

บทที่ 2

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

การวิเคราะห์งานในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการศึกษาระบบงานและศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานที่ดำเนินอยู่ เพื่อทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบงานในด้านต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศสำหรับงานระเบียบเอกสารสำนักงานเลขานุการ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจระบบงานมากขึ้นและสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 การร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นการเรียบเรียงข้อความขึ้นต้น เพื่อตรวจแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม ทั้งทางด้านเนื้อหา รูปแบบให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ก่อนจัดทำเป็นต้นฉบับต่อไป หนังสือที่จัดทำบ่อยๆในงานประจำปกติอาจไม่จำเป็นต้องจัดทำร่างหรือบางหน่วยงานจัดทำเป็นแบบพิมพ์ไว้กรอกข้อความ โดยในการร่างหนังสือผู้ร่างจะต้องทราบว่าข้อความที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับจะมีลักษณะเป็นหนังสือชนิดใด ถ้าเป็นส่วนราชการ หนังสือราชการแต่ละชนิดจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้แต่ละแบบแตกต่างกัน

2.2 ประเภทหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้ให้คำอธิบายหนังสือราชการแต่ละชนิดตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้และการจัดทำหรือแบบหนังสือราชการแต่ละชนิดดังนี้

1) หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ 2 ท้ายระเบียบ

3) หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไปโดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 5 ท้ายระเบียบ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 7 ท้ายระเบียบ

แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจกรรมของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ ให้ทราบ

6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่ทุกหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจงใช้กระดาศตราครุฑ

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

การบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกระบุค่าขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปีกำกับได้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปี กำกับเท่านั้น

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วยหรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

2.3 การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกซึ่งมีมาถึงบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การในเรื่องราชการหรือกิจการขององค์การ ที่มีใช้เรื่องส่วนตัว การรับหนังสือสำหรับส่วนราชการมีขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานกำหนดเป็นระเบียบไว้ชัดเจน สำหรับเอกชนอาจใช้แนวปฏิบัติของราชการหรืออิงระเบียบโดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

สำหรับหนังสือด่วน เป็นหนังสือที่ปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ซึ่งส่วนราชการกำหนดไว้ 3 ประเภทคือ

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

ส่วนหนังสือที่ระบุค่าว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ หมายถึงให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

ในกรณีที่ได้รับหนังสือ “ด่วนที่สุด” “ด่วนมาก” “ด่วน” และ “ด่วนภายในเวลาที่กำหนด” ถ้าได้รับพร้อมกันควรพิจารณา “หนังสือด่วนภายในเวลาที่กำหนด” ก่อนเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติภารกิจได้ในเวลาที่กำหนดต่อจากนั้นจึงปฏิบัติหนังสือ “ด่วนที่สุด” “ด่วนมาก” “ด่วน” และหนังสือธรรมดา

สำหรับเรื่องราชการที่ดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทัน จะส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ

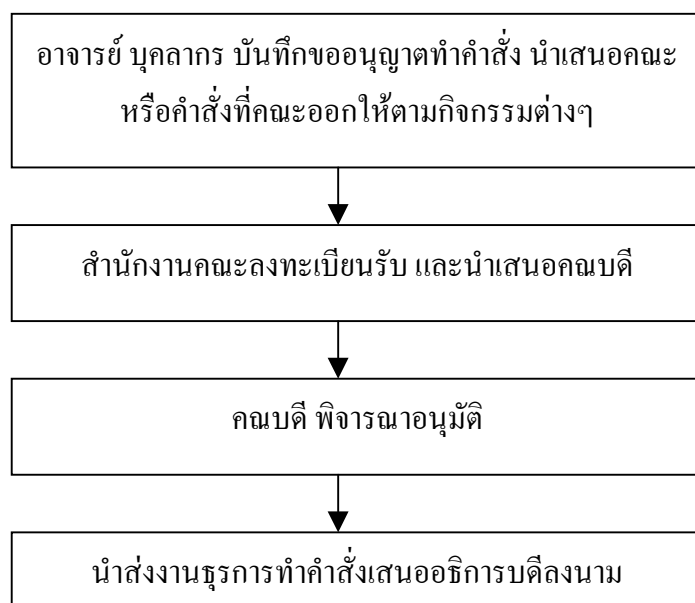
2.4 การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก เมื่อดำเนินการในเรื่องหนังสือเพื่อส่งออกภายนอกเรียบร้อยแล้ว ซึ่งหมายความว่าได้เสนอลงนามในหนังสือแล้ว จะต้องลงทะเบียนส่งหนังสือไว้เป็นหลักฐานก่อนดำเนินการจัดส่ง ซึ่งอาจส่งโดยทางไปรษณีย์ ให้พนักงานนำไปส่งด้วยตัวเองหรือวิธีอื่นๆ หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยัดติดด้วยแถบขาว กาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ หรือหนังสือที่มีชั้นความลับให้ปฏิบัติตามระเบียบ

2.5 เส้นทางคำสั่ง

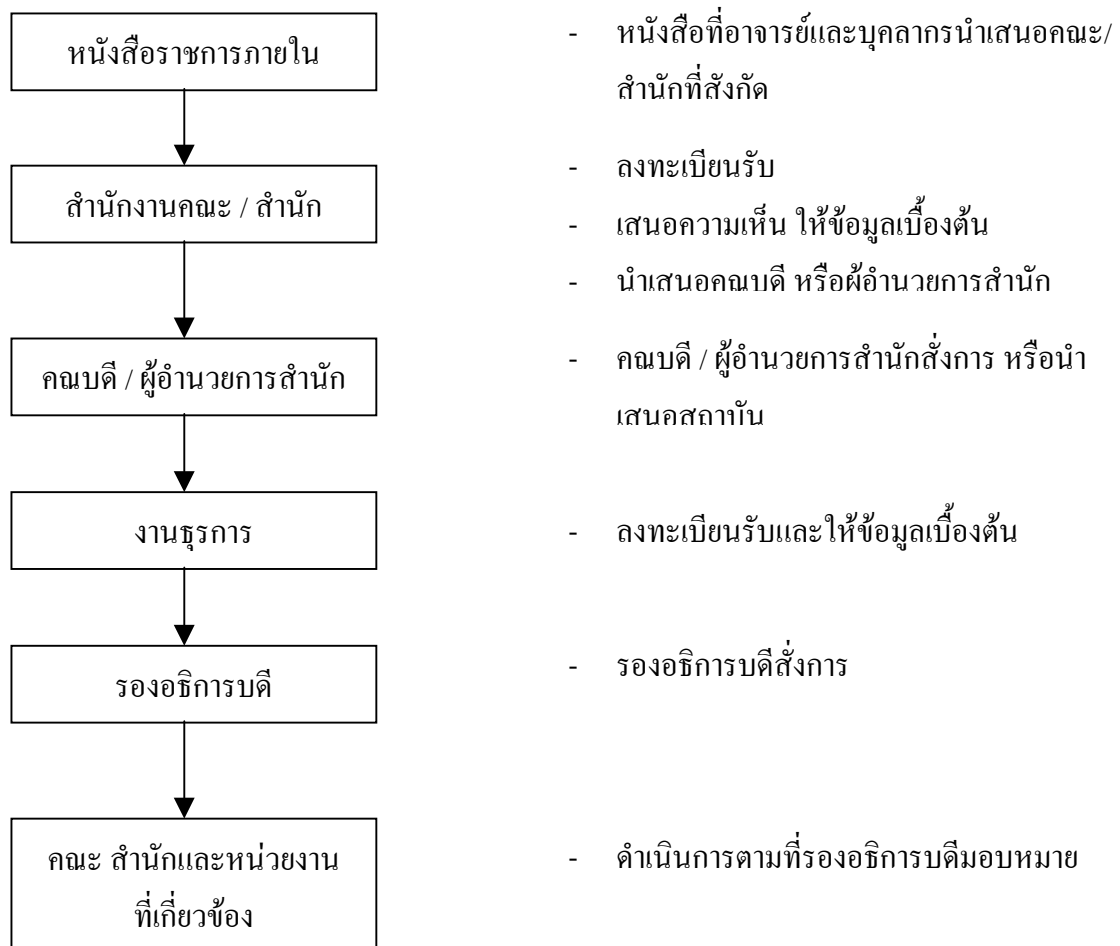
เส้นทางคำสั่งเป็นเส้นทางที่บุคลากร หรืออาจารย์ขออนุญาตทำคำสั่ง ให้นำเสนอคณะต่อคณบดี เพื่อให้คณบดีพิจารณาอนุมัติ เมื่อคณบดีพิจารณาอนุมัติก็นำเสนออธิการบดีเพื่อลงนามต่อไป



รูปที่ 2.1 เส้นทางคำสั่ง

2.6 เส้นทางเดินหนังสือราชการภายใน

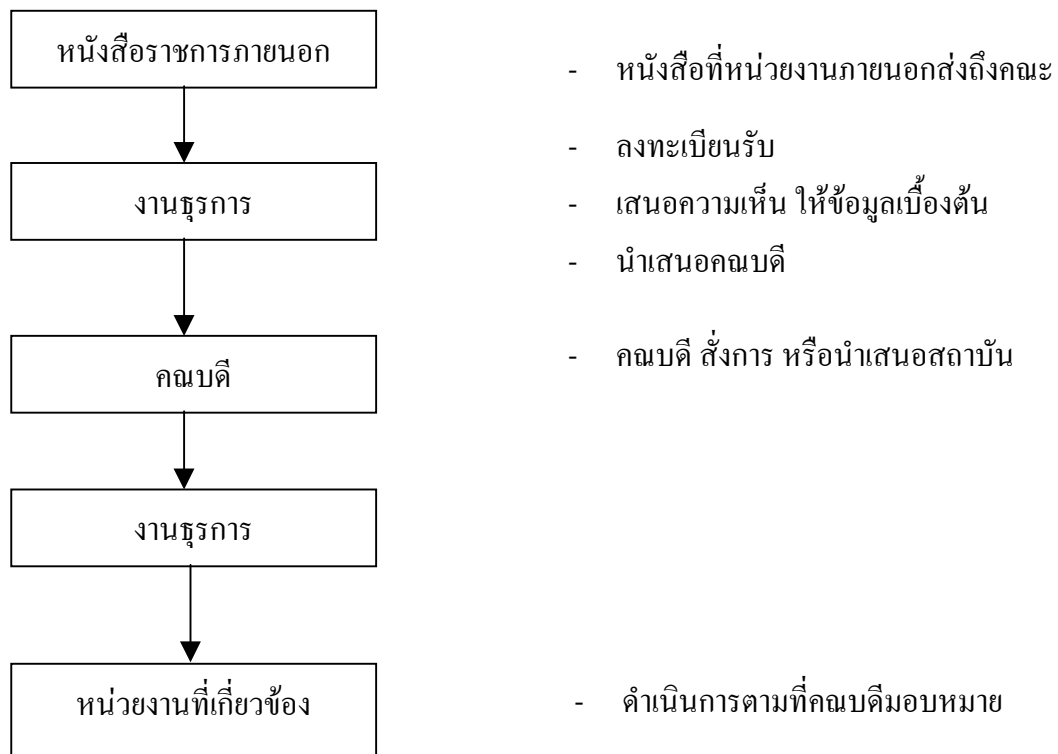
เส้นทางเดินหนังสือราชการภายในเป็นการเดินหนังสือราชการภายในสถาบัน โดยที่อาจารย์หรือบุคลากรนำหนังสือเสนอต่อคณะหรือศูนย์ สำนักที่สังกัด ฝ่ายเลขานุการสำนักงานก็รับหนังสือ ลงเสนอความเห็นและข้อมูลเบื้องต้น และนำเสนอคณบดี หรือผู้อำนวยการ ศูนย์ สำนัก จากนั้นคณบดี หรือผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก นำเสนอสถาบัน ฝ่ายธุรการสถาบันรับและให้ข้อมูลเบื้องต้น รองอธิการบดีสั่งการ คณะ ศูนย์ สำนัก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามที่รองอธิการบดีสั่งการ ซึ่งขั้นตอนในการเดินหนังสือดังแสดงในรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 การเดินหนังสือราชการภายใน

2.7 เส้นทางเดินหนังสือราชการภายนอก

เส้นทางเดินหนังสือราชการภายนอกเป็นหนังสือที่หน่วยงานภายนอกส่งเข้ามาถึงคณะ โดยที่ฝ่ายงานธุรการลงทะเบียนรับหนังสือ และให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำเสนอต่อคณบดี คณบดีสั่งการ ให้งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 เส้นทางเดินหนังสือราชการภายนอก