



# e-Book

จัดทำโดย นักวิชาการเตรียมสอบข้าราชการ



คู่มือเตรียมสอบ

# ✓ เชาพนักงานชุงการ

# กรมชลประทาน

เนื้อหาประกอบด้วย

- ความรู้เกี่ยวกับ กรมชลประทาน
- ความรู้เกี่ยวกับ เชาพนักงานชุงการ
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2559



กรมชลประทาน

สั่งซื้อได้ที่

[www.SheetRam.com](http://www.SheetRam.com)

Ins.02-7230950, 02-5141422

085-9679080, 085-9993722, 085-9993740

e-Book

259.-

## ขอบเขตเนื้อหา

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ กรมชลประทาน

ประวัติความเป็นมาของกรมชลประทาน	5
สัญลักษณ์ กรมชลประทาน	6
โครงสร้างหน่วยงาน	8
กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของกรมชลประทาน	9
ข้อมูลด้านชลประทานของประเทศไทย	17
การพัฒนาชลประทาน	18
วิสัยทัศน์	18
พันธกิจ	18
ค่านิยม	19
แผนยุทธศาสตร์กรมชลประทาน	20
ความรู้เกี่ยวกับกรมชลประทาน	22
เขื่อน	22
ฝาย	26
อ่างเก็บน้ำ	27
ดินสำหรับการชลประทาน	27
การใช้น้ำของพืช	34
การให้น้ำแบบฉีดฝอย	35
การให้น้ำทางผิวดิน	35
การให้น้ำทางใต้ดิน	41
การให้น้ำแบบหยด	42
การส่งน้ำชลประทาน	43
การระบายน้ำ	45
สรุปสาระสำคัญของพรบ.น้ำบาดาล	51

### งานธุรการ งานสารบรรณ และงานพัสดุ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานธุรการ	55
การบริหารงานพัสดุ	67
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ	79
ระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	153
ทักษะการรวบรวมและการจัดการข้อมูล	162
แนวข้อสอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ	177
แนวข้อสอบระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	225
สรุประเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548	235
สรุปพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540	245
สรุประเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544	252
แนวข้อสอบระเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544	262
แนวข้อสอบ ระเบียบฯ งานสารบรรณ พ.ศ. 2526แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	274
แนวข้อสอบพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540	290
ระเบียบว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547	298
แนวข้อสอบ.ระเบียบว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547	309
แนวข้อสอบ งานธุรการ	321

### งานการเงินและบัญชี

วิวัฒนาการบัญชี	333
ความหมายของการบัญชี	333
ประโยชน์ของการบัญชี	334
ข้อสมมุติฐานทางการบัญชี	337
งบการเงิน	339
สมการบัญชี	342

การวิเคราะห์รายการค้า	351
สมุดรายวันขั้นต้น	362
ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551	367
แนวข้อสอบ ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง	388
ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	397
แนวข้อสอบระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	413

### **งานบุคคล**

องค์กรและการจัดการ	416
โครงการและการออกแบบองค์การ	435
การสื่อสารทางการบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	445
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	447
ความหมายและความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	447
ภารกิจและหน้าที่ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์	448
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Process)	452
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	458
การร้องทุกข์และการวินัย	466
วินัย (Discipline)	469
รางวัลและการปรับเปลี่ยนขั้นตำแหน่ง	472
การออกจากงานและการเกษียณอายุการทำงาน	478
การวิเคราะห์งาน	481
การจำแนกตำแหน่ง	483
การสรรหา	486
การคัดเลือก	487
การบรรจุแต่งตั้ง	488
การประเมินค่างาน	489
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	491
การวัดผลและการประเมินผล	492
การกำหนดค่าตอบแทน	493
ผลประโยชน์เกื้อกูลหรือค่าตอบแทนเสริม	497
แรงงานสัมพันธ์	498
แนวข้อสอบงานบุคคล	500

## ประวัติความเป็นมา

งานชลประทาน เริ่มขึ้นอย่างจริงจังในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการขุดลอกคลองและขุดคลองขึ้นใหม่ในบริเวณทุ่งราบภาคกลางจำนวนมาก ดำเนินการโดยเอกชน คือบริษัทขุดคลองแลคูนาสยาม (Siam Canals, Lands and Irrigation Company) ได้รับพระบรมราชานุญาต เมื่อ พ.ศ. 2431 เริ่มขุดคลองเมื่อพ.ศ. 2433 มีระยะเวลาดำเนินการ ตามสัมปทาน 25 ปี โครงการประกอบด้วย การก่อสร้างระบบคลอง ในบริเวณพื้นที่ราบฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา เขตจังหวัดปทุมธานี ที่เรียกว่า ทุ่งรังสิต โดยขุดคลองสายใหญ่ เชื่อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยา ตรงไปยังแม่น้ำนครนายก พร้อมกับการสร้างประตูระบายน้ำ สำหรับควบคุมการเก็บกักน้ำเพื่อการเพาะปลูก และสร้างประตูเรือสัญจรเพื่อการคมนาคมขนส่งทางน้ำตลอดทั้งปี

หลังจากที่บริษัทดังกล่าวได้ดำเนินการ มาประมาณ 10 ปี เจ้าพระยาเทเวศวงศ์วิวัฒน์ เสนาบดีกระทรวงเกษตราธิการ ได้ไปตรวจราชการที่ทุ่งรังสิต เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2442 พบว่า ทุ่งรังสิต จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือด้านการชลประทานเป็นการด่วน จึงนำความขึ้นกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาต จ้างนายช่างชลประทานชาวต่างประเทศ มาศึกษาพิจารณา และแก้ไขเรื่องการให้น้ำในบริเวณทุ่งรังสิตให้ดีขึ้น พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็นชอบ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดหาวิศวกรผู้ชำนาญงานด้านการชลประทาน

ในพ.ศ. 2445 ได้ว่าจ้าง นายเย โฮมัน วันเดอร์ ไฮเด วิศวกรชลประทานชาวฮอลันดา มาดำเนินงานชลประทานในประเทศไทย และทรงแต่งตั้งให้ นายเย โฮมัน วันเดอร์ ไฮเด เข้ารับราชการ เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2445 พร้อมทั้ง ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้ง "กรมคลอง" และทรงแต่งตั้ง นาย เย โฮมัน วันเดอร์ ไฮเด เป็นเจ้ากรมคลองคนแรก เพื่อทำหน้าที่ดูแลทำนุบำรุงคลองต่าง ๆ ไม่ให้ตื้นเขิน

นาย เย โฮมัน วันเดอร์ ไฮเด ได้ทำรายงานเสนอเห็นควรให้สร้างเขื่อนทดน้ำปิดกั้นแม่น้ำเจ้าพระยาที่จังหวัดชัยนาท ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้ง "กรมทดน้ำ" ขึ้น แทนกรมคลอง เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2459 และทรงแต่งตั้ง นายอาร์ ซี อาร์ วิล สัน เป็นเจ้ากรมทดน้ำ รวมทั้งจัดสร้างโครงการชลประทาน ป่าสักใต้ โครงการสร้างเขื่อนทดน้ำขนาดใหญ่ คือ เขื่อนพระราม 6 ขึ้น ที่ตำบลท่าหลวง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถช่วยเหลือ

## วิสัยทัศน์

“กรมชลประทานเป็นองค์กรนำด้านการพัฒนาแหล่งน้ำและบริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการให้มีพื้นที่ชลประทาน อยู่ในลำดับ 1 ใน 10 ของโลก”

## พันธกิจ

1. พัฒนาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทานตามศักยภาพของกลุ่มน้ำให้เกิดความสมดุล
2. บริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการให้เพียงพอ ทัวถึง และเป็นธรรม
3. ดำเนินการป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำตามภารกิจอย่างเหมาะสม
4. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการน้ำ

## ค่านิยมองค์กร

### WATER for all

Work hard	ทุ่มเทในการทำงาน
Accountability	มีความรับผิดชอบ
Teamwork	เรียนรู้และทำงานร่วมกัน
Ethics	มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
Relationship	มีความผูกพันและสามัคคี

### Work hard ทุ่มเทในการทำงาน

หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### Accountability มีความรับผิดชอบ

หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึกรับผิดชอบต่อผลงาน วางแผน การทำงานอย่างละเอียด

### Teamwork เรียนรู้และทำงานร่วมกัน

หมายถึง การใส่ใจเรียนรู้ในรายละเอียดของงาน และทำงานร่วมกันกับผู้อื่นอย่างสอดคล้องประสานกัน

### Ethics มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

หมายถึง การทำความดี ละเว้นความชั่วในเรื่องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และปราศจากอคติ

### Relationship มีความผูกพันและสามัคคี

หมายถึง การประพฤติตนให้สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มนุษย์สัมพันธ์อันดี และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ

## แผนที่ยุทธศาสตร์

แผนที่ยุทธศาสตร์ แบ่งออกเป็น 4 มิติ 19 เป้าประสงค์ ดังนี้

1. มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มี 3 เป้าประสงค์
2. มิติคุณภาพการให้บริการ มี 4 เป้าประสงค์
3. มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มี 8 เป้าประสงค์
4. มิติการพัฒนาองค์กร มี 4 เป้าประสงค์

## ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาแหล่งน้ำและเพิ่มพื้นที่ชลประทาน
2. การบริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการ
3. การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำตามภารกิจ

## เป้าประสงค์

กรมชลประทาน ได้กำหนดเป้าประสงค์ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และด้านการ พัฒนาองค์กร มีจำนวน 19 เป้าประสงค์ คือ

### ก. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

1. มีปริมาณน้ำเก็บกักและพื้นที่ชลประทานเพิ่มขึ้น
2. ทุกภาคส่วนได้รับน้ำอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม
3. ความสูญเสียที่ลดลงอันเนื่องมาจากภัยอันเกิดจากน้ำ



## ความรู้เกี่ยวกับกรมชลประทาน

ในอดีตกาลการชลประทาน คือกิจการที่มนุษย์ทำขึ้นเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำ จัดหาน้ำ สำหรับใช้ในการเพาะปลูก ได้แก่ การทดน้ำ การส่งน้ำ การระบายน้ำ และควบคุมการใช้น้ำ เพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรให้ได้มากที่สุด แต่ปัจจุบัน ทรัพยากรน้ำตามแหล่งน้ำต่าง ๆ ซึ่งนอกจากเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แล้วยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การชลประทานจึงไม่ได้จัดหาน้ำ มาได้ใช้เพื่อการเพาะปลูกแต่เพียงอย่างเดียว ยังต้องจัดหาน้ำมาใช้ในด้านอื่น ๆ พระราชบัญญัติการชลประทานหลวงพุทธศักราช ๒๔๘๕ จึงให้ความหมายการชลประทานว่าเป็น กิจการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งน้ำ หรือเพื่อกัก เก็บ รักษา ควบคุม ส่ง ระบาย หรือแบ่งน้ำ เพื่อการเกษตรกรรม การพลังงาน การสาธารณสุขปิโภค หรือการอุตสาหกรรม และหมายความ รวมถึงการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำ รวมถึงการคมนาคมทางน้ำ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ ชลประทานด้วยประกอบด้วย

1. เขื่อน
2. ผาย
3. อ่างเก็บน้ำ

### เขื่อน

#### สามารถจำแนกตามการใช้งานได้ดังนี้

**เขื่อนเก็บกักน้ำ** คือ เขื่อนที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บกักน้ำในช่วงเวลาน้ำมากเกินความต้องการ ไว้ในช่วงเวลาที่ขาดแคลนน้ำ หรือ สร้างปิดกั้นลำน้ำธรรมชาติระหว่างหุบเขาหรือเนินสูง เพื่อเก็บน้ำที่ไหลมามากไว้ทางด้านเหนือเขื่อน น้ำที่เก็บไว้สามารถนำออกมาทางอาคารที่ตัวเขื่อนได้ตลอดเวลาที่ต้องการ โดยอาจจะระบายไปตามลำน้ำให้กับเขื่อนทดน้ำที่สร้างอยู่ด้านล่าง หรืออาจส่งเข้าคลองส่งน้ำ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

1. เก็บกักน้ำบางส่วนไว้ชั่วคราว ขณะที่น้ำมาก และค่อย ๆ ระบายในภายหลัง
  2. กักน้ำไว้ให้นานที่สุดแล้วปล่อยน้ำซึมเข้าไปในฝั่งหรือไหลซึมเข้าไปในดิน เพื่อเพิ่มระดับน้ำใต้ดิน
- 2.

## ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านงานธุรการ งานสารบรรณ และงานพัสดุ

### งานธุรการ

งานธุรการจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านเอกสาร เช่น การรับ – ส่งเอกสาร การจัดระบบงาน เอกสาร การเก็บข้อมูลที่สำคัญขององค์กร งานพิมพ์ต่างๆ และหนังสือโต้ตอบทางราชการ เป็นต้น รวมถึงประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทุกหน่วยงานจะมีงานธุรการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านเอกสารภายในหน่วยงาน นั้นๆ รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรก็ได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานธุรการเพราะงานธุรการเป็นหัวใจหลักของการประสานงานต่างๆ การเก็บข้อมูลเอกสารที่สำคัญๆ ของส่วนงานภายในองค์กรนั่นเอง

งานธุรการ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารหลักฐานในราชการ รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด

### ขอบข่ายของงานธุรการ

1. รับ-ส่งหนังสือ
2. ร่างหนังสือ
3. พิมพ์หนังสือ
4. ผลิตสำเนาเอกสาร
5. จัดเก็บเอกสาร/แฟ้มเสนอ
6. บันทึกเสนอหนังสือ
7. ตรวจสอบหนังสือ
8. การทำลายหนังสือ
9. ดูแลสำนักงาน
10. อื่นๆ เช่น การเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ

### ความสำคัญของงานธุรการ

1. เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน
2. เป็นหน่วยสนับสนุน
3. เป็นหน่วยบริการ

### บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการ

1. ต้องรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. ต้องมีมนุษยสัมพันธ์
3. ต้องมีน้ำใจ เอื้ออาทร
4. ต้องมีความรอบคอบ
5. ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



งานเอกสารนั้นเป็นงานเกี่ยวข้องกับความจริงของมนุษย์ และอาจถือได้ว่า เอกสารทำหน้าที่แทนสมองของมนุษย์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าเอกสารต่าง ๆ นั้นถูกบันทึกไว้ด้วยข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารทั้งในด้านวางแผนและควบคุมงาน

**บันทึกหรือเอกสาร (Records)** หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความซึ่งแสดงถึงโครงสร้างองค์การ นโยบาย วิธีปฏิบัติและการดำเนินงานของธุรกิจหรือส่วนราชการ

**การจัดเก็บเอกสาร (Filing)** หมายถึง ระบบการจำแนก การจัดลำดับ และการเก็บหนังสือโต้ตอบ บัตร กระดาษและวัตถุอื่น ๆ อย่างมีระเบียบเพื่อให้ค้นหามาใช้ได้ทันที่ที่ต้องการ

**ส่วนการบริหารงานเอกสาร (Records – Management)** นั้น หมายถึง การควบคุมบังคับบัญชา การผลิตเอกสารการป้องกันรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร หรืออาจอธิบายว่า การบริหารงานเอกสารนี้ หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่การผลิตขึ้นมาไปจนถึงการทำลาย

### 📌 วงจรของเอกสาร (The Records Cycle)

บันทึกหรือเอกสารต่าง ๆ มีวงจรชีวิตอยู่ 5 ขั้นตอน คือ

1. ผลิต (Creation)
2. ใช้ (Utilization)
3. เก็บ (Storage)
4. นำกลับมาใช้อีกหรือสืบค้น (Retrieval)
5. ทำลาย (Disposition)

### 📌 แผนการบริหารงานเอกสาร

แผนการบริหารงานเอกสารนั้น ควรประกอบด้วย

1. การกำหนดนโยบายหรือจุดมุ่งหมาย และจัดให้มีหน่วยควบคุมกลาง
2. จัดทำคู่มือและฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร
3. กำหนดวิธีการจัดหา การใช้ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร
4. กำหนดมาตรฐาน ศึกษางาน และกำหนดระยะเวลาการเก็บเอกสารไว้ (Retention)

และการทำลายเอกสาร (Disposition)

5. ประเมินผลแผนการ

### 📌 การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร

องค์ประกอบสำคัญของการออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร หมายถึง

## สรุประเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548

### ☛ ความหมาย

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

### ☛ ชนิดของหนังสือ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

## 👉 หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

## 👉 หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

## 👉 หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
5. การเตือนเรื่องที่ค้าง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือ

ประทับตรา

หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ

## 👉 หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาษตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

## แนวข้อสอบ ระเบียบฯ งานสารบรรณ พ.ศ. 2526

### แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

14.บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย หมายถึงหนังสือสั่งการประเภทใด

- |              |            |
|--------------|------------|
| ก. คำสั่ง    | ข. ระเบียบ |
| ค. ข้อบังคับ | ง. กฎ      |

15.บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

- |              |            |
|--------------|------------|
| ก. คำสั่ง    | ข. ระเบียบ |
| ค. ข้อบังคับ | ง. กฎ      |

16.บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

- |              |            |
|--------------|------------|
| ก. คำสั่ง    | ข. ระเบียบ |
| ค. ข้อบังคับ | ง. กฎ      |

17.หนังสือประชาสัมพันธ์ มีกี่ชนิดอะไรบ้าง

- ก. 2 ชนิด, ประกาศ แลงการณ์
- ข. 3 ชนิด, ประกาศ แลงการณ์ และข่าว
- ค. 3 ชนิด, ประกาศ ประชาสัมพันธ์ และข่าว
- ง. 4 ชนิด, ประกาศ ประชาสัมพันธ์ แลงการณ์ และข่าว

18.บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัตินั้นเรียกว่าหนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

- |           |                  |
|-----------|------------------|
| ก. ประกาศ | ข. แลงการณ์      |
| ค. ข่าว   | ง. ประชาสัมพันธ์ |

19.ในการประกาศนั้น ถ้ากฎหมายกำหนดให้เป็นการแจ้งความให้เปลี่ยนคำว่า "ประกาศ" เป็นคำใด

- |                   |             |
|-------------------|-------------|
| ก. คำสั่ง         | ข. แจ้งความ |
| ค. ประกาศแจ้งความ | ง. แลงการณ์ |

20.บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีใดๆ ให้ทราบโดยทั่วกัน หมายถึงหนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| ก. คำสั่ง         | ข. แจ้งความ  |
| ค. ประกาศแจ้งความ | ง. แถลงการณ์ |

21.บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบนั้นเป็นหนังสือประชาสัมพันธ์ชนิดใด

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| ก. คำสั่ง         | ข. แจ้งความ  |
| ค. ประกาศแจ้งความ | ง. แถลงการณ์ |

22.หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หมายถึงหนังสือใด

- |  |
|--|
| ก. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, ข่าวด่วน    |
| ข. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, หนังสืออื่น |
| ค. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, แถลงการณ์   |
| ง. หนังสือรับรอง, รายงานการประชุม, บันทึก, ประกาศ      |

23.หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคลใด

- |             |              |
|-------------|--------------|
| ก. บุคคล    | ข. นิติบุคคล |
| ค. หน่วยงาน | ง. ถูกทุกข้อ |

24.หนังสือรับรองนั้น ใช้กระดาศชนิดใด

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| ก. กระดาษเอสี่  | ข. กระดาษทำการ   |
| ค. กระดาษบันทึก | ง. กระดาษตราครุฑ |

25.ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับหนังสือรับรอง ในกรณีที่มีการรับรองเป็นเรื่องสำคัญ ที่ออกให้แก่บุคคล

- |  |
|--|
| ก. ดัดรูปถ่ายขนาด 4 x 6 เซนติเมตร  |
| ข. หน้าตรง ไม่สวมหมวก  |
| ค. ประทับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือคาบต่อระหว่างรูปด้านซ้ายและแผ่นกระดาษ |
| ง. ลงลายมือชื่อได้รูป  |

26.การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุมผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน เรียกว่า

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ก. บันทึกข้อความ   | ข. บันทึกการประชุม |
| ค. รายงานการประชุม | ง. บันทึกหลักฐาน   |

27.หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการชนิดบันทึกนั้นเป็นหนังสือที่ใช้กับ

## ข้อสอบ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ

**พ.ศ.2547**

10. ตำแหน่งของพนักงานราชการมีกี่กลุ่ม

ก. 4 กลุ่ม

ข. 5 กลุ่ม

ค. 6 กลุ่ม

ง. 7 กลุ่ม

**ตอบ ค. 6 กลุ่ม**

คำอธิบายดังข้อข้างต้น

11. ข้อใดไม่ใช่กลุ่มงานของพนักงานราชการ

ก. กลุ่มงานบริการ

ข. กลุ่มงานเทคนิค

ค. กลุ่มงานบริหาร

ง. กลุ่มงานเชี่ยวชาญพิเศษ

**ตอบ ค. กลุ่มงานบริหาร**

12. ในการกำหนดตำแหน่งของกลุ่มงานและกำหนดลักษณะงานให้เป็นไปตามประเภทของใคร

ก. อธิบดี

ข. ปลัดทบวง

ค. ปลัดกระทรวง

ง. คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ

**ตอบ ง. คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ**

การกำหนดให้พนักงานราชการประเภทใดมีตำแหน่งในกลุ่มงานใด และการกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะของกลุ่มงาน ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการ (ระเบียบฯ ข้อ 7)

13. กรอบอัตรากำลังพนักงานราชการมีระยะเวลาที่ปี

ก. 2 ปี

ข. 3 ปี

ค. 4 ปี

ง. 5 ปี

**ตอบ ค. 4 ปี**

ส่วนราชการจัดทำกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการเป็นระยะเวลาสี่ปี โดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและแผนงบประมาณเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ ตามแนวทางการจัดกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการที่คณะกรรมการกำหนด (ระเบียบฯ ข้อ 9)





## แนวข้อสอบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านงานธุรการ

1. การโอนเอกสารแบบ Perpetual หมายถึง
  - ก. การย้ายเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นไปเก็บที่ศูนย์เอกสารในทันที
  - ข. การย้ายเอกสารระหว่างปฏิบัติไปเก็บที่ศูนย์เอกสารในทันที
  - ค. การโอนเอกสารระหว่างปฏิบัติไปเก็บในแผนกเก็บเอกสารตามระยะเวลาที่กำหนด
  - ง. การย้ายเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นไปเก็บที่ศูนย์เอกสารตามระยะเวลาที่กำหนด
  
2. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบที่ควรกำหนดไว้ในตารางการควบคุมรายงาน
 

ก. จำนวนฉบับที่จัดทำ	ข. ระยะเวลาในการเก็บรายงาน
ค. ความถี่ของการจัดทำ	ง. จำนวนหน้าที่จัดทำ
  
3. โครงร่างของแบบฟอร์มตอนใด พิมพ์ข้อความนำที่บอกให้ทราบว่าแบบฟอร์มนั้นเกี่ยวกับใคร
 

ก. ชื่อแบบฟอร์ม	ข. การเริ่มเรื่อง
ค. เนื้อเรื่อง	ง. คำสั่งหรือคำแนะนำ
  
4. ข้อใดไม่ใช่แนวทางในการตัดสินใจเลือกวิธีอัดสำเนา
  - ก. ปริมาณสูงสุดของสำเนาที่ต้องการ
  - ข. ลักษณะและประเภทตัวแบบต้นฉบับที่ใช้ทำสำเนา
  - ค. ต้องการทำเอกสารเป็นสีอื่น ๆ นอกจากสีขาวดำ
  - ง. ไม่มีข้อใดถูก
  
5. ความหมายของการจัดแผนผังสำนักงาน ข้อใดกล่าวผิด
  - ก. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม
  - ข. การกำหนดตำแหน่งที่ตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ของพื้นที่ทั้งหมด
  - ค. การจัดสายทางเดินของงานอย่างมีประสิทธิภาพ
  - ง. การวางแผนในการจัดระเบียบปัจจัยต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า

## 6. ระบบโทรศัพท์ระบบใดไม่จัดเป็นประเภทใช้สาย

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| ก. โทรศัพท์ระบบ PABX  | ข. โทรศัพท์ระบบคีย์เทเลโฟน |
| ค. โทรศัพท์ระบบสายตรง | ง. โทรศัพท์ระบบเซลล์ลูลาร์ |

## 7. Electronic Mail หมายถึง

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ก. การส่งเอกสารทางไปรษณีย์อากาศ    | ข. การส่งข่าวสารโดยระบบคอมพิวเตอร์  |
| ค. การส่งข่าวสารผ่านตามสายโทรศัพท์ | ง. การส่งข่าวสารโดยใช้เครื่องโทรสาร |

## 8. PABX เป็นโทรศัพท์ระบบใด

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| ก. โทรศัพท์ระบบตู้สาขาอัตโนมัติ | ข. โทรศัพท์ระบบเซลล์ลูลาร์ |
| ค. โทรศัพท์แบบไร้สาย            | ง. โทรศัพท์แบบวิทยุ        |

## 9. ข้อใดถูกหลักการเคลื่อนไหวอย่างมีประสิทธิภาพ

- |  |
|--|
| ก. เก็บเอกสารประเภทกำลังปฏิบัติอยู่ไว้ใกล้ตัวผู้ปฏิบัติงาน     |
| ข. เก็บเอกสารประเภทปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วไว้ใกล้ตัวผู้ปฏิบัติงาน |
| ค. เก็บเอกสารประเภท Active ไว้ห่างไกลตัวผู้ปฏิบัติงาน          |
| ง. เก็บเอกสารประเภทปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วไว้กับเอกสาร Active     |

## 10. ระบบการจัดเก็บเอกสารระบบใดไม่สมบูรณ์ในตัว

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| ก. ระบบวันที่     | ข. ระบบชื่อเรื่อง |
| ค. ระบบภูมิศาสตร์ | ง. ระบบตัวเลข     |

## 11. ระบบสำคัญที่เป็นงานหลักของสำนักงานอัตโนมัติ ยกเว้น

- |                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| ก. ระบบประชุมทางไกล | ข. ระบบแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์     |
| ค. ระบบเทเลเท็กซ์   | ง. ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ |

## 12. เครื่องโทรสาร เป็นเครื่องใช้สำนักงานประเภทใด

- |   |
|---|
| ก. เครื่องใช้ติดต่อสื่อสารข้อมูลด้วยวาจา          |
| ข. เครื่องใช้ติดต่อสื่อสารข้อมูลโดยลายลักษณ์อักษร |

### ☆ การบริหารงานบุคคลในอนาคตต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านประชากร เช่น อัตราการว่างงาน แรงงานไร้ฝีมือ อุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานแต่ละประเภท ตลอดจนการจ้างงานต่างชาติ ฯลฯ
2. ความเสมอภาคในโอกาส เนื่องจากในอนาคตเสียงเรียกร้อง (Voice) จากประชาชนจะมีอิทธิพลมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน การเรียกร้องสิทธิ การพิจารณาใช้มาตรการเพื่อความเสมอภาคในโอกาส (Equal Employment Opportunity) และ Affirmative Action จะสำคัญขึ้น
3. แนวความคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวความคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะถูกกล่าวขวัญขึ้นอย่างมาก นอกจากนี้การสหวิทยาการจะมีมากขึ้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีผลต่อสภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่แห่งหนใด การใช้หุ่นยนต์ (Robot) แทนคนทำงานมากยิ่งขึ้น ฯลฯ
5. การรวมตัวของคนทำงาน โดยความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ จะมีการรวมตัวกันเพื่อต่อรองผลประโยชน์ในกลุ่มวิชาชีพมากขึ้น ในทางกลับกันรัฐจำเป็นต้องมีนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างเด่นชัด

### ☆ กลยุทธ์ขององค์การที่ต้องปรับเปลี่ยน

1. มีวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจกลยุทธ์และแผนที่นำทาง
2. ให้ความสำคัญของทรัพยากรบุคคล เนื่องจากคนมีคุณค่าสูง
3. วัฒนธรรมขององค์การต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมองค์การคือทัศนคติและวิถีชีวิตของคนที่อยู่รวมกันในองค์การ และแสดงออกในรูปแบบแผนพฤติกรรม
4. รู้จักตนเองและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เนื่องจากมีการแข่งขันกับคู่แข่งที่มากขึ้น
5. การวิจัยและพัฒนา และการมีส่วนร่วม ตลอดจนความผูกพัน
6. การมอบอำนาจและกระจายอำนาจ
7. ปรับแนวทางของผลผลิต/ผลงานขององค์การ
8. การคำนึงถึงข้อเรียกร้องจากผู้รับบริการ
9. มีวัฒนธรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่า ภารกิจหรือแนวทางการตั้งรับกับสังคมการทำงานในอนาคต เป็นภารกิจของคนในองค์การในการที่จะนำพาองค์การให้รอดอยู่ในกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้นกระบวนการคนตั้งแต่ก่อนเข้าสู่องค์การขณะอยู่ในองค์การ และเมื่อพ้นจากองค์การไปจึงควร

มีความละเอียดรอบคอบและซับซ้อนขึ้น กระบวนการที่สำคัญอันหนึ่งคือ กระบวนการฝึกอบรมคนให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีต่างๆ

## การร้องทุกข์และการวินัย

### การร้องทุกข์ (Grievance)

#### ☆ แนวความคิด

โดยปกติในองค์การที่มีการวางระบบการบริหารงาน และวิธีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพย่อมจะสร้างความพอใจให้กับทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ในองค์การ ดังนั้นการบริหารงานบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพ จึงน่าจะเป็นการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลให้องค์การนั้นๆ มีเสียงร้องทุกข์จากคนในองค์การน้อยที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากว่าคนเหล่านั้นมีความพอใจในนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่มีในองค์การนั้นๆ แต่โดยข้อเท็จจริงแล้ว ไม่มีองค์กรใดที่คนทุกคนในองค์การมีความพอใจและปราศจากความคับข้องใจเลย ฉะนั้นวิธีการสร้างความสมดุลหรือระบบความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การเพื่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในองค์การ เช่น จะต้องมีการมีระบบและช่องทางการร้องทุกข์และระบบวินัยของพนักงานควบคู่กันไปด้วย

#### ☆ ความสำคัญ

ระบบการร้องทุกข์จะเป็นช่องทางรับฟังและประเมินการเรียกร้อง (Voice) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในภาคเอกชนระบบการร้องทุกข์ที่ได้ผลจะกระทำผ่านระบบสหภาพแรงงาน การใช้ระบบอนุญาโตตุลาการ (Arbitratory Court) เนื่องจากว่าระบบสหภาพแรงงานหรือกระบวนการดังกล่าวจะมีข้อกำหนดหรือมีข้อตกลงด้านแรงงานและการทำงานเอาไว้

#### ☆ การร้องทุกข์กับการทำงานแบบราชการ

ระบบราชการที่มีลักษณะภารกิจที่จำเป็น อ่อนไหว และรับผิดชอบต่อสังคมในบางเรื่อง เช่น ความมั่นคง การให้บริการสาธารณะ หรืองานบังคับใช้กฎหมายโดยตรง ซึ่งต้องมีความต่อเนื่องไม่สามารถสิ้นสุดได้ ดังนั้นโดยหลักการแล้วระเบียบของข้าราชการจะบังคับให้ข้าราชการดำเนินการเรียกร้องหรือร้องทุกข์ได้อย่างจำกัด โดยเฉพาะในเรื่องเงื่อนไขการทำงาน

พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสามารถร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ.ก.พ.)

ที่ตนสังกัดอยู่ได้ ในกรณีที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย แต่โดยทั่วไปกระบวนการร้องทุกข์ของข้าราชการเปิดโอกาสให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น แต่หากถูกเพิกเฉยก็เปิดโอกาสให้อุทธรณ์ในชั้นเหนือขึ้นไป ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่ดีจะต้องรับฟังการร้องทุกข์ดังกล่าวแล้วตอบสนองการร้องทุกข์นั้นๆ

### ✧ การร้องทุกข์กับการวินัย

กระบวนการร้องทุกข์และระบบวินัยพนักงานควรจะมีในทุกๆ องค์การ เนื่องจากวินัยจะเป็นเครื่องช่วยให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ส่วนกระบวนการร้องทุกข์จะเป็นเครื่องช่วยป้องกันสำหรับคนในองค์การที่ได้การปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง

### ✧ ความหมายของการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง กระบวนการโต้แย้งเรียกร้องอย่างเป็นทางการ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่นำไปสู่ความสนใจของผู้บริหาร

### ✧ สาเหตุการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ เกิดจากความเดือดร้อนและไม่พอใจ ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติจากการบริหารที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งตามปกติการร้องทุกข์จะสูงเมื่อขวัญและกำลังใจรวม (Morale) ของคนในองค์การอยู่ในระดับต่ำเกิดความสับสน ตลอดจนไม่ได้รับความพอใจในเรื่องต่างๆ แต่จะมีอัตราการร้องทุกข์ลดลงเมื่อได้รับการพิจารณาตรวจสอบประสิทธิผลของการจัดการและนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล หรือการสนองตอบต่อข้อขัดข้องใจของผู้ปฏิบัติงาน และถึงแม้ว่าความไม่พอใจในการทำงานจะนำไปสู่การร้องทุกข์ในอัตราที่สูง

การร้องทุกข์อาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น

1. ความไม่ชัดเจนในข้อตกลงและเงื่อนไขในการทำงานที่นำไปสู่การปฏิบัติที่แตกต่างกัน
2. การละเมิดข้อตกลงในด้านการจัดการแรงงาน
3. การละเมิดกฎหมายโดยเฉพาะในด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
4. การละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของการทำงาน
5. ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา



## วินัย (Discipline)

### ☆ ความหมาย

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “วินัย” ไว้หลายท่าน เช่น วินัยตามความหมายในพจนานุกรมสำหรับนักเรียนของกรมตำรากระทรวงธรรมการ พ.ศ. 2472 คือ การยอมรับในระเบียบแบบแผนและข้อบังคับ แต่โดยส่วนใหญ่เข้าใจว่า

วินัย คือ การลงโทษ ซึ่งแท้จริงแล้วไม่ใช่ เพราะวินัยนี้จะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ในหลายๆ ระดับ รวมทั้งการให้ฝึกอบรม การแก้ไขให้ถูกต้อง การประเมินผล การลงโทษ ตลอดจนรวมถึงการให้พ้นจากตำแหน่ง

### ☆ วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุผลแห่งความสำเร็จของงาน หมายถึง การบรรลุโดยรวมของการทำงานและองค์การ ดังนั้นในแง่องค์การที่ต้องดูแลคนทำงานให้ปฏิบัติตามวินัย จึงควรคำนึงถึงมาตรฐานที่ควรจะเป็น มาตรการที่เหมาะสมในการประเมินพฤติกรรม และการลงโทษมีขั้นตอนสำหรับผู้ละเมิดวินัย

### ☆ แนวทางในการปฏิบัติงานด้านวินัย

มีหลายวิธีที่จะดำเนินงานด้านวินัย ซึ่งขึ้นกับสถานการณ์ วิธีการของแต่ละบุคคล เช่น การประนีประนอม การถ้อยที่ถ้อยอาศัย ทั้งวิธีการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามแต่ละหน่วยงานจะมีวิธีการแบบใด โดยรวมอาจแบ่งวินัยเป็นเชิงลบและเชิงบวก ดังนี้

### การเปรียบเทียบวินัยในเชิงลบและวินัยในเชิงบวก

แง่มุมของวินัย	เชิงลบ	เชิงบวก
เป้าหมายสูงสุด วิธีการ ผลลัพธ์ที่ต้องการ ลำดับขั้นของผู้ตอบสนองวินัย	การแก้แค้น การลงโทษ ทำด้วยอารมณ์ ชูให้กลัว สร้างความกลัว เชือดไก่ให้ลิงดู ให้เท่าที่จำเป็น	แนวแน่แก้ไขในสิ่งผิด พรั่สอน อธิบาย ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นคนสร้างสรรค์ผลงาน ประกาศเกียรติคุณผู้ทำถูกวินัยคอยกำจัดหากทำ ตามวินัยไม่ได้

การใช้วินัยในเชิงลบจะมีลักษณะเหมือนการใช้อำนาจและวิธีการบริหารงานแบบเผด็จการ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในแนวทางของวินัยในแนวนี้จะทำงานไปด้วยความหวาดกลัว จึงขาดความคิดสร้างสรรค์ และทำงานให้ได้ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ตรงข้ามกับแนวทางในเชิงบวกที่เป็นการช่วยขจัดและลดปัญหาขององค์กรที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตหากถูกนำมาใช้ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดผู้ปฏิบัติงานที่มีความคิด

ริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักรับผิดชอบงาน คือ เป็นแนวทางสร้างวินัยในตัวเองและสร้างความเข้มแข็งในจรรยาบรรณในงาานนั่นเอง

### ☆ สาเหตุของการเกิดปัญหาด้านวินัย

ปัญหาด้านวินัยอาจจะมาจากหลายสาเหตุ และประเด็นสำคัญอยู่ที่การเข้าใจถึงสาเหตุดังกล่าว เนื่องจากฝ่ายบริหารจะได้วินิจฉัยและตัดสินใจดำเนินการด้านวินัยได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในบางกรณีอาจไม่ใช่ความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานก็ได้ เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักร ฯลฯ

☆ ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวินัยในองค์การอาจมีสาเหตุมาจาก

1. การละเมิดกฎระเบียบที่วางไว้ กฎระเบียบขององค์กรบางองค์กรระบุไม่ละเอียด
2. ปฏิบัติงานได้ไม่เป็นที่พอใจจนเกิดความท้อแท้ เสียขวัญ จนเกิดความคิดหรือการกระทำในเชิงลบ

3. จงใจทำผิดกฎหมาย เช่น การลักขโมยของ การแก้ไขข้อมูลในคอมพิวเตอร์

4. จากปัญหาส่วนตัว โดยเฉพาะเรื่องส่วนตัวที่ดึงเอาเวลางานไป

5. ความประพฤดิหรือนิสัยส่วนตัวที่นำไปสู่การละเมิดวินัย เช่น ดิตสุรา

จะเห็นได้ว่าสาเหตุของปัญหาด้านวินัยเกิดได้หลายทาง และยากที่จะใช้มุมมองในด้านเดียวเพื่อแก้ปัญหาด้วยการลงโทษ เนื่องจากอาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในเชิงระบบด้วย

### ☆ ขั้นตอนและกระบวนการด้านวินัย

ในการดำเนินการลงโทษทางวินัยควรจะลงโทษเป็นลำดับขั้นจากเบาไปสู่หนักตามแต่ความหนักเบาของความผิด ซึ่งในลำดับที่หนักที่สุดน่าจะ ได้แก่ การให้พ้นจากหน้าที่ แต่ลำดับขั้นของการลงโทษตามลำดับโดยทั่วไปมีดังนี้

1. การเตือน (Verbal Warning) กระทำโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นต่อผู้กระทำผิด โดยแจ้งให้ทราบถึงอะไรที่เขาทำแล้ว “รับไม่ได้” โดยให้ปฏิบัติตัวเสียใหม่ ด้วยวิธีการบอกด้วยวาจา โดยไม่มีการจดบันทึกใดๆ ส่วนใหญ่จะเป็นความผิดเล็กน้อยที่อาจเตือนได้ เช่น การกล่าววาจาหยาบคาย ช่มชู้ หรือไม่เอื้อเฟื้อต่อผู้มารับบริการ

2. การว่ากล่าวตักเตือนอย่างเป็นทางการ (Verbal Reprimand) เป็นขั้นตอนที่ผู้บังคับบัญชาาระดับชั้นต้นเรียกมารับฟังคำตำหนิและตักเตือน เนื่องจากสถานการณ์สำหรับผู้กระทำผิดวินัยไม่ดีขึ้น วิธีการคือ อธิบายและชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและมุ่งให้แก้ไขปรับปรุงตัวเสียใหม่ อาจจะมีการบันทึกถ้อยคำการพูดด้วยก็ได้

**3. การว่ากล่าวตักเตือนโดยมีการบันทึก (Written Reprimand)** เป็นขั้นตอนที่ผู้บังคับบัญชาเรียกผู้กระทำผิดวินัยมารับฟังความผิด โดยมีการบันทึกอย่างละเอียดของปัญหา และวินัยที่จะลงโทษแก่ผู้กระทำผิด เป็นขั้นตอนที่ทำอย่างเป็นทางการยิ่งกว่า 2 ขั้นตอนแรก จะกล่าวถึงความผิดที่ผ่านมาและความผิดที่เกิดขึ้นอีกในปัจจุบัน โดยจะให้เวลาในการแก้ไขภายในกำหนด โดยบันทึกและอ่านให้ผู้ทำผิดฟังในรายละเอียดพร้อมกับให้ลงชื่อรับทราบ หากผู้กระทำผิดไม่ประสงค์จะลงชื่อก็ให้ผู้บังคับบัญชาเซ็นเก็บไว้ว่าไม่ประสงค์จะลงชื่อและให้ถ่ายสำเนาให้ผู้กระทำผิดไว้ 1 ฉบับ และฉบับตัวจริงเก็บเข้าแฟ้มไว้

อย่างไรก็ตาม 2 ขั้นตอนแรกจะมีได้คาดโทษไว้ แต่ในลำดับขั้นนี้จำเป็นต้องคาดโทษ หากมีการกระทำผิดอีก

**4. การให้พักงาน (Suspension)** เมื่อผู้กระทำผิดมิได้ตอบสนองต่อการคาดโทษ ในขั้นที่ 3 โดยกระทำผิดซ้ำอีก การพักงานจึงเป็นมาตรการที่จำเป็นต้องนำมาใช้ โดยจะสั่งพักงานเป็นช่วงระยะเวลา และในขณะที่พักงานก็อาจลดค่าตอบแทนลง สำหรับวัตถุประสงค์ของมาตรการนี้คือ ให้ผู้ทำผิดทราบว่าได้มีการกระทำที่รุนแรงจึงต้องให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความรู้สึกสำนึกของผู้กระทำผิด เพื่อรักษางานขององค์กรเอาไว้ ในกรณีนี้ใช้วิธีการพูดคุยนั่นเป็นที่เข้าใจและให้ผู้ทำผิดเกิดการยอมรับ เพราะหากไม่เป็นที่เข้าใจกันแล้วผู้ทำผิดอาจอุทธรณ์หรือฟ้องร้องทางกฎหมายได้

**5. การปลดออกจากงาน (Discharge)** ผู้ปฏิบัติงานที่กระทำความผิดและไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือตอบสนองวินัยที่มีอยู่ได้ ควรให้ออกจากงาน ดังนั้นการให้ออกจึงควรเป็นหนทางเลือกสุดท้ายที่ต้องใช้ทางเลือกอื่นเป็นลำดับขั้นมาก่อน และต้องเป็นความผิดชัดแจ้งแล้ว

### ☆ **หลักการในการดำเนินการทางวินัยให้ได้ผล**

1. กำหนดนโยบายองค์กรและกระบวนการไว้อย่างชัดเจน
2. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นดูแลลูกน้องอย่างใกล้ชิดและทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี
3. การสื่อความหมายในกฎระเบียบอย่างเหมาะสม
4. ให้โอกาสแต่ละฝ่ายได้พิสูจน์
5. ปฏิบัติงานด้านวินัยอย่างต่อเนื่อง
6. พิจารณาถึงสภาพแวดล้อม
7. มีความสมเหตุสมผลในความสัมพันธ์ระหว่างกฎระเบียบและนโยบาย
8. ลบข้อมูลความผิดในกรณีปรับปรุงตัวให้ดีขึ้น

สั่งซื้อได้ที่  
[www.SheetRam.com](http://www.SheetRam.com)

โทรศัพท์ : 02-7230950,02-5141422,  
085-9679080,085-9993722,085-9993740

โอนเงินเข้าบัญชี @แพทย์ ชื่อบัญชี

**บริษัท ชีทราม จำกัด**

ธนาคารกรุงไทย สาขาโชคชัย 4 เลขที่ 084-0-19786-1

ธนาคารกสิกรไทย สาขาโชคชัย 4 เลขที่ 721-2-52979-0

ธนาคารทหารไทย สาขาโชคชัย 4 เลขที่ 036-2-72452-8

แจ้งการโอนเงิน พร้อมชื่อ และอีเมลล์ที่

LINE ID : sheetram

โทรศัพท์ : 02-7230950,02-5141422,085-9679080,  
085-9993722,085-9993740