

## บทที่ 14 การติดต่อสื่อสารและการต้อนรับ

### การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการส่งข่าวสาร ดังนั้นเมื่อต้องการให้มีการติดต่อสื่อสาร จึงต้องทำการประกอบข่าวสารขึ้น และทำการถ่ายทอดข่าวสารนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของข่าวสารนั้น ๆ<sup>1</sup>

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหาร ทั้งนี้ก็เพราะว่าการที่จะติดต่อกับลูกค้าและบุคคลอื่น ๆ ภายนอกองค์การอย่างมีประสิทธิภาพได้ รวมทั้งการที่จะทำให้พนักงานในองค์การร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ด้วยดีนั้น ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารอาจทำได้โดยทางวาจา ทางหนังสือ และโดยการใช้อัตลักษณ์ต่าง ๆ หรือโดยการส่งข่าวสารโดยวิธีอื่น ๆ ที่สมาชิกขององค์การนั้น ๆ สามารถเข้าใจได้

การติดต่อสื่อสารในสำนักงานนั้นมักจะเป็นไปในรูปของการติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งควรจะเน้นหนักในด้านประสิทธิภาพและการประหยัดเป็นหลัก กิจกรรมในการติดต่อสื่อสารอาจแยกได้ 2 ประการคือ (1) การประกอบข่าวสาร (2) การส่งข่าวสาร ซึ่งจะอธิบายพอสังเขปดังนี้

1. การประกอบข่าวสาร (Composing message) ผู้ประกอบข่าวสารจะต้องรู้จักประสงค์ว่าตนต้องการจะติดต่อสื่อสารเรื่องใด เพื่ออะไร และจะต้องรู้ถึงจิตใจของผู้ที่ตนจะติดต่อด้วย เพื่อเลือกเทคนิคในการติดต่อให้เหมาะสม หลักในการประกอบข่าวสารอันหมายถึงการติดต่อทางจดหมายและอาจใช้ในการติดต่อแบบอื่น ๆ ด้วยมีดังนี้<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> C.L.Littlefield, Frank M.Rachel, and Donald L. Caruth, Office and Administrative Management (new Delhi : Prentice-Hall of India, 1974) p.281

<sup>2</sup> Ibid., p.283

(1) กำหนดจุดมุ่งหมายของข่าวสาร ซึ่งตามปกติจุดมุ่งหมายของข่าวสารก็คือ การส่งข่าวหรือข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง และการถ่ายทอดความรู้สึกที่อยากให้ความช่วยเหลือและความนิยมชมชอบ

(2) วางแผนข่าวสาร เมื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของข่าวสารแล้ว ให้จัดเรียงลำดับก่อนหลังที่จะลงมือติดต่อ

(3) ใช้ภาษาธรรมดาในการสนทนา โดยมุ่งให้ตรงจุดและใช้ถ้อยคำง่าย ๆ

(4) ทำข่าวสารให้สมบูรณ์และชัดเจน เพื่อให้ติดต่อได้สำเร็จในคราวเดียว

(5) ทำข่าวสารให้กะทัดรัด แต่อย่าให้สั้นจนเกินไป เลือกสรรรายละเอียดประกอบพอสมควร โดยจัดทำข่าวสารให้ชัดเจน สมบูรณ์ และกะทัดรัด กับควรระลึกเสมอว่าต้องจัดทำข่าวสารให้มีความง่าย

(6) แสดงถึงความสุภาพอ่อนน้อม โดยคำนึงถึงท่าทีของผู้รับข่าวสารอย่างรอบคอบ ด้วยความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารในธุรกิจโดยทั่ว ๆ ไปนั้นส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นไปในรูปแบบของการติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร คือโดยการเขียนนั่นเอง ซึ่งการเขียนที่ด้นนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ นัก แต่ก็เป็นเรื่องที่อาจฝึกฝนหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

### หลักประสิทธิภาพในการเขียนทางธุรกิจ

การติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนนั้นมีหลักควรคำนึงถึง 7 ประการ<sup>3</sup> (7 C's) ดังนี้

(1) ความชัดเจน (Clarity) คือต้องทำให้ผู้อ่านเข้าใจในสิ่งที่เขียนลงไปได้ทันที เพราะวัตถุประสงค์ในการเขียนก็เพื่อทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจข้อเท็จจริงอย่างแจ่มแจ้ง แม้ผู้อ่านหรือผู้ฟังนั้นจะฉลาดน้อยเพียงใดก็ตาม ดังนั้นผู้เขียนจึงต้อง

(ก) รู้จักผู้อ่านเสียก่อนว่าเป็นใคร มีคุณสมบัติอย่างไร

(ข) มีข้อมูลที่ถูกต้องพร้อมเพียง

(ค) รู้จุดหมายของการติดต่อ

(ง) เสนอข้อมูลตามลำดับขั้นตอน

ฉะนั้น จึงควรคิดก่อนเขียนเพื่อจะได้เลือกใช้ถ้อยคำที่ถูกต้อง เหมาะสม กะทัดรัด

---

<sup>3</sup> H. Webster Johnson and William G. Savage, Administrative Office Management (California : Addison Wesley Pub. Co., 1968) p.300

และง่าย

(2) ความกะทัดรัด (Conciseness) การใช้ถ้อยคำสั้น ๆ กะทัดรัดจะช่วยให้เกิดความกระชับ แต่ถ้าเขียนสั้น ๆ แล้วไม่ได้ใจความก็ควรจะเขียนให้ยาวพอสมควร และควรอ่านทบทวนเพื่อจะช่วยให้ได้ใจความกะทัดรัดยิ่งขึ้น จงหลีกเลี่ยงคำย่อต่าง ๆ

(3) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) การเขียนจดหมายหรือรายงาน ควรใช้ถ้อยคำสุภาพอ่อนน้อม คำว่าสุภาพในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกจากใจ โดยแสดงให้เห็นในลักษณะดังนี้

- (ก) กิริยาอาการที่ผู้เขียนมีต่อผู้อ่าน
- (ข) ความเมตตากรุณาของผู้เขียนมีต่อผู้อ่าน
- (ค) ภาษาและระดับการเน้นของการแสดงออก

นอกจากนี้ความสุภาพยังเป็นเครื่องช่วยสร้างค่านิยมให้กับธุรกิจได้ เช่น อาจแสดงดังนี้

- (ก) ให้คำแนะนำมากกว่าสั่ง
- (ข) พยายามควบคุมอารมณ์ไว้
- (ค) หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำทำทนาย
- (ง) เขียนด้วยความจริงใจ
- (จ) เขียนในแง่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์
- (ฉ) ยกให้ผู้อ่านเป็นใหญ่

(4) ความสมบูรณ์ (Completeness) การเขียนหนังสือนั้นควรให้คำตอบอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ต่อคำถามซึ่งอยู่ในจิตใจของผู้อ่าน ซึ่งอาจทำได้โดยการเตรียมหัวข้อก่อนลงมือเขียนโดย

- (ก) อ่านและวิเคราะห์เรื่องราวเกี่ยวข้องที่ต้องได้ตอบโดยตลอด
- (ข) ค้นหาสิ่งที่จำเป็นต่อการอ้างอิง
- (ค) อย่าให้มีการเดา
- (ง) แสดงข้อคิดเห็นตามข้อมูล
- (จ) ตรวจสอบทุกอย่าง
- (ฉ) ใช้ภาษาง่าย ๆ และจัดลำดับให้ดี
- (ช) คาดปัญหาต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า
- (ซ) ให้แน่ใจว่าได้ใส่สิ่งที่จะแนบไปด้วยแล้ว
- (ฌ) อ่านข้อความโดยตลอดก่อนลงนาม
- (ญ) ชิดเส้นใต้ใจความสำคัญ ๆ

(ฏ) ต้องรู้จักผลิตภัณฑ์ บริการ นโยบาย และวิธีปฏิบัติของธุรกิจ

(5) การพิจารณาไตร่ตรอง (Consideration) ข้อนี้เกี่ยวข้องกับข้อ 3 ความสุภาพอ่อนน้อม โดยให้พิจารณาว่า ถ้าผู้เขียนเป็นผู้อ่านจะต้องการทราบอะไรบ้าง โดย

- (ก) แสดงความสุภาพต่อผู้อ่าน
- (ข) สังเกตความสนใจของผู้อ่าน
- (ค) ใช้ภาษาของผู้อ่าน
- (ง) เน้นถึงขนาดของผู้อ่านต้องการ
- (จ) เน้นถึงความรู้สึกรักของผู้อ่านโดยคำพูด การกระทำ
- (ฉ) เขียนด้วยความจริงใจ
- (ช) ใช้คำพูดแบบการสนทนาอย่างง่าย ๆ

(6) ความถูกต้อง (Correctness) ควรทดสอบความถูกต้องของข้อความที่เขียนโดยตรวจสอบนโยบายของธุรกิจ วิธีปฏิบัติ และตรวจสอบหลักไวยากรณ์ ตัวสะกด วรรคตอน แบบฟอร์ม โดยรอบคอบ ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

- (ก) อ่านหนังสือเข้าและออกด้วยความระมัดระวัง
- (ข) ทำความเข้าใจหรือพยายามเข้าใจความต้องการของผู้อ่าน
- (ค) ตรวจสอบรายละเอียด ข้อเท็จจริง ตัวเลข
- (ง) รู้ข้อผิดพลาดที่ควรค้นหา
- (จ) ให้จำไว้ว่า การติดต่อสื่อสารโดยการเขียนนั้นมีบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งจะให้ผลดีและผลเสียต่อธุรกิจและผู้เขียน

(7) ความหนักแน่น (Concreteness) หมายถึงการใช้ถ้อยคำในการเขียนนั้น ควรจะแสดงถึงความจริงจัง หนักแน่น ตรงจุด ไม่พูดอ้อมค้อมแบบน้ำท่วมทุ่ง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ ถูกต้องโดยทันที

#### การส่งข่าวสาร<sup>4</sup> (Transmitting Messages)

วิธีการส่งข่าวสารนั้นควรคำนึงถึงความเหมาะสมต่างๆ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องและการประหยัด ดังจะเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้ความเจริญก้าวหน้าทางด้านการศึกษาโดยการคิดประดิษฐ์เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารหลายชนิด เช่น โทรเลข โทรศัพท์ โทรคมนาคม (Telex) เครื่องติดต่อสื่อสารภายใน (Intercom) ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

<sup>4</sup>Littlefield, op., cit., p 287

จึงควรเลือกใช้ระบบการส่งข่าวสารให้เหมาะสมกับความจำเป็นของธุรกิจ

จากตารางข้างล่างนี้เป็นสื่อของการส่งข่าวสารที่นิยมใช้ในวงการธุรกิจที่ทันสมัย โดยแบ่งประเภทของการส่งข่าวสารได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การส่งข่าวสารโดยการเขียน (Written) และการส่งข่าวสารโดยวาจา (Oral) ทั้ง 2 ประเภทนี้ใช้เป็นสื่อของการส่งข่าวสารทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ

### สื่อกลางของการส่งข่าวสารโดยการเขียน<sup>5</sup>

#### การติดต่อภายใน (Internal)

1. การติดต่อสื่อสารโดยการบันทึก การส่งแบบฟอร์มหรือเอกสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง และระบบการส่งเอกสารแบบใช้เครื่องขับเคลื่อน (conveyors) ไปยังแหล่งต่าง ๆ
2. เครื่องรับข่าวและถ่ายเป็นเอกสารออกมา (Electronic longhand Transmission) ในต่างประเทศนิยมใช้กันมากในธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม การรถไฟ หนังสือพิมพ์

#### การติดต่อภายนอก (External)

1. จดหมายธุรกิจ แบบฟอร์มและเอกสารทางธุรกิจอื่น ๆ จัดให้มีบริการนำส่งและจัดส่งโดยทางไปรษณีย์
2. ใช้ระบบโทรสาร (Facimile)
3. ใช้ระบบโทรพิมพ์ (Teletypewriter) สำนักงานรับข่าว U.P.I.
4. โทรเลข
5. โทรศัพท์

### สื่อกลางของการส่งข่าวสารโดยทางวาจา

#### ติดต่อภายใน

1. โทรศัพท์
2. ระบบติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องติดต่อภายใน
3. โทรศัพท์ประกาศตามตัว
4. โทรทัศน์วงจรปิด

#### ติดต่อภายนอก

1. โทรศัพท์
2. โทรทัศน์วงจรปิด

### 2.1 การส่งข่าวสารภายในโดยการเขียน<sup>6</sup> (Internal Transmission Written) คือการ

---

<sup>5</sup>J. W. Neuner and B. Lewis Kelling Modern Office Management (Bombay : Taraporebala Son & Co., Private Ltd., 1979). p.667

<sup>6</sup>ibid., p.70

ติดต่อสื่อสารโดยการบันทึก จดหมาย หรือโดยการส่งเอกสารอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารวิธีนี้อาจใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการส่งข่าวสาร เอกสาร หรือบันทึกจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ดังนี้

(1) การส่งข่าวสาร (เอกสาร) โดยท่อลม (pneumatic tubes) วิธีส่งข่าวสารประเภทนี้ ธุรกิจขนาดใหญ่ในต่างประเทศนิยมมาก เพราะอำนวยความสะดวก ความถูกต้องและรวดเร็ว ถึงแม้ว่าจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูงก็ตาม ซึ่งอาจส่งข่าวสารไปสู่จุดศูนย์กลางก่อนแล้วจากจุดศูนย์กลางนั้นเอกสารจะถูกส่งไปยังแผนกต่าง ๆ ภายหลัง หรือถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็ก อาจจะส่งเอกสารจากแผนกถึงแผนกโดยตรงเลย เช่น แผนกขายปลีกเมื่อขายสินค้าแล้วจะส่งใบเสร็จและเงินโดยทางท่อลมไปยังแผนกเงินทันที

การส่งข่าวสารโดยทางสายพาน (Conveyor Belts) เป็นวิธีส่งข่าวสารระหว่างหน่วยงาน ตามเส้นทางเดินของงาน เช่น เอกสารเกี่ยวกับการบันทึกข้อความ แฟ้มต่าง ๆ เอกสารเหล่านี้จะเคลื่อนที่โดยมีสายพานขับเคลื่อนนำไปสู่จุดต่าง ๆ ตามสายทางเดินของงาน แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจในประเทศของเราก็ยังนิยมใช้คนส่งหนังสือเนื่องจากค่าแรงงานถูกกว่าบางประเทศ

2.2 การส่งข่าวสารภายในโดยวาจา (Internal Transmission-Oral) มีอยู่หลายแบบคือ สื่อวาจาโดยการเผชิญหน้า (face-to-face) หรือสื่อวาจาโดยการอาศัยอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เช่น

(1) การใช้โทรศัพท์ภายใน (Interphone)

(2) การใช้เครื่องติดต่อภายใน (Intercom)

ระบบโทรศัพท์ภายในมีอยู่หลายแบบด้วยกัน เช่น โทรศัพท์หลายเลขหมายโดยผ่าน Switchboard อัตโนมัติ เมื่อจะหมุนหมายเลขใดทาง Switchboard จะต่อสายให้แล้วพูดได้ทันที ถ้าสายว่างและสามารถขยายคู่สายออกไปเป็นจำนวนมาก ถ้าต้องการขยายซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจนั้น ๆ นอกจากนี้มีแบบกดติดต่อโดยตรงกับหน่วยต่าง ๆ ตามต้องการ ซึ่งแบบนี้ไม่ต้องหมุนหมายเลข

ระบบ Intercom ซึ่งมีอยู่หลายแบบ บางแบบเป็นชนิดพูดโต้ตอบกันได้ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ อีกแบบหนึ่งเป็นแบบสั่งอย่างเดียว คือ แบบโทรศัพท์ แต่ติดตั้งต่างหากกับโทรศัพท์ และแบบวิทยุมีลำโพง

2.3 การส่งข่าวสารภายนอกโดยลายลักษณ์อักษร<sup>7</sup> (External Transmisson Written) สื่อกลางที่จะให้ส่งข่าวสารโดยการเขียนนั้นมีหลายวิธี แต่ ณ ที่นี้จะกล่าวถึงพอสังเขป

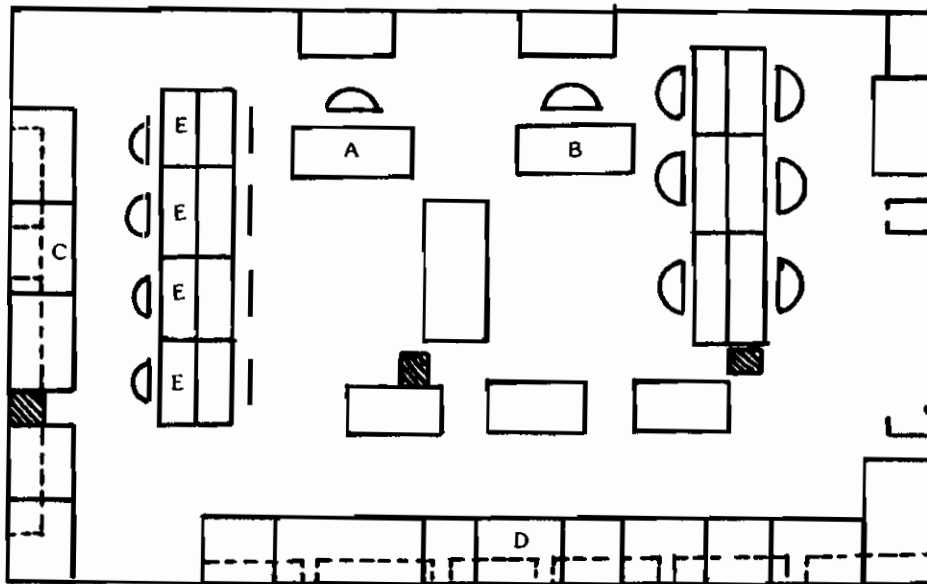
---

<sup>7</sup>Littlefield, op . cit. . p.292-293

เพียง 2 ทาง คือ โดยทางไปรษณีย์ (Mail service) โดยทางโทรเลข (Wire communication) โดยทางโทรสาร (Fax) และโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail)

บริการทางไปรษณีย์ (mail service) การส่งเอกสารและพัสดุต่าง ๆ นั้นมักนิยมใช้บริการทางไปรษณีย์ ธุรกิจขนาดใหญ่มักจะจัดให้มีห้องรับส่งเอกสารกลางโดยเฉพาะ เพราะมีเอกสารเป็นจำนวนมากที่จะต้องจัดส่งไปสู่แหล่งต่าง ๆ ฉะนั้นเพื่อประหยัดเวลาในการจัดส่ง และเพื่อความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการใช้อุปกรณ์หรือกลไกในการจำหน่ายของ แยกจดหมาย การเรียง การนับ การบรรจุซอง การปิดผนึก และปิดแสตมป์

รูปที่ 14-1 แผนผังสำนักงานของแผนกรับ-ส่งหนังสือ<sup>8</sup>



2.4 การส่งข่าวสารภายนอกโดยการเขียน-แบบโทรเลข บริการทางโทรเลขก็เป็นที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปในกรณีรีบด่วน ถ้าไม่อาจใช้วิธีส่งทางจดหมายได้ เนื่องจากค่าบริการยอมสูงกว่าค่าส่งจดหมาย ดังนั้น ข้อความที่จะส่งทางโทรเลขนั้นจึงต้องจัดทำให้สั้น ๆ กระชับรัดกุมได้ใจความสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจขึ้นได้

2.5 การส่งข่าวสารภายนอกโดยวาจา (External Transmission-Oral) อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารกับบุคคลภายนอก ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุบันทึกเทป เครื่องโทรศัพท์บางชนิดผู้พูด

<sup>8</sup>Johnson, op. cit., p.412

ไม่ต้องใช้มือจับเพียงกดปุ่มพูดเข้าลำโพงได้เลย เพื่อให้ผู้พูดได้ทำงานอื่นไปด้วยในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์อยู่

## วิธีปฏิบัติในการรับส่งหนังสือ

### 1) การรับหนังสือเข้า<sup>9</sup> (Inwards mail)

สำนักงานต่าง ๆ ย่อมจะได้รับหนังสือเข้ามาติดต่อธุรกิจต่าง ๆ เป็นประจำ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือเข้านั้นจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานในสำนักงานด้วย ดังนั้นจึงควรมีการควบคุมงานรับหนังสือเข้า มิใช่จะปล่อยให้เป็นที่ของเสมียนกระทำตามใจชอบ

ก่อนอื่นควรตกลงใจกำหนดว่าจะให้มีการเปิดหนังสือที่มีเข้ามาถึงแผนกต่าง ๆ หรือไม่ หรือจะให้ส่งผ่านไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลย ธุรกิจบางแห่งจะกำหนดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่รับหนังสือเข้า เปิดผนึกซองและส่งหนังสือออก

#### การเปิดผนึกซองหนังสือ

หากธุรกิจใดมีหนังสือเข้าเป็นจำนวนมากก็ควรจัดให้มีพนักงานอย่างเพียงพอที่จะทำการลงทะเบียนรับ เปิดผนึกซอง และแจกจ่ายหนังสือนั้น ๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเปิดผนึกซองนั้นอาจใช้เครื่องมือช่วยตัดริมซองแทนการเปิดด้วยมือ ซึ่งจะทำให้งานเสร็จรวดเร็วขึ้นหลายเท่าตัว การเปิดซองนั้นควรจะให้เอกลสารภายในซองอยู่ห่างจากริมซองด้านที่จะตัดก่อน การตัดให้ตัดริมข้างซ้ายหรือข้างขวาโดยให้กินเนื้อที่ตัดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

#### การแยกหนังสือ (Sorting)

ไม่ว่าจะมีหน่วยงานรับส่งหนังสือหรือไม่ก็ตาม ให้แยกหนังสือเป็นหมวดหมู่ตามหน่วยงานเสียก่อนที่จะทำการเปิดผนึก แล้วจึงแยกหมวดหมู่ภายในของแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง โดยแยกดังนี้

- ก. ควรให้ความสนใจหนังสือลงทะเบียนก่อน
- ข. หนังสือส่วนตัว และหนังสือด่วน
- ค. หนังสือปิดผนึก
- ง. หนังสือเปิดผนึก

หนังสือที่จำหน่ายจนถึงหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เป็นการส่วนตัวให้ส่งผ่านไปยังเลขานุการของบุคคลนั้นทันที ส่วนหนังสือประเภทปิดผนึกของควรจะทำกาการเปิดซองก่อนหนังสือประเภทเปิดผนึก

---

<sup>9</sup>J.C. Denyer, Office Management, (London : Macdonald & Evans Ltd., 1959). p.440-452



ทั้งนี้ก็เพราะว่าหนังสือที่ไม่เปิดผนึกมักจะเป็นเอกสารที่ไม่มีความสำคัญมากนัก

การแยกหมวดหมู่หนังสือนั้นควรจะมีเครื่องใช้ที่เหมาะสม เช่น ถ้ามีตะแกรงหรือถาดของแต่ละฝ่าย เมื่อแยกเสร็จแล้วก็อาจจะนำส่งทั้งตะแกรงหรือถาดนั้นเลย แต่ถ้ามีหน่วยงานหลายฝ่ายก็ควรจะใช้ตู้แบบมีช่องหลาย ๆ ช่อง (pigeonholes) จะใช้อุปกรณ์แบบใดก็ตามควรจะต้องป้องกันไม่ให้หนังสือปลิวหรือตกหล่นไป ที่แยกหนังสือนั้นควรจะต้องวางไว้ในที่ประจำเพื่อพนักงานส่งหนังสือจะได้เก็บไปส่งตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก

### หนังสือส่วนตัว (Private Mail)

ธุรกิจบางแห่งไม่อนุญาตให้มีการส่งหนังสือส่วนตัวไปยังสำนักงาน ทั้งนี้ก็เพื่อป้องกันการทุจริตต่าง ๆ อันอาจพึงมี

### การนำหนังสือออกจากซอง

เมื่อหยิบหนังสือออกจากซองที่เปิดแล้วให้ตรวจสอบว่าไม่มีอะไรหลงเหลืออยู่ในซองอีกแล้วจึงทิ้งซองไปได้ ซึ่งอาจจัดให้พนักงานตรวจเช็คซอง ต่างหากจากผู้ที่ตั้งหนังสือออกจากซองก็ได้ แต่ตามปกติแล้วหากมีเอกสารอื่นใดแนบมากับหนังสือนั้นแล้ว มักจะระบุไว้ในหนังสือนั้นว่ามีอะไรแนบมาด้วย ดังนั้น จึงอาจตรวจเช็ควาส่งที่แนบมาด้วยนั้นมีครบถ้วนหรือไม่

### การส่งเงินทางไปรษณีย์

เมื่อได้รับจดหมายลงทะเบียน ผู้เป็นหัวหน้าควรจะได้รับทราบโดยทันที และควรจะมีการลงทะเบียนรับขนาดนิติหรือเช็คที่ส่งมากับจดหมายลงทะเบียนทุกฉบับ เพื่อป้องกันการสูญหายและเป็นหลักฐานที่จะส่งมอบให้แคชเชียร์

### การลงทะเบียนรับหนังสือเข้า (Recording Incoming Mail)

เมื่อได้รับหนังสือเข้าควรประทับตรารับไว้บนหนังสือนั้นเพื่อบันทึกวันที่และเวลาที่รับหนังสือนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการติดตามการปฏิบัติต่อหนังสือนั้นว่าได้ปฏิบัติทันทีหรือชักช้าเพียงใด เพราะเหตุใด

#### 2) การส่งหนังสือออก<sup>10</sup> (Outwards Mail)

---

<sup>10</sup>Ibid., p. 456-457

ธุรกิจโดยทั่วไปมักจะมีการส่งหนังสือออกเป็นประจำทุกวัน หากมีระบบบริหารงานที่ดีแล้ว การส่งหนังสือออกจะต้องให้ประหยัดที่สุดและมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งควรจะมีหน่วยงานรับผิดชอบในการส่งหนังสือออก เพื่อจะได้คุ้นเคยกับอัตราค่าส่งและเพื่อให้มีการควบคุมการใช้ดวงตราไปรษณีย์ด้วย เพราะมีค่าเป็นเงิน

### **การพับจดหมาย (Folding of Letter)**

การจำหน่ายของควรมอบของจดหมายตามขนาดที่ถูกต้องให้พนักงานพิมพ์ดีดและการพับจดหมายใส่ซองก็ควรพับให้ได้สัดส่วนดีพอเหมาะกับขนาดของ และควรพับน้อยครั้งที่สุด เช่น ถ้าซองขนาด  $5\frac{1}{2} \times 4\frac{1}{4}$ " ควรพับครึ่งของจดหมายตามแนวนอน และพับครึ่งตามแนวตั้ง คือ พับด้านละ 1 ครั้ง แต่ถ้าซองขนาด  $6 \times 1\frac{1}{2}$ " ควรพับจดหมายตามแนวตั้ง 1 ครั้ง และพับตามแนวนอน 2 ครั้ง โดยแบ่งส่วนให้เท่า ๆ กัน ถ้าจดหมายส่งออกจำนวนมาก ๆ ก็อาจจะใช้พับครึ่งได้

รูปที่ 14.2 แบบฟอร์มทะเบียนรับหนังสือเข้า

เลขที่	วัน เดือน ปี	ชื่อผู้ส่ง	ประเภทของหนังสือ	ส่งไปยัง	วัน เดือน ปี ที่ตอบ	วัน เดือน ปี เก็บเข้าแฟ้ม

## การเตรียมของจดหมาย

โดยทั่วไปแล้วพนักงานพิมพ์ดีดจะพิมพ์หน้าซองเพื่อแนบไปพร้อมกับจดหมายซึ่งจะนำเสนอลงนาม หรืออาจจะพิมพ์หน้าซองภายหลังการลงนามในจดหมาย แต่วิธีที่จะป้องกันไม่ให้ใส่จดหมายผิดซองนั้น ก็คือ การใช้ซองแบบที่เรียกว่า “window envelopes” คือด้านหน้าของส่วนที่จะจำหน่ายซองนั้นอาจตัดให้เป็นช่องโหว่ หรือจะติดกระดาษแก้วไว้ก็ได้ การจำหน่ายซองให้พิมพ์ลงบนจดหมายนั้น โดยกำหนดที่ให้พิมพ์ไว้บนด้านหลังของจดหมายและกะให้อยู่บนส่วนที่จะพอดีกับหน้าซองเพื่อให้มองเห็นชื่อ และตำบลที่อยู่ของผู้รับ

## 3. งานสารบรรณในระบบราชการไทย

การบริหารรัฐกิจของประเทศไทยนั้นทางราชการได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณ ดังที่ได้มีกำหนดเป็นระเบียบไว้ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณขึ้นตั้งแต่ปี 2496 และได้มีการแก้ไขปรับปรุงครั้งล่าสุด เมื่อปี พ.ศ. 2526 ระเบียบปฏิบัติดังกล่าวนี้อาจนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจต่าง ๆ ได้ จึงขอนำมากล่าวโดยสรุปดังต่อไปนี้

**งานสารบรรณ** หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การพิมพ์ จนถึงการทำลาย

**ชนิดของหนังสือ** หนังสือราชการ หมายถึงเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งมี 6 ชนิด

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

**การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ**

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบ

ที่ 19 อย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บเก็บไว้อย่างละฉบับ

3. การเก็บไว้ใช้ในการตรวจสอบ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการเก็บตามแบบการเก็บหนังสือปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าของเรื่องเก็บไว้เป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการต่อไป

### อายุการเก็บหนังสือ

โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

(1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

(2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่น ๆ ที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้วก็ให้เป็นไปตามนั้น

(3) หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้ศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

(4) หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

(5) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ในกรณีหนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมีไซ้เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อทำลายได้

### ศูนย์เก็บเอกสารแห่งชาติ

กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรมีหน้าที่เก็บรักษาเอกสารที่มีอายุครบ 25 ปี ของส่วนราชการ ภายใน 31 มกราคมของทุกปี ส่วนราชการจะต้องจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี ไปยังศูนย์เก็บเอกสารแห่งชาติ ยกเว้นหนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ หนังสือที่ส่วนราชการจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น หรือหนังสือที่มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

## การทำลายหนังสือราชการที่ครบกำหนดเก็บ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ จะต้องทำการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้น ๆ ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน แล้วจัดทำบัญชีขอทำลาย (ตามแบบที่ 25) เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

หนังสือราชการต่อไปนี้จะได้อธิบายความหมายและวิธีจัดทำหนังสือภายนอก และหนังสือภายในพอสังเขป

**หนังสือภายนอก** คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ 1

**หนังสือภายใน** คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความและใช้จัดทำตามแบบที่ 2

## มาตรฐานกระดาษที่ใช้ในราชการ

โดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก 60 กรัม ต่อตารางเมตร มี 3 ขนาด คือ

**ขนาดเอ 4** คือขนาด 210 มิลลิเมตร × 297 มิลลิเมตร

**ขนาดเอ 5** คือขนาด 188 มิลลิเมตร × 210 มิลลิเมตร

**ขนาดเอ 8** คือขนาด 52 มิลลิเมตร × 74 มิลลิเมตร

## ประเภทกระดาษสำหรับหนังสือราชการ

1. กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑนูนที่กึ่งกลางกระดาษส่วนบน

2. กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 หรือเอ 5 พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย

ต่อไปนี้จะนำตัวอย่างประเภทหนังสือราชการตามแบบมาแสดงไว้ให้ดูบางแบบ

























