

คำนำ

การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานสารบรรณ และการจัดระบบเอกสาร นี้ งานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานสารบรรณ และการจัดระบบเอกสาร การดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน และอ้างอิงได้ เพื่อเอื้ออำนวยใน การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ ทำให้มีประสิทธิภาพในการ จัดการภาระงาน และงานบริหารสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ งานธุรการ ได้รวบรวมข้อมูลระเบียบงานสารบรรณ และการจัดระบบเอกสารขึ้น จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2548 และเอกสาร การให้ความรู้ต่างๆ เพื่อให้คู่มือเล่มนี้มีประโยชน์และบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และการจัดเก็บเอกสาร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติอย่างเดียวกัน และนำมา ปรับปรุงคู่มือนี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป งานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย หวังว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ใน วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ในการดำเนินภารกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

งานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

เมษายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ 3	
ความหมายและความสำคัญของงานสารบรรณ	3
บทที่ 2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	4
- ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4
- ความหมายของหนังสือราชการ	4
- ชนิดของหนังสือราชการ	5
- การเก็บและทำลายหนังสือราชการ	8
บทที่ 3 หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการ	11
- ส่วนประกอบของหนังสือราชการ	11
- การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ	11
- การเขียนข้อความในส่วนเหตุที่มีหนังสือไป	12
- การเขียนข้อความในส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป	13
- หลักการร่างหนังสือ	14
บทที่ 4 การเสนอหนังสือและเลขที่หนังสือ	16
- การเสนอหนังสือ	16
- เลขที่หนังสือออก	17
- การจำหน่ายซอง	18
บทที่ 5 หลักการเขียนรายงานการประชุม	20
- ความหมายของการประชุม	20
- ขั้นตอนการจัดประชุม	20
- การจัดระเบียบวาระการประชุม	22
- การจัดทำรายงานการประชุม	22
บทที่ 6 งานเลขานุการ	24
- ความหมายของเลขานุการ	24
- ลักษณะของเลขานุการที่ดี	24
- บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ	24

บทที่ 1

บทนำ

ความหมายและความสำคัญของงานสารบรรณ

ความหมายของธุรการ

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้บัญญัติความหมายของธุรการ ไว้ดังนี้ “ธุรการ น. การจัดการกิจการงานโดยส่วนราชการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีช่างงานวิชาการ” ดังนั้น งานธุรการ จึงหมายถึงรวมถึง “งาน ร่าง พิมพ์ โต้ตอบ ติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะผ่านทาง หนังสือ การพูด และการสื่อสาร ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีช่างงานวิชาการ”

ความสำคัญของงานสารบรรณ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การ ทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือน กลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
3. รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน
4. มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)
5. มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในห้วงระยะเวลาต่างๆ ได้
6. มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
7. ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
8. เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
9. มีความรู้ และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนิดของหนังสือหนังสือราชการ

- 1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ ใช้กระดาศตราครุฑ
 - ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ
 - ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก
- 2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก
 - ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกับ ใช้กระดาศขันทักข้อความ
- 3) หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้า ส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วน ราชการระดับ กรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้กระดาศครุฑ ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่
 - การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
 - การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
 - การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
 - การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
 - การเตือนเรื่องที่ค้าง
 - เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือ

ประทับตรา

- 4) หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะมี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้ กระดาศตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของ กฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย ที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศครุฑ

- 5) หนังสือประชาสัมพันธ์ ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบ ไว้โดยเฉพาะ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะ แนวทางปฏิบัติ ใช้ กระดาศครุฑ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็น แจ้งความ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของ ราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

6) **หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ** คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำ ขึ้น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว หรือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วน ราชการ และส่วนราชการรับไว้ มี 4 ชนิด ได้แก่

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศครุฑ โดยลงชื่อคำ ขึ้นต้นว่า “หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า.....”

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติที่ ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บังคับบัญชา สั่ง การแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกัน ในการ ปฏิบัติราชการ ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น คือ เอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็น หลักฐานรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง/ภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ โดยลงรับเข้าทะเบียน รับไว้แล้ว มีรูปแบบตามที่กฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ เว้นแต่จะมีแบบตาม กฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน/สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

ชั้นความเร็วของหนังสือ

- 1) **ด่วนที่สุด** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 2) **ด่วนมาก** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 3) **ด่วน** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มี สำเนาฉบับ เก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บ ไว้ที่หน่วยงานสาร บรณกลาง 1 ฉบับ สำเนาฉบับ ให้ผู้ลงชื่อ ลงลายมือชื่อหรือ ลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจลง ลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่างด้านขวามือของหนังสือ ถ้าเป็นเรื่องไม่สำคัญมากนักการส่งเอกสาร ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่าง เดียวโดยไม่ต้องเป็นเอกสารยืนยันตามไปก็ได้ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ข้อ 7 ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ให้ยกเลิกความในข้อ 29 แห่งระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 29 การติดต่อกิจการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถ ดำเนินการด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อกิจการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุก ครั้งและให้ผู้รับแจ้ง ตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ ต้องจัดส่งหนังสือเป็น เอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสาร ยืนยัน ตามไปทันที การส่ง ข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับ ปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำ หนังสือยืนยันตามไปทันที

ชั้นของหนังสือลับ

- 1) **ลับที่สุด** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิด ความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง คงความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด
- 2) **ลับมาก** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง คงความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อย ภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง
- 3) **ลับ** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งถ้า หากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อ ทางราชการหรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

การเก็บ และทำลาย หนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ แบ่งออกเป็นกรณีระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการ เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของ เรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ประการสำคัญจะต้องจัดแฟ้ม สำหรับเก็บไว้ให้เพียงพอ อาจมีแฟ้มดังนี้

1. แฟ้มกำลังดำเนินการ บรรจุเรื่องที่อยู่ระหว่างปฏิบัติ หรือยังจัดทำไม่เสร็จตาม ภาระหน้าที่ (ใช้แฟ้มเดียวกันพอ)
2. แฟ้มรอตอบ เรื่องในแฟ้มนี้ระบายมาจากแฟ้มกำลังจัดทำเป็นเรื่องที่ปฏิบัติเสร็จใน ภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนหนึ่งแล้ว แต่เรื่องยังปฏิบัติไม่จบต้องรอการตอบจากส่วนราชการอื่นอยู่
3. แฟ้มรอเก็บ เรื่องในแฟ้มนี้เป็นเรื่องต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจัดทำเสร็จแล้วเพื่อรอส่ง เก็บตามระเบียบต่อไป ควรจัดหาแฟ้มรอเก็บไว้ให้มากพอกับจำนวนหนังสือเรื่องต่างๆ และจัดทำสารบัญ เรื่องไว้ที่หน้าปกหน้าด้านในด้วย
4. แฟ้มระเบียบปฏิบัติ เรื่องในแฟ้มนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบราชการต่าง ๆ หาก จัดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ระเบียบทั่วไปและระเบียบเกี่ยวกับการเงิน โดยแยกแฟ้มเก็บแล้วทำสารบัญ เรื่องประจำแฟ้มไว้ที่ปกหน้าด้านในด้วย จะสะดวกต่อการค้นหา

การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มื่ออะไรที่ จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก โดยนำเรื่องจากแฟ้มรอเก็บในระหว่างปฏิบัติไปดำเนินการจัดเก็บยังหน่วยเก็บของ ส่วนราชการตามระเบียบต่อไป ซึ่งต้องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ ทะเบียนหนังสือเก็บ บัญชีส่งมอบหนังสือ ครบ 25 ปี บัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง และบัญชีฝากหนังสือกำกับด้วย

การเก็บหนังสือเพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็น จะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็น เอกเทศโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้ จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของราชการตามระเบียบต่อไปนี้

การเก็บหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ต้องระมัดระวังหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หาก ขำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าขำรุดเสียหายจน ไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิให้ ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ข้อสังเกต ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณฉบับใหม่ ได้กำหนดเพิ่มเติมไว้ว่าทุกปีปฏิทินให้ส่วน ราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นพร้อมทั้งส่งบัญชีมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความ ปลอดภัย แห่งชาติ
2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
3. หนังสือราชการที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีครบ 25 ปี ที่ขอเก็บ เองส่งมอบให้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(หมายเหตุ เรื่องการเก็บหนังสือ ตามระเบียบใหม่ยังไม่ได้กำหนดวิธีการเก็บไว้อย่างชัดเจน เข้าใจว่า จะออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนี้เพิ่มเติมอีกในโอกาสต่อไป)

การทำลาย

- 1) ภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ สํารวจหนังสือที่ครบ อายุการเก็บ ในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการ ทำลายหนังสือ
- 2) กรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน จะแต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

การใช้ตราครุฑ

ตราครุฑมาตรฐาน มี 2 ขนาด

- ตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร
- ตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตรล้อมครุฑ

อื่นๆ ที่ควรรู้

การควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็ว และมีหลักฐาน ครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ได้เสร็จสิ้นโดยเร็ว จะบังเกิดผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการ เอาใจใส่ ควบคุมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ดังนั้นเพื่อให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติงาน สารบรรณ ให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1. การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบ โดยเร็วตามกำหนด ระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ นั้น ๆ

1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้องพิจารณาเสนอความ คิดเห็นให้ทันที ให้เสร็จในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

1.3 งานที่ประทับตราคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่มี กำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ถามทราบถึงปัญหา ชั้นหนึ่งก่อน

2. การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวด ๆ โดยแบ่ง ออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านมาในสัปดาห์หนึ่ง งานเสร็จ เรียบร้อย เพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างมีมากน้อยเพียงใด ติดค้างอยู่ที่ ไດ แล้ว เร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไป แล้วเพียงไร แล้ว เร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นล่าช้าให้เตือนเป็นหนังสือ

2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่า หนังสือที่เก็บไว้ นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ ไม่ต้องคำนึงถึง เวลาที่ กำหนดไว้

บทที่ 3

หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการ

ส่วนประกอบของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมีโครงสร้างสำคัญ 4 ส่วนดังนี้

1. ส่วนหัวหนังสือ
2. ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป
3. ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป
4. ส่วนท้ายของหนังสือ

ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง และคำขึ้นต้น ซึ่งจะต้องเขียนให้ถูกต้องตามฐานะ ของผู้รับหนังสือ

ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป ต้องเขียนเริ่มต้นด้วยคำเหมาะสม อ้างเหตุที่มีหนังสือไป ใช้สรรพนามให้เหมาะสม

ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ต้องเขียนให้ตรงกับลักษณะของเรื่องและจุดมุ่งหมายที่มี หนังสือไป

ส่วนท้ายหนังสือ ต้องเขียนคำลงท้ายในหนังสือภายนอก ภายใน ให้ถูก และเขียนรายการ อื่น ๆ ในหนังสือทุกชนิดให้ถูกต้อง

1. การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ

ส่วนหัวของหนังสือมีสิ่งสำคัญที่ต้องเขียนอยู่ 2 อย่าง ได้แก่ “เรื่อง “ และ “คำขึ้นต้น”

1. “เรื่อง” คือ ให้สรุปใจความสำคัญของหนังสือให้สั้นที่สุด แล้วนำมากำหนดเป็นชื่อ เรื่อง ชื่อเรื่องจึงต้อง สอดคล้องกับข้อความของหนังสือถ้าเคยมีหนังสือติดต่อกันมาก่อนแล้ว ให้ใช้ชื่อเรื่องเดิม

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณกำหนดว่า กรณีที่เป็นหนังสือ ต่อเนื่อง ปกติให้ลงชื่อเรื่อง ของหนังสือฉบับเดิม เพื่อเก็บคนอ้างอิงได้ง่าย แต่ถ้าหนังสือฉบับเดิม เขียนชื่อ เรื่องไม่ดี ไม่ถูก จะปรับปรุง ถ้อยคำให้ดีขึ้น ก็ต้องก็ได้ กรณีหนังสือฉบับเดิมอาจเป็นขออนุมัติ ขออนุญาต ขอ ผ่อนผัน ขอความอนุเคราะห์ หรือขอเงิน หรือสิ่งของใด ๆ เช่น หนังสือฉบับเดิม

อาจใช้ชื่อเรื่องว่า “ขออนุมัติ.....” ถ้าหนังสือที่ตอบใช้ชื่อเรื่องเดิม เสมือนผู้ตอบกลับเป็นผู้ขอไปยังผู้ขออีก ควร ปรับปรุงชื่อเรื่องที่ตอบไป โดยเติมคำว่า “การ” ลงไปข้างหน้าเป็น “ การขออนุมัติ...”

ในกรณีปฏิเสธ ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องในลักษณะปฏิเสธว่า “ไม่อนุมัติ....” “ไม่อนุเคราะห์” ให้ ใช้คำว่า “การ” นำหน้า

2. “คำขึ้นต้น” ใช้ทั้งในหนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา ตามที่ กำหนดไว้ในระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

2. การเขียนข้อความในส่วนเหตุที่มีหนังสือไป

เหตุที่มีหนังสือไป คือ ข้อความที่ผู้ที่มีหนังสือไปแจ้งไปยังผู้รับหนังสือเป็นการบอกกล่าว ว่า เหตุใดจึงต้องมีหนังสือ ไป ซึ่งจะเขียนย่อหน้าต่อจากคำขึ้นต้น อาจกล่าวถึงเหตุที่มีหนังสือไปเพียงตอนเดียว แล้วก็แจ้งจุดประสงค์ หรือกล่าวถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมาตอนหนึ่ง และเรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่ง แล้วก็แจ้งจุดประสงค์ หรือ กล่าวถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมาตอนหนึ่ง เรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่ง และ ผลสืบเนื่องต่อไป หรือเรื่อง เกี่ยวข้องอีกตอนหนึ่ง แล้วก็แจ้งจุดประสงค์ แล้วแต่กรณี

คำเริ่มต้นแจ้งเหตุที่มีหนังสือไป จะเริ่มต้นด้วยคำใดคำหนึ่ง ใน 5 คำนี้ คือ

ด้วย ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไป กับผู้รับหนังสือ เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเกริ่นขึ้นมาลอย ๆ

เนื่องจาก ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น และต้องการอ้างเป็นเหตุอันหนักแน่นที่จำเป็นต้องมีหนังสือไป เพื่อให้ผู้รับดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามที่ อนุสนธิ ใช้ในกรณีที่เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือ ซึ่งจะอ้างเรื่องที่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อนดังกล่าวนั้น โดยจะต้องมีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายตอน แรก และจะต้องมีข้อความซึ่งเป็นเหตุที่มีหนังสือไปอีกตอนหนึ่งเป็นอย่างน้อยเสมอ จะเขียนแจ้งเหตุที่มี หนังสือไปตอนเดียวแล้ว เขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป (ที่เริ่มด้วยคำว่า “จึง”) ไม่ได้

การเขียนเหตุที่มีหนังสือไป อาจมีที่มาจากหลายทาง เช่น จากผู้มีหนังสือไป เหตุจาก บุคคลภายนอก เหตุจาก เหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น และเหตุจากผู้รับหนังสือ

ตัวอย่าง

ด้วยวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ได้ส่งสิ่งของบริจาค เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ ประสบภัย จากเหตุร้ายในภาคใต้

จึงเรียนขอความร่วมมือมาเพื่อโปรดรับบริจาคสิ่งของจากผู้มีจิตศรัทธา แล้วส่งให้วิทยาลัย เทคโนโลยี ภาคใต้ด้วย จะขอบคุณมาก

ตามที่มีข่าวในหนังสือพิมพ์บางฉบับว่า การให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนจากโรคระบาดที่ อำเภอเทพา ลำำนั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ขอกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับผิดชอบต่อความช่วยเหลือโดยเร็ว ที่สุดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ด้วยท่านเป็นผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขันเพื่อเป็นพนักงานประจำ ในวิทยาลัย เทคโนโลยีภาคใต้ และถึงลำดับที่ที่จะบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำแล้ว

จึงขอให้ไปรายงานตัว ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ภายในวันที่..... หากท่าน มิได้ไป รายงานตัวภายในกำหนด ถือว่าท่านสละสิทธิ์ในการบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำ

3. การเขียนข้อความในส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

ลักษณะของจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป อาจมีลักษณะและความ มุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้

ลักษณะ ความมุ่งหมาย ลักษณะ	ความมุ่งหมาย
คำแจ้ง	เพื่อทราบ เพื่อให้พิจารณา เพื่ออนุมัติ เพื่อให้ดำเนินการ เพื่อให้ ความร่วมมือ เพื่อถือปฏิบัติ
คำขอ	เพื่อพิจารณา เพื่อให้ช่วยเหลือ เพื่อให้ความร่วมมือเพื่อให้ ดำเนินการ
คำชักชวน	เพื่อให้เข้าใจ
คำชี้แจง	เพื่อให้เข้าใจ
คำยืนยัน	เพื่อให้แน่ใจ
คำสั่ง	เพื่อให้ปฏิบัติ
คำเตือน	เพื่อไม่ให้ลืมนำปฏิบัติ
คำกำชับ	เพื่อให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ส่งวาระมีดระวาง
คำถาม	เพื่อขอทราบ
คำหาเรือ	เพื่อขอความเห็น

ตัวอย่าง

คำแจ้ง	จึงเรียนมาเพื่อทราบ จึงขอแจ้งให้ทราบไว้ล่วงหน้า
คำขอ	จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณาอนุมัติให้ด้วย จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความร่วมมือในการนี้ตามสมควรด้วย จึงเรียนมาเพื่อกรุณาอนุมัติในข้อ..... จึงเรียนมาเพื่อกรุณาพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติในข้อ.....
คำชักชวน	จึงขอเรียนขอความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
คำชี้แจง	จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อโปรดเข้าใจตามนี้ด้วย
คำยืนยัน	จึงขอเรียนยืนยันมาเพื่อทราบ จึงขอเรียนยืนยันข้อตกลงดังกล่าวมา ณ ที่นี้
คำสั่ง	จึงเรียนมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป
คำเตือน	จึงขอเรียนเตือนมาเพื่อโปรดดำเนินการเรื่องนี้ให้เสร็จโดยด่วนด้วย

บัดนี้ล่วงเลยมานานแล้ว ยังไม่ได้รับรายงานเกี่ยวกับเรื่องนี้แต่ประการใด จึงขอเรียนเตือน มา บัดนี้ ถึงกำหนดชำระค่าธรรมเนียมแล้ว จึงขอได้โปรดนำเงินจำนวน..... บาท ไปชำระภายในวันที่

.....

คำกำชับ จึงเรียนมาเพื่อจักได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยเคร่งครัด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้ ขึ้นอีก

คำถาม จึงเรียนมาเพื่อขอทราบว่า.....

คำหารือ จึงขอเรียนหารือมาว่า.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาวินิจฉัย แล้วแจ้งผลให้ทราบด้วยจะขอบคุณมาก

หลักการร่างหนังสือ

การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหรือผู้ ที่ต้องการทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ

เหตุที่ต้องร่างหนังสือ เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนเสียก่อน เว้นแต่หนังสือที่เป็นงานประจำปกติอาจไม่ต้องเสนอตรวจแก้ก็ได้

หลักการร่างหนังสือ คือ ผู้ร่างจะต้องรู้และเข้าใจให้ชัดเจน แยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความ มุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่จะร่างว่า อะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ การร่างให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์และ ข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความใดอ้างถึงบทกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องพยายามระบุให้ชัดเจน พอที่ฝ่ายผู้รับจะค้นหาตรวจสอบ ได้สะดวก การร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่าย พยายามใช้คำธรรมดาที่มีความหมายได้หลายทาง ส่วนที่ไม่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นสำนวนหนังสือ ไม่ควรใช้ ควรระวังอักขรวิธี ตัวสะกด การันต์ และวรรคตอนให้ ถูกต้อง ข้อสำคัญต้องระลึกถึงผู้ที่ได้รับหนังสือว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไป

การร่างหนังสือโต้ตอบ จะต้องร่างโดยมีหัวข้อตามแบบที่กำหนดไว้ผู้ร่างจะต้องพิจารณาด้วยว่า หนังสือนั้นควร จะถึงใครบ้าง หรือควรจะทำสำเนาให้ใครทราบบ้าง เป็นการประสานงาน แล้วบันทึกไว้ในร่าง ด้วย การอ้างเท้าความต้องพิจารณาว่า เรื่องที่จะร่างนี้ผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยทราบมาก่อน แล้วความตอนใดที่เป็นเหตุก็ย่อลงได้ หรือถ้าเป็นการตอบหนังสือที่ผู้รับมีมา ข้อความเป็นเหตุเพียงแต่อ้างชื่อ เรื่องก็พอ การร่างหนังสือไม่ว่าจะร่างถึงผู้ใดก็ตาม ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และสมกับฐานะของผู้รับ ถ้าเป็นการ ปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจ

การร่างหนังสือที่มีลักษณะเป็นการสั่งการ ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือสั่งการตามระเบียบหรือร่างเป็น หนังสือ

ราชการประเภทอื่น ต้องมีข้อตกลงอันเป็นเหตุเป็นผลเช่นเดียวกัน ใช้คำต้องให้รัดกุมอย่าเปิดช่องให้ตีความได้หลายนัย ซึ่งอาจทำให้เข้าใจผิด และควรใช้ถ้อยที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้เพื่อให้คำสั่งนั้นได้ผล สมความมุ่งหมาย ข้อความที่เป็นเหตุในคำสั่งจะมีประโยชน์ในการช่วยแสดงเจตนาารมณ์ของการสั่งให้ชัด เพื่อสะดวกในการตีความเอาใจเป็น และทำให้ผู้ปฏิบัติรู้ความหมายชัด ช่วยให้ปฏิบัติได้ถูกต้องและอาจ พิจารณาแก้ไขปัญหาได้

เมื่อมีอุปสรรค ก่อนร่างควรพิจารณาค้นคว้าว่ามีกฎหมายให้อำนาจสั่งการได้แล้ว ประการใด คำสั่งต้องไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ถ้าขัดกับคำสั่งเก่าต้องยกเลิกคำสั่งเก่าเสียก่อน

การร่างหนังสือประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว จะต้องร่างตามแบบที่กำหนดไว้ ส่วนข้อความต้องสมเหตุสมผล เพื่อให้ผู้อ่านนึกคิดคล้ายตามเจตนาที่ต้องการ อย่าให้มีข้อขัดแย้งกันในฉบับ นั้น หรือขัดแย้งกับฉบับก่อนเว้นแต่เป็นการแถลงแก้ ทั้งนี้ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ

ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการเขียนร่าง ผู้บังคับบัญชาอาจกำหนดตัวอย่างให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ได้ แต่เพื่อการประหยัด กระดาษร่างจะใช้กระดาษที่มีอยู่ แม้แต่กระดาษพิมพ์แล้วหน้าหนึ่งและไม่ใช่ อาจใช้ อีกหน้าหนึ่งเป็นกระดาษร่างหนังสือก็ได้ไม่จำเป็นต้องใช้แบบกระดาษร่างโดยเฉพาะ

คุณสมบัติของผู้ร่างหนังสือราชการที่ดี

1. จะต้องมีความสนใจ และเป็นนักสังเกตที่ดี
2. มีความรู้ด้านระเบียบงานสารบรรณ และหลักในการร่างหนังสือราชการ
3. มีความรู้และสามารถใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง เหมาะสมเป็นอย่างดี
4. ย่อความเก่ง รู้จักใช้พจนานุกรม
5. ต้องรู้จักพิจารณา สังเกต จดจำการใช้ถ้อยคำสำนวน หนังสือราชการต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นแบบ ฉบับที่ดี
6. รู้จักปรับปรุงแก้ไขการร่างหนังสือของตนเองอยู่เสมอ
7. มีความละเอียด รอบคอบ มีความจำดี
8. รู้ เข้าใจ เขียนภาษาราชการเป็น สามารถใช้สำนวนราชการได้ถูกต้อง เหมาะสม

บทที่ 4 การเสนอหนังสือและเลขที่หนังสือ

การเสนอหนังสือ

1. การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือราชการที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จแล้วเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขบันทึกสั่งการ ทราบ หรือลงนาม อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้หน่วยงาน นั้น ๆ ดำเนินต่อไป ตามสายงานจนเสร็จสิ้น
2. วิธีเสนอหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ ซึ่งโดยปกติได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ควร แนะนำให้เจ้าหน้าที่แยกหนังสือที่จะเสนอออกเป็นประเภท ๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของ หนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้ แยกแฟ้มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะเรื่องด่วน ควรแยกและเขียนตัวอักษรตัวหนาปิดหน้าปก แฟ้มเสนอให้เห็นชัดเจน
3. การตรวจเอกสารที่จะนำเสนอก่อนลงนาม ก่อนลงนามไม่ว่าจะเป็นหนังสือจากฝ่ายใดก็ตาม ควรตรวจสอบเอกสารที่นำมาเสนอทุกฉบับ ดังนี้
 - 3.1 ความสะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ แบบธรรมเนียมที่ทาง ราชการ เช่น ถ้าเป็นหนังสือราชการภายนอกตรวจดูแบบว่าหนังสือราชการภายนอกวางรูปแบบอย่างไร ใช้ คำย่อหรือคำเต็ม ถ้าเป็นคำสั่งดูแบบรูปคำสั่งให้ถูกต้อง เป็นต้น ตรวจสอบความถูกต้องตามพจนานุกรม วรรคตอน ย่อหน้าให้ถูกต้อง เหมาะสม
 - 3.2 เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตามสายงานพิจารณาเอกสารนั้นครบถ้วนหรือยัง
 - 3.3 ถ้าเอกสารนั้นอ้างอิงหลักฐานแบบธรรมเนียมใด ให้แนบหลักฐานนั้น ๆ เสนอมาด้วย
 - 3.4 หากมีการแก้ไขข้อความใด ๆ จะเป็นตัวหนังสือหรือตัวเลขก็ตาม ให้ตรวจสอบให้ ตรงกันทั้งสองฉบับ
4. วิธีการจัดเข้าแฟ้มเสนอ เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาหนังสือ ควรให้แยกแฟ้มเสนอออกเป็น ประเภทต่าง ๆ มีหลักง่าย ๆ ในการจัดเอกสารเข้าแฟ้ม ดังนี้
 - 4.1 เรื่องไม่ยุ่งยาก ไม่มีปัญหาพิจารณาอย่างใด ๆ เช่น เพียงลงชื่อเท่านั้น ควรเรียงไว้ ข้างหน้า
 - 4.2 เรื่องที่มีปัญหายุ่งยากจะต้องพิจารณาตรวจแก้ไข หรือมีการตัดสินใจต้องเอาไว้ทีหลัง หรือแยกแฟ้มเสนอ เพราะต้องใช้วิธีพิจารณาคงใจหรือแก้ไข เพื่อให้สามารถสั่งงานธรรมดาได้ก่อน
 - 4.3 แยกแฟ้มเช่นทราบ เช่น สำเนาคำสั่ง ประกาศ แจ้งความ อื่น ๆ ไว้ต่างหาก
 - 4.4 กรณีเร่งด่วนจัดเข้าแฟ้มเสนอด่วน แล้วรีบเสนอทันทีและควรให้นำเสนอได้เสมอ

เลขที่หนังสือออก

รหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องในช่อง “ที่...” ของหนังสือราชการ ทั้งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา ประกอบด้วยรหัสตัวพยัญชนะสองตัวแล้วต่อด้วยเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ซึ่งมีกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. รหัสพยัญชนะสองตัว ใช้แทนชื่อกระทรวง ทบวง หรือส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง หรือจังหวัด การกำหนดตัวพยัญชนะนอกจากที่กำหนดไว้นี้ ให้ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้รักษาการตามระเบียบเป็นผู้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะ สำหรับจังหวัดให้กำหนดโดย ทหารเอกกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อมิให้การกำหนดอักษรสองตัวนี้ซ้ำซ้อนกัน

1.1 รหัสตัวพยัญชนะประจำกระทรวง ทบวง และส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือ ทบวง ให้กำหนดไว้ดังนี้

1.2 รหัสตัวพยัญชนะประจำจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ให้กำหนดไว้ดังนี้

2. เลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ประกอบด้วยเลขสี่ตัว ให้กำหนดดังนี้

2.1.1 ตัวเลขสองตัวแรก สำหรับกระทรวงหรือทบวง หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม โดยเริ่มจากตัวเลข 01 เรียงไปตามลำดับ ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม หากมีการเปลี่ยนแปลงโดยยุบส่วนราชการใด ให้ปล่อยตัวเลขนั้นว่าง หากมีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้น ใหม่ให้ใช้เรียงลำดับถัดไป ในกรณีกระทรวงหรือทบวงใด มีกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม ตั้งแต่ 100 ส่วนราชการขึ้นไป ให้ใช้เลขสามตัว โดยเริ่มจาก 001 เรียงไปตามลำดับสำหรับส่วนราชการที่ไม่ สังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ให้ใช้ตัวเลข 00

2.1.2 ตัวเลขสองตัวหลัง หมายถึง สำนัก กอง หรือ ส่วนราชการที่มีฐานะเทียบกอง โดยเริ่มจากตัวเลข 01 เรียงไปตามลำดับส่วนราชการ ตามกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการหากมีการ เปลี่ยนแปลงโดยยุบส่วนราชการใด ให้ปล่อยตัวเลขนั้นว่าง หากมีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้นใหม่ให้ใช้ เรียงลำดับถัดไป

ในกรณีที่มีสำนัก กอง ส่วนราชการที่มีฐานะเทียบกองหรือหน่วยงานระดับกอง

ตั้งแต่ 100 ส่วนราชการขึ้นไป ให้ใช้เลขได้สามตัว โดยเริ่มจาก 001 เรียงไปตามลำดับ

ถ้ามีกองหรือหน่วยงานระดับกองที่ได้จัดตั้งโดยกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เป็นผู้กำหนดตัวเลขสองตัวหลัง โดยใช้ตัวเลขในลำดับต่อจากกองหรือ หน่วยงานระดับกอง ตามกฎหมาย ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ

ตัวอย่างเลขที่หนังสือออกของราชการส่วนกลาง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กองกลาง นร 1201

2.2 สำหรับราชการส่วนภูมิภาค

2.2.1 ตัวเลขสองตัวแรก หมายถึง อำเภอหรือกิ่งอำเภอ โดยเริ่มจากตัวเลข 01 ซึ่งโดย ปกติใช้สำหรับ อำเภอเมืองเรียงไปตามลำดับตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สำหรับหน่วยงานในส่วนราชการส่วนภูมิภาคที่ขึ้นกับจังหวัดโดยตรง ตัวเลขสองตัว แรกให้ใช้ตัวเลข 00

2.2.2 ตัวเลขสองตัวหลัง หมายถึง หน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาคที่สังกัดจังหวัด หรืออำเภอตามหนังสือที่ นร 0105/ว9381 ลว 28 เมษายน 2546 กำหนด ดังนี้
ตัวอย่างเลขที่หนังสือออกของราชการส่วนภูมิภาค

จังหวัดสุรินทร์ สร
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา สข 0027

2.3 ให้มีการปรับปรุงเลขประจำของเจ้าของเรื่องให้เป็นไปตามลำดับ ตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง กรม และกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการทุก ๆ 5 ปี โดยถือเอาปีพุทธศักราชที่ ลงท้ายด้วยเลข 5 และเลข 0 เป็นหลัก

2.4 ในกรณีกระทรวง ทบวง ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง หรือจังหวัด ประสงค์จะให้รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใด ที่มีได้เป็นส่วนราชการซึ่งอยู่ในสังกัดใช้รหัสตัว พยัญชนะ ของ กระทรวง ทบวง ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง หรือจังหวัด แล้วแต่กรณีให้ใช้ตัวเลขสองตัวแรกเริ่มจาก 51 เรียงไปตามลำดับ

หากกระทรวงมีส่วนราชการระดับกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็น กรมตั้งแต่ 100 ส่วน ราชการขึ้นไป การกำหนดเลขประจำของรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดที่มีได้เป็น ส่วนราชการตามวรรคหนึ่ง ให้ใช้ตัวเลขสามตัว โดยเริ่มจาก 510 เรียงไปตามลำดับ

3. เลขประจำของเจ้าของเรื่องซึ่งส่วนราชการใดกำหนดขึ้นเพิ่มเติมจากที่กำหนดใน 1 และ 2 ให้แจ้งให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

4. การกำหนดเลขที่หนังสือออกของคณะกรรมการ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลข ประจำของเจ้าของเรื่อง ในกรณีที่คณะกรรมการประสงค์จะกำหนดตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้น ให้กำหนดได้ไม่เกินสี่ตัว โดยให้อยู่ในวงเล็บต่อจากรหัสตัวพยัญชนะของเจ้าของเรื่อง และรหัสตัวพยัญชนะดังกล่าว จะต้องไม่ซ้ำกับรหัสตัวพยัญชนะที่กำหนดไว้ในภาคผนวกนี้ แล้วต่อด้วยเลขประจำของเจ้าของเรื่อง

5. สำหรับส่วนราชการต่ำกว่าระดับกรม หรือจังหวัด หากจำเป็นต้องออกหนังสือราชการ เอง หรือเพื่อ ประโยชน์แก่การปฏิบัติงานสารบรรณ ให้ส่วนราชการระดับกรมเจ้าสังกัดหรือจังหวัดกำหนด ตัวเลขรหัสที่ไม่ กินสามตำแหน่ง โดยให้ใส่จุดหลังเลขประจำของเจ้าของเรื่องตาม 2 แล้วต่อด้วยเลขรหัสที่ กำหนดขึ้นดังกล่าว การให้เลขรหัสตามวรรคหนึ่ง ถ้าสามารถจัดเรียงส่วนราชการตามลำดับตัวพยัญชนะและ สระได้ก็ให้เรียง ตามนั้น

6. หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่ม พยัญชนะ ว หน้าเลข ทะเบียนหนังสือส่ง เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน

การจำหน่ายของ

การจำหน่ายของจดหมายราชการให้ใช้ตามหลักการของกรมไปรษณีย์โทรเลข ที่ให้คำแนะนำดังนี้
 “การจำหน่ายของหนังสือราชการที่จัดส่งทางไปรษณีย์ธรรมดาในประเทศเพื่อให้ใช้ได้กับเครื่องคัด แยกจดหมาย
 - ใช้พื้นที่ด้านหน้า และด้านหลังของ ตามรายละเอียดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสาร
 บรรณ พ.ศ.2526

- ให้ระบุชื่อ และที่อยู่ของหน่วยงานผู้ฝากส่งไว้ที่มุมบนซ้าย ด้านจำหน่าย บริเวณด้านข้าง ครุฑและ
 เหนือเลขที่หนังสือ

- จำหน่ายได้ 2 แบบ คือ จำหน่ายลงบนซองโดยตรง หรือจำหน่ายลงบนป้ายจำหน่าย แล้วนำมาผนึกใน
 บริเวณพื้นที่สำหรับจำหน่ายให้เรียบร้อยติดกับซอง

- จำหน่ายให้เป็นแนวตรงกันทุกบรรทัด โดยใช้ตัวอักษรแบบมาตรฐาน ด้วยหมึกสีดำ หรือน้ำเงิน

- พิมพ์หรือเขียนรหัสไปรษณีย์ด้วยเลขอาระบิกในช่องใส่รหัส ไปรษณีย์สีแดงส้ม ยกเว้น กรณีการใช้
 ป้ายจำหน่าย ซึ่งพิมพ์รหัสไปรษณีย์รวมไว้ในป้ายจำหน่ายแล้ว

- ไม่ต้องลงลายมือชื่อผู้รับผิดชอบในการฝากส่ง ที่มุมล่างซ้ายด้านหน้าของ

- ในกรณีที่ใช้ซองแบบเดิม ที่ไม่มีช่องใส่รหัสไปรษณีย์สีแดงส้มให้จำหน่าย ด้วยการพิมพ์ หรือใช้ป้ายจำหน่าย
 หน้าเท่านั้น โดยให้วางรหัสไปรษณีย์ได้ 2 ตำแหน่งคือ

1. แยกต่างหากเป็นบรรทัดสุดท้ายของจำหน่าย
2. ต่อท้ายข้อความบรรทัดสุดท้ายของที่อยู่ผู้รับ

ก่อนนำส่ง

พับสิ่งที่ยื่นบรรจุในซองให้เรียบเสมอกัน สิ่งที่ยื่นบรรจุในซองต้องไม่แข็งหรือใหญ่เกินควร หรือมีโลหะ พลาสติก

ปะปนอยู่ ปิดผนึกฝาซองให้เรียบสนิทมั่นคง ด้วยกาวหรือเทปใสตลอดแนวฝาซอง ห้ามปิดผนึก ด้วยลวดเย็บ

กระดาษ เย็บด้วยหมุด หรือใช้เชือกพันตาไก่

บทที่ 5 การเขียนรายงานการประชุม

งานประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปมาพบกันอย่างเป็นทางการ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ หรือแสดงความคิดเห็น หรือหาข้อยุติ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการประชุม มีประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. เพื่อหาข้อเท็จจริง
2. เพื่อหาข้อเสนอนั้น
3. เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาหรือข้อยุติ
4. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. เพื่อการพิจารณาตัดสินใจ
6. เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ หรือข้อตกลงต่างๆ
7. เพื่อเสริมสร้างมิตรสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกัน

ขั้นตอนการจัดประชุม

ขั้นตอนการจัดประชุม แบ่งได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ขั้นตอนก่อนการประชุม

จัดระเบียบวาระการประชุม

ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบวัน เวลา ของผู้ร่วมประชุมที่ว่างตรงกัน รวมทั้งประสานงาน เพื่อจองห้องประชุม (กรณีต้องเดินทางไปประชุมต่างจังหวัดต้องประสานงานเรื่องการจองที่พัก ห้องประชุม)

จัดทำบันทึก/หนังสือเชิญประชุม โดยระบุวัน เวลา สถานที่ประชุม พร้อมทั้งระเบียบวาระการประชุม

จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าอาหารว่าง และค่า เครื่องดื่ม

ค่าอาหารกลางวัน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปของผู้เข้าร่วมประชุม เป็นต้น

การเตรียมการเลี้ยงรับรองการประชุม

- ขั้นตอนวันประชุม
- ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อยืนยันวัน เวลา และสถานที่กับผู้ร่วมประชุม
- อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนของผู้ร่วมประชุม (ในกรณีผู้มาประชุมเดินทางมาจากต่างจังหวัด ให้มีการอำนวยความสะดวกด้านการบริการรถรับ-ส่ง)
- ดูแลการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งอาหารกลางวัน (ถ้ามี)
- ขั้นตอนหลังการประชุม
- จัดทำรายงานการประชุม พร้อมแจ้งผู้ร่วมประชุมเพื่อพิจารณารับรองรายงานการประชุม
- เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

การจัดระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระการประชุม คือ การกำหนดเรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณาตามลำดับ ซึ่งจะกำหนด ล่วงหน้า ก่อนการประชุมแต่ละครั้ง

รูปแบบวาระการประชุม อาจกำหนดได้ดังนี้

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

การจัดทำรายงานการประชุม

รายงานการประชุม หมายถึง รายงานซึ่งจดบันทึกเกี่ยวกับการลงความเห็น และการอภิปรายของ สมาชิกในที่ประชุม รวมถึงมติ และแนวความคิดที่ตัดสินใจ ในที่ประชุมนั้นๆ โดยจะมีเลขานุการเป็นผู้ที่ทำ หน้าที่สำคัญในการจดบันทึกรายงานการประชุมนั้นจะจดบันทึกและเขียนเรียบเรียง รายละเอียดที่ได้ อภิปรายในที่ประชุม ออกมาในรูปแบบของรายงานโดยเรียงลำดับหัวข้อตามระเบียบวาระของการประชุมที่ได้กำหนดไว้ การบันทึกนั้นจะต้องครอบคลุมทุกประเด็นที่มีความสำคัญในการอภิปรายและที่ประชุมอย่าง ละเอียดและชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ใครเสนอแนวคิดอะไร อย่างไร การตัดสินใจเป็นอย่างไร มีแนวทาง แก้ปัญหา หรือมีไม่ อย่างไร สรุปกระบวนการเป็นเช่นไร มติว่าอย่างไร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการเขียนรายงานการประชุมนั้นเพื่อที่จะสรุปรายละเอียดของเนื้อหาในการประชุม ทั้งหมดอย่างชัดเจน ถูกต้อง และแม่นยำในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้อ้างอิงได้ในทางปฏิบัติ และการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรนั่นเอง

รายงานการประชุมจะมีรูปแบบในการเขียนอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ รายงานการประชุมแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ รายงานการประชุมอย่างเป็นทางการนั้นจะมีรายละเอียดที่มากกว่าอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งคำศัพท์ที่ได้เลือกใช้ยังมีความเป็นทางการ และยิ่งถือเป็นศัพท์เฉพาะทางอีกด้วย รายงานการประชุมอย่างไม่เป็นทางการนั้น จะมีแนวทางเขียนที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความเป็นทางการ น้อยกว่าตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 กำหนดโดยกรอกรายละเอียดต่างๆ ในรายงานการประชุม ดังนี้

รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น

ครั้งที่ให้ลงครั้งที่ประชุม

วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ประชุม

ณ ให้ลงสถานที่ประชุม

ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ใน กรณีที่มีผู้มาประชุมแทน ให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มา ประชุม พร้อมทั้งบอกเหตุผล (ถ้ามี)

ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้ เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

ผู้จดยางานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยางานการประชุมครั้งนั้น โดยให้อยู่ด้านซ้ายมือ และ ผู้ตรวจรายงานการประชุมให้ลงชื่อด้านขวามือ

สำหรับการจดยางานการประชุม อาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

1. จดยางานละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าประชุม พร้อมด้วยมติ
2. จดแบบย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญของผู้เข้าร่วมประชุม พร้อมด้วยมติ
3. จดแต่เหตุผลกับมติของที่ประชุม

บทที่ 6 งานเลขานุการ

งานเลขานุการ

เลขานุการ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ปัจจุบันในสังคมยุคใหม่ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการจำเป็นต้องปรับและ พัฒนาให้สอดคล้องตามไปด้วย เพื่อทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้ช่วยนักบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จนเกิดประสิทธิผลที่เด่นชัด และสามารถนับได้ว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนในการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในองค์กร และนอกองค์กร บางครั้งเลขานุการเป็นเสมือนคู่คิดและร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญๆ ด้วย ดังคำกล่าว “การเสียเลขานุการไปเท่ากับการเสียแขนขาไปทีเดียว”

ลักษณะเลขานุการที่ดี

จะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ มีความจำดี มีความซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบปฏิบัติงาน ได้รวดเร็ว มีปฏิภาณไหวพริบและการตัดสินใจดี รู้จักลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี และที่สำคัญคือเลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ดี

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการโดยทั่วไป

1. การรับหนังสือเข้าจากภายนอกและภายใน

- 1) การตรวจเช็คหนังสือในระบบ e-Document ที่ส่งถึงผู้บริหารว่าท่านได้ดำเนินการสั่งการแล้วหรือยัง หรือหากเป็นเรื่องที่หน่วยงานแจ้งเพื่อทราบ ให้แจ้งให้ผู้บริหารทราบ

2. การรับหนังสือออกภายนอกและภายใน

- 1) การจำแนกหนังสือที่รับจากงานสารบรรณ พร้อมทั้งจำแนกประเภทของหนังสือ เป็น 2 ประเภท คือ หนังสือออกภายนอก และหนังสือส่งภายใน

- 2) ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือออกภายนอกและภายใน หากพบข้อผิดพลาด ก็จะแจ้งให้งานสารบรรณดำเนินการแก้ไขและนำเสนออีกครั้ง

- 3) เสนอหนังสือต่อผู้บริหาร พร้อมทั้งบันทึกข้อความแบบย่อ ว่ามีจำนวนกี่เรื่อง และ เรื่องไหนที่จะต้องดำเนินการโดยด่วน

- 4) รับและบันทึกหนังสือออกจากผู้บริหารเพื่อจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน (เฉพาะเรื่องที่สำคัญ)

- 5) ส่งคืนงานสารบรรณเพื่อดำเนินการต่อไป

3.การเขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่างๆ การเรียนการสอน รวมทั้งเอกสารส่วนตัว และตามคำสั่งของผู้บริหาร

การเขียนจดหมายโต้ตอบ และพิมพ์งานต่างๆ การเรียนการสอน รวมทั้งเอกสารส่วนตัว และตามคำสั่งของผู้บริหาร เช่น โต้ตอบจดหมาย จัดทำ PowerPoint งานสอน และจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำสั่งแนะนำของผู้บริหารและนำเสนออีกครั้ง พร้อมทั้งนำส่งและถ่ายเอกสารตามจำนวนที่กำหนด และบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน และจัดเก็บตามแฟ้ม

4.ช่วยเตรียมการเดินทางไปร่วมประชุม สัมมนาต่างๆ และทำบันทึกการเดินทางให้ผู้บริหาร

ในกรณีที่ผู้บริหารมีธุระจะต้องไปติดต่อกิจการหรือต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น ประชุม เลขานุการจะเป็นผู้ส่งจองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรมที่หัวหน้าจะพัก รถรับ-ส่ง ยังสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งเตรียมของที่ระลึกในกรณีที่ต้องใช้ และเตรียมเอกสารที่จำเป็นให้แก่ผู้บริหาร และบันทึกข้อมูลไว้ เป็นหลักฐานด้วยการโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก การนัดหมายแขก การโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอกตามคำสั่งหัวหน้า พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐานและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

5.การรับโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกที่ติดต่อมายังผู้บริหาร พร้อมทั้งสอบถาม รายละเอียดว่า ผู้พูดคือใคร ติดต่ออะไร และขอเบอร์ติดต่อไว้ ในกรณีที่ท่านไม่อยู่ จะบันทึกไว้เป็น หลักฐานและแจ้งให้หัวหน้าทราบตามแบบฟอร์มที่ได้จัดทำขึ้น

แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

ข้อความถึง.....
 จาก.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

<input type="checkbox"/> โทรมาหา <input type="checkbox"/> จะโทรมาใหม่ <input type="checkbox"/> โปรดโทรกลับ	<input type="checkbox"/> มาขอพบ <input type="checkbox"/> ได้ฝากข้อความไว้ <input type="checkbox"/>	
ผู้รับเรื่อง	วันที่	เวลา

6. การจัดทำตารางการนัดหมายและเตือนการนัดหมาย

การนัดหมายนั้นทำได้หลายวิธี เช่น การนัดหมายด้วยวาจา การนัดหมายทางโทรศัพท์ การนัดหมายโดยใช้จดหมายติดต่อ ทุกครั้งที่เลขานุการทำการ นัดหมายจะเป็นไปตามความต้องการของ หัวหน้าทุกครั้ง เลขานุการจะแจ้งให้ผู้บริหารทราบว่าได้ทำการนัดหมายกับบุคคล วัน เวลาใด เพื่อให้ผู้บริหาร ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนแล้วจะได้ไม่เกิดการซ้ำซ้อนกัน การนัดหมายทุกครั้ง เลขานุการจะทำบันทึกการ นัดหมายตามแบบฟอร์มที่ได้จัดทำไว้ เพื่อเตือนความจำทั้งเลขานุการและผู้บริหาร และการนัดหมายถ้า เกิดมีความจำเป็นต้องยกเลิก เลขานุการจะรีบแจ้งการเลิกนัดก่อนถึงวัน เวลาที่นัด และเสนอแนะการนัดใน วัน เวลาต่อมา

แบบฟอร์มการบันทึกการนัดหมาย

บันทึกการนัดหมายวันที่.....

เวลา	รายการนัด

7. การต้อนรับแขกและผู้มาติดต่อหัวหน้า

เลขานุการจะเชิญให้แขกนั่งในห้องพักที่จัดไว้หรือโต๊ะรับแขก หาน้ำให้ดื่ม หากหนังสือให้อ่าน หากแขกที่นัดหมายไว้มาถึงสำนักงานและถึงเวลานัดแล้ว แต่ผู้บริหารกำลังมีแขกอยู่หรือติดธุระอยู่ เลขานุการจะแจ้งให้แขกทราบ เพื่อรอเวลาเข้าพบหัวหน้า หากแขกต้องรอนานเลขานุการจะแจ้งให้แขก ทราบ กล่าวขอโทษที่ทำให้เขาต้องรอ และบอกเวลาที่ต้องล่าช้าไปอีกโดยประมาณ แขกจะตัดสินใจว่าเขา จะนัดใหม่หรือจะรออยู่ต่อไป หลังจากนั้นจะบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐานว่า แขกที่มาติดต่อชื่ออะไร เบอร์ โทรศัพท์ติดต่อ หรือชื่อนามบัตร ต้มเครื่องดื่มอะไร

8. การดูแลความเรียบร้อยของห้องหัวหน้า

เลขานุการจะดูความเรียบร้อยของห้องผู้บริหารว่ามีฝุ่น ขยะ สกปรก อุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงาน หากมีไม่เพียงพอหรือชำรุด จะประสานงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

9. การเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบ

เลขานุการจะจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ หากต้องการค้นหาเรื่องใดก็ตามจะต้องหาได้ อย่างรวดเร็วและรวบรวมเรื่องเป็นหมวดหมู่ ประหยัดเวลาในการเก็บค้น การเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บ ได้หลายวิธี เช่น ตามพยัญชนะ ตามตัวเลข หรือตามเรื่อง

สำหรับแฟ้มหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัว เลขานุการจะปรึกษากับผู้บริหารว่าจะเขียน หรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร หรือเราจะเสนอว่าควรจะใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้กันระหว่างเลขานุการกับ ผู้บริหารจะได้ค้นเรื่องได้ถูกต้อง

10. ช่วยดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหาร เช่น

- การเตรียมห้องประชุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม (ทั้งก่อนและหลังประชุม)
- การจัดระเบียบวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม
- การเชิญประชุม
- การจกรายงานการประชุม