



เอกสารผลงาน

การพิจารณาคุณลักษณะและตรวจทานหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร

นางสาวเบญจวรรณ นวลมะโน
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ
สังกัดสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ 2560

การพิจารณากลับกรองและตรวจทานหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร

นางสาวเบ็ญจวรรณ นวลมะโน
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ 652 ส่วนอำนวยการ
สังกัดสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ 2560

บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานหน้าที่ของส่วนอำนวยการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด มีบทบาทและความสำคัญในการอำนวยการและประสานราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด หนังสือราชการจึงมีความสำคัญมาก การทำงานเกี่ยวกับหนังสือจึงต้องละเอียดรอบคอบมีการพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองงานก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารวินิจฉัย สั่งการ รับทราบ อนุมัติเห็นชอบ อนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ และผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องให้ความสนใจและร่วมรับผิดชอบ การบริหารงานเอกสารตามระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้การปฏิบัติงานด้านหนังสือเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน ประหยัดเวลา แรงงาน งบประมาณ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การปฏิบัติงานสำเร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ซึ่งเป็นหัวใจ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร มีการติดต่อนัดหมาย การประชุม การประสานงาน การบริหารจัดการด้านเอกสาร การตรวจสอบความถูกต้องและการกลั่นกรอง งานเอกสารที่ผู้บริหารจะต้องวินิจฉัย สั่งการ รับทราบ อนุมัติเห็นชอบ อนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีความละเอียด รอบคอบ มีความรู้ความสามารถ มีการกลั่นกรองงานให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ซึ่งจะต้องใช้ระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องอย่างมากมายในการปฏิบัติงาน การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญยิ่งในการพิจารณาถ่วงดุลงานเอกสารของผู้บริหาร ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และเนื่องจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานในเครือข่ายปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค การบริหารเป็นงานที่หลากหลาย ภารกิจหลายด้าน แนวทางปฏิบัติการสั่งการ ระเบียบวิธีการดำเนินงานจึงมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม การพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองงานและบริหารงานเอกสาร

ด้วยระเบียบคำสั่ง กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันของงาน
ในแต่ละด้าน จะช่วยให้การดำเนินงานภารกิจในหน้าที่ของผู้บริหารได้รับการ
กลั่นกรองที่ดีตามข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและเป็นไปตามนโยบายผู้บริหารระดับสูง

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก นายพรชัย เพชรพิมพ์พันธ์ุ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสตูล และขอขอบพระคุณท่านที่ให้โอกาสในการทำงานครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ นายสุรศักดิ์ กนกเนตรจรมร ผู้อำนวยการส่วนทรัพยากรธรรมชาติและนางศุภวรรณ จินากุล ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ที่ได้ให้ความรู้ ประสบการณ์ คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนการศึกษาวิจัย ตลอดจนกำกับ ดูแล การศึกษาวิจัยนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อร่วมงานในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสตูลทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน จนทำให้การดำเนินงาน และจัดทำผลงานในครั้งนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

เบ็ญจวรรณ นวลมะโน

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| สารบัญ | ค |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 2 |
| ระยะเวลาดำเนินการ | 2 |
| พื้นที่ดำเนินการ | 2 |
| สัดส่วนของผลงาน | 2 |
| ความยุ่งยากซับซ้อนของผลงาน | 3 |
| ประโยชน์ของผลงาน | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| งานสารบรรณ | 4 |
| หนังสือราชการ | 6 |
| การบริหารหนังสือราชการ | 14 |
| การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือรับ-หนังสือส่ง | 14 |
| การเก็บรักษา ยืม และทำลาย | 15 |
| การร่างหนังสือราชการ | 17 |
| หลักการเขียนหนังสือราชการ | 18 |
| การเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา | 22 |
| การวิเคราะห์และเขียนหนังสือราชการ | 24 |

| | | |
|---------|--|----|
| บทที่ 3 | วิธีการศึกษา | 30 |
| | ขั้นตอนการดำเนินงาน | 30 |
| | การดำเนินงานของผู้ขอประเมิน | 33 |
| บทที่ 4 | ผลการศึกษา | 41 |
| | ปัญหาที่พบจากการศึกษา | 41 |
| | แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ | 44 |
| บทที่ 5 | สรุปผลและข้อเสนอแนะ | 50 |
| | สรุปผล | 50 |
| | ข้อเสนอแนะ | 51 |
| | บรรณานุกรม | 52 |
| | ประวัติผู้เขียน | 53 |
| | คำรับรองผู้บังคับบัญชา | 54 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานหน้าที่เลขานุการนั้น มีบทบาท และความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวก และประสานราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารมอบความไว้วางใจในการทำงานก็ต้องปฏิบัติตามด้วยความรับผิดชอบอย่างสูงสุด ต้องมีใจรักงานบริการ สามารถสื่อถึงภาพลักษณ์ของทั้งผู้บริหาร และองค์กร รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปพิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ สรุปความเห็น สรุปรายงาน ร่างหนังสือโต้ตอบ กำกับควบคุม และเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอก และบุคคลต่าง ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการติดต่อ โต้ตอบและประสานงาน รู้จักกาลเทศะ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว มีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาษาไทย รู้จักตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ศัพท์ และคำแปลในพจนานุกรม ต้องมีความละเอียดรอบคอบ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี เป็นคนรอบคอบ และไต่ตรงได้อย่างถูกต้องในการตัดสินใจ เสมือนเป็นด่านสุดท้าย ก่อนงานจะถึงมือผู้บริหาร การมีวิสัยทัศน์จึงเป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับการบริหารงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำห้องผู้บริหารเป็นเสมือนตัวแทนหรือด่านแรกสำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อผู้บริหารในการติดต่อประสานงานในระดับองค์กรต่าง ๆ จะใช้การติดต่องานผ่านทางเอกสารหรือหนังสือราชการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งหนังสือราชการจึงเป็นภารกิจหลักที่ข้าราชการทุกคนต้องปฏิบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของเจ้าหน้าที่เลขานุการ คือ การตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารวินิจฉัยพิจารณาสั่งการ และลงนาม ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ หนังสือราชการมีความไม่ถูกต้องตามรูปแบบเนื้อหา หลักภาษา ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ดังนั้น เลขานุการจึงเป็นตำแหน่งมือขวาของผู้บริหาร ที่ต้องคอยช่วยเหลือ และรอบรู้การบริหารงานทั้งหมดของผู้เป็นนาย เพราะเลขานุการจะต้องทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทุกอย่างของนาย นอกจากนี้ ยังต้องมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอรวมไปถึงการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การรู้จักประยุกต์ข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบมาตรฐานคุณภาพของงานของกระบวนการเลขานุการและประสานราชการผู้บริหารระดับสูงและสามารถนำไปปฏิบัติได้
2. เพื่อปรับปรุงการกลั่นกรองงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหาร ทั้งตัวผู้ปฏิบัติวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกรองงาน
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรและหลังในการนำเสนอผลงานอย่างรอบคอบ และมีประสิทธิภาพ
4. พัฒนาศักยภาพของผู้กรองงาน ให้มีความสามารถ ความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนระเบียบ ข้อกฎหมาย เพื่อสามารถกรองงานได้รวดเร็วขึ้น
5. เพื่อปรับปรุงรูปแบบหนังสือการกรองงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความรวดเร็วในการเสนอหนังสือต่อผู้บริหาร

ระยะเวลาดำเนินการ

พ.ศ.2558 – พ.ศ.2560

พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสตูล

สัดส่วนของผลงาน

ผู้เสนอผลงาน สัดส่วนผลงานร้อยละ 90

ความยุ่งยากซับซ้อนของผลงาน

1. ลักษณะงานมีความหลากหลาย ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ มีศิลปะและความ สามารถเฉพาะตัวในการดำเนินงานหรือการประสานงาน บางครั้ง เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ความสามารถเฉพาะเรื่องที่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้า และ/หรือผิดพลาดได้

2. การเสนอหนังสือราชการยังมีข้อผิดพลาด บกพร่องต้องแก้ไขอยู่เสมอ เช่น พิมพ์ผิด พิมพ์ตก ไม่สะอาด กระจายไม่เรียบ รูปแบบหนังสือไม่ถูกต้องตาม มาตรฐาน ข้อความไม่ชัดเจน หน่วยงาน/เจ้าของเรื่อง ไม่แนบเอกสารเรื่องเดิมมา เพื่อประกอบการพิจารณา ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อไปดำเนินการแก้ไข ก่อให้เกิดความ ล่าช้าในการปฏิบัติงาน

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง ขาด ความละเอียดรอบคอบ ไม่รู้และไม่เข้าใจในระเบียบงานสารบรรณอย่างถ่องแท้

ประโยชน์ของผลงาน

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ ดังนี้

1. เพื่อให้การตรวจสอบ ติดตามงาน และค้นหาข้อมูลในการรับ-การส่ง หนังสือมีความสะดวกสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ประจำ ห้องผู้บริหาร และสามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำ ความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการมีความถูกต้อง และเป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548

4. ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านกลั่นกรองงาน มีความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกลั่นกรองหนังสือราชการ เพื่อเสนอผู้บริหาร ให้สามารถดำเนินการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การพิจารณากลับกรองและตรวจทานหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ตั้งเกตและจดจำ โดยการศึกษาหาความรู้ความเข้าใจจากระเบียบข้อบัญญัติ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่นำเสนอหนังสือนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วนทำความเข้าใจให้ชัดเจน และสามารถตอบข้อซักถามของผู้บริหารได้โดยจะต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆตามลำดับขั้นตอนในด้านเชิงคุณภาพ การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร/หนังสือเวียนที่ผ่านการสั่งการจากผู้บริหาร และมีการติดตามหนังสือ/เอกสารจนถึงขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม เช่น มีการติดตามแฟ้มที่ผ่านการเสนอ มีการส่งมอบหนังสือ/เอกสารถึงผู้ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการ มีการติดตามเรื่องที่ตอบกลับภายในกำหนด มีการจัดเก็บเอกสารที่ดำเนินการแล้วเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่เพื่อให้งานต่างๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1. งานสารบรรณ

งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ “การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นและขอบเขตของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง งานสารบรรณภาษาสามัญเรียกว่า “งานหนังสือ” เทียบกับภาษาอังกฤษว่า “Correspondence” อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติการบริหารเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่ การคิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

ความสำคัญของงานสารบรรณ

การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าการเขียนหนังสือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติราชการ เพราะงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับหนังสือ และปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเกี่ยวกับหนังสือ โดยเฉพาะการเขียนหนังสือ เช่น ไม่รู้ว่าจะเขียนอย่างไร เขียนแล้วใช้ไม่ได้ต้องแก้ไข ซึ่งสร้างความหงุดหงิดให้กับผู้เขียน และอาจสร้างความไม่พอใจให้กับหัวหน้างานเนื่องจากทำให้งานล่าช้า ดังนั้น การเขียนหนังสือจึงมีความสำคัญและจำเป็นค่อนข้างมากสำหรับผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน ในงานบริหาร และธุรการซึ่งงานที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนั้น ในการเขียนหนังสือราชการ จะต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้ เป็นเบื้องต้นก่อนคือ

1. ยึดตามระเบียบ
2. ยึดหลักปฏิบัติตามองค์กร (วัฒนธรรมของแต่ละองค์กร)
3. ยึดหลักนโยบายขององค์กร เช่น กรณีการเรียงหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา

ให้จัดเรียงหนังสือคู่ฉบับขึ้นก่อนตามด้วยฉบับจริงและสำเนา

ลักษณะของงานสารบรรณที่ดี

1. ปฏิบัติได้ด้วยความเรียบร้อย เป็นไปอย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา
2. หาวิธีลดในการร่าง โตตอบ รับ-ส่ง เก็บ คั่น และทำลาย เพื่อประหยัดเวลา และทรัพยากร ทั้งนี้ หนังสือทุกฉบับต้องได้ใจความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีความเรียบร้อย และได้มาตรฐานเดียวกัน
3. ร่างโต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้โดยไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติม
4. เมื่อได้รับหนังสือแล้ว ลงบัญชีรับถูกต้องตามแบบที่กำหนดแล้วรวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการได้โดยเร็วที่สุด
5. เก็บเรื่องไว้เป็นระเบียบและสามารถติดตามได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
6. หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำเหมือน ๆ กันเป็นประจำ ให้พิมพ์แบบฟอร์มไว้ตายตัว หรือเว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้ เช่น ใบลา หนังสือสัญญาต่าง ๆ เพื่อสะดวก ทุนแรงและประหยัดเวลา

7. แบบฟอร์มหรือรูปแบบของหนังสือถูกต้องตามชนิดของหนังสือ และ
เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ และแก้ไขเพิ่มเติม
ทุกประการ

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานสารบรรณเกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมาย ขึ้นอยู่กับ

1. ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ต้องมีความรู้ภาษาไทยดี สะกดการันต์ วรรคตอน
แม่นยำ ละเอียด รอบคอบ สุขุม เขียนได้กระชับ ชัดเจน ไม่ทำให้ผู้อื่นลดความนิยม
2. เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณ ต้องทันสมัย เพียงพอกับคน
และงาน

2. หนังสือราชการ

หน่วยงานของทางราชการ ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะจำเป็นต้อง
ดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร ในบางกรณีอาจมีกฎหมายหรือระเบียบวิธีกำหนดให้
ดำเนินการและบันทึกเป็นเอกสารหรือหนังสือเพราะ

1. เอกสารเป็นเสมือนการบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน
2. เอกสารเป็นเครื่องใช้อ้างอิงได้ในเมื่อเกิดการฟ้องร้องกันขึ้นระหว่างรัฐกับ
เอกชน หรือระหว่างหน่วยราชการด้วยกัน
3. เอกสารเป็นสิ่งที่ช่วยให้การบริหารราชการทำไปได้สะดวก
4. เอกสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการใช้ศึกษาค้นคว้าเพื่อปรับปรุงงานใน
อนาคต

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการ

1. ต้องมีความรู้เรื่องงานธุรการดี รู้จักความควร ไม่ควร รอบรู้ในระเบียบ
งานสารบรรณ
2. ต้องมีความรู้ภาษาไทยดี คือ รู้จักตัวสะกด การันต์ วรรคตอน แม่นยำ
ศัพท์ และคำแปลในปทานุกรมหรือพจนานุกรม
3. ควรมีความรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และถ้ามีความรู้
หลายภาษายิ่งดีมาก

4. คุณสมบัติประจำตัวบางอย่างต้องเอื้อต่อการทำงานสารบรรณ เช่น ความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุม รวดเร็ว รับผิดชอบต่อนหน้าที่ เอาใจใส่ต่องานอย่างสม่ำเสมอ

5. การอ่านเพื่อสรุปความต้องการเร็ว และสรุปเนื้อหาสาระได้กระชับและครอบคลุมทุกประเด็น

6. การพูดต้องพูดให้น้อยที่สุด ผู้ฟังเข้าใจดี และจงหลีกเลี่ยงการกล่าวเยิ่นเย้อจนทำให้ผู้อื่นเบื่อหน่าย ลดความนิยม

7. การเขียนต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ใจความมากที่สุด

8. มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวกับบุคคลอื่นได้ดี หมั่นหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้ก้าวหน้าและทันสมัย

ชนิดและแบบของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการซึ่งได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มี 6 ชนิด ดังนี้

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เขียนเป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบและลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ

หนังสือประทับตราใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ หรือกับหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการและกับบุคคลภายนอก แต่ใช้ได้เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ซึ่งได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้

ใช้หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

5.2 แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานของราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิดคือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น (แบบพิมพ์โครงการ รายงาน รายงานประจำปี ฯลฯ)

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

ข้อสังเกต

1. ในทางปฏิบัติการเขียนบันทึกไม่มีความแตกต่างจากหนังสือภายในมากนัก จะต่างกันที่วิธีการเขียนซึ่งอาจจะใช้ภาษาที่เป็นทางการน้อยกว่าหนังสือภายใน มีตัวย่อหรือคำย่อมาก ในบางส่วนราชการอาจมีแบบบันทึกช่วยจำ (Memorandum) ไว้ใช้เป็นการภายใน และใช้แบบบันทึกนี้ติดต่อสั่งการหรือประสานงานกันก็ได้

2. การลงนามในบันทึกต่อเนื่อง ส่วนราชการบางแห่งจะไม่นิยมใส่ตำแหน่งไว้เพราะเป็นส่วนราชการเดียวกันและมีขนาดเล็ก ย่อมรู้จักซึ่งกันและกันอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นส่วนราชการใหญ่ก็มีความจำเป็นต้องใส่ตำแหน่งผู้บันทึกไว้

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผ่นที่แบบ แผ่นผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

การปฏิบัติที่สำคัญต่อหนังสือราชการ

หนังสือราชการที่ดีควรใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้ายและคำที่ใช้ในการจำหน่ายของให้ถูกต้องและเป็นตามภาคผนวก 2 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งได้แบ่งประเภทผู้รับหนังสือออกเป็นดังนี้

1. พระราชวงศ์
2. พระภิกษุ
3. บุคคลธรรมดา

หมายเหตุ

1. คำที่ใช้ในหนังสือถึงพระราชวงศ์และพระภิกษุสงฆ์ ให้ใช้คำราชาศัพท์หรือถ้อยคำสุภาพ ตามขนบธรรมเนียมประเพณีหรือตามที่ทางราชการกำหนด

2. กรณีที่มีหนังสือถึงผู้รับระบุเฉพาะตำแหน่ง ให้ใช้คำขึ้นต้น คำสรรพนาม คำลงท้ายหนังสือราชการ และคำที่ใช้ในการจำหน่ายของตามตำแหน่งการเขียน “คำขึ้นต้น”

1. คำขึ้นต้นของหนังสือภายนอกและหนังสือภายใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้กำหนดให้ใช้คำขึ้นต้นเหมือนกัน คือใช้คำว่า “เรียน” ยกเว้นผู้รับหนังสือตามฐานะที่ได้กำหนดไว้ คือ หนังสือถึงพระบรมวงศานุวงศ์ หนังสือถึงพระภิกษุ หนังสือถึงผู้ดำรงตำแหน่งสูงเป็นพิเศษ

2. คำขึ้นต้นของหนังสือประทับตรา ใช้คำว่า “ถึง” แล้วต่อท้ายด้วยส่วนราชการหรือชื่อบุคคล อย่างไรก็ตาม การใช้คำขึ้นต้นในหนังสือประทับตราต้องระมัดระวังไม่ควรใช้กับผู้ยิ่งใหญ่ในวงสังคม และใช้เฉพาะที่ระเบียบงานสารบรรณกำหนดไว้เท่านั้น

การใช้ “คำสรรพนาม”

- ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ คำสรรพนามที่ใช้แทนเจ้าของหนังสือหรือผู้รับหนังสือ ได้กำหนดให้ใช้คำสรรพนามในหนังสือถึงพระบรมวงศานุวงศ์ พระภิกษุ และผู้ดำรงตำแหน่งสูงเป็นพิเศษ ว่าเป็นการเฉพาะ

- คำสรรพนามแทนผู้มีหนังสือไป ถ้าเป็นหนังสือจากส่วนราชการ ไม่ใช่สรรพนามแทนเจ้าของหนังสือว่า “ข้าพเจ้า” “กระผม” “ผม” หรือ “ดิฉัน” แต่ใช้ชื่อส่วนราชการแทน ส่วนสรรพนามแทนผู้รับหนังสือ ไม่ใช่คำว่า “ท่าน” แต่ใช้เป็นส่วนราชการเช่นกัน

การเขียน “คำลงท้ายหนังสือ”

“คำลงท้าย” ของหนังสือภายนอกใช้ตามฐานะของผู้รับหนังสือตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ซึ่งสรุปได้ว่า โดยทั่วไป ใช้คำว่า “ขอแสดงความนับถือ” เว้นแต่หนังสือถึงพระบรมวงศานุวงศ์ หนังสือถึงพระภิกษุ หนังสือถึงผู้ดำรงตำแหน่งสูงเป็นพิเศษ

การลงชื่อและตำแหน่ง มีแนวปฏิบัติดังนี้

1. หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ลงชื่อในหนังสือได้ทุกกรณี

การลงชื่อแทน จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจให้ปฏิบัติหน้าที่แทน รักษาราชการแทน รักษาการแทน ปฏิบัติราชการแทน รักษาการในตำแหน่งหรือทำการแทน ตามที่มีกฎหมายกำหนด

2. หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปหรือผู้ว่าราชการจังหวัด จะกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดลงชื่อในหนังสือได้เฉพาะหนังสือที่อยู่ในหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น และหนังสือดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์กับส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัด

3. การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ ให้ใช้คำว่า นาย, นาง, นางสาว และ ชื่อเต็ม ได้ลายมือชื่อ

4. การลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ ถ้าผู้ลงชื่อไม่ใช่เจ้าของหนังสือโดยตรง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงชื่อ

การมอบหมายหรือการมอบอำนาจตามกฎหมาย

1. กฎหมายว่าด้วย ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดไว้ดังนี้
 - ปฏิบัติหน้าที่แทน
 - รักษาราชการแทน
 - ปฏิบัติราชการแทน
2. กฎหมายอื่น นอกจากกฎหมายว่าด้วย ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน
 - รักษาการแทน
 - รักษาการในตำแหน่ง
 - ทำการแทน

หนังสือราชการด่วน หนังสือราชการลับ และหนังสือเวียน

การปฏิบัติต่อหนังสือราชการทั้ง 6 ชนิด อาจมีกรณีเรื่องด่วน เรื่องลับหรือเรื่องเวียนให้ปฏิบัติดังนี้

1. หนังสือราชการด่วน เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ คือ หนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็ว แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1.1 ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

1.2 ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

1.3 ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

2. หนังสือราชการลับ ในระเบียบงานสารบรรณมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ แต่ตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดชั้นความลับไว้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3 ชั้นคือ **ลับที่สุด** **ลับมาก** และ**ลับ** ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

2.1 **ลับที่สุด (TOP SECRET)** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งอาจความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรง **ที่สุด**

2.2 **ลับมาก (SECRET)** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งอาจความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรง

2.3 **ลับ (CONFIDENTIAL)** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งความลับดังกล่าวอาจทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

3. หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียน โดยเฉพาะเริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงลำดับไปจนถึงปีปฏิทินหรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไป ตามแบบหนังสือภายนอกอย่างไรอย่างหนึ่ง

เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้ว เห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงานหรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้ทราบด้วย ให้มีผู้มีหน้าที่จัดทำสำเนาหรือจัดส่งให้หน่วยงานหรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

3. การบริหารหนังสือราชการ

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในชั้นเจ้าหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ โดยให้เสนอตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่มีการกำหนดชั้นความเร็วหรือเฉพาะเจาะจงถึงบุคคล ให้เสนอโดยตรงได้แต่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย

2. เรื่องที่มีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบกำหนดไว้โดยเฉพาะ เช่น เรื่องร้องเรียน การกล่าวหา หรืออุทธรณ์คำสั่งต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

การทำสำเนา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. สำเนาควบจับ เป็นสำเนาที่จัดทำขึ้นพร้อมกับต้นฉบับและเหมือนกับต้นฉบับ สำเนาควบจับจะต้องมีอย่างน้อย 2 ชุดเสมอ เว้นแต่หนังสือภายในวงงานนั้น ๆ อาจจัดทำเพียง 1 ชุด

2. สำเนาหรือสำเนาต้นฉบับ เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น โดยปกติต้องมีการรับรองสำเนา จึงจำเป็นต้องมีการสอบทานเพื่อความถูกต้อง และมีการลงชื่อผู้พิมพ์ ผู้ทานไว้ด้วย การรับรองสำเนาให้มีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” โดยปกติให้มีคำว่า “สำเนา” ไว้ที่กึ่งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

4. การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือรับ-หนังสือส่ง

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

สำหรับการรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกส่วนงานหรือหน่วยงาน การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

5. การเก็บรักษา ยืม และทำลาย

การเก็บรักษา แบ่งออกเป็น 1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ 2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และ 3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนงาน ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี จำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3. หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

4. หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

6. หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มี ความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณีให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพให้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

6. การร่างหนังสือราชการ

การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงถ้อยคำเบื้องต้นตามแบบหนังสือราชการ และให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะแจ้งไปยังผู้รับก่อนที่จะนำมาใช้เป็นต้นฉบับจริง ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขทบทวนก่อนเสมอ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนก่อน เพื่อเก็บไว้ใช้เป็นหลักฐานต่อไป จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการร่างหนังสือ คือ ใ้หนังสือราชการที่มีข้อความเหมาะสม ถูกต้อง รัดกุม มีความสมบูรณ์ตามเนื้อหาสาระของเรื่องและแบบภาษาที่ใช้สละสลวย น่าอ่าน

การจัดทำหนังสือราชการ มีขั้นตอนทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดชั้นความลับ ซึ่งมี ลับ ลับมาก ลับที่สุด โดยข้าราชการระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ซึ่งกระบวนการผลิต รับ ส่ง และเก็บรักษา จะต้องปฏิบัติพิเศษนอกเหนือจากเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดชั้นความเร็ว ซึ่งมี ค่วน ค่วนมาก ค่วนที่สุด และ ค่วนภายในกำหนดเวลา

ขั้นตอนที่ 3 การร่างหนังสือ การพิมพ์และการตรวจทาน โดยปกติเจ้าของเรื่องและผู้บังคับบัญชามอบหมายจะเป็นผู้ร่างหนังสือ พิมพ์และตรวจทานก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นตรวจแก้ไข ในขั้นตอนนี้ควรระมัดระวังการใช้ถ้อยคำสำนวนที่เหมาะสม ใช้รูปแบบของหนังสือราชการที่ถูกต้อง การพิมพ์ตัวสะกด การันต์ และวรรคตอนต้องถูกต้องด้วยเช่นกัน

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจแก้ไข อาจเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย แล้วแต่กรณี

ขั้นตอนที่ 5 การเสนอผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะต้องเขียนบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม

ขั้นตอนที่ 6 การส่งหนังสือถึงผู้รับ จะต้องนำหนังสือนั้นไปออกเลขที่ ลำดับหนังสือส่งออก และนำไปลงทะเบียนในสมุดหนังสือส่งออก

ขั้นตอนที่ 7 การจัดเก็บสำเนาหนังสือหรือสำเนาร่างหนังสือ ถ้าเป็นหนังสือสำคัญ ผู้ร่างจะต้องเก็บรักษากระดาษร่างไว้เพื่อเป็นหลักฐาน สำหรับตรวจค้นเมื่อถึงเวลาที่ต้องการ

7. หลักการเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการที่ดี ควรยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจทันทีว่าหนังสือนั้นมีจุดมุ่งหมายอย่างไร ไม่กำกวมหรือคลุมเครือ ทำให้เข้าใจผิด
2. ความสัมพันธ์เชื่อมโยง ข้อความแต่ละประโยค แต่ละวรรคควรมีความต่อเนื่อง อ่านแล้วจับใจความได้ง่าย ไม่วกวน
3. ความถูกต้อง ทั้งประเภท รูปแบบและหลักภาษาไทย ส่วนถ้อยคำและสำนวนควรถูกต้องตามความนิยมคือ ใช้ภาษาราชการ ไม่ใช่ภาษาพูด
4. ความน่าอ่าน หนังสือราชการเป็นหนังสือที่ใช้ข้อความสุภาพ อ่านแล้วไม่กระเทือนใจ ทำร้ายจิตใจของผู้อ่าน การพิมพ์ต้องสะอาด เรียบร้อยและสวยงาม

หลักปฏิบัติในการร่างหนังสือ

เพื่อความสะดวกในการเขียนร่าง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรกำหนดตัวอย่างให้ถือเป็นแนวปฏิบัติไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ผู้ร่างหนังสือที่ดี ควรปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ร่างควรเขียนให้ชัดเจน อ่านง่าย เพื่อความสะดวกในการตรวจแก้ร่างหนังสือ
2. ต้องร่างโดยมีหัวข้อตามแบบที่กำหนดไว้เสมอ ใช้ถ้อยคำสุภาพและสมกับฐานะของผู้รับ ถ้าปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลที่ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจด้วย

การบันทึกเสนอ

การบันทึก คือ การเขียนข้อความเรื่องราวอย่างย่อหรือละเอียดแบบกะทัดรัดลงในแบบการเขียนบันทึก เป็นการเขียนบันทึกของผู้ได้บังคับบัญชาเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา ทำบันทึกสั่งผู้ได้บังคับบัญชา หรือระหว่างข้าราชการในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อชี้แจงหรือติดตามเรื่องราวในสังกัด

ความจำเป็นที่ต้องบันทึก เพื่อเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและสั่งงานภายในของหน่วยราชการ

หลักเกณฑ์และข้อปฏิบัติในการบันทึก การบันทึกจะต้องแยกเป็นเรื่อง ๆ ไม่ปะปนกัน และให้มีหัวข้อแต่ละเรื่องกำกับไว้เพื่อความสะดวกในการติดตาม

โดยปกติทำบนกระดาษหน้าเดียว โดยยึดหลัก 4W1H คือ เรื่องอะไร ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และทำไม

ประเภทของบันทึก มี 5 ประเภทคือ

1. บันทึกย่อเรื่อง คือ การเขียนบันทึกเฉพาะใจความที่เป็นประเด็นสำคัญที่จะโยงเรื่องทั้งหมดและนำไปสั่งการได้ถูกต้องเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบพิจารณาสั่งการ

2. บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือพบเห็นหรือสำรวจสืบสวนได้เสนอผู้บังคับบัญชา อาจเป็นเรื่องที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะหรือเป็นรายงานสืบสวน สอบสวนเพื่อประโยชน์แก่ราชการ

3. บันทึกความเห็น คือ ข้อความที่เขียนเสนอผู้บังคับบัญชาในรายงานโดยตรง มุ่งแสดงความรู้สึคนึกคิดของตนเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอเพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา

4. บันทึกสั่งการ คือ ข้อความที่ผู้บังคับบัญชาเขียนหรือพิมพ์สั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน โดยยึดหลักเกณฑ์การเขียนบันทึกแบบย่อเรื่อง

5. บันทึกติดต่อ คือ การเขียนหรือการพิมพ์ข้อความติดต่อภายใน ระหว่างข้าราชการในหน่วยงาน หรือระหว่างเจ้าหน้าที่ในสังกัดเดียวกัน ในกรณีที่มีหนังสือที่เคยติดต่อกันหรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้ระบุข้อความไว้ในบันทึกด้วย

หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการ

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ศึกษาและจดจำรูปแบบของหนังสือราชการ (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ) ให้ถูกต้องและแม่นยำ

2. เข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิด เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายในหนังสือประทับตรา เป็นต้น

3. จับประเด็นของเรื่องที่จะร่าง

4. บอกความประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่าง

รวดเร็ว

5. กรณีมีความประสงค์หลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ
 6. กรณีจำเป็นจะต้องอ้างตัวบทกฎหมาย หรือตัวอย่างให้ระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับคั่นهامาตรวจสอบได้สะดวก

7. ใช้ถ้อยคำกะทัดรัด ได้ใจความ
8. ใช้ถ้อยคำเป็นภาษาราชการ
9. การใช้ถ้อยคำปฏิเสธ ให้ใช้ภาษาที่นุ่มนวล รื่นหู
10. หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย
11. การใช้อักษรวิธี ตัวสะกด ตัวการ์นต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง
12. ใช้คำราชาศัพท์ให้ถูกต้อง
13. ระมัดระวังในการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน
14. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด
15. ไม่ใช้คำที่ใช้ในโฆษณา
16. อ่านและตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

การร่างและการตรวจแก้ร่างหนังสือ

การร่างหนังสือ คือการเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหรือผู้ต้องทราบหนังสือนั้นก่อนที่ใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ

เหตุที่ต้องร่างหนังสือเพื่อให้มีการตรวจแก้ให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนก่อนวันแต่หนังสือที่เป็นงานประจำปกติอาจไม่ต้องเสนอร่างตรวจแก้ก็ได้

หลักการร่างหนังสือ ผู้ร่างจะต้องรู้และเข้าใจให้แจ่มแจ้งแยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเรื่องที่จะร่างว่า

- อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อๆไว้

- ให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อนต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์และข้อตกลงถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อๆเพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

- ความใดอ้างถึงตัวบทกฎหมายข้อบังคับระเบียบคำสั่งหรือเรื่องตัวอย่างพยายามระบุให้ชัดเจนเพื่อฝ่ายผู้รับหนังสือจะคั่นهامาตรวจสอบได้สะดวก

- การร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่ายพยายามใช้คำธรรมดาที่ไม่มี ความหมายได้หลายทาง

- จำนวนที่ไม่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นจำนวนหนังสือไม่ควรใช้
- ระวางอักษรวิธีตัวสะกดการันต์และวรรคตอนให้ถูกต้อง
- ต้องระลึกถึงผู้ที่รับหนังสือว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มี

หนังสือไป

- ผู้ร่างต้องพิจารณาด้วยว่าหนังสือที่ร่างนั้นควรจะมีถึงใครบ้างหรือควรจะทำสำเนาให้ใครทราบบ้างประสานงานกับหน่วยงานใดบันทึกไว้ในร่างด้วย
- การอ้างถึงเรื่องที่จะร่างนี้ต้องพิจารณาว่าผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าทราบมาก่อนแล้วความตอนใดที่เป็นเหตุก็ย่อลงได้หรืออ้างชื่อเรื่องก็พอ
- การร่างหนังสือให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและสมกับฐานะของผู้รับ
- ถ้าร่างหนังสือที่เป็นการปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจ

เทคนิคการตรวจร่างหนังสือ

ผู้ตรวจร่างหนังสือเป็นผู้กลั่นกรองงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถและวิจรรณญาณอย่างลึกซึ้งเป็นผู้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในผลงานนั้นควรมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) มีความรู้ในงานสารบรรณรู้ระเบียบงานสารบรรณทุกชั้นตอนเป็นอย่างดี
- 2) มีความรู้เรื่องหนังสือราชการหรือหนังสือโต้ตอบ
- 3) มีความรู้ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้ตรวจต้องสามารถวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาการอ้างอิงข้อมูลหรือข้อกฎหมายการเสนอความคิดเห็นหรือข้อพิจารณาเป็นต้น
- 4) มีความรู้ความสามารถทางภาษาการสะกดคำการใช้คำประโยคและการเรียบเรียงข้อความให้ถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่ายรู้จักใช้วรรคเล็กรวรรคใหญ่การตัดคำระหว่างบรรทัดตลอดจนการย่อหน้าอย่างเหมาะสม
- 5) มีความคิดวิจรรณญาณและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถพิจารณาความเหมาะสมของเรื่องและผลที่จะเกิดขึ้นมีความคิดสร้างสรรค์ในการเสนอความคิดเห็นไม่ยึดติดวิธีเขียนแบบเดิมที่เขียนตามกันมา
- 6) มีความรอบคอบและรับผิดชอบ ต้องเป็นช่างสังเกตและรอบคอบทุกด้าน

7) มีเหตุผลที่อธิบายได้สามารถอธิบายแก่ผู้พิมพ์ได้ การอธิบายจะทำให้ผู้ร่างและผู้พิมพ์พัฒนาความรู้และปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

8) มีความเห็นอกเห็นใจไม่ควรเกรงทั้งหมดหรือขีดฆ่าทั้งหน้าไม่ควรขีดฆ่าทับคำเดิมแต่ใช้การวงรอบคำคิดแล้วแก้ไขไว้ข้างบนคำนั้นหรือโยงออกมาเขียนแก้ไขที่ว่าง การแก้ไขควรเขียนชัดเจนให้อ่านง่าย

วิธีตรวจแก้และเครื่องหมายในการตรวจแก้หนังสือมีวิธีดังนี้

1) ตรวจรูปแบบว่าถูกต้องตามมาตรฐานของระเบียบงานสารบรรณหรือไม่ ดังนั้นผู้ตรวจต้องแม่นยำในรูปแบบของหนังสือ

2) ตรวจเนื้อหาพิจารณาเนื้อหาสาระทั้งในหนังสือที่อ้างถึงหนังสือที่เขียนไป ตรวจการตั้งชื่อเรื่องการสรุปย่อในย่อหน้าแรกการเสนอเนื้อหาในส่วนเนื้อความการลำดับความ ตลอดจนการลงท้ายที่แสดงความประสงค์ของหนังสือรวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วย

3) ตรวจภาษาข้อบกพร่องส่วนใหญ่ด้านภาษา เช่น สะกดผิด วรรคตอนผิด ประโยคยาวเกินไป เป็นต้น

4) เครื่องหมายในการตรวจแก้ร่างมีระบบที่เป็นสากลใช้ได้ในการตรวจสอบ การเขียนหรือการพิมพ์ทั่วไป ผู้ตรวจกับผู้ร่างและผู้พิมพ์ต้องรู้จักเครื่องหมายที่ใช้ในการตรวจแก้นี้ตรงกัน

8. การเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือการนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณำบันทึกสั่งการทราบและลงชื่อ

การเสนอหนังสือ ให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงานตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มหรือซองเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่องแต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้าเรื่องที่ได้รับมาก่อน ต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อนในกรณีที่ส่วนราชการมีหนังสือราชการมากควรแยกเป็นประเภทและแฟ้มหรือซองหากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันได้

การจัดหนังสือเสนอ ให้จัดให้สะดวกในการพิจารณาโดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อมและต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันทีผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรมีบันทึกย่อไว้ว่าหนังสือในแฟ้มมีเรื่องอะไรบ้างเมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องใดได้รับการพิจารณาสั่งการหรือลงชื่อเรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชานำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาจะต้องเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่น่าออกไปด้วย

การเสนอหนังสือเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามาก ผู้ทำเรื่องอาจขอนำเรื่องเสนอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณาเมื่อได้รับอนุมัติแล้วก็นำเรื่องไปเสนอด้วยตนเอง

ลักษณะการจัดเรียงหนังสือเสนอ

- 1) ให้เรียงลำดับขึ้นมาโดยเมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ
- 2) เมื่อเรื่องไปถึงผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาจะเห็นบันทึกของผู้บันทึกหลังสุดก่อน
- 3) เพื่อความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านมาตามลำดับจะให้หมายเลข 1, 2, 3 โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลมกำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้
- 4) เรื่องที่เสนอมีหลายแผ่นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือถ้าเย็บให้เย็บด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการในเรื่องที่เสนอแล้วเรื่องต้องย้อนกลับผ่านลงมาตามลำดับสายงานเช่นเดียวกันผู้ผ่านเรื่องต้องลงชื่อย่อและวันที่ เดือน พ.ศ. กำกับยกเว้นเรื่องที่เร่งด่วนจะต้องดำเนินการปฏิบัติในทันทีให้ส่งเรื่องนั้นตรงไปยังผู้ปฏิบัติและให้เป็นหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติที่จะต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้ทราบการสั่งการนั้นๆ ด้วย

9. การวิเคราะห์และเกยียนหนังสือราชการ

การวิเคราะห์และเกยียนหนังสือราชการ เป็นขั้นตอนก่อนที่จะนำเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ เป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คำว่า “วิเคราะห์” ตามความหมายในพจนานุกรม หมายถึง การใคร่ครวญแยกเป็นส่วน ๆ ถ้าเป็นการวิเคราะห์หนังสือราชการย่อมหมายถึง การอ่านแล้วสรุปจุดประสงค์และแยกแยะประเด็นของเนื้อหาออกมาได้อย่างชัดเจน ลำดับต่อมาจึงเป็นขั้นตอนการเกยียนหนังสือ ซึ่งคำว่า “เกยียน” หมายถึง ข้อความที่เขียนแทรกไว้บนหัวกระดาษ คำสั่ง หรือหนังสือราชการ เป็นการเขียนสรุปความที่ได้จากการวิเคราะห์ และเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอในการวินิจฉัยตัดสินใจ

9.1 การวิเคราะห์หนังสือราชการ

การวิเคราะห์หนังสือ คือ การกลั่นกรองเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ ดังนั้น ผู้วิเคราะห์ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. อ่านเรื่องให้ตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ ทำความเข้าใจให้แจ่มแจ้ง
2. อ่านครั้งต่อไปให้แยกแยะประเด็นสำคัญของเรื่อง โดยพิจารณาแต่ละย่อหน้า แล้วจดบันทึกไว้
3. ให้รวบรวมและสรุปประเด็น ซึ่งต้องหาคำตอบในหัวข้อต่อไปนี้ให้ได้ คือ
 - 3.1 หนังสือราชการนั้นเรื่องอะไร
 - 3.2 หนังสือราชการนั้นมีเหตุผลและความเป็นมาอย่างไร
 - 3.3 หนังสือราชการนั้นมีผลหรือส่วนที่ดำเนินการอย่างไร
 - 3.4 หนังสือราชการนั้นมีจุดประสงค์ที่สำคัญอย่างไร
 - 3.5 รายละเอียดอื่น ๆ เช่น จากหน่วยราชการใด ใครเป็นผู้ลงนาม ติดต่อมาเมื่อใด เป็นต้น
4. จัดลำดับประเด็น และเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์ภาพ โดยพยายามย่อเรื่องให้สั้นและกระชับที่สุด
5. หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการเกยียนหนังสือสิ่งที่จะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม คือ

5.1 เรื่องเดิมที่มีลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันมีแนวปฏิบัติวินิจฉัยสั่งการ เช่นไร

5.2 มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ใดบ้างที่เกี่ยวข้องหรือต้องปฏิบัติตาม

5.3 มีความเห็นเป็นแนวทางให้เลขาธิการวินิจฉัย สั่งการ ใดบ้าง เห็นควรเป็นเช่นไร เหล่านี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ เพื่อที่จะนำไปเขียนหนังสือในลำดับต่อไป

9.2 การเขียนหนังสือ

โดยหลักการเขียนหนังสือราชการนั้น ต้องเป็นกระบวนการที่เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ สรุปความนำไปสู่การเขียนหนังสือ ซึ่งหมายรวมทั้งการเขียนหนังสือของเจ้าหน้าที่บันทึกสรุป (เรียกว่าบันทึกย่อเรื่อง) และเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณากับการเขียนหนังสือของผู้บังคับบัญชาที่ตัดสินใจสั่งการออกไปให้ปรากฏ (เรียกว่าบันทึกสั่งการ)

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่ง คือหนังสือราชการที่ต้องวิเคราะห์นั้นมี ทั้งที่มีความยาวหลายหน้าหรือเป็นรายงานและเรื่องสั้น ๆ ที่ผู้เขียนจะต้องใช้ดุลยพินิจและกลยุทธ์ในการเขียนอีกทางหนึ่งด้วย จึงพอจะสรุปประเภทของการเขียนหนังสือราชการได้ดังนี้

1. การเขียนของเจ้าหน้าที่ (บันทึกย่อ)

1.1 เขียนหนังสือราชการที่มีเนื้อหาமாக

1.2 การเขียนของผู้บังคับบัญชา (บันทึกสั่งการ) การเขียนทุกประเภท ต้องมีความเชื่อมโยง เป็นเหตุเป็นผลเกี่ยวเนื่องกันตลอดตั้งแต่การเขียนของเจ้าหน้าที่ไปจนถึงการเขียนของผู้บังคับบัญชา

วิธีการเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของการวัดคุณภาพของเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา หากการเขียนของเจ้าหน้าที่สรุปความได้ตรงประเด็น ข้อมูลพร้อมและเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ประกอบกับผู้บังคับบัญชาสามารถวินิจฉัยสั่งการได้ถูกต้องเหมาะสมทันต่อสถานการณ์นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่มีประสิทธิผล โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ย่อเรื่อง จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้ตัดทอนส่วนที่ไม่จำเป็น ออก เช่น ส่วนที่อธิบายเพิ่มเติม ส่วนของรายละเอียดปลีกย่อย ส่วนที่เป็นความคิดเห็น เป็นต้น

2. แยกส่วน หมายถึง การแยกส่วนของข้อความที่เก็ยยณซึ่งต้องมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนเนื้อหา ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม และส่วนเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ส่วนเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย เรียง ไคร่ มีจุดประสงค์ และ รายละเอียด ประกอบ (เป็นเหตุหรือความเป็นมาและผลในส่วนที่ดำเนินการ) เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องประชุม เพื่อดำเนินการจัดประชุม โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม 50 คน ซึ่งจัดประชุมในวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 เวลา 09.00 น. เลิกประชุมเวลา 12.00 น. เป็นต้น

2.2 ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม เป็นส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องในลักษณะเดียวกันที่เคยดำเนินการผ่านมาหรือเกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่ถือปฏิบัติอยู่

2.3 ส่วนเสนอความเห็น เป็นส่วนที่ผู้เก็ยยณเสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการตัดสินใจ

ทั้ง 3 ส่วนข้างต้นนี้ให้เก็ยยณแยกส่วน โดยอาจใช้วิธีการย่อหน้าในแต่ละส่วนก็ได้ คือส่วนเนื้อหา ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม และส่วนเสนอแนะ รวมเป็น 3 ย่อหน้า เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสะดวกในการอ่าน

อนึ่ง ในกรณีที่หนังสือราชการมีเนื้อหามากหรือเป็นรายงาน ก็ให้กระทำเช่นเดียวกับหนังสือราชการที่มีเนื้อหาน้อย แต่แทนที่จะเก็ยยณลงไปในเอกสารฉบับเดียวกับหรือส่วนล่างของเอกสาร ก็ให้แยกเขียน โดยเขียนลงฉบับที่ข้อความแล้วนำไปแนบรวมไว้กับหนังสือราชการที่มีความยาวดังกล่าว

2.4 ตรวจสอบ เป็นขั้นสุดท้ายของการเก็ยยณหนังสือทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนในด้านข้อมูลและเนื้อหา การเรียบเรียงตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การสะกดการันต์ไม่ผิดพลาด ฯลฯ ให้มีความแน่นอนก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

2.5 ลงลายมือชื่อ เป็นการเขียนหนังสือขั้นสุดท้ายหลังจากการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ต้องลงลายมือชื่อของผู้เขียนและบรรทัดถัดไปตอนล่าง แนวเดียวกับลายมือชื่อผู้เขียนกำกับด้วย วัน เดือน ปี ไว้ด้วย

เกี่ยวกับการเขียนหนังสือของผู้บังคับบัญชาส่วนมากจะเขียนด้วยข้อความสั้น ๆ กระชับ มีความชัดเจนแน่นอน เพราะการเขียนหนังสือของผู้บังคับบัญชามักมีผลในทางปฏิบัติทั้งสิ้น

วิธีการเขียนหนังสือของผู้บังคับบัญชา อาจแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่เป็นคำวินิจฉัยสั่งการ ส่วนมากหากข้อมูลที่เจ้าหน้าที่เขียนหนังสือชัดเจนง่ายต่อการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาก็จะวินิจฉัยสั่งการไปตามที่ขอหรือตามจุดประสงค์ของหนังสือนั้น ๆ คำและข้อความที่ใช้ในการเขียน เช่น “ทราบ” “ดำเนินการ” “เห็นชอบ” “อนุมัติ” “จัดและแจ้ง” เป็นต้น

2. ส่วนที่เป็นความเห็น ในบางกรณีนอกจากผู้บังคับบัญชาจะเขียนสั่งการเพียงอย่างเดียว อาจเขียนให้ความเห็นเพิ่มเติม ซึ่งถือเป็นคำสั่งการด้วย เช่น อนุมัติ (คำวินิจฉัยสั่งการ) การให้รายงานผลการปฏิบัติงานให้รับทราบทุก 6 เดือน (ความเห็นเพิ่มเติม) เป็นต้น

วิธีการเขียนหนังสือของผู้บังคับบัญชา หากมีหลายประเด็นนิยมเขียนเป็นข้อ ๆ เช่น 1.อนุมัติ 2.ให้ใช้จ่ายอย่างประหยัด 3.ให้รายงานผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนและสะดวกในการอ่านเช่นเดียวกัน

3. ส่วนที่ลงลายมือชื่อ เป็นลักษณะเดียวกับเจ้าหน้าที่ที่เขียนหนังสือ คือมีการลงลายมือชื่อของผู้บังคับบัญชา และ วัน เดือน ปี ในส่วนล่างของข้อความที่เขียน ข้อควรคำนึงในการวิเคราะห์และเขียนหนังสือราชการ

ผู้เขียนไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ หรือผู้บังคับบัญชาก็ตาม การเขียนหนังสือควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

1. ความถูกต้องในข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลจากหนังสือต้นฉบับกับข้อมูลที่เขียนจะต้องตรงกัน ไม่ตัดหรือเพิ่มข้อมูลอื่นเข้าไปจนทำให้เสียความหรือทำให้เข้าใจเบี่ยงเบนไปจากต้นฉบับ

2. ภาษาที่ใช้ในการเขียนให้ใช้ภาษาที่สั้น กระชับและใช้รูปประโยค เอกกรรตประโยคหรือประโยคสั้น ๆ ความเดียว
3. การเขียนจะพิมพ์หรือเขียนด้วยลายมือเขียนก็ได้ แต่ต้องมีความชัดเจน อ่านง่าย
4. การระบุ วัน เดือน ปี ในส่วนล่างของการลงลายมือชื่อต้องตรงกับความเป็นจริงไม่ควรลงย้อนหลังหรือล่วงหน้า เว้นไว้แต่มีเหตุผลจำเป็นจริง ๆ
5. รูปแบบของการเขียน ใช้รูปแบบเดียวกับการบันทึก คือ ถึงใคร ข้อความอย่างไร ลงชื่อผู้เขียน และวัน เดือนปีที่เขียนไว้ด้วย

สรุป

การวิเคราะห์หนังสือ คือการกลั่นกรองเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาด้วยความละเอียดรอบคอบซึ่งจะต้องอ่านตั้งแต่ต้นจนจบ แล้วแยกแยะแต่ละประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อสรุปว่าเป็นเรื่องอะไร มีเหตุผลและความเป็นมาอย่างไร มีจุดประสงค์ใด จะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร แล้วย่อเรื่องนั้น ๆ ให้สั้นและกระชับที่สุด นอกจากนี้บางครั้งยังต้องแนบบทฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ประกอบเอกสารต้นเรื่องนั้น ๆ อีกด้วย

ข้อจำกัด

1. การวิเคราะห์หนังสือราชการบางครั้งต้องใช้เวลาอันเนื่องมาจากบางเรื่องต้องค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือเอกสารที่ได้อ้างถึงไว้ในหนังสือนั้น ๆ
2. การวิเคราะห์หนังสือ และการเขียนหนังสือ ต้องใช้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานมาก ผู้วิเคราะห์ และเขียนหนังสือไม่ควรที่จะระบุในหนังสือแต่เพียงว่า เรียน... เพื่อโปรดพิจารณา โดยไม่ใส่ความเห็น หรืออ้างอิงข้อมูลหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องใด ๆ ไว้ ทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นฝ่ายพิจารณาผู้เดียวทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ทำการวิเคราะห์และเขียนหนังสือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีความจำดี ทั้งนี้จะต้องค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือรู้แหล่งที่เก็บหนังสือเดิมเพื่อนำมาประกอบกับเรื่องเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วย

2. ผู้ทำการวิเคราะห์หนังสือ จะต้องเขียนหนังสือให้ชัดเจน หากเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาควรที่จะให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เช่น เรียน... เนื่องจากเรื่องดังกล่าวได้พิจารณาตามระเบียบแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ แต่ทั้งนี้จะต้องแนบเอกสารสัญญาประกอบการขออนุมัติดังกล่าวมาด้วย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การพิจารณากลับกรองและตรวจทานหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร ซึ่งผู้ประเมินได้ดำเนินการมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน

การพิจารณากลับกรองหนังสือราชการเพื่อให้งานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของส่วนราชการ การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ควบคุมการรับ และลงทะเบียนรับหนังสือจากส่วนงานทุกส่วนในสังกัด และหนังสือภายนอกสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด การลงทะเบียนรับในทะเบียนหนังสือรับ โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน โดยเลขทะเบียนของหนังสือจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ ลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารตามความเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็วฉับไว และ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ หนังสือที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท

- (1) ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- (2) ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- (3) ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

1.2 กลับกรองความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 โดยพิจารณาารูปแบบและชนิดของหนังสือต่างๆ ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด คำขึ้นต้น คำลงท้าย รวมทั้งการอ้างอิง การเขียนหนังสือราชการต้องใช้ภาษา ที่เป็นแบบแผน มีลำดับขั้นตอน กระชับ รัดกุม ตัวสะกด การันต์ ถูกต้องตามพจนานุกรม

1.3 ประสานงานส่วนราชการเจ้าของเรื่อง กรณีที่ต้องขอเอกสารแนบเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ หรือข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสารก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจารณาสั่งการ

1.3.1 การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal coordination) เพราะไม่ต้องการรูปแบบและพิธีการมากนัก ซึ่งหากต้องใช้การประสานงานอย่างเป็นทางการ (Formal coordination) อาจทำให้เกิดความล่าช้าเกิดผลเสียต่องานได้ การใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วขึ้นมาก

1.3.2 สำหรับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ต้องกำหนดรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน

1.3.3 การประสานงานติดตามเอกสารที่ส่งกลับไปแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจารณาลงนามสั่งการ การประสานงานเป็นการติดต่อ 2 ทาง (Two – way Communication) ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีและได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ อย่างรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

1.4 นำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

1.4.1 เมื่อได้ดำเนินการกลั่นกรองเป็นที่เป็นที่ถูกต้อง เรียบร้อยแล้ว ผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้แยกแฟ้มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะเรื่องด่วนควรแยกและเขียนตัวอักษรด่วนปิดหน้าปกแฟ้มเสนอให้เห็นชัดเจน

1.4.2 เรื่องลับ จะพิจารณาดำเนินการแยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 เรื่องด่วน ค่อนข้างมาก ค่อนข้างที่สุด จะพิจารณาดำเนินการแยกออกปฏิบัติโดยเร็ว และรีบเสนอผู้บังคับบัญชาทันที

1.4.3 การเสนอหนังสือ ต้องใส่แฟ้มเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่อง เรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้า จัดให้สะดวกในการพิจารณา โดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อม และต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันที ลักษณะการจัดเรียงหนังสือเสนอให้เรียงลำดับขึ้นมา เมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ ผู้บังคับบัญชาจะเห็นบันทึกหลังสุดมาก่อน และเพื่อความสะดวกในการพิจารณา ควรใส่หมายเลข 1 2 3 กำกับไว้ตามลำดับความเห็นด้วย โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลม ถ้าเรื่องที่เสนอมีหลายแผ่น เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บติดกันให้เรียบร้อย ที่มุมบนด้านซ้ายมือให้ขนานกับสันหนังสือ

1.4.4 ในกรณีที่มีหนังสือราชการมาก ควรแยกเป็นประเภทละแฟ้ม หากมีหนังสือราชการน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันก็ได้ ควรมีบันทึกย่อไว้ว่าในแฟ้มมีเรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องได้รับการพิจารณาสั่งการ หรือลงชื่อครบถ้วน เรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชานำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณา ควรเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่น่าออกไปด้วย

1.5 การตรวจสอบ (หลังนำเสนอหนังสือ) เมื่อหนังสือได้ผ่านการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการจากผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดแล้ว ซึ่งผลการพิจารณาอาจสั่งการให้หน่วยงาน, ฝ่าย/งาน ต่างๆ ดำเนินการตามเสนอ หรือแก้ไข ทบทวน ผู้ขอรับการประเมินจะตรวจสอบการลงนามครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ และคัดแยกเอกสารที่ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด พิจารณาสั่งการและลงนามแล้ว จัดส่งให้งานธุรการหรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามคำสั่งต่อไป หรือนำเสนอผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป คือผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาสั่งการและลงนาม ตามลำดับชั้นต่อไป

1.6 บันทึกข้อพิจารณาสั่งการ หรือแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารไว้ในทะเบียนรับ-ส่ง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการติดตามงานจากหน่วยงานที่ต้องดำเนินการต่อไป

1.7 ลงทะเบียนหนังสือที่ส่งออกไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักการสำคัญคือต้องจัดส่งหนังสือออกโดยให้ถึงมือผู้ปฏิบัติโดยเร็วที่สุด และมีการลงทะเบียนบันทึกหลักฐานการรับ-ส่งไว้เป็นสำคัญ กรณีที่เป็นหนังสือสำคัญ จะคัดสำเนาเอกสารแยกต่างหากเพื่อใช้สำหรับการติดตามงานต่อไป

1.8 รวบรวมเอกสารต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น รวมทั้งระเบียบ กฎหมาย หนังสือแจ้งเวียน ที่เกี่ยวข้อง ผู้ขอรับการประเมินจะจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการต่อไป

2. การดำเนินงานของผู้ขอประเมิน

การปฏิบัติงานด้านกรองงานของผู้ขอประเมิน จะมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

2.1 ขั้นตอนในการรับเรื่องเกี่ยวกับหนังสือราชการหรือเรื่องต่าง ๆ ที่จะดำเนินการปฏิบัติงานด้านกรองงาน โดยเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นผู้รับผิดชอบ พร้อมจัดทำรายงาน การควบคุมงานด้านสารบรรณประจำสัปดาห์เรื่องที่ผู้อำนวยการสำนักยังมีได้สั่งการ เพื่อจะได้ติดตามเรื่อง

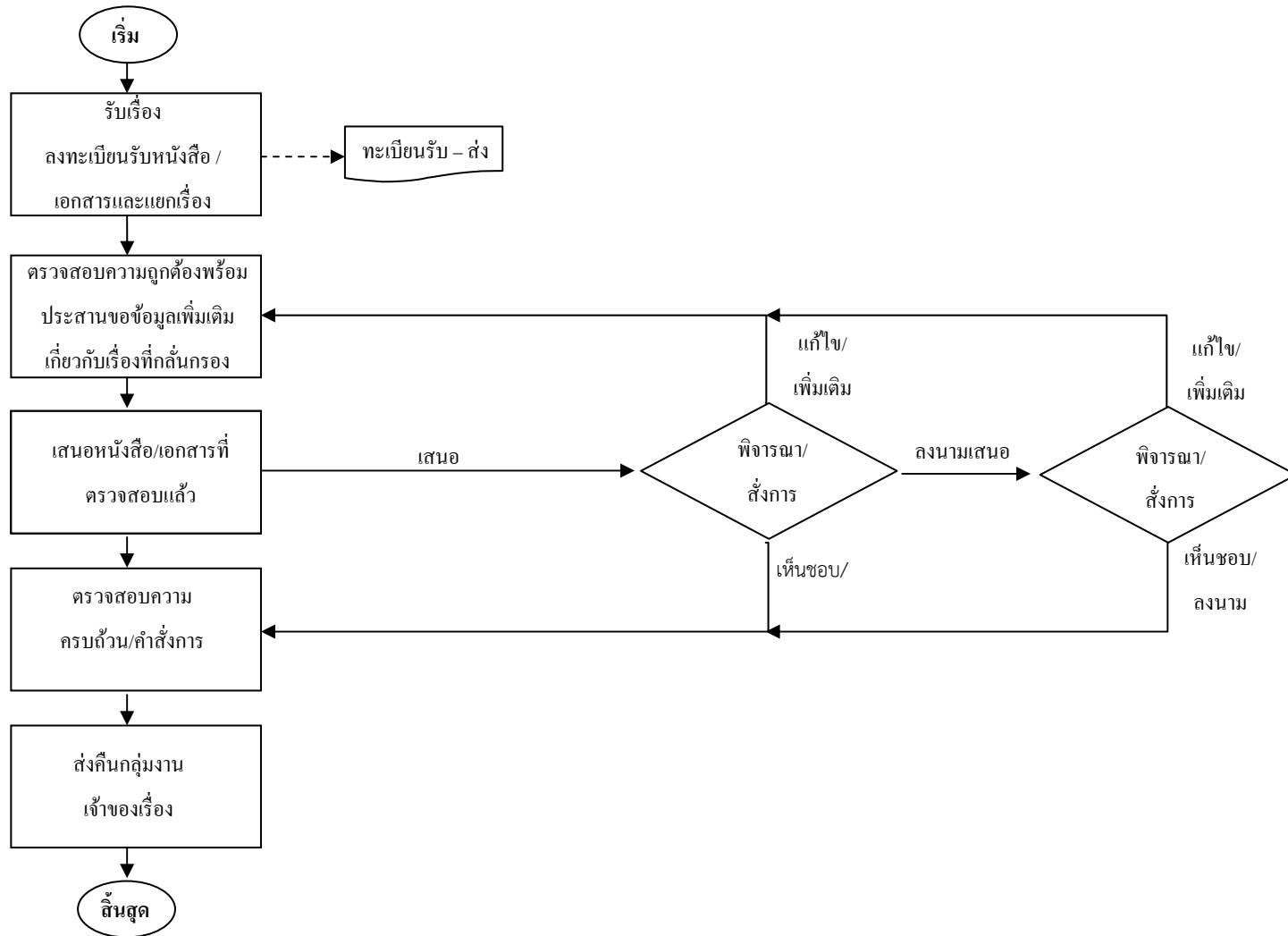
2.2 ขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร โดยผู้ประเมินจะทำการกรองหนังสือที่นำเสนอผู้อำนวยการสำนัก จะตรวจสอบกรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม และประสานทางโทรศัพท์ เพื่อขอเอกสารหรือแก้ไขเอกสาร หากถูกต้องครบถ้วนจะทำบันทึกสรุปเสนอ

2.3 ขั้นตอนในการดำเนินการจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง โดยผู้ขอรับการประเมินผู้กรองงานจะทำการบันทึกสรุปเนื้อเรื่องพร้อมความเห็น เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนัก หากเป็นเรื่องทั่วไปจะประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณาเสนอแนะ และข้อกฎหมาย หากเป็นเรื่องลักษณะเดียวกันจะกำหนดแบบฟอร์ม เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

2.4 ขั้นตอนในการเสนอบันทึกสรุปเรื่อง โดยผู้ขอรับการประเมิน ผู้รับผิดชอบกรองงานตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์อีกครั้ง เมื่อถูกต้องแล้ว จะลงชื่อกำกับมุมล่างขวามือในฐานะผู้กรองงาน และติดมุมกระดาษสีแดงสัญลักษณ์ ประเภทของหนังสือ เช่น สีแดง เป็นเรื่องด่วนที่สุด ค่วนมาก ลับ, สีเขียว เป็นเรื่องปกติ สีเหลืองเป็นเรื่องโปรดพิจารณา เสนอให้ผู้รับประเมินพิจารณา โดยผู้รับการประเมินเป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน หากไม่ถูกต้องจะส่งเรื่องคืนให้เจ้าหน้าที่ผู้กรองงานแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อถูกต้องแล้วจะลงชื่อกำกับมุมล่างขวามือในฐานะหัวหน้าผู้รับผิดชอบ และนำเสนอผู้อำนวยการสำนัก ตามลำดับการบังคับบัญชา เพื่อนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการต่อไป

กระบวนการขั้นตอนการพิจารณากลับกรองและตรวจทานหนังสือราชการ เพื่อเสนอผู้บริหาร ดังนี้

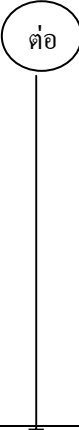
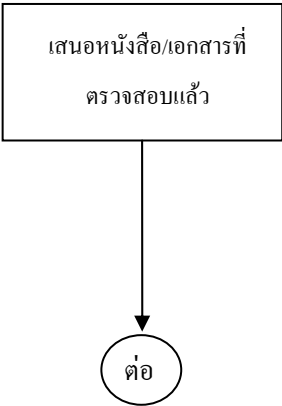
แผนผังกระบวนการงานการกลั่นกรองงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการกั้นกรองงาน

| ที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน | ระบบติดตาม/ประเมินผล | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม | หลักฐานอ้างอิง |
|-----|--------------|----------|--|---|---|--|----------|--|
| 1 | | 1 วัน | เจ้าหน้าที่รับหนังสือและเอกสาร โดยลงรับในทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง พร้อมทั้งแยกเอกสารตามความเร่งด่วน ชั้นความลับ โดยให้กับผู้รับผิดชอบกรองงานตามคำสั่งมอบอำนาจให้รักษาการผู้อำนวยการสำนักฯ ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักฯ หรือการลงนามของรักษาการผู้อำนวยการสำนักฯ ตามอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี | มีการตรวจสอบหนังสือ/เอกสารรับเข้ามาให้ครบถ้วนก่อนการลงรับเรื่องทุกครั้ง | หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการรับหนังสือ/เอกสาร | - เจ้าหน้าที่งานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป | - | - ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง - คำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่แทน |
| 2 | | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ/เอกสาร หากพบข้อบกพร่อง เช่น ลงนามไม่ครบ เอกสารประกอบไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง หรือต้องการเอกสารเพิ่มเติม ให้ประสานทางโทรศัพท์ด้วยวาจาหรือทำหนังสือเป็น | - | - | - นักจัดการงานทั่วไป | - | - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 |

ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการกั้นกรองงาน (ต่อ)

| ที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน | ระบบติดตาม/ ประเมินผล | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม | หลักฐานอ้างอิง |
|-----|--|----------|---|------------------|--------------------------|--------------------------|----------|--|
| |  | | ลายลักษณ์อักษรถึงหน่วยงาน ดำเนินการให้ครบถ้วน | | | | | - พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการ พลเรือน พ.ศ.2551และ พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2558 |
| 3 |  | 1 วัน | เสนอหนังสือ/เอกสารที่ได้ ตรวจสอบแล้ว นำเรียน ผู้อำนวยการ สำนักฯ หรือรักษาราชการผู้อำนวยการ สำนักฯเพื่อพิจารณาลงนามใน หนังสือ/เอกสารตามอำนาจหน้าที่ใน การพิจารณาสั่งการ | - | - | - นักจัดการ งานทั่วไป | - | - |

ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการกั้นกรองงาน (ต่อ)

| ที่ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน | ระบบติดตาม/ ประเมินผล | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม | หลักฐานอ้างอิง |
|-----|--------------|----------|--|---|---|---|----------|---------------------------|
| 4 | | 1 วัน | เมื่อผู้บริหารลงนามและส่งเรื่องคืนกลับมาเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความครบถ้วน ในการลงนามหรือคำสั่งการในหนังสือ/เอกสารให้เรียบร้อยครบถ้วน | - มีการตรวจสอบความครบถ้วนของการลงนามและคำสั่งการก่อนส่งเรื่องออก | - | -นักจัดการงานทั่วไป | - | - |
| 5 | | 1 วัน | เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องออกจากระบบของหน่วยงานพร้อมทั้งบันทึกคำสั่งการของผู้บริหารและส่งเรื่องคืนกลุ่มงานเจ้าของเรื่อง | - บันทึกเรื่องออกและส่งเรื่องคืนกลุ่มงานภายใน 1 วันทำการ นับจากผู้บริหารลงนาม | - หัวหน้ากลุ่มงาน - สุ่มตรวจระยะเวลาในการส่งเรื่องคืน - กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง | -เจ้าพนักงานธุรการ -นักจัดการงานทั่วไป | - | - ทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง |

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องลงทะเบียนรับหนังสือ/เอกสาร และแยกเรื่อง โดยควบคุมการลงทะเบียนรับหนังสือและเอกสารทางราชการที่มาจากหน่วยงานภายในและภายนอกของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องพร้อมประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องทีกลั่นกรอง โดยพิจารณากลั่นกรองความถูกต้องของหนังสือ คัดแยกหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณแบบธรรมเนียมที่ทางราชการกำหนด เช่น ถ้าเป็นหนังสือราชการภายนอก ตรวจสอบว่าหนังสือราชการภายนอกวางรูปแบบอย่างไร ใช้คำย่อหรือคำเต็ม ถ้าเป็นคำสั่งดูแบบรูปคำสั่งให้ถูกต้อง เป็นต้น ตรวจสอบความถูกต้องตามพจนานุกรม วรรคตอน ย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง แต่ถ้าเป็นหนังสือที่มีชั้นความลับ ให้แยกออกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 เสนอหนังสือ/เอกสารที่ตรวจสอบ โดย รวบรวมข้อมูล เอกสาร กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เรื่องเดิม พร้อมด้วยสรุปประเด็นข้อเท็จจริง การเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา ได้ถูกต้องเหมาะสมทันต่อสภาพการณ์ เพราะผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาที่จะศึกษา หรืออ่านรายละเอียดของเรื่องที่เสนอมาได้ และจัดเข้าแฟ้มเสนอผู้อำนวยการสำนัก เพื่อเห็นชอบ อนุมัติ ลงนาม หรือสั่งการต่อไป เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาหนังสือ โดยแยกแฟ้มเสนอเรียงลำดับตามลักษณะความสำคัญของเรื่องออกเป็นประเภทต่าง ๆ มีหลักง่าย ๆ ในการจัดเอกสารเข้าแฟ้ม ดังนี้

1. เรื่องไม่ยุ่งยากไม่มีปัญหาพิจารณาอย่างไร เช่น เพียงลงชื่อ เท่านั้น
2. เรื่องที่มีปัญหายุ่งยากจะต้องพิจารณาตรวจแก้ไขหรือมีการตัดสินใจต้องเอาไว้ทีหลังหรือแยกแฟ้มเสนอเพราะต้องให้วิธีพิจารณา ตกลงใจ หรือแก้ไข เพื่อให้สามารถส่งงานธรรมดาได้ก่อน

3. แยกแฟ้มเซ็นทรัล เช่น สำเนาคำสั่ง ประกาศ แจ้งความอื่น ๆ ไว้ต่างหาก

4. กรณีเร่งด่วนจัดเข้าแฟ้มเสนอด่วนแล้วรีบเสนอทันที และควรให้นำเสนอได้เสมอ ผู้ขอรับการประเมินต้องอาศัยประสบการณ์ ความชำนาญและนำแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด

5. ตรวจสอบว่าเรื่องได้รับการพิจารณาสั่งการ หรือลงนามครบถ้วนถูกต้อง และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามคำสั่งของผู้อำนวยการสำนัก

6. วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด โดยมีปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องคือ บุคคล ระบบงาน เทคโนโลยี เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ในด้านบุคคล มีปริมาณเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารเอกสาร รวมถึงวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดี เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานให้เกิดผลดี

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความครบถ้วน/คำสั่งการ เมื่อผู้อำนวยการสำนัก ลงนามและส่งเรื่องกลับมา ผู้ขอรับการประเมินจะตรวจสอบความครบถ้วนในการลงนาม หรือคำสั่งการในหนังสือ/เอกสาร ให้เรียบร้อยครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 ส่งเรื่องคืนกลุ่มงานเจ้าของเรื่อง ผู้ขอรับการประเมินบันทึกเรื่องออกจากระบบของหน่วยงาน พร้อมทั้งบันทึกคำสั่งการของผู้อำนวยการสำนัก และส่งเรื่องคืนกลุ่มงานเจ้าหน้าที่เรื่อง ตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยเร่งการดำเนินงาน จัดส่งหนังสือราชการตามที่ผู้อำนวยการสำนักสั่งการมาแล้วนั้น จะต้องรีบดำเนินการให้เร็วที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ทันต่อสถานการณ์

บทที่ 4 ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลการพิจารณาถ่วงถ่วงและตรวจทานหนังสือราชการ เพื่อเสนอผู้บริหาร พบว่ามีกระบวนการที่มีปัญหาและควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ปัญหาที่พบจากการศึกษา

1. ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนั้นเคยชินกับวิธีการทำงานเดิม คิดว่าที่ทำอยู่ดีแล้วไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงให้ยุ่งยาก
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานใหม่
3. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนรู้เห็นหรือไม่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงตั้งแต่ต้น ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจ ไม่อยากให้ความร่วมมือ
4. นโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่กำหนดวิธีการทำงานใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องสูญเสียผลประโยชน์ส่วนตัว หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทและความสำคัญน้อยลง
5. มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะทำให้ปริมาณหรือคุณภาพงานต่ำกว่าเดิม

1. ปัญหาในการเขียนบันทึก

ปัญหาในการเขียนบันทึกที่ผู้เขียนทั่วไปประสบก็คือ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจ ประเด็นของเรื่อง ไม่ทราบความต้องการ ขาดข้อมูลประกอบการพิจารณา การลำดับความคิดเรื่องราว สับสน วกวน ยืดเยื้อเยิ่นเย้อ ส่งผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาด ลำช้า ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุเรื่องราว ดังนี้

- 1.1 ปัญหาเรื่องความคิด ความคิดเป็นจุดกำเนิดของการเขียน เป็นเรื่องราวที่สำคัญมากต่อการเขียน ปัญหาด้านความคิด ได้แก่

คิดไม่ออกว่าจะเขียนอย่างไร จะสังเกตเห็นว่า ถ้าคิดออก อยู่ที่ไหนก็เขียนได้ แต่ถ้าคิดไม่ออก เดินวนอยู่สามวันก็เขียนไม่ได้ เนื่องจากขาดวิธีการ

คิดสับสน วกวน เริ่มคิดออกแต่ความคิดยังสับสน ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร เขียนย่อหน้าแรกแล้วไม่รู้จะเขียนต่ออย่างไร บางทีเขียนวกวนซ้ำแล้วซ้ำอีก

คิดไม่จบก่อนเขียน ก็เป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนส่วนใหญ่มักจะอ่านเรื่องเดิมพร้อม ๆ กับเขียนไปด้วย โดยไม่ศึกษาให้เข้าใจและคิดให้จบก่อนเขียน

ดังนั้น ผู้เขียนจะต้องรู้วิธีการก่อนเขียน รู้ลำดับความคิด รู้โครงสร้างความคิด รู้องค์ประกอบเนื้อหาของหนังสือ รู้ย่อหน้าแรกของหนังสือราชการ คืออะไร ย่อหน้าต่อไป คืออะไร จบอย่างไร จะทำให้เขียนหนังสือได้เข้าใจง่าย ไม่สับสนวกวน

1.2 เขียนยืดยาวเยิ่นเย้อ เรื่องราวนี้เป็นปัญหาสำคัญของการเขียน ผู้บังคับบัญชาโดยมากต้องการหนังสือที่สั้น กระชับ ชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็น แต่วิธีการเขียนให้สั้นและรู้เรื่อง ไม่ค่อยมีใครสอนว่าเขียนอย่างไร ผู้เขียนส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในหลักและวิธีการเขียนหนังสือให้สั้น แต่เนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน ดังนั้น ผู้เขียนต้องพยายามทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ถูกต้อง รู้คำว่า *กล่าวนำ* ที่แท้จริง ความหมายว่าอย่างไร รู้คำว่า *เรื่องเดิม* นั้น ให้ความเดิมไปไกลขนาดไหน รู้การใช้เอกสารแนบ อธิบายรายละเอียดประกอบที่จะเป็นตัวช่วยให้หนังสือสั้นกระชับขึ้น

1.3 ขาดการประเมิน การเขียนหนังสือหรือการอ่านหนังสือต้องสามารถประเมินได้ว่าหนังสือที่เราเขียนหรืออ่านเป็นหนังสือที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร ดังนั้น ผู้เขียนต้องรู้ว่าลักษณะที่ดีของหนังสือเป็นอย่างไร ลักษณะหนังสือที่ดีก็คือ หนังสือที่เรียบๆ ง่ายๆ ซื่อๆ อ่านเพียงเที่ยวเดียวก็เข้าใจ รู้เรื่อง นำไปปฏิบัติได้

1.4 เขียนแล้วรู้เรื่องคนเดียว ผู้เขียนส่วนใหญ่มักเป็นเจ้าของเรื่อง มักเข้าใจเรื่องดี รู้ว่าทำไมจึงทำเรื่องนี้ ทำไปเพื่ออะไร ทำอย่างไร ทำแล้วเกิดประโยชน์อย่างไร มีความต้องการอะไรรู้หมด แต่เวลาสื่อสารไปถึงผู้บังคับบัญชาแล้วผู้บังคับบัญชาอ่านไม่เข้าใจ ให้ผู้เขียนมาอธิบายความก็สามารถอธิบายได้ถูกต้อง เข้าใจหมด ผู้บังคับบัญชาให้ไปเขียนใหม่ตามที่อธิบายมา สาเหตุที่ผู้เขียนเข้าใจเรื่องดี แต่สื่อสารไปแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เนื่องจากเวลาเขียนผู้เขียนมักจะนำเอาของเดิมมาวางไว้ข้างๆ แล้วเขียนตามของเดิม ใช้ของเดิมกำหนดความคิดมิได้เขียนอย่างที่ตนเองเข้าใจ

ทั้งๆที่ก็ไม่ทราบว่าจะของเดิมถูกต้องหรือไม่ นี่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงาน เช่น คำว่า *เรื่องเดิม* ที่นิยมใช้เป็นย่อแรกของบันทึก แต่ไม่รู้ว่าเดิมขนาดไหน ผู้เขียนหลายคน เขียนตามเดิม ที่เขียนกันมาเริ่มต้นตั้งแต่แรก ที่มาของเรื่องแล้วกล่าวถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้น มาตามลำดับ กว่าจะเข้าประเด็นของเรื่องก็ค่อนข้างเข้าไปแล้วทำให้เข้าใจเรื่องยาก

2. ปัญหาที่พบจากการตรวจทานหนังสือราชการ

2.1 ด้านแบบฟอร์ม

- รูปแบบหนังสือ ช่องไฟ การเว้นระยะบรรทัด
- ขาดความรู้ความเข้าใจในรูปแบบที่ถูกต้อง

2.2 ด้านภาษาที่ใช้ในหนังสือ

- เป็นภาษาพูดไม่เป็นภาษาที่ใช้ในทางราชการ
- ประโยควกวนไม่ชัดเจน
- ชื่อเรื่องไม่สอดคล้องหรือบ่งบอกความต้องการในเนื้อหาหนังสือ
- อ้างชื่อระเบียบ/กฎหมาย ผิด

3. สาเหตุที่ทำให้หนังสือราชการผิดอยู่บ่อยๆ

- 3.1 มีเรื่องเร่งด่วนจำนวนมาก
- 3.2 ผู้พิมพ์ ไม่มีการศึกษาในเรื่องระเบียบงานสารบรรณ
- 3.3 คัดลอกแบบฟอร์มหนังสือเดิมที่ผิด
- 3.4 จำนวนที่ผิดบ่อย เป็นภาษาพูดมากเกินไป
- 3.5 ความไม่ละเอียดรอบคอบหรือไม่ถี่ถ้วนพอ
- 3.6 ความไม่ใส่ใจ ไม่เห็นประโยชน์ ไม่เห็นความจำเป็น และไม่เห็น

ความสำคัญ

4. ขั้นตอนในการตรวจทานหนังสือราชการ

4.1 ยึดรูปแบบของหนังสือราชการให้เป็นที่ไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

4.2 เนื้อหาของหนังสือราชการ ยึดความถูกต้อง ชัดเจน รัดกุม กะทัดรัด และบรรลุวัตถุประสงค์

4.3 ใช้หลักภาษาไทย ดูรูปประโยคและความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

4.4 ถ้อยคำ ลำนวน ควรใช้ภาษาราชการ

4.5 มีการวรรคตอนข้อความให้ถูกต้อง หากวรรคตอนผิดพลาดอาจทำให้การตีความของงานคลาดเคลื่อนได้

5. ผลของการแก้ปัญหา/ปัจจัยความสำเร็จ

5.1 ต้องศึกษารูปแบบตลอดเวลา

5.2 มีคู่มือการทำงาน

5.3 ช่างสังเกต

5.4 มีความเข้าใจในเนื้อหาของหน่วยงาน

5.5 วางงานอย่างเป็นระบบ

แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

การปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการทุกแห่ง จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารในรูปของหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการที่ไม่ถูกต้อง อาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่างๆ กันหลายประการ เช่น การเขียนหนังสือราชการ เพื่อการสื่อสารถึงผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร บ่อยครั้งพบว่า เมื่อมีการนำเสนอหนังสือราชการไปแล้วผู้ที่ได้รับสารเกิดความสับสน ไม่เข้าใจเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ของเนื้อหาในหนังสือราชการนั้นๆ บางครั้งพบว่า การเขียนหนังสือราชการไม่ได้เขียนให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนของรูปแบบ และโครงสร้างหนังสือราชการเฉพาะเรื่องนั้น ๆ ที่ได้กำหนดไว้ เป็นต้น การเขียนหนังสือราชการที่ดี ต้องมีขั้นตอนการเขียนซึ่งควรจะต้องยึดถือตามรูปแบบ และโครงสร้างของหนังสือราชการที่ได้กำหนดรูปแบบและโครงสร้างไว้ต่างๆ กันออกไป ตามเจตนา และวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการนั้น ๆ และผู้เขียนควรมีเทคนิคการเขียนที่ถูกต้อง ซึ่งผู้เขียนจำเป็นต้องฝึกปฏิบัติเทคนิคในการเขียนหนังสือราชการจนเกิดทักษะ เพื่อสามารถเลือกใช้ประเภท รูปแบบ และโครงสร้างของหนังสือราชการที่เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของหนังสือราชการนั้นๆ ตลอดจนการฝึกการใช้ ลำนวนภาษาที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจึงควรได้เรียนรู้ หลักการที่ถูกต้อง และนำมาฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ สามารถเลือกใช้ประเภท รูปแบบ และโครงสร้างของหนังสือราชการที่เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของหนังสือและสามารถใช้สำนวนภาษาได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และความเหมาะสม ซึ่งจากประสบการณ์

ที่ผู้ขอรับการประเมินได้ปฏิบัติงานในด้านการร่างหนังสือราชการและตรวจสอบวิเคราะห์หลักเกณฑ์ของหนังสือราชการ และได้พบปัญหาและขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการแต่ละท่านจะมีรูปแบบและโครงสร้างในการเขียนแตกต่างกัน หนังสือราชการประเภทเดียวกัน อาจเขียนโดยใช้รูปแบบและโครงสร้างที่ต่างกัน ทั้งในแง่ของการจัดลำดับการนำเสนอ แนวความคิด การใช้ถ้อยคำภาษา ตลอดจนวิธีการนำเสนอ แม้ผู้ร่างจะสื่อความหมายชัดเจน ก็อาจจะไม่ตรงกับรูปแบบ และโครงสร้างการเขียนตามแนวทางที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ เช่น ผู้บังคับบัญชา บางท่านชอบให้เขียนยาว ๆ ต้องการคำอธิบายอย่างละเอียด แต่บางท่านชอบให้นำเสนอแบบสั้นๆ กระชับ ทำให้ต้องแก้หนังสือราชการนั้นหลายครั้ง ทำให้งานล่าช้า สำหรับผู้บังคับบัญชาบางท่านไม่ได้ตรวจสอบหรือส่งกลับให้แก้ไขเลยจึงมีหนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับอยู่ไม่น้อย

แนวทางแก้ปัญหา

1. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือแต่ละประเภท ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ มีการกำหนดรูปแบบ ขั้นตอนของการนำเสนอ ตามลำดับ เพื่อให้การร่างหนังสือราชการเป็นไปในทางเดียวกัน

2. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรอ่านเอกสารอย่างรอบคอบ โดยยึดถือรูปแบบและโครงสร้างเอกสารที่กำหนดไว้ และ ในการส่งหนังสือราชการกลับไปเพื่อแก้ไข ควรระบุข้อที่ต้องแก้ไขแนวทางที่ควรแก้ไขเพื่อให้สามารถนำกลับไปแก้ไขครั้งเดียวให้เสร็จ เพื่อประหยัดเวลา

3. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการ ควรจัดอบรมหรือระดมสมอง เพื่อให้ผู้ร่าง และผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การร่างหรือการจัดทำหนังสือราชการ เป็นไปตามรูปแบบ และโครงสร้างที่กำหนดไว้ และเพื่อปรับปรุงรูปแบบและโครงสร้างหนังสือราชการแต่ละประเภทให้เหมาะสมอยู่เสมอ

2. ปัญหาด้านผู้ร่าง

ผู้ร่างอาจยังขาดประสบการณ์ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง การเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง เมื่อได้รับมอบหมายให้ร่างหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็น หนังสือภายในหรือภายนอก ผู้ร่างมักจะไม่เข้าใจเจตนาหรือวัตถุประสงค์ของหนังสือ ที่ร่าง และอาจไม่เข้าใจรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือประเภทที่ได้รับมอบหมาย ให้ร่าง ผู้ร่างจึงมักจะเขียนไปด้วยความคิด และใช้ถ้อยคำภาษาของตัวเอง และเมื่อ นำเสนอหนังสือนั้นออกไป โดยไม่มีการตรวจสอบ หรือไม่มีการตรวจทานที่ถูกต้อง อาจทำให้ผู้รับไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการนั้น

แนวทางแก้ปัญหา

ผู้ร่างต้องอ่านและทำความเข้าใจระเบียบงานสารบรรณให้ถูกต้องแม่นยำ ผู้ร่างต้องรับฟังคำสั่งให้ครบถ้วน และทำความเข้าใจในคำสั่งหรือวัตถุประสงค์ของ หนังสือนั้นๆ ประกอบกับการวิเคราะห์ และใช้ดุลยพินิจ ผู้ร่างต้องเลือกใช้รูปแบบและ โครงสร้างของหนังสือตามวัตถุประสงค์ของหนังสือที่จะร่างเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้อง ควร สังเกตตัวอย่าง โครงสร้างที่ใช้แนวทางการเขียน การเลือกใช้ภาษา และวิเคราะห์การ เขียนของผู้มีประสบการณ์ และนำไปฝึกฝนเรียนรู้พัฒนาจนเกิดความเชี่ยวชาญ และมี ประสิทธิภาพ อีกทั้งยังบ่งบอกถึงศักยภาพของผู้ร่างหนังสืออีกด้วย และการร่างหนังสือ อาจขึ้นอยู่กับแนวทางการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ในการส่งหนังสือ ราชการแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารที่ดีควรคำนึงถึงภูมิลำเนาพื้นฐานด้วย คือความเป็นจริง ของ หนังสือมีประโยชน์เป็นที่พึงประสงค์ และมีความเหมาะสม (เวลา โอกาส สถานที่ บุคคล)

3. ปัญหาด้านผู้พิมพ์

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้มามีบทบาทต่อการพิมพ์หนังสือราชการเป็น อย่างมาก การพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะได้ต้นฉบับของหนังสือราชการที่สวยงาม สามารถจัดรูปแบบสีสันได้ตามต้องการโดยไม่ต้อง เปลืองกระดาษ นอกจากนี้ยังสามารถเก็บข้อมูลไว้ ทำให้สะดวกในการแก้ไขและสิ้นเปลืองเวลาน้อยลง หากจะต้อง พิมพ์งานนั้นใหม่ทั้งหมดอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ ได้ ส่งผลกระทบ ต่อการใช้ภาษาไทยในเรื่องของวรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย

การแยกคำที่ผิดหลักภาษา เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ที่สวยงาม แต่ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำไทยได้

แนวทางแก้ปัญหา

ผู้พิมพ์ควรต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษา ทางด้านการจัดวรรคตอน การจัดย่อหน้า และผู้พิมพ์ต้องตรวจสอบบรรทัดด้วยว่าเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ตัดคำ ถูกต้องหรือไม่ ผู้พิมพ์ต้องจัดรูปแบบเอกสาร เช่น การจัดย่อหน้า การขึ้นหน้ากระดาษ การจัดขอบกระดาษให้ถูกต้อง เป็นต้น

4. ปัญหาด้านหน่วยงาน

หน่วยงานมักไม่เห็นความสำคัญของการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการ โดยใช้ตัวอย่างเดิมในการอ้างอิงอยู่แล้ว จึงปล่อยให้ถือปฏิบัติตามแบบเอกสารอย่างเดิมๆ ตามๆ กันมา บางแห่งไม่ได้จัดงบประมาณในการจัดอบรม บางแห่งจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปเพียงบางคนซึ่งอาจไม่ทั่วถึง

แนวทางแก้ปัญหา

หน่วยงานควรจัดงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม จัดการฝึกอบรมและ/หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ในด้านการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง ตลอดจนให้มีการทดสอบความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการอยู่เนืองๆ หน่วยงานควรกำหนดรูปแบบและโครงสร้างการเขียนหนังสือราชการแต่ละประเภทให้เป็นมาตรฐาน และทำความเข้าใจในระหว่าง ผู้ร่าง ผู้ตรวจ ผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจ ในรูปแบบและโครงสร้างหนังสือราชการแต่ละประเภทอย่างตรงกัน เพื่อลดความขัดแย้ง ความล่าช้า และ/หรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการจัดทำหนังสือราชการ

5. ปัญหาด้านตัวผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานมักมองข้ามความสำคัญของการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเอง ผู้ปฏิบัติงานบางคนคิดเพียงว่าแม้จะไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง ตนเองก็ยังสามารถเติบโตและก้าวหน้าได้เหมือน ๆ กับคนทั่วไป โดยอาจลืมคิดไปว่า หากตนเองมีการพัฒนาตนเองอย่างจริงจังมากกว่านี้ ตนเองอาจจะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จมากกว่าที่เป็นอยู่ก็ได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเฉื่อยชา ไม่รอบคอบ ทำให้

งานเกิดความล่าช้าหรือ มีข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไขอยู่เนืองๆ บางครั้งผู้ปฏิบัติงานขาดผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีที่ถูกต้อง สำหรับการทำงานบางประเภทที่ต้องการความช่วยเหลือ

แนวทางการแก้ปัญหา

ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ผู้ปฏิบัติงานควรรับฟังและขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ผู้ปฏิบัติงานต้องหมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ ทั้งความรู้ในหน้าที่หลักซึ่งได้แก่ ความรู้ในเรื่องงานที่รับผิดชอบ และความรู้อื่นๆที่สามารถสนับสนุนต่อการทำงาน ซึ่งมีวิธีการและแหล่งเรียนรู้มากมายที่สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามการพัฒนาตนเองนี้เป็นเรื่องที่บุคคลแต่ละคนจะต้องกระทำด้วยตนเอง อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคลอื่นได้ตามความเหมาะสม

ข้อบกพร่องที่พบบ่อยๆ ในการเขียนหนังสือราชการ

1. แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค เป็นต้น จะต้องแม่นยำและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด
2. ชื่อเรื่อง ไม่ตรงกับจุดประสงค์ หรือยาวเกินไป ควรใช้ชื่อเรื่องให้ถูกต้องกะทัดรัด
3. โครงสร้างในการเขียน การเขียนไม่ตรงประเด็น/วกวน ควรกำหนดโครงสร้างของหนังสือจัดเรียงเรียงความคิด หรือเขียนประเด็นเป็นข้อๆตามลำดับการนำเสนอ
4. คำวนสรุป โดยใช้ข้อมูลหรือมีเหตุผลไม่เพียงพอ ควรค้นคว้าข้อมูลมายืนยันให้เชื่อถือได้
5. ไม่อ้างอิงที่มา หรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน ควรตรวจสอบข้อมูลที่อ้างอิงให้รอบคอบ
6. ไม่เลือกสรรข้อมูล เนื้อความยาว ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรสรุปให้กระชับ
7. ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เขียนตามตัวอย่าง หรือแนวทางเดิมๆ โดยไม่แก้ไข ควรคิดใหม่ปรับแนวทางการเขียนใหม่ให้เหมาะสม

8. แต่ละย่อหน้า มีประโยคยาว ชับซ้อน เข้าใจยาก ควรตัดตอนเป็นประโยคสั้น ๆ ที่เข้าใจง่ายหรือจัดแยกเป็นหัวข้อ แยกเป็นเรื่องๆ เป็นกลุ่มๆ ไป ตามลำดับ

1..2..3.. เป็นต้น

9. ใช้คำซ้ำๆบ่อยๆ เช่น ว่า จึง แล้ว จึง อีก ในข้อความใกล้ๆ กัน ควรตรวจสอบและแก้ไข

10. การใช้คำลงท้ายที่ไม่เหมาะสม เช่น ขอบคุณแล้ว ยังใช้คำลงท้ายว่า จึง เรียนมาเพื่อทราบ ซ้ำอีก เมื่อขอบคุณแล้วควรจบข้อความได้

11. คำลงท้าย ขอแสดงความนับถือ หากต้องยกไปไว้หน้าต่อไป ต้องยกข้อความอย่างน้อย 2 บรรทัด สุดท้ายไปอยู่ในหน้าใหม่ด้วย

12. ใช้ไปยาลน้อยผิด เช่น ใช้ไปยาลน้อยหลังชื่อคน การใช้ไปยาลน้อยใช้แทนนามสกุลไม่ได้ ควรใช้ให้ถูกต้อง

13. ในกรณีที่มีข้อความยาว มีหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขหัวข้อไม่เป็นไปตามลำดับ ควรวางระบบให้เป็นมาตรฐาน

14. การใช้ตัวเลข ใช้เลขอารบิก และเลขไทยในหนังสือฉบับเดียวกัน ควรตรวจสอบอย่างรอบคอบ

15. ใช้คำบางคำผิด เช่น ไป-มา ต้องใช้ให้ถูก ให้ถือตัวผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ

16. พิมพ์ผิด พิมพ์ตกข้อความ ต้องตรวจสอบให้ถูกต้องและอย่างรอบคอบอย่างน้อย 2 รอบเสมอ

17. สะกดการันต์ผิด ต้องถามจากผู้รู้หรือสอบถามกับพจนานุกรม และจดจำการเขียนที่ถูกต้องเอาไว้ และใช้ตาม

การเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง เป็นปัญหาของหลายหน่วยงาน ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การล่อหลอม และกระบวนการในการสั่งสมประสบการณ์ของผู้เขียนเอง อันถือเป็นปัญหาภายใน กับส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องของรูปแบบ วิธีการการใช้ถ้อยคำ การใช้ภาษา ของหนังสือราชการ ซึ่งผู้เขียนจะต้องศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเขียนหนังสือราชการของผู้เขียนนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ด้วยความมั่นใจ มีความถูกต้องทั้งรูปแบบและเนื้อหาจนเป็นที่ยอมรับได้ อย่างแท้จริง

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการการพิจารณากลับกรองและตรวจทานหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร มีขั้นตอนการดำเนินการต่อเนื่องเป็นงานที่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน วิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน และมีปัญหาอุปสรรคในหลายขั้นตอน ดังนั้นในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานอย่างละเอียดซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผล

จากการศึกษาขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิเคราะห์กักกันกรองหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหารของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผลการดำเนินการกักกันกรองหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหารการปฏิบัติงานในภาพรวมสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบของระเบียบงานสารบรรณ แต่ยังคงมีบางขั้นตอนที่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในบางส่วนของกรดำเนินการ ซึ่งสามารถแยกประเด็นได้ ดังนี้

1.1 ลักษณะงานมีความหลากหลาย ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ มีศิลปะและความสามารถเฉพาะตัวในการดำเนินงานหรือการประสานงาน บางครั้งเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ความสามารถเฉพาะเรื่องที่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้า และ/หรือผิดพลาดได้

1.2. การเสนอหนังสือราชการยังมีข้อผิดพลาด บกพร่องต้องแก้ไขอยู่เสมอ เช่น พิมพ์ผิด พิมพ์ตก ไม่สะอาด กระดาษไม่เรียบ รูปแบบหนังสือไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ข้อความไม่ชัดเจน หน่วยงาน/เจ้าของเรื่อง ไม่แนบเอกสารเรื่องเดิมมาเพื่อประกอบการพิจารณา ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อไปดำเนินการแก้ไข ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง ขาดความละเอียดรอบคอบ ไม่รู้และไม่เข้าใจในระเบียบงานสารบรรณอย่างถ่องแท้

2. ข้อเสนอแนะ

ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ผู้ขอรับการประเมิน มีข้อเสนอ ดังนี้

2.1 จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้และความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณและผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละหน่วยงาน ทำการซักซ้อมความเข้าใจในทางปฏิบัติเพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาข้อมูลสภาพ ปัญหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวอย่างถี่ถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบเจอปัญหาและข้อผิดพลาดให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขร่วมกัน โดยการประสานงานด้วยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.2 จัดให้มีการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ และการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและหนังสือราชการให้ถูกต้องตามแบบแผนก่อนนำเสนอผู้บริหาร

2.3 จัดทำแบบมาตรฐาน (Template) ของหนังสือราชการที่มักใช้เป็นประจำในหน่วยงาน เช่น รายงานประจำวันของผู้ควบคุมงาน รายงานประจำสัปดาห์ของผู้ควบคุมงาน รายงานความก้าวหน้าของงานก่อสร้าง รายงานผลตรวจรับมอบงาน หนังสือรับรองผลงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- สุพิน เกชาคุปต์. (2555). ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพฯ. : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระวุฒิ อุตตนนท์. (2502). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ. : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภลัย สุวรรณธาดา และอดุลย์ จันทศักดิ์. (2554). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ
หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ. : โรงพิมพ์
ภาพพิมพ์.
- ศรีเพ็ชร อำเมือง. (2553). คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ.
กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวเบ็ญจวรรณ นวลมะโน |
| วัน เดือน ปีเกิด | 23 มิถุนายน 2520 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดสตูล |
| วุฒิการศึกษา | สำเร็จปริญญาตรี ศิลปะศาสตรบัณฑิต (การจัดการงานทั่วไป) จากมหาวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสงขลา ปีการศึกษา 2545 |
| ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสตูล (ผลงานที่ขอรับการประเมิน) 1. การพิจารณากลับกรงและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา 2. สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา 3. จัดระเบียบวาระงานของผู้บังคับบัญชา 4. ติดต่อประสานงานราชการตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา 5. จัดประชุมคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ ทำลายป่าจังหวัดสตูล (คปป.จ.สต.) 6. จัดประชุมคณะอนุกรรมการนโยบายที่ดินจังหวัดสตูล (คทช.จ.สตูล) 7. ร่วมขับเคลื่อนอุทยานธรณีสตูลสู่อุทยานธรณีโลก 8. จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามและแก้ไขปัญหาการบุกรุก ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 9. จัดทำการขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นสวนป่าตามพระราชบัญญัติ สวนป่า พ.ศ.2535 |

คำรับรองผู้บังคับบัญชา

ขอรับรองว่า ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารผลงานวิชาการฉบับนี้แล้ว ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเป็นผลงานของผู้ขอประเมิน โดยแท้จริง

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....