

สรุปผลการพัฒนาบุคลากรในสังกัดด้วยวิธีการ Coaching

ข้าพเจ้า นางสาวทิพวัลย์ บุตรดี ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน ได้เข้ารับการสอนงานตามแผนการพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการ coaching เรื่อง การพิจารณาตรวจสอบการกลั่นกรองหนังสือราชการทุกประเภทภายในหน่วยงานและภายนอก โดยหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป กองคลัง จึงทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และทราบถึงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการพิจารณาตรวจสอบการกลั่นกรองหนังสือราชการ โดยสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

การพิจารณาตรวจสอบการกลั่นกรองหนังสือราชการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนการรับ-ส่งเอกสาร การพิจารณาการกลั่นกรองหนังสือราชการเพื่อให้งานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนราชการ การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่ ส่งผ่านระบบ e-Saraban จากสำนักงานเลขานุการกรมและหนังสือของหน่วยงานภายในที่นำเสนอเอง

๒. ลงทะเบียนเลขที่รับในทะเบียนหนังสือรับแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปี ปฏิทินโดยเลขทะเบียนของหนังสือจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ ลงวันที่ เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ

คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญและชั้นความเร็วของหนังสือของเอกสารตามความเร่งด่วนเพื่อความรวดเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ หนังสือที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท (๑) ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้ (๒) ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว (๓) ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารแนบ กรณีที่ต้องขอเอกสารแนบเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ หรือข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสารก่อนนำเสนอพิจารณาสั่งการ ให้ประสานงานส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

- การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal coordination) เพราะไม่ต้องการรูปแบบและพิธีการมากนัก ซึ่งหากใช้การประสานงานอย่างเป็นทางการ (Formal coordination) อาจทำให้เกิดความล่าช้าเกิดผลเสียต่องานได้ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ จะช่วยให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

- สำหรับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ต้องกำหนดรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน

- การประสานงานติดตามเอกสารที่ส่งกลับไปแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอ พิจารณาลงนามสั่งการ การประสานงานเป็นการติดต่อ ๒ ทาง (Two – wat Communication) ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

๓. กลั่นกรองความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยการพิจารณารูปแบบและชนิดของหนังสือต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด คำขึ้นต้น คำลงท้าย รวมทั้งการอ้างอิง การเขียนหนังสือราชการต้องใช้ภาษาที่เป็นแบบแผน มีลำดับ ขั้นตอน กระชับ รัดกุม ตัวสะกด การันต์ ถูกต้องตามพจนานุกรม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา และการใช้ภาษาวรรคตอน ย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม

หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานตามระบบ e-Saraban แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

หากถูกต้องแล้ว ให้พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามสั่งการไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๔. นำเสนอหนังสือให้ผู้บริหาร โดยดำเนินการดังนี้

๔.๑ รวบรวมข้อมูล และเอกสาร กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เรื่องเดิม พร้อมด้วยสรุปประเด็นข้อเท็จจริง การเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหารได้ถูกต้องเหมาะสมทันต่อสภาพการณ์

๔.๒ จัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรแยกแถมเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะเรื่องด่วนควรแยกและเขียนตัวอักษรด่วนปิดหน้าปกแถมเสนอให้เห็นชัดเจน

๔.๓ เรื่องลับ จะพิจารณาดำเนินการแยกปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด จะพิจารณาดำเนินการแยกออกปฏิบัติโดยเร็ว และรีบเสนอผู้บริหารทันที

๔.๔ การเสนอหนังสือ ต้องใส่แฟ้มเรียงตามลำดับ โดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่อง เรื่องที่ต้องพิจารณาจนไว้ข้างหน้า จัดให้สะดวกในการพิจารณา โดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อม และต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันที และเพื่อความสะดวกในการพิจารณา ควรใส่หมายเลข ๑ ๒ ๓ กำกับไว้ตามลำดับความเห็นด้วยโดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลมถ้าเรื่องที่เสนอมียหลายแผ่น เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือให้ขนานกับสันหนังสือ

๔.๕ ในกรณีที่มีหนังสือราชการมาก ควรแยกเป็นประเภทละแฟ้ม หากมีหนังสือราชการจำนวนน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันก็ได้ ควรมีบันทึกย่อไว้ว่าในแฟ้มมีเรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องได้รับการพิจารณาสั่งการ หรือลงชื่อครบถ้วน เรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไป เพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บริหารนำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาควรเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่น่าออกไปด้วย

๕. ตรวจสอบ (หลังนำเสนอหนังสือ) เมื่อหนังสือได้ผ่านการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการซึ่งผลการพิจารณาอาจสั่งการให้หน่วยงานกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการตามเสนอ หรือแก้ไขทบทวนเจ้าของเรื่องควรตรวจสอบการลงนามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ และคัดแยกเอกสารพิจารณาสั่งการและลงนามแล้ว

๖. บันทึกข้อพิจารณาสั่งการ หรือแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารไว้ในทะเบียนรับ-ส่งในระบบ e-Saraban เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการติดตามงานจากหน่วยงานที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยมีหลักการสำคัญคือต้องจัดส่งหนังสือออกโดยให้ถึงมือผู้ปฏิบัติงานโดยเร็วที่สุดกรณีที่เป็นหนังสือสำคัญ จะคัดสำเนาเอกสารแยกต่างหากเพื่อใช้สำหรับการติดตามงานต่อไป ในกรณีที่ระเบียบ กฎหมาย หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้อง เจ้าของเรื่องจะจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการต่อไป

๗. ส่งหนังสือออก กรณีเป็นหน่วยงานภายในให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสร้างหนังสือภายในกองด้วยระบบ e-Saraban แบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการตามที่สั่งการต่อไป กรณีเป็นหน่วยงานภายนอกก็ดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการโดยเร็ว

การกลั่นกรองหนังสือราชการ

การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองหนังสือราชการและการเกษียณหนังสือ เป็นขั้นตอนก่อนที่จะนำเสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักที่สำคัญมากของเลขานุการคำว่า “วิเคราะห์” ตามความหมายในพจนานุกรมจะหมายถึง การใคร่ครวญ แยกออกเป็นส่วน ๆ ถ้าเป็นการวิเคราะห์หนังสือราชการ จะหมายถึง การอ่านแล้วสรุปจุดประสงค์และแยกแยะประเด็นของเนื้อหาออกมาได้อย่างชัดเจน

การกลั่นกรองหนังสือ หมายถึง การตรวจสอบพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วนครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุปจับประเด็น วิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วนและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา

การวิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการและการเกษียณหนังสือ จะมีความหายและสะท้อนความรู้ความสามารถในงานที่ทำอยู่เป็นอย่างดี และถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญมาก ฉะนั้นเลขานุการจะต้องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารด้วย

๑. วิธีวิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการ

การกลั่นกรองหนังสือราชการให้ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ และปฏิบัติตามขั้นตอนให้ถูกต้อง ดังนี้

๑. อ่านเรื่องให้ตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาให้แจ่มแจ้ง
๒. แยกประเด็นสำคัญของเรื่อง โดยการพิจารณาข้อความในแต่ละย่อหน้าแล้วจำไว้ หรือจะจดบันทึกไว้ก็ได้
๓. รวบรวมและสรุปประเด็นออกมา โดยการหาคำตอบให้ได้ว่าข้อความที่อ่านทั้งหมดคือ
 - ๓.๑ หนังสือราชการนั้นเรื่องอะไร
 - ๓.๒ หนังสือราชการนั้นมีเหตุผลและความเป็นมาอย่างไร
 - ๓.๓ หนังสือราชการนั้นมีผลหรือส่วนที่ดำเนินการอย่างไร
 - ๓.๕ หนังสือราชการนั้นมีจุดประสงค์ที่สำคัญอย่างไร
 - ๓.๕ รายละเอียดอื่น ๆ เช่น หนังสือราชการนั้นมาจากส่วนราชการใด ใครเป็นผู้ลงนาม ติดต่อมา

เมื่อใด

๔. จัดลำดับ ประเด็นและเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์โดยย่อเรื่องให้สั้นและกระชับ
๕. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหาและการใช้ภาษา
๖. หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการเขียนหนังสือ เช่น
 - ๖.๑ เรื่องเดิมที่มีลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน มีแนวปฏิบัติหรือวินิจฉัยสั่งการ เช่นไร
 - ๖.๒ มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับใดบ้างที่เกี่ยวข้องหรือต้องปฏิบัติตาม
 - ๖.๓ มีความเห็นเป็นแนวทางให้เลือกวินิจฉัย สั่งการใดบ้าง และเห็นควรเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพื่อที่จะนำไปเขียนหนังสือต่อไป
๗. ให้ข้อเสนอแนะ
๘. ลงลายมือชื่อผู้เขียน
๙. ลงวันที่ เดือน ปี

๒. ปัญหาด้านการตรวจและกลั่นกรองงาน

หนังสือราชการที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน มีข้อผิดพลาดที่มาจากปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณ ดังนี้

๑. ปัญหาด้านรูปแบบหนังสือ

- ไม่ให้ความสำคัญ เน้นที่เนื้อหามากกว่ารูปแบบ ไม่มีการตรวจแก้ไข ลงนามโดยไม่อ่านเนื่องจากไว้นิ่งเชื่อใจหรือมีภารกิจมาก

๒. ปัญหาด้านการเขียน

- ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ยึดรูปแบบที่เคยปฏิบัติมา สะกดคำผิด ตกหล่น สลับหัวเรื่องแต่ละข้อเขียนจำนวนเงินที่เป็นตัวเลขแต่ไม่เขียนจำนวนเงินที่เป็นตัวอักษรกำกับต่อท้าย หรือจำนวนเงินตัวอักษรไม่ตรงกับจำนวนเงินที่เป็นตัวเลข

๓. ปัญหารูปแบบการพิมพ์

- ถูกต้องตามแบบฟอร์ม บรรทัด กั้นหน้า-กั้นหลัง (ซ้ายขวา) ขนาดครุฑไม่ได้มาตรฐาน ขนาดตัวอักษร ใช้ตัวอักษร (font) ต่างกัน

๔. ปัญหาเวลาที่มีจำกัด

- ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและภาวะเครียด

๕. ปัญหาในการเสนอหนังสือ

๕.๑ หนังสือที่มีกำหนดระยะเวลา

- เสนอแบบกระชั้นชิด หรือพ้นกำหนดที่ระบุแล้ว (ย้อนหลัง)

๕.๒ หนังสือที่เจ้าของเรื่องเสนอเอง โดยไม่ผ่านหน่วยงานต้นสังกัดตามขั้นตอน

- เอกสารจะหาย

- เอกสารพิมพ์ผิด เนื่องจากไม่มีคนตรวจทาน ส่งเอกสารไม่ครบ