

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ

งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในกลุ่มนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือราชการ และเอกสารอื่น ๆ การลงทะเบียน แยกประเภท การจัดทำหนังสือราชการ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บ พิมพ์ คัดสำเนา ค้นหา และติดตามเรื่อง รวบรวมเอกสารหลักฐาน ข้อมูล และสถิติของกลุ่ม การจัดทำทะเบียน การดูแลรักษาพัสดุ การอำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุม การประชาสัมพันธ์ การประสานภายใน และภายนอกกลุ่ม การจัดทำรายงานของกลุ่ม งานบริการต่าง ๆ และงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

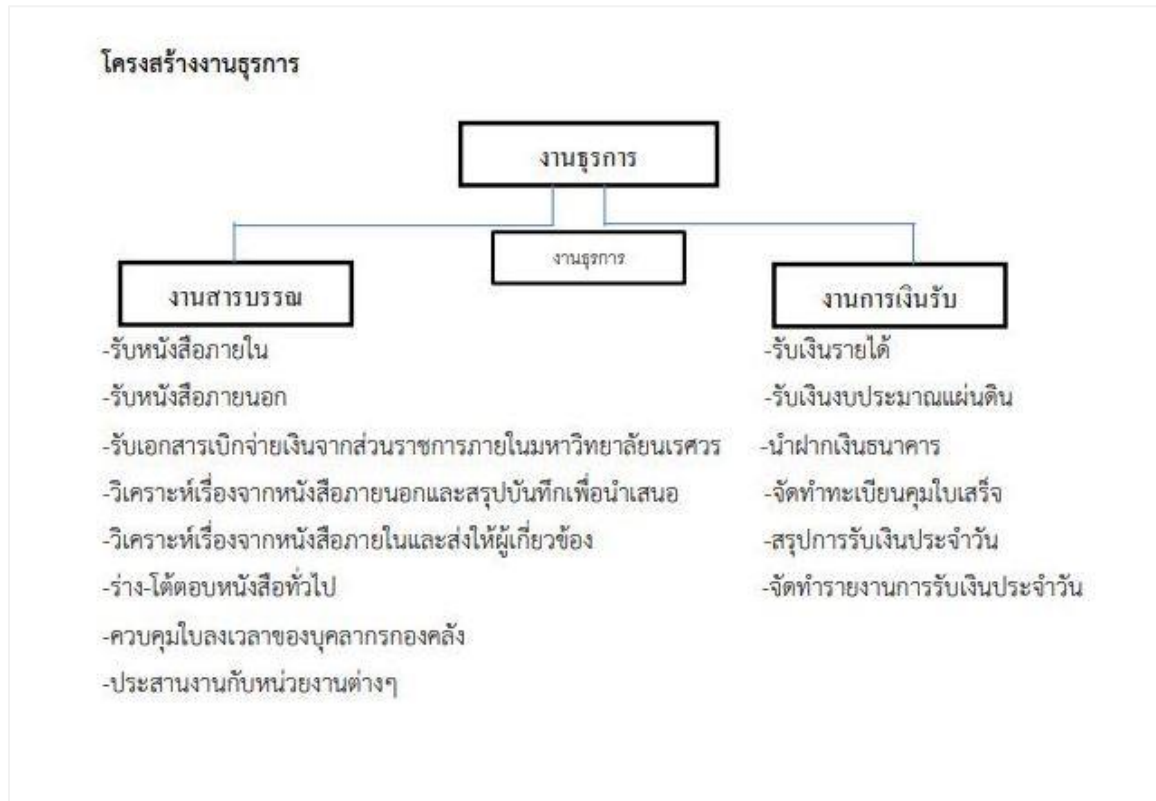
การปฏิบัติงานธุรการในหน่วยงานนั้นอาจมีส่วนที่คาบเกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่บ้าน แต่ งานสารบรรณเป็นส่วนหนึ่งงานธุรการในหน่วยงาน การดำเนินงานธุรการในหน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

1. ให้กลุ่มอำนวยความสะดวกเป็นศูนย์กลางการบริหารงานเอกสารราชการ เพราะกลุ่มอำนวยความสะดวกจะเป็นศูนย์กลางของหนังสือราชการทุกเรื่อง ในหน่วยงานของกลุ่มต่าง ๆ ควรมีผู้รับผิดชอบหนังสือราชการ
 2. จัดให้มีการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ ในเรื่องเทคนิคการปฏิบัติในเรื่อง การรับ - ส่ง การจัดทำ การเก็บรักษา การยืม การทำลายหนังสือราชการ
 3. กลุ่มอำนวยความสะดวกเป็นศูนย์ประสานงานด้านหนังสือราชการ งานธุรการของกลุ่มงาน ทุกกลุ่ม
 4. ควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการจะเกิดความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ง่าย
 5. ควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- ขั้น การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงานมีรายละเอียดกระบวนการดำเนินการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ

1. คัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับ ตามสายงาน แล้วให้หัวหน้างานบันทึกให้ความเห็นแล้วจึงเสนอ ตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา
2. การรับหนังสือภายใน เมื่อได้รับหนังสือแล้วให้งานธุรการปฏิบัติตามที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม
3. ต้นเรื่องส่งเอกสารที่งานธุรการ
4. ธุรการตรวจความเรียบร้อยของเอกสาร
5. ถ้าเรื่องไม่เรียบร้อยหรือเอกสารไม่ครบให้กลับไปแก้ไขก่อนแล้วจึงมาส่งใหม่
6. งานธุรการรับเรื่องเสนอตามงานต่าง ๆ
7. งานธุรการผ่านเรื่องเพื่อเสนอ มี 2 กรณี ได้แก่ - เรื่องแก้ไขให้คืนเอกสารให้แก่ต้นเรื่อง - เรื่องที่ยังไม่สิ้นสุดให้เสนอตามลำดับชั้น
8. เสนอแฟ้มต่องานฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - งานธุรการ - งานการเงิน - งานฝึกอบรม - งานพัสดุ
9. เรื่องที่ยังไม่สิ้นสุดให้ดำเนินการต่อไป จนกว่าจะสิ้นสุดการดำเนินงาน

แผนผังโครงสร้างงานธุรการ



แนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณในหน่วยงานทั่วไปมักแบ่งเป็นการรับเอกสาร การส่งเอกสาร การเสนอหนังสือ การลงชื่อแทน

การรับเอกสาร

1. การรับเอกสารด้วยระบบออนไลน์

1.1 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

1.2 ระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) ของหน่วยงาน (ถ้ามี)

2. รับเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
3. รับเอกสารทางไปรษณีย์
4. รับเอกสารทางเครื่องโทรสาร (FAX)
5. ออกเลขรับในทะเบียนหนังสือรับ

การส่งเอกสาร

1. ส่งเอกสารด้วยระบบออนไลน์
 - 1.1 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
 - 1.2 ระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) ของหน่วยงาน (ถ้ามี)
2. รับเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
3. รับเอกสารทางไปรษณีย์
4. รับเอกสารทางเครื่องโทรสาร (FAX)
5. ออกเลขรับในทะเบียนหนังสือรับ

การเสนอหนังสือ

1. เรื่องที่รายงานเพื่อทราบและไม่มีเอกสารแนบคืนเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน ให้รายงานตรงไปที่ทุกคนโดยไม่ต้องเสนอผ่านผู้อำนวยการศูนย์ฯ และไม่ต้องลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้แยกปฏิบัติโดยเร็วและรีบเสนอขึ้นไปทันที โดยส่งทาง E-mail ได้
2. เรื่องที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ลงชื่อ และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน ให้ลงทะเบียนรับ-ส่ง เอกสารเมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้ว ให้ส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการทันที

การส่งและการรับ

1. การส่งข้อมูลข่าวสารลับออกนอกบริเวณหน่วยงาน ต้องบรรจุซองหรือภาชนะที่ปิดแสงสองชั้นอย่าง มั่นคง
2. บนซองหรือภาชนะนั้นชั้นในให้จำหน่ายระบุเลขที่หนังสือส่งชื่อและตำแหน่งผู้รับและหน่วยงานผู้ ส่ง พร้อมทั้งแสดงเครื่องหมายแสดงชั้นความลับทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
3. บนซองหรือภาชนะนั้นชั้นนอกให้จำหน่ายระบุข้อความเช่นเดียวกับซองหรือภาชนะชั้นใน แต่ไม่ต้อง ตีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับใดๆ
4. ห้ามระบุชั้นความลับและชื่อเรื่องไว้ในใบตอบรับ แต่ให้ระบุเลขที่หนังสือ ส่ง วัน เดือน ปี จำนวนหน้าและหมายเลขฉบับไว้ในใบตอบรับดังกล่าว และเก็บรักษาไว้จนกว่าจะได้รับคืนหรือยกเลิกชั้นความลับ หรือทำลายข้อมูล ข่าวสารลับนั้นแล้ว
5. ในกรณีเจ้าหน้าที่สารบรรณทราบว่าข้อมูลข่าวสารที่รับไว้เป็นข้อมูลข่าวสารลับ ให้รีบส่งข้อมูลข่าวสารลับ ดังกล่าวให้แก่นายทะเบียนข่าวสารลับ
6. ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลงชื่อในใบตอบรับแล้วคืนใบตอบรับนั้นแก่ผู้มาส่งหรือจัดส่งใบตอบ รับคืน แก่หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้นำส่ง และลงทะเบียนข้อมูลสารลับก่อนที่จะดำเนินการอย่างอื่น

การลงชื่อแทน

1. ผู้ลงชื่อแทนจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน รักษา ราชการ แทน หรือรักษาการในตำแหน่งตามที่กฎหมายกำหนด
2. ในกรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนด ให้ใช้คำว่าแทน แล้วให้ลงนามตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ ต่อท้ายคำดังกล่าว
3. ปฏิบัติราชการแทน ใช้ในกรณีผู้ดำรงตำแหน่งนั้นมอบอ านาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติ ราชการแทนโดยทำเป็นหนังสือ
4. รักษาราชการแทน ใช้ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้
5. รักษาการในตำแหน่ง ใช้ในกรณีตำแหน่งข้าราชการว่างลง หรือผู้ดำรงตำแหน่งไม่สามารถ ปฏิบัติราชการได้

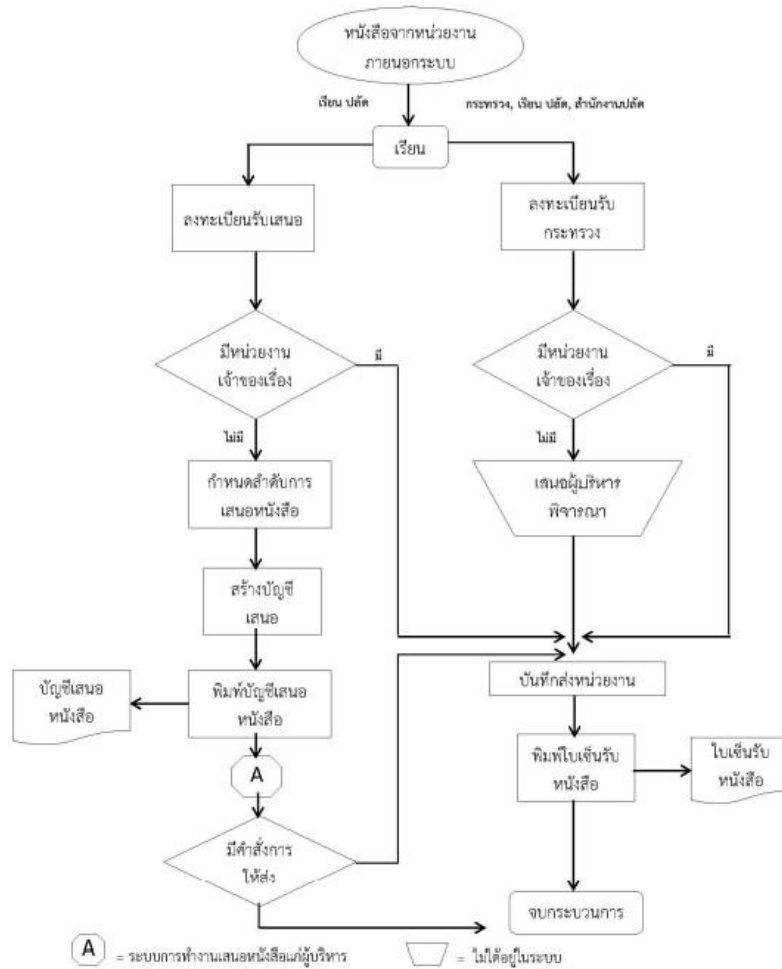
ความหมายของงานสารบรรณ

ตามระเบียบข้อ 6 งานสารบรรณ หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ในทางปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง “การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัด ทำสำเนาส่งหรือสื่อข้อความรับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย”

คำศัพท์ที่มักใช้ในงานธุรการและงานสารบรรณ

1. ระเบียบ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และฉบับอื่น ๆ ที่มีการปรับปรุงตามลำดับ ระเบียบฯ ล่าสุดคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2564
2. หนังสือ หมายถึงเอกสารต่าง ๆ ที่ราชการจัดทำขึ้น รวมทั้งเอกสารที่บุคคลภายนอกส่งมายังหน่วยราชการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับไว้ก็ถือเป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่ง
3. หนังสือราชการ หมายถึงเอกสารที่เป็นหลักฐานของทางราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
4. การวิเคราะห์หนังสือ หมายถึง การกลั่นกรองเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ
5. การเกษียณหนังสือ หมายถึง การเขียนความเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการวินิจฉัย สั่งการ เพื่อให้ผู้รับหนังสือได้เข้าใจวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัด
7. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนหรือบุคคลภายนอก

แผนผังลำดับการปฏิบัติงานสารบรรณ



ประวัติโดยย่อของงานสารบรรณ

พ.ศ. 2496 จัดร่างระเบียบงานสารบรรณเป็นครั้งแรก โดยมีพลเรือเอกหลวงชลธาร พฤติไกร เป็นประธานคณะกรรมการ แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนแรก ว่าด้วยการรับเสนอ ส่งและระบบการเก็บคืน ประกาศใช้เมื่อ 1 มกราคม 2497

ตอนสอง ว่าด้วยแบบหนังสือในราชการ และมาตรฐานกระดาษ แบบพิมพ์ประกาศใช้เมื่อ 1 มกราคม 2497

ตอนสาม ว่าด้วยหลักงานสารบรรณทั่วไป ระบบการเก็บต้นแบบดัชนีการออกแบบบัตรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อหาตัวเลขสถิติและการเขียนกราฟ ซึ่งคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ เมื่อ 3 มกราคม 2498

พ.ศ. 2502 ได้มีการปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2497 และ พ.ศ. 2498 โดย คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อ 24 ธันวาคม 2506 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2507

หน้าที่ของงานสารบรรณ

1. เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือราชการของผู้บริหารที่หน่วยงานต่างๆ ทั้งจากบุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงข้อมูลการมอบหมายงาน ให้กับผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละเรื่องที่มีการเก็บข้อมูล
2. ควบคุม ดูแล ติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิงประกอบการบริหารงาน
3. คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบโดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด
4. ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ระบบงานเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
5. รับ – ส่ง หนังสือราชการ และนำแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบโดยเร็ว

หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สารบรรณ

1. รับ- ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณ
2. ลงทะเบียนรับหนังสือราชการ/ บันทึก
3. นำเสนอผู้ที่ได้รับมอบหมาย
4. นำเสนอรับ - ส่งผู้บริหาร
5. จัดทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ให้บริการแก่หน่วยงาน / บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของงานสารบรรณ

1. เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่นๆ ของหน่วยงาน
2. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
3. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ
4. เป็นหลักฐานราชการมีคุณค่า
5. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

สรุป

งานธุรการคือ งานเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน การดำเนินเอกสาร รวมถึงการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน ส่วนงานสารบรรณคืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการทั้งหมด ตั้งแต่การจัดทำ การร่าง พิมพ์ โต้ตอบ การรับ การส่ง การยืม คืน การเก็บรักษา ไปจนถึงการทำลายหนังสือราชการ ดังนั้นงานสารบรรณจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการเท่านั้น งานสารบรรณนับเป็นกลไกสำคัญของการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน ไม่สามารถขาดหน่วยงานธุรการและงานสารบรรณได้

งานสารบรรณนั้นจะอ้างอิงจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีต้นกำเนิดตั้งแต่ช่วงปีพุทธศักราช 2500 และมีการพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาในระเบียบฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นิยมใช้กันคือฉบับ พ.ศ. 2526 หลังจากนั้นก็มีการปรับปรุงเนื้อหาอีกหลายฉบับ ซึ่งฉบับล่าสุดคือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับปีพ.ศ.2564

ความสำคัญของงานสารบรรณ คือ ใช้เป็นหลักฐานในทางราชการ ใช้ติดต่อประสานงานและใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานราชการด้วย ส่วนผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องมีทักษะทางภาษาไทย โดยเฉพาะการอ่านตีความและการสรุปความ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจระบบงานสารบรรณ สามารถลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของงานได้ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีความละเอียดรอบคอบ