

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานสารบรรณ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

จากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่า เกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

๑. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา – คิด – ร่าง เขียน ตรวจร่าง – พิมพ์ ทาน สำเนา – เสนอ – ลงนาม)
๒. การส่ง (ตรวจสอบ – ลงทะเบียน – ลงวันเดือนปี – บรรจุซอง – นำส่ง)
๓. การรับ (ตรวจ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)
๔. การเก็บ รักษา และการยืม
๕. การทำลาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ชนิดของหนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือภายใน
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ชั้นความเร่งด่วน หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๓. ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

➤ การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

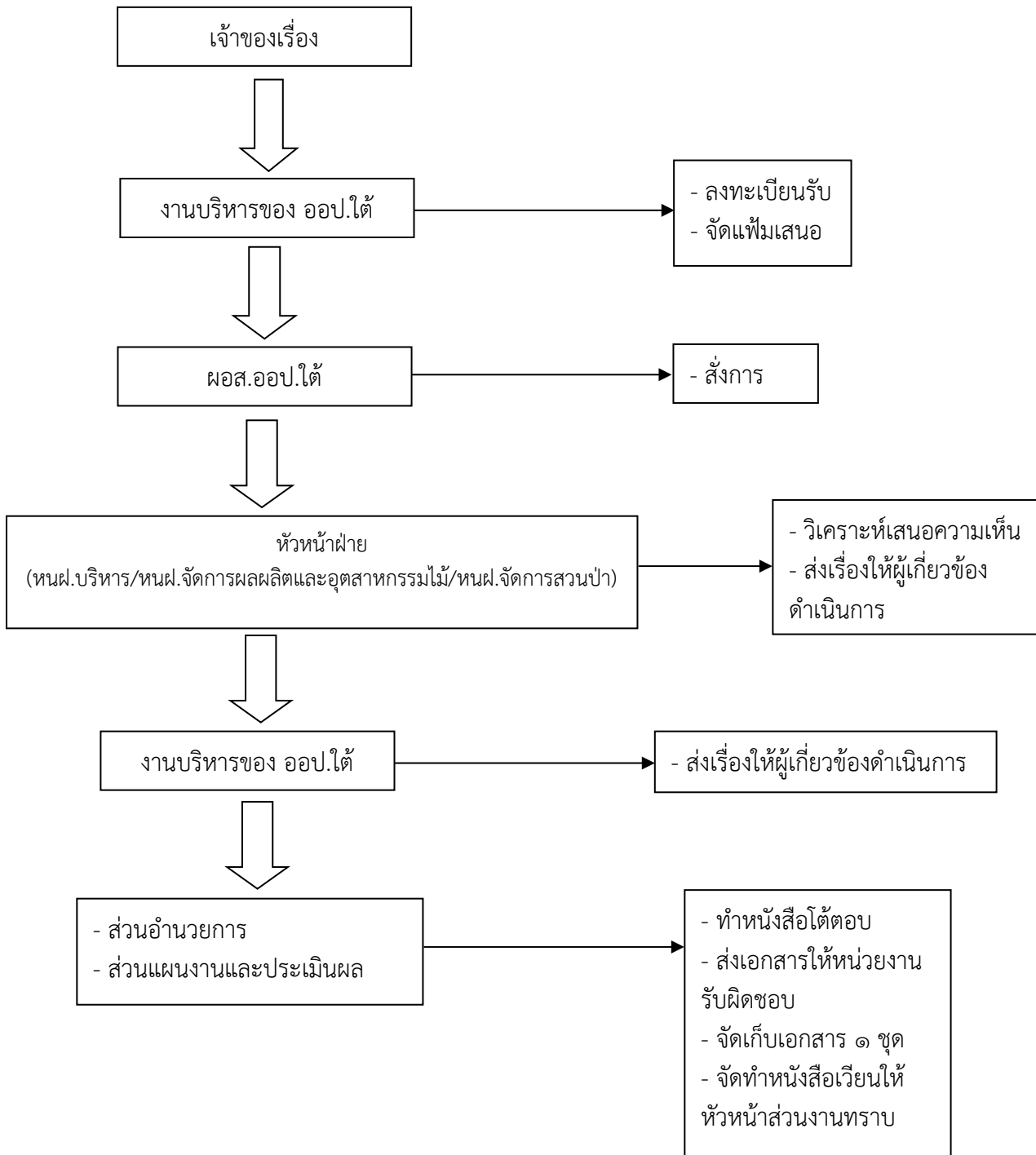
๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
๒. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้น
๓. ลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ โดยแยกเป็นทะเบียนรับภายใน และทะเบียนรับภายนอก
๔. ลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Agency)

➤ การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการในชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ

การเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ แล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง

แผนผังขั้นตอนการรับและเสนอหนังสือ (อป.ได้)



➤ การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี ๒ ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

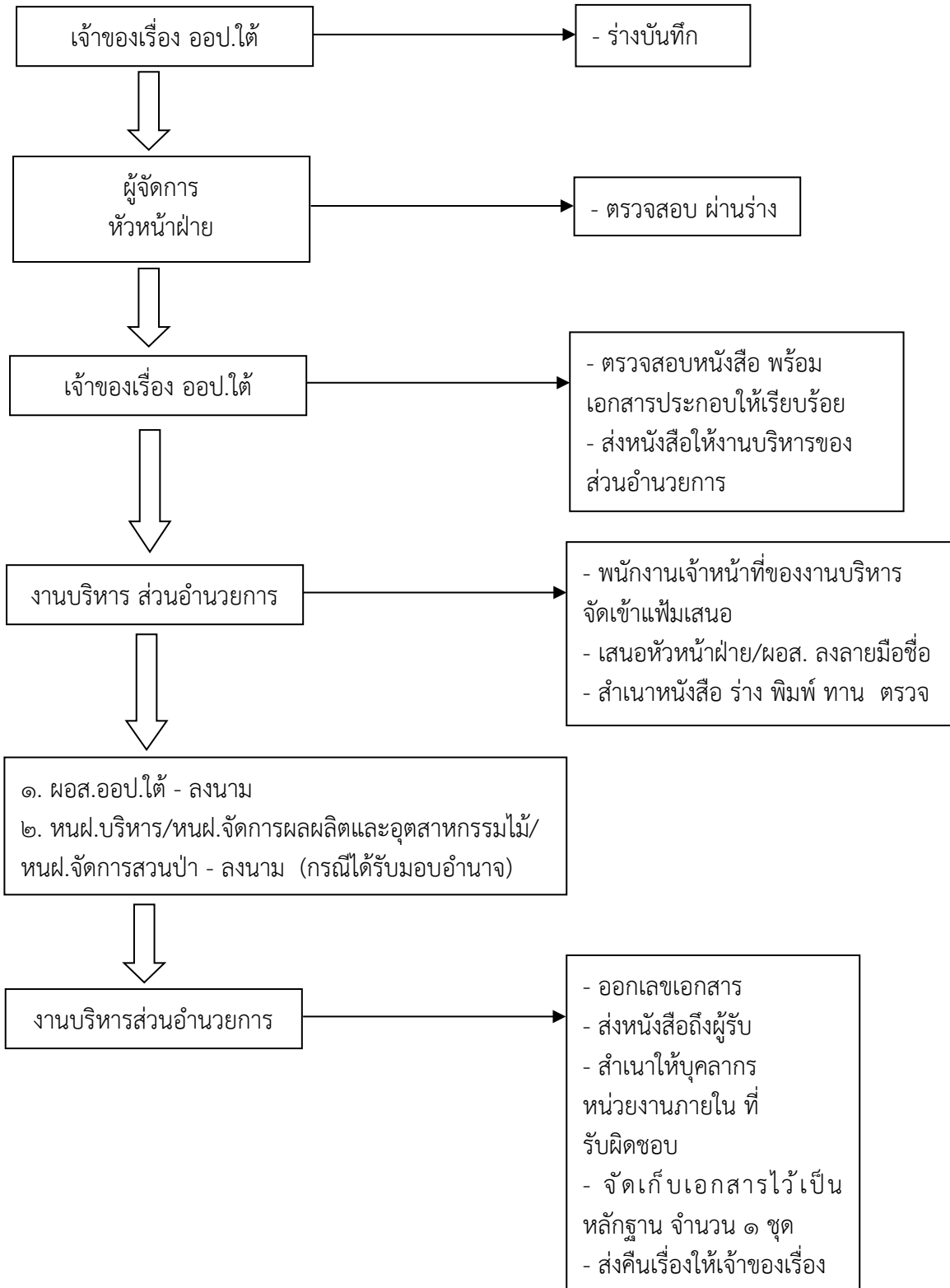
๑. หนังสือส่งภายนอก

- ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือ
- บรรจุซองแล้วปิดผนึก จำหน่ายซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน

๒. หนังสือส่งภายใน

- ให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือหรือบันทึก
- บรรจุซองแล้วปิดผนึก จำหน่ายซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน

ขั้นตอนการส่งหนังสือ



➤ การเขียนหนังสือราชการ

การบันทึกและร่างหนังสือ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติหลายประการ ซึ่งจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดังนี้

๑. การบันทึกเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา มี ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑.๑ บันทึกย่อเรื่อง คือ การเรียบเรียงข้อความโดยเก็บแต่ประเด็นสำคัญ ๆ แต่ให้เข้าใจในเนื้อเรื่องครบถ้วน ที่จะส่งงานโดยไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับใดมีข้อความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่อาจย่อลงให้สั้นได้อีก ก็เสนอให้พิจารณาได้เลย แต่ควรขีดเส้นใต้เฉพาะที่ข้อความสำคัญนั้น ๆ ไว้ด้วย ก่อนบันทึกย่อเรื่อง ผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องราวให้ละเอียดเสียก่อน แล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้น ๆ อาจไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความตามหนังสือแต่ควรเรียบเรียงข้อความใหม่ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

๑.๒ บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบพบเห็นหรือสำรวจสืบสวนได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาควรเขียนให้สั้น พิจารณาเฉพาะข้อความที่จำเป็นต้องรายงาน แต่ถ้าเป็นการรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

๑.๓ บันทึกความเห็น คือ การเขียนข้อความแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนที่มีเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอ เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา อาจบันทึกต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบันทึกต่อท้ายย่อเรื่อง ถ้าเป็นเรื่องที่สั่งการได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นไว้ด้วยว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลหรือมีข้อดีข้อเสียอย่างไร และถ้ามีการอ้างกฎหมายและระเบียบใดก็ควรจัดนำเสนอประกอบเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ตัวอย่างการใช้คำเสนอความเห็นในตอนท้าย ของบันทึกย่อเรื่อง เช่น

“เพื่อโปรดทราบ”

“เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้.....ทราบด้วย”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ”

“เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต”

“เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม”

“เพื่อโปรดสั่งการให้ถือปฏิบัติต่อไป”

“เพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุญาต

๒. ลงนาม”

ฯลฯ

๑.๔ บันทึกติดต่อและสั่งการ คือ การเขียนข้อความติดต่อภายใน ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกันหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

การร่างหนังสือ มีความสำคัญอย่างมากเช่นกันในการปฏิบัติงานสารบรรณ การเขียนหนังสือบางฉบับที่มีข้อความไม่ซับซ้อนมากนัก อาจไม่จำเป็นต้องร่างก่อนก็ได้ ได้แก่ หนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ จนเหมือนเป็นแบบฉบับในการใช้ถ้อยคำอยู่แล้ว เช่น หนังสือนำส่งเอกสารและหนังสือตอบรับเอกสาร เป็นต้น แต่ถ้าเป็นหนังสือในลักษณะโต้ตอบราชการ หากมีโอกาสได้ร่างหนังสือนั้นก่อน ก็จะได้หนังสือราชการที่มีข้อความเหมาะสม รัดกุม โดยหลักการร่างหนังสือ มีดังนี้

๑. ต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวนั้นมาก่อน โดยต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิม ซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าใจประเด็นต่างๆ อย่างชัดเจน

๒. ให้ขึ้นต้นด้วยข้อความที่เป็นเหตุก่อน ต่อด้วยข้อความที่เป็นความประสงค์ หรือข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อ ควรแยกไว้เป็นข้อๆ

ตัวอย่างการขึ้นต้นข้อความที่เป็นเหตุ ซึ่งนิยมใช้กันโดยทั่วไป คือ

“ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(ให้ย่อความหนังสือที่อ้างถึงเฉพาะประเด็นสำคัญ)

.....ความแจ้งแล้วนั้น / ความละเอียดทราบแล้วนั้น” หรือ

“ตามที่.....

..... นั้น”

๓. ข้อความใดอ้างอิงถึงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องระบุให้ชัดเจน เช่น “ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖” เป็นต้น

➤ **ขั้นตอนการจัดประชุม**

ขั้นตอนการจัดประชุม แบ่งได้เป็น ๓ ระยะ ดังนี้

๑. ขั้นตอนก่อนการประชุม

๑.๑ จัดระเบียบวาระการประชุม

๑.๒ ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบ วัน เวลา ของผู้ร่วมประชุมที่ว่างตรงกัน รวมทั้งจัดห้องประชุม (กรณีจำเป็นต้องประชุมทางไกลต้องตรวจสอบห้องประชุมและระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) พร้อมจัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก กรณีระบบประชุมทางไกลเกิดขัดข้องในระหว่างการประชุม)

๑.๓ จัดทำบันทึก/หนังสือเชิญประชุม โดยระบุวัน เวลา สถานที่ประชุม พร้อมทั้งระเบียบวาระการประชุม

๑.๔ จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าอาหารกลางวัน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของผู้ร่วมประชุม ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นต้น (ถ้ามี)

๒. ขั้นตอนวันประชุม

๒.๑ ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อยืนยันเวลา และสถานที่กับผู้ร่วมประชุม

๒.๒ อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนของผู้ร่วมประชุม

๒.๓ ดูแลการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งอาหารกลางวัน (ถ้ามี)

๓. ขั้นตอนหลังการประชุม

๓.๑ จัดทำรายงานการประชุม พร้อมแจ้งผู้ร่วมประชุมเพื่อพิจารณารับรองรายงานการประชุม

๓.๒ เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

➤ การจัดระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระการประชุม คือ การกำหนดเรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณาตามลำดับ ซึ่งจะกำหนดล่วงหน้าก่อนการประชุมแต่ละครั้ง

รูปแบบวาระการประชุม อาจกำหนดได้ดังนี้

| | |
|-----------|--------------------------------|
| วาระที่ ๑ | เรื่องแจ้งให้ทราบ |
| วาระที่ ๒ | รับรองรายงานการประชุมครั้งก่อน |
| วาระที่ ๓ | เรื่องสืบเนื่อง |
| วาระที่ ๔ | เรื่องเพื่อพิจารณา |
| วาระที่ ๕ | เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี) |

➤ การจัดทำรายงานการประชุม

รายงานการประชุม หมายถึง รายงานซึ่งจดบันทึกเกี่ยวกับการลงความเห็น และการอภิปรายของสมาชิกในที่ประชุม รวมถึงมติ และแนวความคิดที่ตัดสินใจในที่ประชุมนั้นๆ โดยจะมีเลขานุการเป็นผู้ทำหน้าที่สำคัญในการจดบันทึก รายงานการประชุมนั้นจะจดบันทึกและเขียนเรียบเรียงรายละเอียดที่ได้อภิปรายในที่ประชุมออกมาในรูปแบบของรายงาน โดยเรียงลำดับหัวข้อตามระเบียบวาระของการประชุมที่ได้กำหนดไว้ การบันทึกนั้นจะต้องครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญในการอภิปรายและที่ประชุมอย่างละเอียดและชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ใครเสนอแนวคิดอะไร อย่างไร การตัดสินใจเป็นอย่างไร มีแนวทางแก้ปัญหหรือไม่ อย่างไร สรุปกระบวนการเป็นเช่นไร มติว่าอย่างไร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการเขียนรายงานการประชุมนี้ เพื่อที่จะสรุปรายละเอียดของเนื้อหาในการประชุมทั้งหมดอย่างชัดเจน ถูกต้อง และแม่นยำในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้อ้างอิงได้ในทางปฏิบัติ และการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรนั่นเอง

รายงานการประชุมจะมีรูปแบบในการเขียนอยู่ ๒ แบบด้วยกัน คือ รายงานการประชุมแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ รายงานการประชุมอย่างเป็นทางการนั้น จะมีรายละเอียดที่มากกว่าอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้ง คำศัพท์ที่ได้เลือกใช้ยังมีความเป็นทางการ และยังถือเป็นศัพท์เฉพาะทางอีกด้วย รายงานการประชุมอย่างไม่เป็นทางการนั้น จะมีแนวทางเขียนที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความเป็นทางการน้อยกว่า

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ กำหนดโดยกรอกรายละเอียดต่างๆ ในรายงานการประชุม ดังนี้

- รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น
- ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม
- เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ประชุม

- ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม
- ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและ/หรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทน ให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด
- ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและ/หรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)
- ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและ/หรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)
- เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม
- ผู้จัดรายการการประชุม ให้ลงชื่อผู้จัดรายการประชุมครั้งนั้น

การจดยางานการประชุมอาจทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๑. จดละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าประชุม พร้อมด้วยมติ
๒. จดย่อคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญของผู้เข้าประชุม พร้อมด้วยมติ
๓. จดแต่เหตุผลกับมติของที่ประชุม

แผนผัง ขั้นตอนการจัดประชุม

