การใช้คำให้เหมาะสม	- คำสรรพนาม: ใช้ ผม, กระผม, ดิฉัน ไม่ควรใช้ ข้าพเจ้า - คำบุรพบท: ใช้ "ให้แก่" แทน "ให้กับ", ใช้ "แต่" สำหรับผู้ที่สูงกว่า - คำที่ใช้ยกตัวอย่าง: เช่น ให้ยกตัวอย่างคำต่าง ๆ ที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน แล้วลงท้ายด้วยไปยาลใหญ่ (ฯลฯ) หรือใช้คำว่า เป็นต้น	- คำสรรพนาม: "หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้" - คำบุรพบท: "ส่งเอกสารให้แก่กระทรวง..."

หัวข้อ	รายละเอียด	ตัวอย่าง
	ได้แก่'ไม่ใช่การยกตัวอย่าง ต้องยกมาทั้งหมด อาทิ ยกมาเฉพาะที่สำคัญ หรือลำดับต้น ๆ ไม่ต้องใช้ ไปยาลใหญ่ เพราะที่สำคัญ มีเพียงเท่านั้น - คำที่มักใช้ผิด: จะ: ใช้ทั่วไป จัก: ความหมายคล้าย ต้อง ซึ่งไม่สับสนนวลสละสลวย มักใช้ในคำสั่ง คำกำชับ ใคร่: มีความหมายว่า "อยาก" ไม่ควรใช้ เช่น "ใคร่ขอเชิญ" ไป-มา: ใช้ให้เหมาะสมกับ บริบท เช่น "ไปเป็น วิทยากร" หรือ "มาร่วม ประชุม"	

ตารางที่ 3.3 การใช้คำ

3) การใช้ประโยค

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการเขียนหนังสือโต้ตอบคือการใช้ ประโยคยาวและ ซ้ำซ้อน ซึ่งมักเกิดจากการใช้คำเชื่อมมากเกินไป ทำให้ข้อความอ่านเข้าใจยาก ผู้เขียนที่มีความ เชี่ยวชาญ เช่น นักกฎหมาย หรือผู้เขียนตำรา อาจสามารถใช้ประโยคยาวได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ง่าย อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ที่ยังไม่ชำนาญ จำเป็นต้องเรียนรู้ประเภทของประโยคเพื่อเป็นพื้นฐานใน การเขียนที่ดีต่อไป (อ้างอิง: นภลัย สุวรรณธาดา, 2560)

3.1 ประเภทของประโยค การแบ่งประเภทของประโยคสามารถทำได้หลายวิธีตาม เกณฑ์ที่กำหนด หากแบ่งโดยอาศัย เจตนาของผู้ส่งสาร จะได้แก่ ประโยคบอกเล่า, ประโยคคำถาม, ประโยคคำสั่ง, และ ประโยคขอร้อง ในคู่มือนี้ การแบ่งประเภทของประโยคจะอาศัย ความซับซ้อน ของข้อความ เป็นเกณฑ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น ประโยคความเดียว, ประโยคความรวม, และ ประโยคความ ซ้อน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หัวข้อ	รายละเอียด	ตัวอย่าง
1. ประโยคความเดียว (เอกพจน์ประโยค หรือ single sentence)	นิยาม: ประโยคที่มีประธานตัวเดียว และมีกริยาสำคัญเพียงตัวเดียว อาจมีส่วนขยายประธาน กริยา หรือกรรม แต่ส่วนขยายนั้นไม่มีลักษณะของประโยค ลักษณะเด่น: ประโยคสั้น ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	“ฝ่ายทรัพยากรบุคคลขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้” “ผู้มีสิทธิยื่นฟ้องคดีจะต้องเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย”
2. ประโยคความรวม (อนุพจน์ประโยค หรือ compound sentence)	นิยาม: ประโยคที่ประกอบด้วยประโยคความเดียวอย่างน้อย 2 ประโยค โดยมีคำเชื่อมหรือสันธานเชื่อม เช่น และ, แต่, หรือ, ก็, แม้, ถึงแม้ว่า, เพราะ, จึง, นอกจากนี้...แล้วยัง... ฯลฯ ลักษณะเด่น: มีคำเชื่อมระหว่างข้อความ มีความซับซ้อนมากกว่าประโยคความเดียว	“ขอเชิญท่านเป็นประธานในพิธี และมอบถ้วยรางวัลแก่ผู้ได้รับรางวัลด้วย” “ด้วยบริษัท เอปซี จำกัด จะจัดการฝึกอบรมเรื่อง เทคนิคการขาย แต่มีข้อจำกัดด้านห้องประชุม และเห็นว่ามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีห้องประชุมเหมาะสม จึงขอความอนุเคราะห์ให้ใช้ห้องประชุมในวันที่.....”
3. ประโยคความซ้อน (สังกรประโยค หรือ complex sentence)	นิยาม: ประโยคที่ประกอบด้วยประโยคหลัก และประโยคย่อยที่ซ้อนอยู่ เพื่อขยายความประโยคหลัก โดยมีคำเชื่อม เช่น ที่, ซึ่ง, อัน, ว่า, โดย, เพื่อ, ตาม, เมื่อ, จน (กระทั่ง), ทำให้ ฯลฯ ลักษณะเด่น: ใช้ประโยคย่อยเพื่อขยายความ อาจเป็นประโยคสั้นหรือยาว	“ด้วยคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของตำแหน่งในสายธุรการ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การเขียนหนังสือราชการ”
4. ประโยคความซ้อนรวม	นิยาม: ประโยคที่มีทั้งประโยคความซ้อนและประโยคความรวมอยู่ในประโยคเดียวกัน	“หน่วยงานทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณา

หัวข้อ	รายละเอียด	ตัวอย่าง
	ลักษณะเด่น: มีความซับซ้อนสูง หากเขียนไม่ชำนาญ อาจทำให้ประโยคยาวและเข้าใจยาก	เลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประมูลจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้”

ตารางที่ 3.4 ประเภทของประโยค

การเลือกใช้ประเภทของประโยคในการเขียนหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยให้การสื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย และลดความคลุมเครือ ควรเลือกใช้ประเภทประโยคที่เหมาะสมกับเนื้อหาและบริบทของข้อความ

4) การเขียนคำย่อ

ในการเขียนหนังสือราชการ เมื่อกล่าวคำเต็มไปครั้งหนึ่งแล้ว ครั้งต่อไปสามารถใช้คำย่อแทนได้ แต่การใช้คำย่อให้ถูกต้องนั้นเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันเสมอ เนื่องจากหลักเกณฑ์การใช้คำย่อมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือราชบัณฑิตยสถานที่กำหนด เช่น สำนักงาน ก.พ., ทบ., พ.ร.ก., เม.ย., ร.ต.อ., รศ. ฯลฯ โดยราชบัณฑิตยสถาน ได้กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คำย่อไว้ดังนี้ (นภลัย สุวรรณธาดา, 2560)

หลักเกณฑ์	รายละเอียด	ตัวอย่าง
1. ใช้พยัญชนะต้นของพยางค์แรกของคำเป็นตัวย่อ	- ถ้าเป็นคำคำเดียว ใช้ตัวพยัญชนะต้นตัวเดียว แม้คำนั้นจะมีหลายพยางค์ - หากใช้ตัวย่อเพียงตัวเดียวแล้วเกิดความสับสน อาจใช้พยัญชนะต้นของคำถัดไปเป็นตัวย่อด้วย	5 วา = 5 ว. จังหวัด = จ. ทหารบก = ทบ. ตำรวจ = ตร.
2. คำสมาสถือเป็นคำเดียว ใช้พยัญชนะต้นของพยางค์แรก	ใช้พยัญชนะต้นของพยางค์แรกเพียงตัวเดียว	มหาวิทยาลัย = ม. วิทยาลัย = ว.
3. คำประสม ใช้พยัญชนะต้นของแต่ละคำ	ใช้พยัญชนะต้นของแต่ละคำ	ข้าวโม่ง = ขม. โรงเรียน = รร.

หลักเกณฑ์	รายละเอียด	ตัวอย่าง
4. คำประสมที่มีหลายคำ เลือกพยัญชนะต้นของคำสำคัญ (ไม่เกิน 4 ตัว)	เลือกเฉพาะคำที่เป็นใจความสำคัญ	คณะกรรมการประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ = กปร. สำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ = สปช.
5. หากพยัญชนะต้นของแต่ละคำทำให้เกิดความสับสน ใช้พยัญชนะที่ต่างกัน	ใช้พยัญชนะต้นของพยางค์ ถัดไป	พระราชกำหนด = พ.ร.ก. พระราชกฤษฎีกา = พ.ร.ฎ.
6. พยางค์ที่มี ห เป็นอักษรนำ ใช้พยัญชนะตัวที่ออกเสียงเป็นตัวย่อ	ใช้พยัญชนะตัวที่ออกเสียง	สารวัตรใหญ่ = สวญ. ทางหลวง = ทล.
7. พยัญชนะต้นเป็นอักษรควบกล้ำหรืออักษรนำ ใช้พยัญชนะหน้าตัวเดียว	ใช้เฉพาะตัวหน้าตัวเดียว	ประกาศนียบัตร = ป. ถนน = ถ. เปรียญ = ป.
8. ตัวย่อไม่ควรใช้สระยกเว้นคำที่เคยใช้มาก่อนแล้ว	ใช้เฉพาะคำที่มีการใช้กัน ทั่วไป	เมษายน = เม.ย. มิถุนายน = มิ.ย. เสนานิคม = เสน. โทรศัพท์ = โทร.
9. ตัวย่อต้องมีจุดกำกับเสมอ	- ตัวย่อตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป จุดที่ตัวสุดท้ายเพียงจุดเดียว - เว้นตัวที่ใช้กันมาก่อนแล้ว	ตำบล = ต. รองศาสตราจารย์ = รศ. พุทธศักราช = พ.ศ.
10. เว้นวรรคเล็กหน้าตัวย่อทุกแบบ	เว้นวรรคเล็กหน้าตัวย่อ	ประวัติของ อ.พระนครศรีอยุธยา มีข่าวจาก กทม.ว่า
11. เว้นวรรคระหว่างกลุ่มอักษรย่อ	เว้นวรรคระหว่างกลุ่มอักษร ย่อ	ศ. นพ. รศ. ดร.
12. การอ่านคำย่อ ต้องอ่านเต็ม	อ่านคำเต็มเมื่อเจอคำย่อ ยกเว้นคำเต็มยาวมากและ	05.00 น. อ่านว่า ห้า - นา - ลี - กา อ.พระนครศรีอยุธยา อ่านว่า อำ

หลักเกณฑ์	รายละเอียด	ตัวอย่าง
	คำย่อนั้นเป็นที่ยอมรับ อาจอ่านเรียงตัวได้	- เพอ - พระ - นะ - คอน - ลี - อะ - ยุค - ทะ - ยา ก.พ. อ่านว่า กอ - พอ

ตารางที่ 3.5 การเขียนคำย่อ

ตารางนี้ช่วยให้เข้าใจหลักเกณฑ์การใช้คำย่อในหนังสือราชการได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งตัวอย่างประกอบเพื่อความชัดเจนและการนำไปใช้งานได้ถูกต้อง

5) หลักการเว้นวรรค

ในการเขียนหรือพิมพ์หนังสือไทย การเว้นช่องว่างระหว่างคำ ข้อความหรือประโยคให้ถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะทำให้ข้อเขียนนั้นมีความถูกต้อง แจ่มแจ้ง ชัดเจน และอ่านได้ตรงตามความต้องการของผู้เขียน (ราชบัณฑิตยสถาน , 2551)

วรรค คือ คำ ข้อความ หรือประโยคช่วงหนึ่ง ๆ

การเว้นวรรค หมายถึง การเว้นช่องว่างระหว่างวรรค ดังนี้ **การเว้นวรรคเล็ก** มีระยะห่างระหว่างวรรคประมาณเท่ากับความกว้างของพยัญชนะ ก **การเว้นวรรคใหญ่** มีระยะห่างระหว่างวรรคประมาณ ๒ เท่าของการเว้นวรรคเล็ก ในการเขียนหรือพิมพ์หนังสือไทย มีหลักเกณฑ์ในการเว้นวรรค ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด
การเว้นวรรคใหญ่	เว้นวรรคใหญ่เมื่อจบข้อความแต่ละประโยค ตัวอย่าง (๑) นั่งให้เรียบร้อย อย่าไขว่ห้าง (๒) วิทยาการเป็นต้นธารให้บังเกิดความรู้และความสามารถในอันที่จะประกอบกิจตามหน้าที่ได้ดี ความเจริญงอกงามทั้งทางจิตใจและทางวัตถุย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากวิทยาการ บ้านเมืองจะเจริญหรือเสื่อมก็เนื่องด้วยวิทยาการ
การเว้นวรรคเล็ก	เว้นวรรคเล็ก ในกรณีต่อไปนี้ ๑.๒.๑ ในประโยครวมให้เว้นวรรคเล็กระหว่างประโยคย่อยที่มีใจความสมบูรณ์และเชื่อม กับประโยคอื่น ๆ ที่ขึ้นต้นด้วยคำสันธาน “และ” “หรือ” “แต่” ฯลฯ ตัวอย่าง นายแดงอยู่ที่บ้านคุณพ่อของเขาที่ปากน้ำโพ แต่พี่ชายของเขาอยู่ที่บ้านซื้อใหม่ในกรุงเทพฯ

ประเภท	รายละเอียด
	๑.๒.๒ เว้นวรรคเล็กระหว่างชื่อกับนามสกุล ตัวอย่าง นายเสริม วินิจชัยกุล ๑.๒.๓ เว้นวรรคเล็กหลังคำนำพระนามพระบรมวงศานุวงศ์ พระนาม และฐานันดรศักดิ์ ตัวอย่าง สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ๑.๒.๔ เว้นวรรคเล็กระหว่างชื่อบริษัท ธนาการ ฯลฯ กับคำ “จำกัด” ที่อยู่ท้ายชื่อ ตัวอย่าง บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มั่นคง จำกัด ๑.๒.๕ เว้นวรรคเล็กระหว่างคำ “ห้างหุ้นส่วนจำกัด” และ “ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล” กับชื่อ ตัวอย่าง ห้างหุ้นส่วนจำกัด วีวรสิน ๑.๒.๖ เว้นวรรคเล็กระหว่างชื่อสถานที่ต่าง ๆ เช่น ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด ตัวอย่าง ราชบัณฑิตยสถาน ในพระบรมมหาราชวัง ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ ๑.๒.๗ เว้นวรรคเล็กระหว่างคำนำหน้านามแต่ละชนิด ตัวอย่าง ศาสตราจารย์ นายแพทย์ หม่อมหลวงเกษตร สนิทวงศ์ หรือ ศ. นพ. ม.ล.เกษตร สนิทวงศ์ ๑.๒.๘ เว้นวรรคเล็กระหว่างยศกับชื่อ ตัวอย่าง จอมพล ป. พิบูลสงคราม ๑.๒.๙ เว้นวรรคเล็กระหว่างกลุ่มอักษรย่อ ตัวอย่าง นายเสริม วินิจชัยกุล ป.จ. ม.ป.ช. ม.ว.ม. ๑.๒.๑๐ เว้นวรรคเล็กระหว่างตัวหนังสือกับตัวเลข ตัวอย่าง เขาเลียงสุนขั้วที่บ้านตั้ง ๓๐ ตัว ๑.๒.๑๑ เว้นวรรคเล็กระหว่างวันกับเวลา ตัวอย่าง ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยทุกวันพฤหัสบดี เวลา ๑๐.๐๐ น. ๑.๒.๑๒ เว้นวรรคเล็กหลังข้อความที่เป็นหน่วยมาตราต่าง ๆ กับข้อความที่ตามมา ตัวอย่าง โต๊ะประชุมแต่ละตัวมีขนาดกว้าง ๐.๘๐ เมตร ยาว ๑.๖๐ เมตร สูง ๐.๖๐ เมตร ๑.๒.๑๓ เว้นวรรคเล็กระหว่างตัวหนังสือไทยกับตัวหนังสือภาษาอื่น ตัวอย่าง ข้าวเย็นเหนือเป็นชื่อไม้เถาชนิด <i>Smilax china</i> L. ในวงศ์ Smilacaceae เหง้าใช้ทำยาได้.

ประเภท	รายละเอียด
	๑.๒.๑๔ เว้นวรรคเล็กระหว่างรายการต่าง ๆ เพื่อแยกรายการแต่ละรายการ ทั้งที่เป็นข้อความและกลุ่มตัวเลข ตัวอย่าง ศील สมาธิ ปัญญา สามอย่างนี้เรียกว่า ไตรสิกขา ๑.๒.๑๕ เว้นวรรคระหว่างเครื่องหมายต่าง ๆ ๑.๒.๑๕.๑ เว้นวรรคเล็กหน้าและหลังเครื่องหมายไปยาลใหญ่ ไ้ม้มก เสมอภาคหรือเท่ากับ ทวิภาค วิชภาค และเครื่องหมาย + ที่ใช้ในทางภาษา (มิใช่เครื่องหมาย + ที่ใช้ในทางคณิตศาสตร์) ตัวอย่าง (๑) เขาเจริญพุทธคุณว่า อิติปิ โส ๙๙ ภาควาติ (๒) วันหนึ่ง ๆ เขาทำอะไรบ้าง (๓) อเปหิ = อป + เอหิ (๔) กฤษณา : กฤษณาสอนน้อง แบบเรียนกวีนิพนธ์ (๕) ในการจัดสัมมนาครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ได้แก่ :- ราชบัณฑิต ภาคีสมาชิก ผู้แทนองค์กรที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และประชาชนผู้สนใจ ๑.๒.๑๕.๒ เว้นวรรคเล็กหน้าเครื่องหมายอัฒประกาศเปิดและวงเล็บเปิด ตัวอย่าง สถานภาพของสตรีในสังคมอินเดียในอดีตมีลักษณะคล้าย “เถาวัลย์” หรือบางทีก็ดูคล้าย “กาฝาก” เพราะสตรีไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ๑.๒.๑๕.๓ เว้นวรรคเล็กหลังเครื่องหมาย จุลภาค อัฒภาค ไปยาลน้อย อัฒประกาศปิด และวงเล็บปิด ตัวอย่าง (๑) พระพุทธ, พระธรรม, พระสงฆ์ เป็นรัตนะ ๓ ของพุทธศาสนิกชน (๒) ชีวิตของตนเป็นที่รักยิ่งฉันใด ชีวิตของผู้อื่นก็ปานนั้น; สัตบุรุษเอาตนเข้าไปเทียบดังนี้ จึงกระทำความเมตตากรุณาในสัตว์มีชีวิตทั่วไป (๓) โอ๊ย ! มาไม่ทันรถอีกแล้ว (๔) สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ (๕) สถานภาพของสตรีในสังคมอินเดียในอดีตมีลักษณะคล้าย “เถาวัลย์” หรือบางทีก็ดูคล้ายเป็น “กาฝาก” เพราะสตรีไม่สามารถพึ่งตนเองได้ (๖) มนุษย์ได้สร้างโลกะ (ความโลภ) โทสะ (ความโกรธ) และโมหะ (ความหลง) ให้แก่ตนเองทั้งสิ้น ๑.๒.๑๖ เว้นวรรคเล็กหลังข้อความที่เป็นหัวข้อ

ประเภท	รายละเอียด
	ตัวอย่าง (๑) อุทานวลี อุทานวลีหมายถึงคำอุทานที่มีคำอื่นประกอบท้ายให้เป็นวลียืดยาวออกไป เช่น คุณพระช่วย ๑.๒.๑๗ เว้นวรรคเล็กทั้งข้างหน้าและข้างหลังคำ ณ ธ ตัวอย่าง (๑) การนำสัตว์ขึ้นหรือลง ณ สถานีใด ให้เป็นคุณประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ ปศุสัตว์ประจำท้องที่ (๒) ผลพระคุณ ธ รักษา ปวงประชาเป็นสุขสันต์ ๑.๒.๑๘ เว้นวรรคเล็กหน้าและหลังคำว่า “ได้แก่” ที่ตามด้วย รายการ มากกว่า ๑ รายการ ตัวอย่าง (๑) เครื่องล่อใจให้ติดอยู่ในโลก ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัส ๑.๒.๑๙ เว้นวรรคเล็กหน้าและหลังคำ “เช่น” (ในความหมายว่า ยกตัวอย่าง) ตัวอย่าง ส่วนหนึ่งแห่งสกลจักรวาล เช่น มนุษย์โลก เทวโลก พรหมโลก ยกเว้น “เช่น” ที่มีความหมายว่า “อย่าง, เหมือน” ไม่ต้องเว้นวรรคทั้งหน้าและหลังคำ ๑.๒.๒๐ เว้นวรรคเล็กหน้าคำสันธาน “และ”, “หรือ” ในรายการ ตัวอย่าง (๑) ระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยการผลิต การบรรจุ การเก็บรักษา การสำรวจ การขนย้าย การจำหน่าย และการส่งมอบ น้ำตาลทราย (๒) แล้วกัน (ปาก) ว. ออกเสียงแสดงความไม่พอใจ ตกใจ เสียใจ หรือประหลาดใจ เป็นต้น. ยกเว้น ถ้ามีเพียง ๒ รายการ ไม่ต้องเว้นวรรค ตัวอย่าง (๑) ส่งเสริมสวัสดิการของครูและนักเรียนของโรงเรียน (๒) เสียงสระทุกเสียงเป็นเสียงก้องหรือเสียงโหมะ ๑.๒.๒๑ เว้นวรรคเล็กหน้าคำ “เป็นต้น” ที่อยู่หลังรายการ ตัวอย่าง (๑) ประเภท น. ส่วนที่แบ่งย่อยออกไปเป็นพวก จำพวก ชนิด หมู่ เหล่า อย่าง แผนก เป็นต้น. (๒) บ้านเป็นคำไทย เดิมหมายความว่าหมู่บ้าน ปัจจุบันยังมีคำให้ เห็นอยู่ในชื่อตำบลต่าง ๆ มี บ้านหม้อ บ้านหมี่ บ้านไร่ บ้านนา บ้านบ่อ เป็นต้น ๑.๒.๒๒ เว้นวรรคเล็กหลังคำว่า “ว่า” ในกรณีที่ข้อความต่อมาเป็น ประโยค ตัวอย่าง จะสังเกตได้ว่า คนถนัดมือซ้ายมีน้อยกว่าคนที่ถนัดมือขวา

ประเภท	รายละเอียด
	๒. กรณีที่ไม่เว้นวรรค ๒.๑ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อกับชื่อ ตัวอย่าง (๑) พระมหาสุทธิ สุทธิญาโณ (๒) นายเสริม วินิจฉัยกุล (๓) นางอินทิรา คานธี (๔) นางสาววารุณี วงศ์คนไทย (๕) เด็กชายวรา สิทธิรัตน์ (๖) เด็กหญิงสิรินท์ ทองดี (๗) คุณนิลวรรณ ปิ่นทอง (๘) คุณหญิงปัว มหาโยธา (๙) ท่านผู้หญิงพัช อนุรักษราชมนเฑียร ๒.๒ ไม่เว้นวรรคระหว่างบรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ กับ นาม หรือราชทินนาม ตัวอย่าง (๑) หลวงวิศาลศิลปกรรม (๒) หม่อมราโชทัย (๓) สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (๔) หม่อมเจ้าโวฒยากร วรวรรณ (๕) เจ้าจอมมารดาชุม (ในรัชกาลที่ ๔) ๒.๓ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อที่เป็นตำแหน่งหรืออาชีพกับ ชื่อ ตัวอย่าง (๑) ศาสตราจารย์รอง ศยามานนท์ (๒) นายแพทย์ดำรง เพ็ชรพลาย ๒.๔ ไม่เว้นวรรคระหว่างคำนำหน้าชื่อที่แสดงฐานะของนิติบุคคล หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลกับชื่อ ตัวอย่าง (๑) สมาคมข้าราชการพลเรือนแห่งประเทศไทย (๒) มูลนิธิสายใจไทย (๓) สำนักพิมพ์เมืองโบราณ (๔) โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (๕) โรงเรียนสตรีวิทยา (๖) บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มหาสมุทร จำกัด

ประเภท	รายละเอียด
	(๗) กรมปศุสัตว์ (๘) กระทรวงศึกษาธิการ (๙) คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทย ๒.๕ ไม่เว้นวรรคหลังเครื่องหมายไปยาลน้อย ในกรณีที่มีเครื่องหมายอื่นตามมา ตัวอย่าง รถไฟเที่ยวจากกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ๒.๖ ไม่เว้นวรรคทั้งหน้าและหลังเครื่องหมายยัติภังค์ ยัติภาค ตัวอย่าง (๑) -กระแฉ่ง ใช้เข้าคู่กับคำกระฉับ เป็น กระฉับกระแฉ่ง. (๒) ภาษาตระกูลไทย-จีน หลักเกณฑ์นี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ แต่บางครั้งอาจเว้นวรรคหรือไม่เว้นวรรคก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้เขียน ตัวอย่าง นอกจากเงิน ยังมีโล่ทุกรางวัล หรือ นอกจากเงินยังมีโล่ทุกรางวัล

ตารางที่ 3.6 การเว้นวรรค

หมายเหตุ: ภาษาไทยไม่มีการเว้นวรรคระหว่างคำเหมือนภาษาอังกฤษ หากใช้วรรคตอนไม่ถูกต้อง อาจทำให้ความหมายของข้อความคลาดเคลื่อนได้

2. การตัดคำเมื่อสิ้นบรรทัด

หลักการ	รายละเอียด	ตัวอย่างคำที่ควรหลีกเลี่ยง
1. ต้องใส่ยัติภังค์เสมอ	เมื่อจำเป็นต้องตัดคำ ให้ใส่ยัติภังค์ แต่ต้องพิจารณาความหมายอย่างรอบคอบ	แม่-น้ำ, นักการ-ศึกษา, ยกตัว-อย่างมา
2. หลีกเลี่ยงคำที่ความหมายเปลี่ยนเมื่อถูกตัด	คำที่ตัดแล้วความหมายเปลี่ยน	ราช-การ, กระ-ทรวง, บัญ-ชี

หลักการ	รายละเอียด	ตัวอย่างคำที่ควรหลีกเลี่ยง
3. ห้ามตัดคำที่ออกเสียงเชื่อมกัน	คำที่เป็นหน่วยคำเดียวกัน หรือคำที่มีความหมายสมบูรณ์ในตัวเอง	ราช-การ, กระ-ทรวง, นัก-ศึกษา
4. ไม่จำเป็นต้องกันหลังให้ตรงกัน	หนังสือราชการไม่มีระเบียบสารบรรณที่กำหนดให้กันหลังเพียงเหลือที่ว่างด้านขวาของหน้าประมาณ 2 เซนติเมตรก็ได้	

ตารางที่ 3.7 การตัดคำ

หมายเหตุ: - การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์มักมีปัญหาเรื่องการตัดคำ เพราะระบบจัดหน้าอัตโนมัติไม่คำนึงถึงความหมายของคำ

- การเว้นวรรคและการตัดคำในหนังสือราชการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้อ่านง่ายและเข้าใจชัดเจน ผู้พิมพ์และผู้ตรวจร่างควรพิถีพิถันในรายละเอียดเหล่านี้ เพื่อให้เนื้อหามีความถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย

6) การใช้เครื่องหมายต่างๆ

ตามหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และเครื่องหมายอื่นๆ หลักเกณฑ์การเว้นวรรค หลักเกณฑ์การเขียนคำย่อ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2551) มีหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายต่างๆ ขอกล่าวถึงเฉพาะที่มีการนำมาใช้บ่อยๆ ดังนี้

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
มหัพภาค (full stop, period)	ใช้เพื่อแสดงว่าจบประโยคหรือจบความ ในกรณีที่ประโยคนั้น ๆ มีเครื่องหมายอัญประกาศหรือเครื่องหมายวงเล็บอยู่ด้วย ให้ใส่เครื่องหมายมหัพภาคไว้หลังสุด	คอยที่นี่. (สิ่งของเหล่านั้นแจ้งรายชื่ออยู่ในพระคลังสินค้าซึ่งจะกล่าวต่อไป).
จุด (dot, point)	1. ใช้หลังตัวอักษรเพื่อแสดงว่าเป็นอักษรย่อ 2. ใช้หลังตัวอักษรหรือตัวเลขที่บอกลำดับข้อ 3. ใช้คั่นระหว่างชั่วโมงกับนาฬิกาเพื่อบอกเวลา	พ.ศ. ค.ศ. ก. 1. 10.25 น.

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
	4. ใช้เป็นจุดทศนิยม 5. ใช้บอกว่าเป็นตัวอักษรนำ อักษรควบ ในการบอกคำ อ่าน 6. ใช้บอกว่าเป็นตัวอักษร ควบหรือเป็นตัวสะกดในการ เขียนภาษาบาลีสันสกฤตที่ เขียนด้วยอักษรไทย	1.235 ปลา อ่านว่า ปลา มิตร (มิด-ตระ) ราชน(รา-ชน)
จุลภาค (comma) หรือ จุดลูกน้ำ	1. ใช้แยกวลีหรืออนุประโยค เพื่อกันความเข้าใจสับสน 2. ใช้คั่นคำในรายการ ที่ เขียนต่อ ๆ กัน ตั้งแต่ รายการขึ้นไป โดยเขียนคั่น แต่ละรายการ ส่วนหน้าคำ “และ” หรือ “หรือ” ที่อยู่ หน้ารายการสุดท้ายไม่ จำเป็นต้องใส่เครื่องหมาย จุลภาค 3. ใช้ในการเขียน บรรณานุกรม ตรรชนี และ นามานุกรม เป็นต้น 3.1 ใช้คั่นเมื่อมีการสับที่ กันระหว่างนามสกุลกับชื่อ 3.2 ใช้คั่นเมื่อมีการสับที่ กันระหว่างชื่อ นามสกุล กับ คำนำหน้านาม หรือยศ และ ระหว่างราชทินนาม กับ บรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ หรือสมณศักดิ์ เป็นต้น 3.3 ใช้คั่นเมื่อมีการสับที่ กันระหว่างคำที่เป็นใจความ หลักกับคำประกอบ 4. ใช้คั่นจำนวนเลขนับจาก หลักหน่วยไปที่ละ 3 หลัก	นายแดง, ที่เดินมากับนายดำ, เป็นกำนัน. โทษมี ๓ ประการ คือ ปรับ, จำ หรือ ทั้งปรับทั้งจำ. ปาสเตอร์, หลุยส์ เปรม ติณสูลานนท์, พลเอก ไทย, ประเทศ 1,000

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
อัฒภาค (semicolon)	1. ใช้แยกประโยค เปรียบเทียบออกจากกัน 2. ใช้คั่นระหว่างประโยคที่มี รูปประโยคและใจความ สมบูรณ์อยู่แล้ว เพื่อแสดงความต่อเนื่องอย่างใกล้ชิด ของประโยคนั้น 3. ใช้แบ่งประโยค กลุ่มคำ หรือกลุ่มตัวเลขที่มี เครื่องหมายจุลภาคอยู่แล้ว ออกเป็นส่วนเป็นตอนให้เห็น ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อกันความ สับสน 3.1 แบ่งประโยค 3.2 แบ่งกลุ่มตัวเลข 4. ใช้คั่นคำในรายการที่มี จำนวนมาก ๆ เพื่อจำแนก รายการออกเป็นพวก ๆ 5. ใช้ในหนังสือประเภท พจนานุกรม 5.1 เพื่อคั่นบทนิยามของ คำที่มีความหมายหลาย อย่าง แต่ความหมายนั้นมียุ่เนื่องกับความหมายเดิม	น้ำมาปลาकिनมด; น้ำลดมดกิน ปลา. วาทยกรประสบอุบัติเหตุ; การ แสดงดนตรีจึงต้องงด. นางสาวมณฑาทิพย์กำลังแต่งตัว, หวีผม, แต่งหน้า, จะไป ทำงาน; บังเอิญมีแขกมาหา, 1, 3, 5; 2, 4, 6 การสัมมนาครั้งนี้มีผู้แทนจาก หน่วยราชการต่าง ๆ เข้าร่วมด้วย เช่น กรมวิชาการ, กรม อาชีวศึกษา, ในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ; กรมป่าไม้, กรมวิชาการเกษตร, ในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์; กรมอนามัย, กรมการแพทย์, ใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. กิ่ง น. ส่วนที่แยกออกจากต้น, แขนง; ใช้เรียกส่วนย่อยที่แยก ออกไปจากส่วนใหญ่ แต่ยังขึ้นอยู่กับส่วนใหญ่ เช่น กิ่งอำเภอ กิ่ง สถานีตำรวจ; ลักษณะนามเรียก

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
	5.2 เพื่อคั่นอักษรย่อบอกที่มาของคำ	งาช้าง ว่า กิ่ง; เรือชนิดหนึ่งใน กระบวนพยุหยาตรา. กุศล [-สน] น. สิ่งที่ดีที่ชอบ, บุญ. ว. ฉลาด (ส.; ป. กุศล).
ทวิภาค (colon)	1. ใช้ไขความ แทนคำ "คือ" หรือ "หมายถึง" 2. ใช้หลังคำ "ดังนี้" "ดังต่อไปนี้" เพื่อแจกแจง รายการ 3. ใช้คั่นบอกเวลา	กฤษฎา : กฤษฎาสอนน้อง แบบเรียนกวีนิพนธ์. ในสวนของนายเขียวมีไม้ผลชนิด ต่างๆ ดังนี้ : ละมุด, ขนุน, ลำไย, เงาะ, มังคุด, และ ทุเรียน. เวลา 6 : 45 น.
วิภาค (:-)	ใช้หลังคำ “ดังนี้” “ดังต่อไปนี้” เพื่อแจกแจง รายการ รายการที่ตามหลัง เครื่องหมายวิภาคให้ขึ้น ย่อหน้าใหม่ และใช้กับ รายการที่แจกแจงครบทุก รายการ	การสัมมนาครั้งนี้มีผู้แทนจากส่วน ราชการต่าง ๆ เข้าร่วมประชุม ดังต่อไปนี้ :- กรมวิชาการ กรมอาชีวศึกษา กรมอนามัย
ยัติภังค์ (hyphen)	1. ใช้เขียนไว้สุดบรรทัดเพื่อ ต่อพยางค์หรือคำสมาส ซึ่ง จำเป็นต้องเขียนแยกบรรทัด กัน เนื่องจากเนื้อที่จำกัด 2. ใช้เขียนแยกพยางค์เพื่อ บอกคำเต็มๆ จำเป็นต้องแยก ตามฉันทลักษณ์ 3. ใช้แยกพยางค์เพื่อบอกคำ อ่าน โดยเขียนไว้ระหว่าง พยางค์แต่ละพยางค์ 4. ใช้แสดงคำที่ละส่วนหน้า หรือส่วนท้ายหรือทั้งส่วน	คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทย มีการ ประชุมทุกวันพฤหัสบดี เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องนันทนาการ ราชบัณฑิตยสถาน ราชบัณฑิตยสถาน. ลูกเคยมุ่งรักดินประมะ ธรร- มาริราชน- ยะสามี เวลา อ่านว่า เว-ลา นาควาโลก [-ควา-] อ่านว่า นา-คา-วะ-โลก.

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
	หน้าและส่วนท้ายของคำไว้ 5. ใช้ในความหมายว่า “ถึง” เพื่อแสดงช่วงเวลา จำนวน สถานที่ ฯลฯ 6. ใช้เขียนแยกกลุ่มตัวเลข ตามรหัสที่กำหนดไว้ 7. ใช้กระจายอักษรเพื่อให้ เห็นว่าคำนั้นประกอบด้วย พยัญชนะ สระ และ วรรณยุกต์อะไรบ้าง	เวลา 10.30-12.00 น. ISBN 974-8120-44-9 ก-ร-ร-ม
วงเล็บ หรือ นขลิขิต (parenthesis)	1. ใช้กันข้อความที่ขยายหรือ อธิบาย จากข้อความอื่น และข้อความในระหว่าง วงเล็บนั้น จะอ่านหรือเว้น เสียก็ได้โดยไม่ทำให้ เนื้อความเสียไป 2. ใช้ขยายความให้ชัดเจน ยิ่งขึ้น 3. ใช้กันตัวอักษรหรือตัว เลขที่เป็นหัวข้อย่อย อาจใช้ เพียงวงเล็บปิดข้างเดียวก็ได้ 4. ใช้กันตัวอักษรหรือตัวเลข บอกเชิงอรรถ	อริยสัจ ๔ ได้แก่ ๑. ทุกข์ ๒. ทุกขสมุทัย (เหตุให้เกิดทุกข์) ๓. ทุกขนิโรธ (การดับทุกข์) และ ๔. ทุกขนิโรธคามินี ปฏิปทา (ทาง ดำเนินไปสู่ความดับทุกข์). เสฐียรโกเศศ (พระยาอนุমানราช ธน) (๑) หรือ ๑) ๑. วันรุ่งแรมสามค่ำ(๑)เป็น สำคัญ อภิวันท์ลาบาทพระ ชินวร
ัญประกาศ (quotation marks)	1. ใช้เพื่อแสดงว่าคำหรือ ข้อความนั้นเป็นคำพูด บท สนทนา หรือความนึกคิด 2. ใช้เพื่อแสดงว่าคำหรือ ข้อความนั้นคัดมาจากที่อื่น	มารดาสอนบุตรว่า “ลูกเอ๋ย ถ้า เจ้ารักแม่มากเท่าใด เจ้าจง พยายามให้คนอื่นเขารักเจ้ามาก เท่านั้นเถิดลูก” หนังสือพจนานุกรม ฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้บทนิยามคำ ระลึกไว้ว่า “ก. คิดถึงหรือนึกถึงเรื่องราวหรือ

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
	3. ใช้เพื่อเน้นความให้ชัดเจนขึ้น 4. ใช้เพื่อเน้นคำหรือข้อความเพื่อให้รู้คำหรือข้อความนั้นเป็นสำนวนหรือเป็นภาษาปาก ซึ่งมีความผิดไปจากความหมายปกติ 5. ถ้าข้อความในเครื่องหมายอัญประกาศมีความยาวหลายย่อหน้า ให้ใส่เครื่องหมายอัญประกาศเปิดไว้ข้างหน้าแต่ละย่อหน้า ส่วนเครื่องหมายอัญประกาศปิดให้ใส่ไว้เฉพาะท้ายย่อหน้าสุดท้ายเท่านั้น	เหตุการณ์ในอดีตได้ เช่น รำลึกถึงความหลัง, รำลึก ก็ว่า”. คำว่า “พ่อขุน” ประกอบไปด้วยคำว่า “ขุน” ซึ่งเป็นคำเรียกพระนามพระเจ้าแผ่นดินแคว้นเล็กๆ และคำว่า “พ่อ” ซึ่งแสดงว่าเป็นหัวหน้าของขุนในแคว้นต่างๆ เทียบได้กับคำว่า “แม่” ในคำแม่ทัพ ซึ่งความหมายว่าเป็นหัวหน้าของกองทัพ เขาส่งลูกชายไป “ซูปตัว” ที่เมืองนอก ครั้งหนึ่งพระพุทธองค์ตรัสว่า “...ดูกรภิกษุทั้งหลาย สงสารนี้กำหนดที่สุดเบื้องต้นปลายไม่ได้ เมื่อเหล่าสัตว์ผู้มีวิขาเป็นที่ทางกัน มีตัณหาเป็นเครื่องประกอบท่องเที่ยวไปมาอยู่ ที่สุดเบื้องต้นย่อมไม่ปรากฏ ฯลฯ ” ดูกรภิกษุทั้งหลาย ท่อนไม้ที่บุคคลโยนขึ้นไปบนอากาศ บางคราวก็ตกลงทางโคน บางคราวก็ตกลงทางขวาง บางคราวก็ตกลงทางปลาย แม้ฉันใด สัตว์ทั้งหลายผู้มีวิขาเป็นที่ทางกัน มีตัณหาเป็นเครื่องประกอบไว้ท่องเที่ยวไปมาอยู่ ก็ฉันนั้นแล บางคราวก็จากโลกนี้ไปสู่ปรโลก บางคราวก็จากปรโลกมาสู่โลกนี้ ชื่อนั้น เพราะเหตุไร เพราะว่า สงสารนี้

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
		กำหนดที่สุดเบื้องต้นเบื้องต้นปลายไม่ได้...”.
ปลา หรือ จุดไข่ปลา (ellipsis, dotted line)	1. ใช้สำหรับละข้อความที่ไม่ต้องการกล่าวเพื่อจะชี้ว่าข้อความที่นำมากล่าวนั้นตัดตอนมาเพียงบางส่วน ใช้ได้ทั้งตอนขึ้นต้น ตอนกลาง และตอนลงท้ายข้อความโดยใช้ละด้วยจุดอย่างน้อย ๓ จุด 2. ในบทร้อยกรอง ถ้าละข้อความตั้งแต่ ๑ บรรทัดขึ้นไปให้ใช้เครื่องหมายไข่ปลาหรือจุดไข่ปลาตามรูปแบบของฉันทลักษณ์ 3. ใช้แสดงว่ามีข้อความ แต่ข้อความนั้นลบเลือนหรือขาดหายไป 4. ใช้สำหรับละตัวอักษร คำ หรือข้อความซึ่งเป็นนัยที่รู้กัน 5. ใช้ในแบบพิมพ์ซึ่งเว้นที่ไว้ให้กรอกข้อความต่าง ๆ	“...การศึกษาสำหรับประเทศสยามยังล่าช้าอยู่มาก จึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาให้เทียบส่วนพอสมควรกับนานาประเทศที่เจริญการรื้อต่อไปคงผิดแผดและจะให้ผลเป็นการเสียหายในภายหน้า ทั้งจะเป็นสิ่งหนึ่งซึ่งยุคหน้าจะโทษยุคนี้ว่าปล่อยปละละเลยไว้...การมีโรงเรียนตัวอย่างของรัฐบางเพียงประปราย ก็เปรียบเสมือนดอกไม้ในลวดลายแห่งผืนผ้า ส่วนที่จะให้เป็นลวดลายเต็มผืนผ้า ต้องสำเร็จได้ด้วยการศึกษาประชาบาล...” เสียงภาเสียงเล่าอ้าง อันใด พี่เอยเสียงยอมยอยศใคร ทว่าหล้า “ทรงทำลายความกระด้างของอริราชไพร่ทั้งปวงอันเหลือเกิน นั้นพระราชองค์นี้นั้นได้รับขนานพระนามว่า พระวิษณุองค์ที่สอง โดย อำนาจของพระองค์ เพราะได้ชื่อว่าเป็นต้นกำเนิดแห่งไศเลนทรวงศ์ ทรงพระนามว่าศรีมหาราช และพระรา...ทั้งหมดของพระองค์นั้น” "แยละวา ตายห...ไปเสียแล้วก็ไม่รู้"

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
มหัตถลัญญา (ย่อหน้า)	1. ใช้เมื่อขึ้นต้นเรื่องหรือขึ้นข้อความใหญ่หรือขึ้นข้อความใหม่ที่หนึ่ง ๆ 2. ใช้เมื่อมีข้อความหรือหัวข้อซับซ้อนกันเป็นชั้นๆ ลงไปเพื่อให้เห็นชัดหรือเป็นหมวดเป็นหมู่ 3. ใช้เมื่อขึ้นต้นบทคำประพันธ์ ตามรูปแบบของฉันทลักษณ์	ในตำนานสิงหนวัติกุมารพงศาวดารโยนก (ประชุมพงศาวดาร ภาค ๑) กล่าวความเบื้องต้นว่า ยังมีมหากษัตริย์ฮ่อคนหนึ่ง ชื่อ เทวกาล การลงรายการ แนวสืบค้นลงรายการได้ทั้งด้านหน้าและด้านหลังของบัตรหลัก ก. ลงแนวสืบค้น ด้านหน้าบัตรหลัก 1) ลงรายการเป็นส่วนสุดท้ายของรายการในบัตร โดยลงไว้ได้รายการบรรณลักษณะหมายเหตุข้อความ หรือสารบัญแล้วแต่ว่ารายการใดจะมีหรือไม่
ทับ (virgule, slant, slash)	1. ใช้คั่นระหว่างจำนวนเลขเพื่อแบ่งจำนวนย่อยออกจากจำนวนใหญ่ 2. ใช้คั่นระหว่างเลขบอกลำดับกับเลขศักราช 3. ใช้สำหรับขีดคั่นระหว่างตัวเลขที่แสดงวัน เดือน ปี 4. ใช้คั่นระหว่างคำ 5. ใช้คั่นระหว่างรหัส และ/หรือจำนวนเลข	บ้านเลขที่ 417/95 คำสั่งราชบัณฑิตยสถาน ที่ 8/2539 15/1/2539 การทดสอบลูกแก้วที่ใช้กับวัสดุทำเครื่องหมายบนผิวทาง ที่ใช้ผสม และ/หรือโรยบนผิวหน้าวัสดุที่ทำเครื่องหมาย...” ที่รถ 004/205

เครื่องหมาย	หลักเกณฑ์การใช้	ตัวอย่าง
	6. ใช้คั่นระหว่างคำ แทนคำว่า “หรือ” หมายความว่า อย่างใดอย่างหนึ่ง 7. ใช้คั่นระหว่างคำ มีความหมายว่า ต่อ	ตรอก/ซอย ๑๐ บาท/ขวด
ไม้ยมก หรือ ยมก	คำที่เป็นคำซ้ำ ต้องใช้ไม้ยมก หรือยมก เสมอ	สิดำ ๆ [สี้-ด่ำ-ด่ำ]
ไปยาลน้อย หรือ เปยยาลน้อย	1. ใช้ละคำที่รู้จักกันดีแล้ว โดยละส่วนท้ายไว้เหลือแต่ส่วนหน้าของคำพอเป็นที่เข้าใจ 2. ใช้ละส่วนท้ายของวิสามานยนาม ซึ่งได้กล่าวมาก่อนแล้ว 3. คำ “ฯพณฯ” อ่านว่า “พะนะท่าน” ใช้เป็นคำนำหน้าชื่อ หรือตำแหน่งข้าราชการผู้ใหญ่ ตั้งแต่ระดับรัฐมนตรีขึ้นไป และเอกอัครราชทูต เป็นต้น	กรุงเทพมหานคร เขียนเป็น กรุงเทพฯ มหามกุฏราชวิทยาลัย เขียนเป็น มหามกุฏฯ ฯพณฯ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรี
ไปยาลใหญ่ หรือ เปยยาลใหญ่	1. ใช้สำหรับละข้อความข้างท้ายที่อยู่ในประเภทเดียวกัน ซึ่งยังมีอีกมาก แต่ไม่ได้นำมาแสดงไว้ 2. โบราณใช้ละคำหรือข้อความที่อยู่ตรงกลางก็ได้ โดยบอกตอนต้นและตอนจบไว้	สำนวนไทยที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “หน้า” มี หน้าตาย หน้าเป็น หน้าบาน ฯลฯ พยัญชนะไทย ๔๔ ตัว มี ก ฯลฯ ฮ

ตารางที่ 3.8 การใช้เครื่องหมาย

3.4.5 เอกสาร/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภลัย สุวรรณธาดา (2560) ได้จัดทำหนังสือ “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม” เพื่ออธิบายเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ โดยได้กล่าวถึง การสะกดคำ การใช้คำเชื่อม การใช้คำให้เหมาะสม การใช้ประโยค การเขียนคำย่อ การเว้นวรรคซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2551) ได้จัดทำหนังสือ “หลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายวรรคตอนและเครื่องหมายอื่นๆ หลักเกณฑ์การเว้นวรรค หลักเกณฑ์การเขียนคำย่อ” ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้อง เหมาะสม

ศรภัฏ ชูกะนันท์ (2565) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ พบปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ 3 ลำดับแรก คือ

1. ด้านการตรวจสอบ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากการตรวจสอบ การแก้ การพิมพ์และคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานหนังสือราชการ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษเพราะสะท้อนให้เห็นถึงการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจแก้งานเขียนหนังสือราชการ กรณีที่ตรวจแก้ไขงานที่ตนเองเป็นผู้เขียนหรือผู้ร่าง ไม่สำคัญเท่าการแก้ไขงานที่ผู้อื่นเขียนร่างเพราะอาจจะกระทบ กระทั่งหรือเกิดการชุ่นเคืองกันได้ ดังนั้น แต่ละฝ่ายจึงต้องมีธรรมกันทั้งสองฝ่าย

2. ด้านการเขียนหนังสือราชการ

ประสบปัญหาการเขียนหนังสือราชการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ไม่มีความรู้ความชำนาญงานด้านภาษา ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้ ไม่สามารถใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง สอดคล้องกับ ธนู ทดแทนคุณ (2564) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการใช้ภาษา และ 4) ด้านการพิมพ์ โดยศึกษาเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบฟอร์มหนังสือ ส่วนมากปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีที่ต่องแก้ไขเรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑมาตรฐาน การกั้นหน้ากั้นหลัง และการย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา ส่วนมากเนื้อหาไม่ครบถ้วน คือ ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา และการใช้ 5W 1H ด้านการใช้ภาษาพบว่าส่วนมากใช้ภาษาทางการ แต่พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อคำพุ่มเพื่อย คำกววน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัดโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง การเขียนสะกดคำผิดและใช้คำไม่สม่าเสมอทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อความ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์กั้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง และการขึ้นหน้าใหม่

ส่วนเรื่องการพิมพ์หนังสือราชการที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันพบว่าปัญหาอยู่ไม่น้อยอาจเป็นเพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กล่าวถึงเรื่องการพิมพ์ไว้กว้างๆ ทำให้อาจเกิดการตีความ ไม่ต้องกันในหมู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีแนวทางการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้การพิมพ์หนังสือราชการเกิดความสับสนพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตั้งกระยะการพิมพ์ การเว้นระยะบรรทัด การจัดหน้ากระดาษ จำนวนหน้าในการพิมพ์ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการพิมพ์ส่งผลให้หนังสือราชการขาดความถูกต้อง ไม่เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สวยงาม และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการเขียนหนังสือราชการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันจากการสังเกตพบว่ามีหน่วยงานราชการจำนวนส่วนน้อยเท่านั้นที่เขียนได้ถูกต้องตามระเบียบและสามารถยึดเป็นตัวอย่างได้ ส่วนใหญ่แล้วจะยึดเป็นแบบอย่างได้ไม่ดีนัก ดังนั้น ผู้เขียนจึงควรยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เป็นสำคัญดีกว่า อย่างไรก็ตามการเขียนส่วนหัว ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายของหนังสือราชการมีอาจเขียนให้ถูกต้องหรือเขียนให้ได้ภายในครั้งเดียว ควรได้มีการฝึกฝนและพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์ (2561) ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าปัจจัยที่ทำงานงานเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการประสบความสำเร็จ ได้แก่ ศึกษา เรียนรู้จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอยู่เสมอ ศึกษาจากหนังสือราชการที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีถึงองค์กร รับฟังความคิดเห็นจากผู้รู้ไม่ว่าจากในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงาน เข้ารับการอบรมการเขียนหนังสือราชการ ลองเขียนแบบอย่างมีเทคนิค สังเกต ถาม และนำมาพัฒนา ปรับปรุง อ่านเรื่องที่จะเขียนให้เข้าใจก่อน จากนั้นลองพิมพ์สรุปจนเกิดความชำนาญ ฝึกฝนวิธีเขียนหนังสือราชการอยู่เสมอ ศึกษาจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจดจำสำนวนและนำมาพัฒนาปรับปรุง

นอกจากนี้ ยังพบข้อบกพร่องที่ทำให้หนังสือราชการเกิดความผิดพลาด พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ในการพิมพ์หนังสือราชการ รวมทั้งไม่เห็นความสำคัญในงานที่ทำ มักจะมีข้อผิดพลาด ปัญหาและมีข้อที่น่าสังเกตต่างๆ มากมาย ดังนี้

1. ข้อบกพร่องด้านการเขียนหนังสือราชการ เช่น แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ชื่อเรื่องไม่ตรงกับจุดประสงค์หรือยาวเกินไป เนื้อความน้อยหรือใช้ย่อหน้าหลายย่อหน้า โดยเข้าใจผิดว่าต้องมีให้ครบ 3 ย่อหน้าเสมอ

2. ข้อบกพร่องด้านการใช้คำและการใช้ภาษาในการเขียนหนังสือราชการ เช่น เขียนข้อความผิด สะกดคำผิด เว้นวรรคผิด ใช้คำไม่เหมาะสม ใช้คำเชื่อมไม่ถูกต้อง ใช้เครื่องหมายผิด ใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายไม่เหมาะสม

3. ข้อบกพร่องด้านการพิมพ์และการใช้รูปแบบหนังสือราชการ ไม่ถูกต้อง

วิภาพรรณ สารภักดิ์ (2563) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการ การร่างหนังสือภายนอกของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางที่เป็นระบบสำหรับการร่างหนังสือราชการภายนอกให้ถูกต้องตามระเบียบและข้อบังคับ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการร่างหนังสือที่เปี่ยมประสิทธิภาพต้องมุ่งเน้นรูปแบบ โครงสร้าง และการใช้ภาษาไทยที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างมาตรฐาน

การทำงาน ลดความผิดพลาด และยกระดับการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์กรให้มีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น

บทที่ 4

เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

บทนี้จะมีเนื้อหาประกอบด้วย 5 หัวข้อ คือ 1) เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน) 2) เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน 3) เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4) เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 5) เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยในแต่ละหัวข้อจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)

การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการจัดทำหนังสือภายนอกมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยได้กำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายทั้งในเชิงเวลาและเชิงคุณภาพ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร	- ระยะเวลาที่ใช้ในการรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร	ไม่เกิน 5 นาที
	- ความชัดเจนของคำสั่ง (ประเมินจากความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน)	เข้าใจ 100%
	- ข้อมูลครบถ้วน (จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหารและผู้รับหนังสือ)	ข้อมูลครบถ้วน ร้อยละ 100
ขั้นตอนที่ 2 หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก	- ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล	ไม่เกิน 30 นาที
	- ความครบถ้วนของข้อมูล (ตรวจสอบจากการนำข้อมูลไปใช้งาน)	ครบถ้วนร้อยละ 100
	- ระยะเวลาการวางแผน	ไม่เกิน 30 นาที
	- โครงสร้างหนังสือ (เช่น หัวข้อ, เนื้อหา, คำลงท้าย)	โครงสร้างหนังสือชัดเจนและเหมาะสม ร้อยละ 100
	- ระยะเวลาที่ใช้ในการพิมพ์หนังสือ	ไม่เกิน 10 นาที

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ขั้นตอนที่ 3 พิมพ์หนังสือ ภายนอกในโปรแกรม Word หรือในระบบ DOMS	- ความถูกต้องของข้อมูลที่พิมพ์ (ประเมินจากการตรวจสอบ)	ถูกต้องร้อยละ 100
	- ความถูกต้องของเนื้อหา (จากการ พิมพ์หนังสือโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมไว้)	ความถูกต้องของเนื้อหา ร้อย ละ 100
ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ ความถูกต้อง เนื้อหา รูปแบบ	- จำนวนครั้งที่ตรวจสอบจนกว่าจะไม่มี ข้อผิดพลาด	ไม่เกิน 2 รอบการตรวจสอบ
	- ความถูกต้องของเนื้อหาและรูปแบบ (ประเมินจากการอนุมัติของผู้บริหาร)	ถูกต้อง 100%
	- อัตราการอนุมัติในครั้งแรก	อัตราการอนุมัติในครั้งแรก ร้อยละ 90
	- ความพึงพอใจของผู้บริหาร	ความพึงพอใจของผู้บริหาร ร้อยละ 100
ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอ ผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลง นาม	- ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเสนอเอกสาร	ไม่เกิน 1 วันทำการ
	- จำนวนครั้งที่เสนอลงนามเอกสาร	เสนอลงนามไม่เกิน 2 ครั้ง

4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ในการจัดทำหนังสือภายนอก ผู้ปฏิบัติงานได้วิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งกำหนดแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัด และการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 เทคนิคในการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน การเขียนหนังสือภายนอกมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

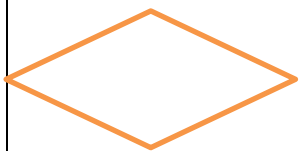
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เทคนิคในการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร	1. จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับบันทึก เช่น สมุดบันทึก, แอปพลิเคชันบันทึกเสียง รับข้อสั่งการจากผู้บริหาร เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร 2. ทบทวนคำสั่งที่ได้รับ พร้อมจัดทำข้อมูลสรุปคำสั่ง และยืนยันความถูกต้องของข้อมูลกับผู้บริหารอีกครั้ง

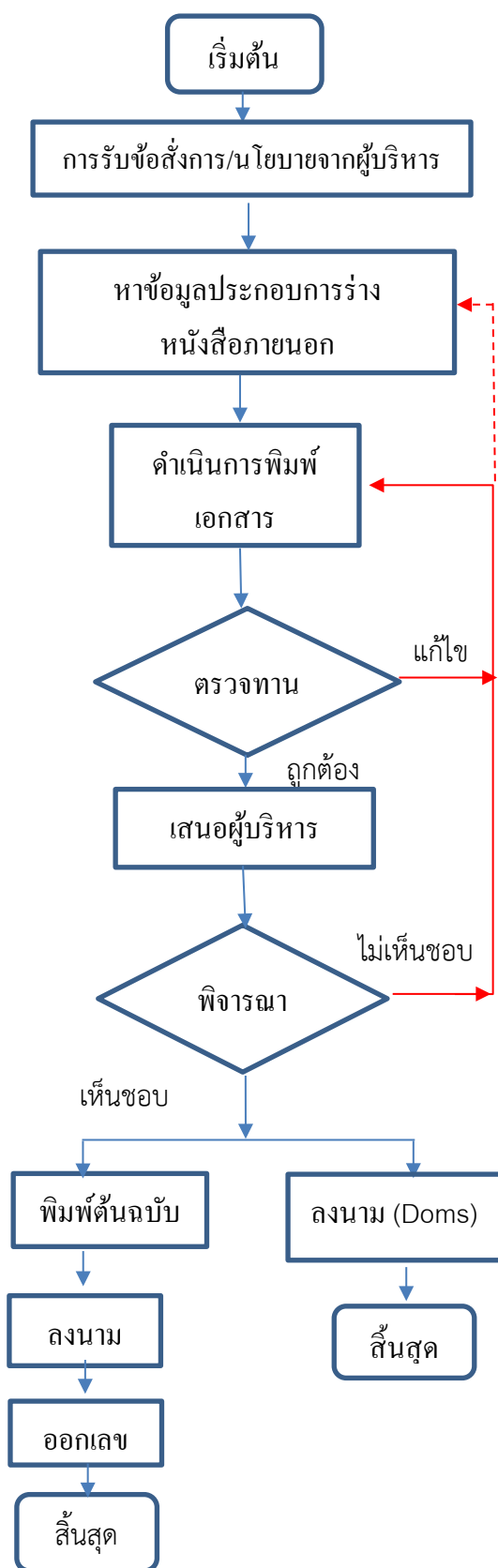
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เทคนิคในการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ 2 หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก	1. วางแผนการค้นหาข้อมูลโดยระบุแหล่งข้อมูลที่ต้องใช้ เช่น เอกสารอ้างอิง, ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ หรือฐานข้อมูลออนไลน์ 2. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เป็นระบบ เช่น ใช้ Google Sheets หรือซอฟต์แวร์จัดการข้อมูล 3. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและความถูกต้องก่อนร่างหนังสือ 4. จัดเก็บข้อมูลจากแหล่งที่ค้นหามาได้ เพื่อใช้ในการตรวจสอบ หรืออ้างอิง
ขั้นตอนที่ 3 พิมพ์หนังสือภายนอกในโปรแกรม Word หรือในระบบ DOMS	1. จัดทำเทมเพลตมาตรฐานสำหรับหนังสือภายนอก เพื่อประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาด 2. พิมพ์หนังสือโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word หรือระบบ DOMS ตามระเบียบมหาวิทยาลัย หรือมาตรฐานที่กำหนด 3. ใช้เครื่องมือช่วยตรวจสอบการสะกดคำและไวยากรณ์ เช่น Grammarly หรือฟังก์ชันตรวจสอบในโปรแกรม Word
ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้อง เนื้อหา รูปแบบ	1. สร้างรายการตรวจสอบ (Checklist) สำหรับการตรวจทาน เช่น การสะกดคำ, ความถูกต้องของข้อมูล, การจัดรูปแบบ 2. ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รูปแบบ และความเหมาะสมตามมาตรฐาน เช่น ความถูกต้องของข้อมูล, การสะกดคำ, การจัดรูปแบบ 3. ให้มีคนอื่นช่วยอ่านและตรวจสอบข้อมูล พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ และปรับปรุงข้อมูลตามคำแนะนำ หากมีการแก้ไข ต้องอ่านและตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง อาจจะให้เทคโนโลยีมาช่วย
ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม	1. จัดเตรียมเอกสารและข้อมูลประกอบอย่างครบถ้วน เช่น รายงานสรุป ข้อมูลสนับสนุน 2. จัดส่งเอกสารให้ผู้บริหารพิจารณาและลงนาม พร้อมติดตามสถานะการดำเนินการ 3. ตรวจสอบสถานะการลงนาม พร้อมบันทึกข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ฉบับนี้ มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสั่งการด้วยวาจาหรือสั่งการในเอกสารให้จัดทำหนังสือภายนอก 2) หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก 3) พิมพ์หนังสือภายนอก 4) ตรวจสอบความถูกต้อง 5) นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 สัญลักษณ์ และความหมายของ Flowchart (ภาณุ สุทธิวาริวัฒนา, 2563)

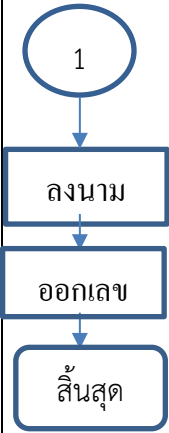
สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด	สัญลักษณ์กำหนดจุดเริ่มต้นของการทำงาน และแสดงจุดสิ้นสุดของการทำงาน
	การปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์แสดงรายละเอียดของการทำงาน
	การตัดสินใจ	สัญลักษณ์แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบในเงื่อนไขการทำงานขั้นตอนต่าง ๆ ใช้เมื่อจะต้องตัดสินใจว่า ใช่หรือไม่ใช่จริงหรือเท็จ
	ทิศทาง	สัญลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายลูกศรนี้แสดงทิศทางความสัมพันธ์ของการทำงานในระบบงานหรือลำดับงานในการเขียนผังงานโครงสร้าง (Structured Flowchart)
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ	สัญลักษณ์แสดงการกำหนดจุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละหน้ากระดาษ



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก

ตารางที่ 4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเขียนหนังสือภายนอก

ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง
<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> A[การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร] A --> B[หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก] B --> C{พิจารณา} C -- เห็นชอบ --> D[พิมพ์ต้นฉบับ] C -- ไม่เห็นชอบ --> B D --> E[ลงนาม (Doms)] E --> F([สิ้นสุด]) G((1)) --> D </pre>				
การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร	ผู้บริหารสั่งการด้วยวาจาหรือสั่งการในเอกสารให้จัดทำหนังสือภายนอก	ผู้บริหาร	5 นาที	เอกสารหรือหนังสือที่เกี่ยวข้อง
หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก	1. อ่านและทำความเข้าใจกับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อจะได้กำหนดประเด็นและเนื้อหาในการร่างหนังสือภายนอกได้ถูกต้อง 2. หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก	เลขานุการ	10 นาที	1. เอกสารอ้างอิง 2. ประกาศ 3. ระเบียบ 4. ข้อบังคับ
ดำเนินการพิมพ์เอกสาร	พิมพ์หนังสือภายนอกในโปรแกรม word หรือในระบบ Doms ให้ถูกต้องตามรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือ	เลขานุการ	10 นาที	
ตรวจทาน	ตรวจทานความถูกต้องเนื้อหา รูปแบบ ของหนังสือ	เลขานุการ	5 นาที	
เสนอผู้บริหาร	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ ลงนาม หรือแก้ไขเพิ่มเติม หากมีแก้ไขก็ดำเนินการให้ถูกต้อง เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	เลขานุการ	5 นาที	1.เลขานุการ 2. ผู้บริหาร 3. งานกลั่นกรอง ส่วนอำนวยการ และสารบรรณ
พิจารณา				
พิมพ์ต้นฉบับ	1. กรณีที่จัดทำเป็นหนังสือภายนอกในระบบ WU DOMS เมื่อผู้บริหารลงนาม ระบบจะออกเลขและวันที่ให้			
ลงนาม (Doms)				
สิ้นสุด				

 <pre> graph TD Start((1)) --> A[ลงนาม] A --> B[ออกเลข] B --> C[สิ้นสุด] </pre>	อัตโนมัติ ซึ่งสามารถส่งหนังสือภายนอกไปยังอีเมลของผู้รับได้เลย หรือ ปรี้นท์ออกมาเพื่อจัดส่งเป็นต้นฉบับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. กรณีที่จัดทำหนังสือภายนอกลงในกระดาษ จะต้องปรี้นท์เป็นเอกสารใช้กระดาษหัวจดหมายภายนอก ให้ผู้บริหารลงนามในหนังสือภายนอก และออกเลขหนังสือทำงาน กลั่นกรอง ส่วนอำนาจการและสารบรรณ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป			
---	--	--	--	--

จากขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ดังตารางที่ 4.4 สามารถอธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังกล่าวได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อสั่งการ/นโยบายจากผู้บริหาร

เมื่อผู้บริหาร (รองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี) มีข้อสั่งการให้จัดทำหนังสือภายนอก ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการรับและวิเคราะห์ข้อสั่งการอย่างเป็นระบบ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. บันทึกรายละเอียดข้อสั่งการอย่างครบถ้วน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ประเด็นสาระสำคัญ และกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน
2. กรณีเป็นข้อสั่งการที่ปรากฏในเอกสาร ให้จัดเก็บเป็นหลักฐาน และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนดำเนินการ
3. กรณีเป็นข้อสั่งการด้วยวาจา ให้บันทึกสาระสำคัญ และยืนยันความถูกต้องกับผู้บริหารอีกครั้งเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน
4. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน เพื่อให้การจัดทำหนังสือสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของผู้บริหาร
5. ยืนยันกำหนดระยะเวลาการจัดทำและเสนอหนังสือ เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 หาข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก

ในขั้นตอนนี้เป็นการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการร่างหนังสือภายนอก ภายหลังจากได้รับข้อสั่งการ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการสืบค้น ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดทำหนังสือภายนอกมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 2.1 การศึกษารายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมาย
 - ศึกษาข้อสั่งการและบริบทของเรื่องอย่างรอบคอบ เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และประเด็นที่ต้องการสื่อสาร
 - บันทึกและจัดทำสรุปประเด็นสำคัญที่จะต้องปรากฏในหนังสือ
- 2.2 การสืบค้นข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - ตรวจสอบเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เช่น มติที่ประชุม หนังสือราชการเดิม คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ
 - ใช้ระบบจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน (เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือแฟ้มเอกสารกลาง) เพื่อค้นหาข้อมูลอย่างเป็นระบบ
 - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีประเด็นที่ต้องตรวจสอบ
- 2.3 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล
 - วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาโดยพิจารณาความถูกต้อง ความเกี่ยวข้อง และความจำเป็นของเนื้อหา
 - จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล และสังเคราะห์เป็นสาระสำคัญสำหรับการร่างหนังสือภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการพิมพ์เอกสาร

การจัดทำและพิมพ์หนังสือภายนอก ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดทำและพิมพ์หนังสือภายนอกผ่านโปรแกรม Microsoft Word หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DOMS) โดยให้ถูกต้องตามรูปแบบ โครงสร้าง และหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. **ชั้นความลับ** ระบุชั้นความลับ (ลับ/ลับมาก/ลับที่สุด) ด้วยตัวอักษรสีแดง ประทับตราสีแดงไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้า รวมทั้งหน้าซอง
2. **ชั้นความเร็ว** ระบุชั้นความเร็ว (ด่วน/ด่วนมาก/ด่วนที่สุด) ด้วยตัวอักษรสีแดง ประทับสีแดงไว้มุมซ้ายบนหน้าแรกของหนังสือ และหน้าซอง
3. **ที่** รหัสเลขทะเบียนของรองอธิการบดี (รศ.ดร.วาทิต เจาะจิตต์) กำหนดเป็น ที่ อว ๗๕ ๐๓ ๐๒ ๒๕/... (อว หมายถึง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ตามด้วย ๗๕ หมายถึง รหัสประจำของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ๐๓ ๐๒ ๒๕ เป็นรหัสประจำของส่วนงาน หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่มาวิทยาลัย กำหนดไว้)
4. **ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ** ให้ใส่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
๒๒๒ ตำบลไทยบุรี อำเภอท่าศาลา
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐
5. **วัน เดือน ปี** ให้ใส่เลขวันที่ ชื่อเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗
6. **เรื่อง** ให้ใส่ชื่อเรื่องย่อที่มีใจความสำคัญ สั้นที่สุด และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ในกรณีที่หนังสือต่อเนื่องให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม
7. **คำขึ้นต้น** ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ ตามรายการที่ใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้ายที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคล

ตารางที่ 4.5 คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ และคำจำหน่ายของ

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจำหน่ายของ
1. พระราชวงศ์ 1.1 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	ขอเดชะฝ่าละอองธุลีพระบาทปกเกล้าปกกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ออกชื่อเจ้าของหนังสือ) ขอพระราชทานพระบรมราชวโรกาสกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท	ใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมขอเดชะ ข้าพระพุทธเจ้า...(ลงชื่อ)... (หรือจะเอาคำว่าขอเดชะมาไว้ท้ายชื่อเจ้าของหนังสือก็ได้)	

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจำหน่ายของ
1.2 สมเด็จพระบรมราชินีนาถ	ขอเดชะฝ่าละอองธุลีพระบาทปกเกล้าปกกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า (ออกชื่อเจ้าของหนังสือ) ขอพระราชทานพระราชวโรกาสกราบบังคมทูลทราบบฝ่าละอองธุลีพระบาท	ใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมขอเดชะ ข้าพระพุทธเจ้า...(ลงชื่อ)... (หรือจะเอาคำว่าขอเดชะมาไว้ท้ายชื่อเจ้าของหนังสือก็ได้)	ขอพระราชทานทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายขอเดชะ
1.3 สมเด็จพระบรมราชินี สมเด็จพระบรมราชชนนี สมเด็จพระยุพราช (สยามมกุฎราชกุมาร) สมเด็จพระบรมราชกุมารี	ขอพระราชทานทราบบังคมทูล...(ออกพระนาม)...ทราบฝ่าละอองพระบาท	ใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า...(ลงชื่อ)...	ขอพระราชทานทราบบังคมทูล...(ระบุพระนาม)...
1.4 สมเด็จพระเจ้าฟ้า	ขอพระราชทานทราบทูล...(ออกพระนาม)...ทราบฝ่าพระบาท	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า...(ลงชื่อ)...	ขอพระราชทานทราบทูล...(ระบุพระนาม)...
1.5 พระบรมวงศ์ชั้นพระองค์เจ้า	ขอประทานทราบทูล...(ออกพระนาม)...ทราบฝ่าพระบาท	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า...(ลงชื่อ)...	ขอประทานทราบทูล...(ระบุพระนาม)...
1.6 พระเจ้าวรวงศ์เธอ (ที่มีได้ทรงกรม)พระ	กราบทูล...(ออกพระนาม)...ทราบฝ่าพระบาท	ฝ่าพระบาท (ชาย)เกล้ากระหม่อม	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด	กราบทูล...(ระบุพระนาม)...

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจำหน่ายซอง
อนุวงศ์ชั้นพระวรวงศ์เธอ(ที่ทรงกรม) 1.7 พระอนุวงศ์ชั้นพระวรวงศ์เธอ (ที่มีได้ทรงกรม) 1.8 พระอนุวงศ์ชั้นหม่อมเจ้า	ทูล...(ออกพระนาม)... ทราบบฝ่าพระบาท ทูล...(ออกพระนาม)...	(หญิง) เกล้า กระหม่อมฉัน ฝ่าพระบาท (ชาย)กระหม่อม (หญิง)หม่อมฉัน ฝ่าพระบาท (ชาย)กระหม่อม (หญิง)หม่อมฉัน	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด แล้วแต่จะโปรด	ทูล...(ระบุพระนาม)... ทูล...(ระบุพระนาม)...
2. พระภิกษุ 2.1 สมเด็จพระสังฆราชเจ้า 2.2 สมเด็จพระสังฆราช 2.3 สมเด็จพระราชาคณะ รองสมเด็จพระราชาคณะ 2.4 พระราชาคณะ 2.5 พระภิกษุสงฆ์ทั่วไป	ขอประทานกราบทูล...(ออกพระนาม)... กราบทูล... นมัสการ... นมัสการ... นมัสการ...	ใต้ฝ่าพระบาท ข้าพระพุทธเจ้า ฝ่าพระบาท (ชาย) เกล้า กระหม่อม (หญิง) เกล้า กระหม่อมฉัน พระคุณเจ้า กระผม-ดิฉัน พระคุณท่าน กระผม-ดิฉัน ท่าน ผม-ดิฉัน	ควรมิควรแล้วแต่จะโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ควรมิควรแล้วแต่จะโปรด ขอนมัสการด้วยความเคารพอย่างยิ่ง ขอนมัสการด้วยความเคารพอย่างสูง ขอนมัสการด้วยความเคารพ	ขอประทานกราบทูล...(ระบุพระนาม)... กราบทูล...(ระบุพระนาม)... นมัสการ... นมัสการ... นมัสการ...
3. บุคคลธรรมดา 3.1 ประธานองคมนตรี นายกรัฐมนตรี ประธาน รัฐสภา ประธานสภา ผู้แทนราษฎร ประธาน	กราบเรียน	ข้าพเจ้า-กระผม ผม-ดิฉัน ท่าน	ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง	กราบเรียน

ผู้รับหนังสือ	คำขึ้นต้น	สรรพนาม	คำลงท้าย	คำที่ใช้ในการจำหน่ายของ
วุฒิสภา ประธานศาล ฎีกา ประธานศาล ปกครอง ประธาน กรรมการการเลือกตั้ง ประธานกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ ประธานกรรมการตรวจ เงินแผ่นดิน ประธาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน อัยการสูงสุด รัฐบุรุษ				
3.2 บุคคลธรรมดา นอกจาก 3.1	เรียน	ข้าพเจ้า-กระผม- ผม-ดิฉัน-ท่าน	ขอแสดงความนับถือ	เรียน

ที่มา: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 การแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก 2 ท้าย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) และ หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรีที่ นร 0106/ว913 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2555)

8. **อ้างถึง (ถ้ามี)** ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย โดยให้เรียงลำดับหนังสือที่อ้างถึงให้สอดคล้องตามเนื้อหาในหนังสือ โดยให้ใส่ชื่อหน่วยงานเจ้าของหนังสือ เลขที่หนังสือ วัน เดือน ตัวเลขของปีพุทธศักราชของหนังสือฉบับนั้น เช่น อ้างถึง หนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ อว ๐๑๐๐.๖/ว ๔๐๖๑ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

9. **สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)** ใส่ชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมหนังสือ กรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งว่าส่งไปโดยทางใด

10. **ข้อความ** ให้ใส่เนื้อเรื่องที่เป็นสาระสำคัญของหนังสือ ให้ชัดเจน ตรงวัตถุประสงค์ และเข้าใจง่าย โดยมีองค์ประกอบ ส่วนนำ ส่วนของการแจ้งจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ส่วนของการสรุปความ

ย่อหน้าแรก: บอกที่มา ปัญหาของเรื่อง ใช้คำว่า ตาม/ตามที่/อนุสนธิ หรือกรณีเรื่องใหม่ ใช้คำว่า ด้วย/เนื่องจาก

ย่อหน้าที่ 2: แจ้งจุดประสงค์ของหนังสือ ใช้คำว่า ดังนั้น/ในการนี้

ย่อหน้าสุดท้าย: สรุปใจความที่ผู้รับต้องดำเนินการ เช่น "จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ" หรือ "จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ"

11. คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือ ตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ตารางที่ 4.5)

12. ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

13. ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อ และอำนาจหน้าที่ที่ลงนามในหนังสือ เช่น

กรณีที่ 1 เป็นการลงนามตามอำนาจหน้าที่ที่อธิการบดีมอบหมาย ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาริต เจาะจิตต์)

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

กรณีที่ 2 เป็นการลงนามตามคำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง แต่งตั้งผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในกรณีที่อธิการบดีไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ รายละเอียดตามภาพที่ 4.2

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาริต เจาะจิตต์)

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



คำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ที่ ๓๓๗๔/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

อนึ่งคำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ ๓๓๗๒/๒๕๖๗ ฉบับลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้แต่งตั้งผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กรณีอธิการบดีไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ จึงยกเลิกลำดับแต่งตั้งกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งรองอธิการบดีเป็นผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตามลำดับดังต่อไปนี้

๑. รองอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และธรรมาภิบาล
๒. รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษาและสื่อสารองค์กร
๓. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
๕. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และสุขภาพ
๖. รองอธิการบดีฝ่ายสหกิจศึกษาและการบริหารจัดการกลาง
๗. รองอธิการบดีฝ่ายศูนย์การแพทย์และบริหารทรัพย์สิน
๘. รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
๙. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๑๐. รองอธิการบดีฝ่ายความสัมพันธ์และการพัฒนามหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ อารังอุวงศ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ภาพที่ 4.2 ลำดับการแต่งตั้งผู้รักษาการแทนอธิการบดี

12. หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ให้ใส่หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ออกหนังสือหรือหน่วยงานที่ประสานงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น

13. โทรศัพท์ โทรสาร และที่อยู่อีเมล ให้ใส่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

14. สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้จัดส่งสำเนาส่งไปให้หน่วยงานหรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่ามีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็มหรือชื่อย่อของหน่วยงานหรือ

บุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบ และแนบรายชื่อไปด้วย

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้อง

การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพหนังสือภายนอก ภายหลังการจัดทำหนังสือ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนในเนื้อหาและรูปแบบของหนังสือภายนอกก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

4.1 การตรวจสอบรูปแบบและโครงสร้าง

- ตรวจสอบการจัดรูปแบบเอกสาร ได้แก่ การจัดวางข้อความ การใช้แบบอักษร การกำหนดระยะขอบ และระยะห่างบรรทัด ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

- ตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบหนังสือภายนอก เช่น ส่วนหัวหนังสือ เรื่อง เรียน อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย และคำลงท้าย ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

4.2 การตรวจสอบเนื้อหาและถ้อยคำ

- อ่านทบทวนเนื้อหาอย่างละเอียด เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดด้านสาระสำคัญและความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

- ตรวจสอบความเหมาะสมของถ้อยคำราชการ การเรียบเรียงข้อความ และความสอดคล้องของเนื้อหา

- ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขไทย การสะกดคำ และการตัดคำในแต่ละบรรทัด

4.3 การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร

- ตรวจสอบความครบถ้วนของส่วนประกอบทั้งหมดของหนังสือ เช่น สิ่งที่มาด้วย และสำเนาส่ง

- ตรวจสอบเอกสารแนบและเอกสารประกอบว่ามีความถูกต้องตรงตามที่อ้างถึง

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอผู้บริหาร

ในขั้นตอนนี้เป็นการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม รวมถึงการดำเนินการส่งหนังสือ ภายหลังการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอหนังสือภายนอกต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม พร้อมดำเนินการตามรูปแบบการจัดทำหนังสือ ดังนี้

5.1 กรณีจัดทำผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DOMS)

- เสนอหนังสือผ่านระบบเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและลงนาม
- เมื่อผู้บริหารลงนามแล้ว ระบบจะออกเลขที่หนังสือและวันที่โดยอัตโนมัติ
- ดำเนินการจัดส่งหนังสือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ทางอีเมล) หรือพิมพ์ต้นฉบับเพื่อจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

5.2 กรณีจัดทำเป็นเอกสารกระดาษ

- พิมพ์หนังสือบนกระดาษหัวจดหมายภายนอกตามรูปแบบที่กำหนด
- เสนอผู้บริหารลงนามในต้นฉบับ
- ดำเนินการออกเลขที่หนังสือผ่านงานกลั่นกรอง ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
- จัดส่งหนังสือต้นฉบับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

5.3 การสิ้นสุดกระบวนการ

เมื่อได้จัดส่งหนังสือเรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบหรือแฟ้มเอกสารตามระเบียบ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในภายหลัง ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดทำหนังสือภายนอก

4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการจัดทำหนังสือภายนอกดำเนินการภายหลังการลงนามและการจัดส่ง โดยใช้ข้อมูลจากผู้บริหารและหน่วยงานผู้รับหนังสือเป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. การติดตามและประเมินผลจากการพิจารณาของผู้บริหาร

การติดตามและประเมินผลการเขียนหนังสือภายนอกเริ่มต้นจากการพิจารณาของผู้บริหาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การตรวจสอบผลการลงนาม

- กรณีผู้บริหารลงนามโดยไม่มีการแก้ไข แสดงว่าหนังสือมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของข้อสั่งการ

- จัดเก็บหนังสือที่ผ่านการลงนามไว้ในระบบหรือแฟ้มเอกสาร เพื่อใช้เป็นต้นแบบอ้างอิงในการจัดทำครั้งต่อไป

1.2 การวิเคราะห์การแก้ไขของผู้บริหาร

- ศึกษาถ้อยคำหรือโครงสร้างที่ผู้บริหารแก้ไข เพื่อทำความเข้าใจแนวคิดและรูปแบบการสื่อสารที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ

- วิเคราะห์ลักษณะการจัดลำดับเนื้อหา การเน้นประเด็น และรูปแบบการใช้ภาษา

- บันทึกข้อสังเกตไว้เป็นฐานข้อมูลสำหรับพัฒนาคุณภาพการเขียนในครั้งถัดไป

1.3 การประเมินผลเชิงคุณภาพ

- ประเมินว่าการแก้ไขของผู้บริหารช่วยเพิ่มความชัดเจน ความเหมาะสม หรือความครบถ้วนของหนังสือหรือไม่

- นำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการร่างหนังสือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การติดตามและประเมินผลจากหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับหนังสือ

2.1 การติดตามการรับหนังสือ

- ตรวจสอบสถานะการรับหนังสือของหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับ

- บันทึกชื่อผู้รับ วันที่รับ และผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประสานงาน

- กรณียังไม่ได้รับหนังสือ ให้ดำเนินการติดตาม เช่น ส่งสำเนาเอกสารล่วงหน้า หรือประสานหน่วยงานขนส่งเพื่อตรวจสอบสถานะเอกสาร

2.2 การประเมินผลจากการตอบกลับ

- ผู้ปฏิบัติงานต้องประเมินว่าหนังสือสามารถสื่อสารวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนและเอื้อต่อการดำเนินการของหน่วยงานผู้รับหรือไม่

- หากมีข้อทักท้วงหรือข้อผิดพลาด ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อปรับปรุงในครั้งถัดไป

2.3 การวิเคราะห์ผลการตอบกลับ

- วิเคราะห์ความชัดเจนของสาระสำคัญ ความเหมาะสมของถ้อยคำ และความครบถ้วนของข้อมูล

- พิจารณาความสำเร็จของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในหนังสือ

2.4 การบันทึกและจัดเก็บข้อมูล

- บันทึกข้อมูลการรับและผลการตอบกลับในระบบหรือแฟ้มเอกสาร

- ใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการเขียนหนังสือภายนอกอย่างต่อเนื่อง

3. การสรุปผลและนำไปพัฒนา

3.1 การสรุปผลจากผู้บริหาร

- สรุปจำนวนหนังสือที่ผ่านการลงนามโดยไม่มีการแก้ไข และจำนวนที่มีการแก้ไข

- วิเคราะห์แนวโน้มประเด็นที่มักถูกปรับแก้ เพื่อพัฒนาแนวทางการเขียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร

3.2 การสรุปผลจากหน่วยงานภายนอก

- สรุปจำนวนหนังสือที่ได้รับการตอบกลับ และที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ

- วิเคราะห์คุณภาพการสื่อสาร ความชัดเจนของเนื้อหา และความสำเร็จในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์

4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

หนังสือราชการถือเป็นเรื่องหลักและเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานราชการเพราะเป็นเอกสารสำคัญในการปฏิบัติงาน การพิมพ์หนังสือราชการที่ดีจะต้องให้ผู้รับทราบถึงวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ย่อมถือได้ว่าการพิมพ์หนังสือราชการมีประสิทธิภาพ (นางณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์, 2561) งานสำนักงานเลขานุการ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ ถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทุกคนทุกหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานเข้ามา การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อรุณยา, 2547)

4.5.1 เทคนิคการให้บริการที่ดี

1) มีจิตใจรักงานบริการ (Service Mind) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสมัครใจ พุ่มเท ห้างร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรับและชอบงานบริการ

2) มีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

3) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีลักษณะช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจ จะมีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น และเกิดความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความกระตือรือร้นเป็นการแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

5) มีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6) มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ บางกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและการคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ

7) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ผู้ปฏิบัติต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างตั้งใจจนเสร็จสิ้นการติดต่องานอย่างดีที่สุด

4.5.2 เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1) วางแผนการทำงานอย่างมีระบบ กำหนดเป้าหมายและระยะเวลาในการจัดทำหนังสือ เช่น การกำหนดเวลาแล้วเสร็จสำหรับหนังสือแต่ละฉบับ จัดลำดับความสำคัญของงาน โดยแยกแยะงานที่เร่งด่วนและงานทั่วไป เพื่อให้สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ เข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อเรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ และพัฒนาทักษะการทำงาน ศึกษาข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือครั้งก่อน และนำมาเป็นบทเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน เรียนรู้ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับใหม่ ๆ และจัดเก็บเป็นคลังความรู้เพื่อใช้สืบค้นและอ้างอิงในอนาคต

3) ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ใช้โปรแกรมจัดการเอกสาร เช่น Microsoft Word, Google Docs หรือระบบจัดการเอกสาร (DOMS) เพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาด สร้างรูปแบบมาตรฐานสำหรับหนังสือราชการ เช่น หนังสือขอบคุณ หนังสือเชิญเป็นวิทยากร เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้งานในครั้งต่อไป

4) ประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตรวจสอบผลการดำเนินงาน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของหนังสือเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน นำข้อมูลจากการประเมินผลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ เช่น การเพิ่มขั้นตอนตรวจสอบ การปรับเปลี่ยนเทมเพลต หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

4.6 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ต้องประพฤติตนอยู่ภายใต้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและธรรมาภิบาลนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหาร บุคลากร ผู้เรียนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2565 (2565) โดยสรุปดังนี้

ส่วนที่ 1 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 7 บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงมีความเป็นกลางทางการเมืองและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ยึดมั่นในชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย
- 2) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 3) กล้าตัดสินใจและทำสิ่งที่ถูกต้อง
- 4) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
- 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- 7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
- 8) ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ คุกคาม หรือล่วงละเมิดทางเพศ
- 9) ไม่กระทำการที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 8 บุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องยึดถือหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 4 จริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากร ข้อ 10 บุคลากรต้องปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ ดังนี้

- 1) ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม
- 2) มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคุ้มค่า
- 3) แยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม
- 4) ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน
- 5) เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติของมหาวิทยาลัย
- 6) ซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลางทางการเมือง และให้บริการประชาชนอย่างมีอัธยาศัยที่ดีและเป็นธรรม
- 7) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และรักษาคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- 8) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี และรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- 9) ไม่ปฏิบัติงานข้ามชั้นตอนหรือปิดบังข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย
- 10) ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
- 11) งดเว้นการวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะเลือกข้างหรือกระทำการที่ส่งผลเสียต่อความเป็นกลางทางการเมือง
- 12) ไม่คัดลอกหรือขโมยผลงานของผู้อื่น
- 13) ส่งเสริมและรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไข การพัฒนางาน และข้อเสนอแนะ

บทนี้นำเสนอการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการจัดทำหนังสือภายนอก พร้อมแนวทางแก้ไขและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย 1) ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน และ 2) ข้อเสนอแนะในการจัดทำหนังสือภายนอก

5.1 ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

หนังสือภายนอกเป็นเอกสารสำคัญในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน การเขียนหนังสือภายนอกที่ดีจะต้องเขียนให้ผู้รับทราบวัตถุประสงค์ หรือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหนังสือแต่ละประเภทจะต้องทำให้ผู้รับรับรู้ความต้องการของผู้เขียนจึงจะถือว่าการเขียนหนังสือภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันมักจะพบปัญหาที่เกิดจากการจัดทำหนังสือภายนอก ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของหนังสือภายนอก เนื้อหาที่เข้าใจยาก ไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เบื้องต้น ผู้เขียนได้วิเคราะห์ถึงปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยการวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model และแผนภูมิแกงปลา (วันวิสา ชูติธพงษ์, 2566) รายละเอียดดังตารางที่ 5.1 และ ภาพที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์กระบวนการเขียนหนังสือภายนอก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Output	Customer
ธุรการ/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	รูปแบบ โครงสร้าง เนื้อหา ของหนังสือ	ขั้นตอนในการจัดทำหนังสือ	หนังสือที่มีเนื้อหาและรูปแบบที่ถูกต้อง	• ผู้บริหาร • หน่วยงานที่รับหนังสือ
ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)-	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) หนังสือที่มีรูปแบบและเนื้อหาถูกต้อง ครบถ้วน	ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ระยะเวลาในการหาข้อมูล	ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ระยะเวลาในจัดทำหนังสือ	ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) หนังสือที่ผู้บริหารได้ลงนามและส่งให้หน่วยงานผู้รับ

ขั้นตอน	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไข / พัฒนางาน
		ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจในรายละเอียด ที่ไปที่มาของเรื่อง และสามารถร่างหนังสือได้ตรงประเด็น เป็นไปตามวัตถุประสงค์
ขั้นตอนที่ 3 พิมพ์หนังสือภายนอกในโปรแกรม Word หรือในระบบ DOMS	<u>กรณีที่ทำหนังสือภายนอกในกระดาษ</u> - ชื่อ-สกุล และตำแหน่งของผู้บริหาร ไม่ถูกต้อง เช่น กรณีที่ผู้บริหารที่มีอำนาจลงนามไม่อยู่ จะต้องเสนออธิการบดี หรือ ผู้ที่รักษาการแทนอธิการบดีเป็นผู้ลงนามแทน <u>กรณีที่ทำหนังสือภายนอกในระบบ Doms</u> - การจัดรูปแบบ การตัดคำ การเว้นวรรค จะมีข้อจำกัด	- กรณีที่ทำหนังสือภายนอกในกระดาษต้องตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารว่าสามารถลงนามได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ผู้บริหารท่านใดที่เป็นผู้รักษาการแทนสามารถสอบถามข้อมูลได้ที่เลขานุการอธิการบดี
ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้อง เนื้อหารูปแบบ	- โครงสร้างของหนังสือภายนอกไม่เป็นไปตามระเบียบฯ - การสะกดคำ การใช้คำ การตัดคำ การเว้นวรรค การย่อหน้า การใช้เครื่องหมาย ไม่ถูกต้อง - เรื่อง เนื้อหา คำนึงท้าย ไม่ตรงประเด็น ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ - เรียง ถึงบุคคลหรือตำแหน่ง ไม่ถูกต้อง	- ศึกษารูปแบบและโครงสร้างของหนังสือภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และดำเนินการให้ถูกต้อง - ตรวจสอบคำผิด และประเด็นของเนื้อหาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ - สืบค้น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ผู้ที่เรียง ไปถึง และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในคราวต่อไป

ขั้นตอน	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไข / พัฒนางาน
ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและลงนาม	ผู้บริหารลงนามโดยไม่อ่าน และไม่ได้ตรวจสอบข้อมูล	- บางครั้งเป็นเรื่องเร่งด่วนและผู้บริหารมีประชุมต้องเสนอหนังสือภายนอกให้ลงนามในห้องประชุม ทำให้ไม่มีเวลาอ่านรายละเอียด ต้องนำเรียนประเด็นสำคัญให้ท่านทราบ ทั้งนี้ เมื่อผู้บริหารลงนามเอกสารแล้วควรเก็บไฟล์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำหนังสือภายนอกในคราวต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้ปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเขียนหนังสือภายนอก ได้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.2.1 ควรศึกษาระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญในการเขียนหนังสือภายนอก เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ควรมีการจัดอบรมให้พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่เข้ามาใหม่ เพื่อสามารถเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้อง

5.2.3 เนื่องจากหนังสือภายนอกเป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อระหว่างหน่วยงานภายนอกและบุคคลภายนอก จึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารเป็นผู้ลงนาม และส่งออกไปให้ผู้รับในนามมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติจึงต้องตระหนัก จัดทำหนังสือภายนอกด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง โดยให้ถูกต้องทั้ง รูปแบบ เนื้อหา วัตถุประสงค์ของหนังสือ

5.2.4 การเขียนหนังสือภายนอกต้องเข้าใจบริบท และความต้องการของผู้บริหาร เช่น บางท่านชอบแบบสั้น กระชับ แต่บางท่านชอบให้อธิบายและใส่รายละเอียด

5.2.5 ผู้ปฏิบัติงานควรจัดเก็บไฟล์เอกสาร แยกเป็นประเภทของหนังสือ เช่น หนังสือขอขอบคุณ หนังสือเชิญประชุม หนังสือขอศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อใช้เป็นร่างในการจัดทำหนังสือในคราวต่อไป

บรรณานุกรม

- ณัฐสุริย์ หวังสถิตย์วงศ์. (2561). การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธนู ทดแทนคุณ. (2564). ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขต กรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(1), 80-91
- นภาลัย สุวรรณธาดา. (2560). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ภาณุ สุทธิวรวิวัฒนา. (2563). คู่มือการจัดทำ Flow chart. PubHTML5. <https://pubhtml5.com/tqbx/sbwv/basic/>
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2562). ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2565). ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2551). หลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และเครื่องหมายอื่น ๆ หลักเกณฑ์การเว้นวรรค หลักเกณฑ์การเขียนคำย่อ. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- วัฒนา ภูสุข. (2560). เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาพรรณ สารภักดี. (2563). คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการ การร่างหนังสือภายนอก. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ศรภัฏ ชูกะนันท์. (2565). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง. นนทบุรี: สำนักงานเลขานุการกรมอนามัย.
- ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. (2566). แนวทางการจัดทำผลการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยหลัก PDCA. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555). หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรีที่ นร 0106/ว913 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2555.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-ชื่อสกุล (ภาษาไทย)	นางวันวิสา ชูติธรรพงษ์
(ภาษาอังกฤษ)	Mrs. Wunwisa Jutidharabongse
วันเดือนปีเกิด	10 พฤษภาคม 2522
อายุ	47 ปี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสำนักงานเลขานุการ
สถานที่ทำงาน	ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	559/8 หมู่ 1 ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000
โทรศัพท์	0-7567-3843
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป : บัณฑิต ป.ศ. 2545 สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี
วันเริ่มปฏิบัติงาน	15 พฤศจิกายน 2548
e-Mail	nwunwisa@wu.ac.th , nwunwisa@gmail.com