

แนวปฏิบัติที่ดี “เทคนิคการวิเคราะห์ค่างาน เพื่อกำหนดระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น”

การวิเคราะห์ค่างาน หมายถึง กระบวนการแยกแยะองค์ประกอบของงาน ภารกิจ ทิศทาง ลักษณะงาน ขอบเขต และหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง เพื่อวัดคุณค่าของตำแหน่งงาน โดยการนำงานทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับ เพื่อตีค่างานที่ตัวเองทำอยู่และที่ตัวเองจะทำในอนาคตที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับสูงขึ้น ภายใต้องค์ประกอบ หลักเกณฑ์การประเมินค่างานของตำแหน่งงานในแต่ละระดับตำแหน่ง ซึ่งมีทั้งปริมาณงานในหน้าที่ คุณภาพของงานในหน้าที่ ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน การประยุกต์ใช้ความรู้ประสบการณ์ การกำกับตรวจสอบ การตัดสินใจ และการริเริ่มพัฒนาแนวทางวิธีการปฏิบัติงาน

การประเมินค่างาน คณะกรรมการประเมินค่างาน จะต้องดูจากการเขียนอธิบายชี้แจงของเจ้าตัวผู้ขอแต่ละตำแหน่งงานของตำแหน่งเดิมกับงานของตำแหน่งใหม่ เป็นอย่างไร อยู่ในลำดับไหนของเกณฑ์คะแนนที่จะได้รับ หากมองพิจารณาแบบตรรกะ ก็จะต้องเขียนอธิบายชี้แจงในตำแหน่งใหม่ให้อยู่ในช่วงการให้คะแนนลำดับ 5 หรือลำดับ 4 ของแต่ละองค์ประกอบจึงจะได้คะแนนสูง

หลักการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้ได้คะแนนสูง คือ ต้องเขียนงานของตำแหน่งใหม่แต่ละองค์ประกอบให้อยู่ในช่วงลำดับ 3 และลำดับ 4 ให้เป็นรูปธรรม ที่มีหลักฐานเชิงอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งใหม่ต้องตรงกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยแยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิบัติการ ด้านวางแผน ด้านประสานงาน และด้านบริการ โดยแบ่งเป็น ตำแหน่งเดิม(คอลัมน์ด้านซ้ายมือ) และตำแหน่งใหม่(คอลัมน์ด้านขวามือ)

องค์ประกอบที่ ๑ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งเดิม (คอลัมน์ด้านซ้ายมือ)

ด้านปฏิบัติการ ผู้วิเคราะห์ต้องเขียนให้เห็นว่าในปัจจุบันทำอะไร แยกแยะงานที่ทำ นำความคิดริเริ่มของระดับปฏิบัติการที่อยู่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ เช่น ปฏิบัติการ ศึกษารวบรวมข้อมูล รวบรวมสถิติ สรุปรายงาน ติดต่อ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงเกี่ยวกับงานย่อยที่ทำ ทำอะไร มาเขียนไว้แล้วต่อด้วย “เพื่อให้” หรือ “เพื่อ” หรือ “ให้” ด้านซ้ายมือหน้าที่และความรับผิดชอบที่ทำอยู่และจะทำใหม่จะทำงานอะไร

ตำแหน่งใหม่ (คอลัมน์ด้านขวามือ)

ด้านปฏิบัติการ ผู้วิเคราะห์งานในตำแหน่งใหม่ ซึ่งเป็นงานที่จะทำในอนาคต ต้องใช้ความคิดริเริ่มที่อยู่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ระดับชำนาญการ เช่น ควบคุม ตรวจสอบ ช่วยวางแผน ติดตามงาน ดำเนินการติดต่อ บันทึก รวบรวม ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัย ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงเกี่ยวกับงานย่อยที่แยกแยะไว้ มาเขียนแล้วต่อด้วย “เพื่อให้” หรือ “เพื่อ” หรือ “ให้” หลังคำ “เพื่อให้” หรือ “เพื่อ” หรือ “ให้” ต้องเขียนอธิบายให้ละเอียด กระจ่างแจ้ง แสดงออกถึงความคิดริเริ่มที่นำมาดำเนินการให้งานที่ยาก มีความยากลดลงหรือหายไป

สำหรับด้านการวางแผน ด้านประสานงาน และด้านบริการ ใช้หลักเดียวกันกับด้านปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องศึกษาในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละระดับที่กำหนดความคิดริเริ่มแต่ละด้านไว้

๑.๑ ด้านวางแผน วางแผนทำอะไร

๑.๒ ด้านประสานงาน ทำอะไร

๑.๓ ด้านบริการ ทำอะไร

ตัวอย่าง โครงสร้างการวิเคราะห์ค่างาน

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>ตัวอย่าง การเขียนโครงสร้าง (ด้านซ้ายมือ)</p> <p>1. งาน.....</p> <p>1) ศึกษา..... (งานย่อยที่ทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>2) ให้คำแนะนำ..... (งานย่อยที่ทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>3) ปฏิบัติการ..... (งานย่อยที่ทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>4) สรุปรายงาน..... (งานย่อยที่ทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p>	<p>ตัวอย่าง การเขียนโครงสร้าง (ด้านขวามือ)</p> <p>1. งาน.....</p> <p>1) ควบคุม..... (งานย่อยที่คิดว่าจะทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>2) ตรวจสอบ..... (งานย่อยที่คิดว่าจะทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>3) ช่วยวางแผน..... (งานย่อยที่คิดว่าจะทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p> <p>.....</p> <p>4) ติดตามงาน..... (งานย่อยที่คิดว่าจะทำ ๆ อะไร).....</p> <p>.....</p> <p>..... "เพื่อให้" หรือ "เพื่อ" หรือ "ให้"</p>

ตัวอย่างการวิเคราะห์ค่างาน องค์ประกอบที่ ๑ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>๑.๑ ด้านปฏิบัติการ</p> <p>๑.๑.๑ งานการรับ - ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ รวมทั้ง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยปฏิบัติการรับหนังสือและจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซอง ตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน และจะดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป เพื่อเป็นการรับหนังสือได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>	<p>๑.๑ ด้านปฏิบัติการ</p> <p>๑.๑.๑ งานการรับ - ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ควบคุมการปฏิบัติการงานรับหนังสือราชการ โดยอ้างอิงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ รวมทั้ง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณที่มีการแก้ไขปรับปรุงตามการณปัจจุบันเพื่อให้สามารถปฏิบัติการงานรับหนังสือได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ</p>

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>๑.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๑.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ร่วมวางแผนเกี่ยวกับการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ โดยเรียงลำดับการดำเนินการก่อนหลัง เสนอผู้บริหารลงนาม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๑.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๑.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานสารบรรณ การรับ – ส่ง หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสารบรรณ การรับ – ส่ง หนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <p>๑.๔ ด้านบริการ</p> <p>๑.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้คำปรึกษาและแนะนำเบื้องต้นในการปฏิบัติงานสารบรรณ การรับ – ส่ง หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณ การรับ – ส่ง หนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</p>	<p>๑.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๑.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) วางแผนการกำกับ ตรวจสอบการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติกรรับ หนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ</p> <p>๑.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๑.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ในการรับ – ส่งหนังสือราชการว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๘ ในเรื่องของหนังสือที่รับและส่งไปถึง ว่ามีวัตถุประสงค์อย่างไร ต้องการให้ทำอะไรบ้าง เพื่อทำความเข้าใจและทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกันตามระเบียบ</p> <p>๑.๔ ด้านบริการ</p> <p>๑.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภายในและภายนอก ในการรับ – ส่งหนังสือราชการว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๘ ในเรื่องของหนังสือที่รับและส่งไปถึง ว่ามีวัตถุประสงค์อย่างไร ต้องการให้ทำอะไรบ้าง เพื่อทำความเข้าใจและทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกันตามระเบียบ</p>

ตัวอย่างการวิเคราะห์ค่างาน
องค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพและความยุ่งยาก
และความซับซ้อนของงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>๑. คุณภาพของงาน</p> <p>๑.๑ ด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>๑.๑.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ปฏิบัติการประทับตรารับหนังสือ โดยทำการประทับตรา รับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ กรอกเลขทะเบียนรับตามเล่มทะเบียนรับวันที่ และเวลาลงเลขทะเบียนรับหนังสือในเล่มทะเบียนรับ และในระบบงานสารบรรณ (E-office) โดยกรอกเลขทะเบียนรับที่ ลงวันที่ จาก ถึง เรื่อง การปฏิบัติ หมายเหตุ นำหนังสือเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็วและรับทราบตรงตามวัตถุประสงค์</p> <p>๑.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๑.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ร่วมวางแผนเกี่ยวกับการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ โดยเรียงลำดับการดำเนินการก่อนหลัง เสนอผู้บริหารลงนาม และวางแผนการทำงานอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>๑. คุณภาพของงาน</p> <p>๑.๑ ด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>๑.๑.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ตรวจสอบหนังสือราชการที่รับจากหน่วยงานภายนอก โดยแยกแยะประเภทของหนังสือต้องจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ให้แล้วเสร็จภายในเวลา ประมาณ ๓ - ๕ นาที เพื่อจัดเรียงการดำเนินการก่อนหลังเสนอผู้บังคับบัญชา กรณีเป็นหนังสือปิดผนึกประทับตราลับให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ให้บุคคลที่อธิการบดีแต่งตั้งเป็นนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ เป็นผู้รับเรื่องด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๑.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) วางแผนการกำกับ ตรวจสอบการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยวางแผนการทำงานเป็นรายไตรมาส เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการรับหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ</p>

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>๑.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๑.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ปฏิบัติการประสานงานการรับ – ส่งหนังสือราชการ โดยติดต่อสอบถามผู้เสนอหนังสือเกี่ยวกับรายละเอียดในการดำเนินงาน เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๑.๔ ด้านบริการ</p> <p>๑.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้บริการรายงานการดำเนินการ การรับ – ส่ง หนังสือราชการ โดยแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอหนังสือเกี่ยวกับรายละเอียดในการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบผลการดำเนินงาน และสามารถปฏิบัติได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๒. ความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน</p> <p>๒.๑ ด้านปฏิบัติการ</p> <p>๒.๑.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับหนังสือราชการ และตรวจสอบหนังสือราชการทุกประเภทก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม โดยอ่านและสรุปเรื่องจากหนังสือที่ส่งมา แต่บางครั้งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารให้เรียบร้อยก่อนการนำเสนอพิจารณาลงนาม ทำให้เอกสารที่ส่งมาไม่ถูกต้องครบถ้วน จึงต้องดำเนินการติดต่อเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณาได้ทันตามกำหนดเวลา</p>	<p>๑.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๑.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ประสานงานในการแนะนำวิธีการ ขั้นตอนในการรับส่งหนังสือผ่านระบบ e-office โดยการติดต่อประสานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นผู้รับส่งหนังสือประจำสำนักงาน นั้นๆ เพื่อให้การปฏิบัติการในการรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบ e-office มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>๑.๔ ด้านบริการ</p> <p>๑.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการ ขั้นตอนในการรับส่งหนังสือผ่านระบบ e-office รวมทั้งเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับส่งหนังสือประจำสำนักงาน นั้นๆ เพื่อให้การปฏิบัติการในการรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบ e-office มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>๒ ความยุ่งยากและความซับซ้อนของงาน</p> <p>๒.๑ ด้านปฏิบัติการ</p> <p>๒.๑.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) สร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริหาร เกี่ยวกับการตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องของหนังสือราชการก่อนการนำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) เพราะบางครั้งการจัดส่งเอกสารมีการจัดส่งหลายไฟล์ข้อมูลเพราะฉะนั้น จึงต้องดำเนินการตรวจสอบให้ดีเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ต้องใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์นำเทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการค้นหาหนังสือและตรวจสอบหนังสือ ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่เสียเวลาในการค้นหาเอกสารแนบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและการเสนอหนังสือเพื่อพิจารณาลงนาม เป็นไปด้วยความรวดเร็ว</p>

ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่งใหม่
<p>๒.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๒.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ร่วมวางแผนเกี่ยวกับการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ โดยเรียงลำดับการดำเนินการก่อนหลัง เสนอผู้บริหารลงนาม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด แต่บางครั้งเอกสารในการเสนอผู้บริหารลงนามไม่ครบถ้วน ทำให้การดำเนินงานล่าช้า</p> <p>๒.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๒.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ดำเนินการประสานงานกับผู้นำส่งจดหมายให้มีความเข้าใจที่ตรงกันในการนำส่งจดหมาย โดยการระบุรูปแบบการส่งจดหมายให้มีความชัดเจน เช่น การส่งแบบ ธรรมดา EMS ลงทะเบียน หรือพัสดุ โดยการจัดทำใบนำส่งเป็นหลักฐานยืนยันในการส่ง และตรวจสอบ เพื่อให้ทำการไปรษณีย์สามารถดำเนินการส่งจดหมายได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ แต่บางครั้งเจ้าของจดหมายจัดพิมพ์ไม่ถูกต้องครบถ้วน เช่น ไม่ได้จัดพิมพ์เลขที่หนังสือบนซองจดหมาย พิมพ์ที่อยู่ไม่ถูกต้องครบถ้วน เป็นต้น ทำให้ต้องติดต่อให้นำไปแก้ไขให้ถูกต้องก่อนการจัดส่ง</p>	<p>๒.๒ ด้านการวางแผน</p> <p>๒.๒.๑ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) วางแผนควบคุมการจัดลำดับความเร่งด่วน ความสำคัญของหนังสือ รายละเอียดในหนังสือราชการ โดยกำหนดไว้ในขั้นตอนการรับ – ส่ง หนังสือราชการ เพื่อให้ทราบรายละเอียดและใจความสำคัญสิ่งที่จะต้องทำก่อนหลัง และสรุปความอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์</p> <p>๒.๓ ด้านประสานงาน</p> <p>๒.๓.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ประสานงานกับหน่วยงานภายใน เกี่ยว โดยชี้แจงรายละเอียดในการพิมพ์ของจดหมาย เช่น ชั้นความเร็ว ส่วนราชการที่ออกหนังสือ ที่หนังสือ เป็นต้น พร้อมทั้งแจ้งให้ระบุวิธีการจัดส่งจดหมายให้ถูกต้องเรียบร้อย เช่น การส่งแบบ ธรรมดา EMS ลงทะเบียน เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและให้การปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกันตามระเบียบ</p>
<p>๒.๔ ด้านบริการ</p> <p>๒.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้บริการรายงานการดำเนินการการรับ – ส่ง หนังสือราชการ โดยแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอหนังสือเกี่ยวกับรายละเอียดในการดำเนินงาน แต่บางครั้งเจ้าของเรื่องไม่ได้ระบุชั้นความเร็วทำให้ไม่สามารถจัดลำดับการดำเนินการก่อนหลังได้ สามารถปฏิบัติล่าช้าไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>๒.๔ ด้านบริการ</p> <p>๒.๔.๑ งานรับ – ส่ง หนังสือราชการ</p> <p>(๑) ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภายใน และภายนอก ในการรับ – ส่งหนังสือราชการว่า ด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๘ โดยสรุปแนวปฏิบัติเผยแพร่ในเรื่องของหนังสือที่รับและส่ง ว่ามีวัตถุประสงค์อย่างไร ต้องการให้ทำอะไรบ้าง มีความเร่งด่วนหรือไม่ เพื่อทำความเข้าใจและทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกันตามระเบียบงานสารบรรณ</p>

องค์ประกอบที่ ๓ การกำกับตรวจสอบ

การกำกับตรวจสอบ เป็นการวิเคราะห์งานที่ได้รับการกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน

ผู้วิเคราะห์ต้องเขียนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานย่อมา เพื่อบรรยายลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น มีการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร มีการตรวจสอบของขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร มีการรายงานความก้าวหน้าของงานอย่างไร เป็นต้น

ตัวอย่าง การกำกับตรวจสอบ งานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ

(๑) รับหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ ตรวจสอบหนังสือที่ส่งมา อ่านเนื้อหาจับใจความสำคัญ จัดลำดับความสำคัญของหนังสือ ความเร่งด่วน หรือชั้นความลับ เพื่อดำเนินการตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘

(๒) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือราชการ หากไม่ครบถ้วนให้ติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏในหนังสือ หากถูกต้องครบถ้วนจะดำเนินการในขั้นต่อไป

(๓) สรุปเนื้อหาสำคัญ โดยใช้หลัก ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และอย่างไร วิเคราะห์ว่าหนังสือควรมอบหมายให้งานใดดำเนินการ หรือเสนอผู้บริหารท่านใดตามอำนาจหน้าที่ที่ถือการบดืมอบหมาย

(๔) ทำการลงทะเบียนรับหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ ประทับตราลงรับ เลขที่รับ วันที่รับ เวลาที่รับ และตรวจสอบให้ตรงกับเลขทะเบียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office)

(๕) ผู้บริหารพิจารณาสั่งการเรียบร้อยแล้วให้บันทึกลงทะเบียนส่งในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และในหนังสือทะเบียนส่ง โดยให้ผู้รับหนังสือลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ ๔ การตัดสินใจ

การตัดสินใจ เป็นการวิเคราะห์การปฏิบัติงานที่มีการตัดสินใจ หรือการตัดสินใจค่อนข้างมาก สามารถวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ หรือการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ สามารถปรับเปลี่ยนแนวทาง และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ หรือการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ ริเริ่มพัฒนาแนวทางและวิธีการปฏิบัติงาน

ผู้วิเคราะห์ต้องเขียนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานย่อมา เพื่อบรรยายลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น มีการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติอย่างไร มีการริเริ่มพัฒนาแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบอย่างไร เป็นต้น

ตัวอย่างการตัดสินใจ งานการจัดประชุม

การเตรียมการก่อนการประชุม

(๑) วางแผนร่วมกับประธานการประชุม หรือเลขานุการ หรือผู้ช่วยเลขานุการในการกำหนดวันประชุม เนื้อหา และประเด็นที่เกี่ยวข้องในการประชุม

(๒) ควบคุมและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจองห้องประชุม อุปกรณ์โสต รวมทั้ง เครื่องดื่มและอาหารว่าง เพื่อให้การดำเนินงานจัดการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(๓) จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดการประชุมและงบประมาณในการดำเนินงาน โดยวิเคราะห์ งบประมาณในการดำเนินงาน เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าพาหนะ ค่าอาหาร และค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่ม เป็นต้น เสนอผู้อำนวยการกองกลาง เห็นชอบลงนาม

(๔) จัดทำหนังสือเชิญประชุม และการส่งแบบตอบรับเข้าร่วมการประชุมโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการติดต่อประสานงาน เช่น ติดต่อผ่านทาง Application line , E-mail , โทรศัพท์ เป็นต้น

(๕) จัดทำใบลงทะเบียน ใบเซ็นชื่อรับเงิน ใบเสร็จรับเงิน ใบเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พร้อมทั้ง จัดทำสัญญายืมเงินเสนอผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อขอยืมเงินตรงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ให้ครบถ้วนตามจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม

การเตรียมเนื้อหาการประชุม

(๑) วิเคราะห์ รวบรวมเนื้อหาในแต่ละวาระ และประเด็นสำคัญในการประชุม

(๒) นำเสนอเนื้อหาในแต่ละวาระ รวมทั้งประเด็นสำคัญพร้อมเอกสารประกอบการประชุมให้ ประธานการประชุมเพื่อทราบ

(๓) จัดส่งวาระการประชุมในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทาง Application line หรือ E-mail ให้กับผู้เข้าร่วมประชุม

การดำเนินการประชุม

(๑) ควบคุมการดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ

(๒) สังเคราะห์ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งบันทึกการประชุมตามประเด็นและเนื้อหา

(๓) เรียบเรียงถ้อยคำของผู้เข้าร่วมประชุมเป็นภาษาทางราชการ

การจัดทำรายงานการประชุม

(๑) ควบคุมและตรวจสอบรายงานการประชุม พร้อมสรุปแยกแยะประเด็นเนื้อหาให้ตรงตามมติที่ประชุม ตามวาระต่าง ๆ

(๒) ลงนามในส่วนของผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม

(๓) จัดส่งรายงานการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ