

บทที่ 6

การควบคุมภายในของงานธุรการ

วิธีการป้องกันข้อผิดพลาด

อาจารย์ผู้สอน รัตนาภรณ์ ปริดีวงษ์

Tel.065-714-3868

1. ประเภทของข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการทำงานธุรการ

การทำงานธุรการในสถานพยาบาลหรือหน่วยงานราชการ มักเผชิญกับความผิดพลาดที่เกิดจากคน (human error) และระบบงานที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น

1.1 การบันทึกข้อมูลผิด

- การพิมพ์ชื่อ สกุล หรือเลขที่เอกสารผิด
- การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มผิดช่อง
- คีย์ข้อมูลซ้ำ หรือเว้นข้อมูลบางช่อง
- ป้อนข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ผิดวัน/ผิดชื่อ



ผลกระทบ: ทำให้เอกสารผิดพลาด เกิดความล่าช้า อาจมีผลทางกฎหมายหรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ

1. ประเภทของข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการทำงานธุรการ

1.2 การทำเอกสารตกหล่น

- ส่งหนังสือไม่ครบแนบเอกสารผิดฉบับ
- ไม่ลงทะเบียนหนังสือที่รับหรือส่งออก
- เก็บแฟ้มไม่เป็นระเบียบ ทำให้หาเอกสารไม่พบ
- เวียนเอกสารไม่ครบผู้รับผิดชอบ



ผลกระทบ: เอกสารราชการสูญหาย การติดต่อราชการขาดตอน มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

1. ประเภทของข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการทำงานธุรการ

1.3 การประสานงานผิดพลาด

- แจ้งข้อมูลผิดหน่วยงานหรือบุคคล
- สื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน
- ส่งอีเมลผิดผู้รับหรือไม่แนบเอกสารสำคัญ
- โทรศัพท์แจ้งข้อมูลแล้วไม่มีบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร



ผลกระทบ: เกิดความเข้าใจผิด เสียเวลาในการแก้ไข และทำให้หน่วยงานดูไร้ประสิทธิภาพ

2. แนวทางการป้องกันข้อผิดพลาด

เพื่อให้การดำเนินงานด้านธุรการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ จำเป็นต้องมีแนวทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เป็นระบบและปฏิบัติได้จริง

2.1 มีการตรวจสอบเอกสาร 2 ชั้น

- ให้ผู้จัดทำตรวจสอบก่อนส่ง
- ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบตรวจทานก่อนลงนามหรือจัดส่ง
- อาจใช้ checklist กำกับเอกสารแต่ละฉบับ เช่น เช็คว่ามีลายเซ็นครบทุกหน้า, แนบเอกสารครบถ้วน



ประโยชน์: ลดความผิดพลาดซ้ำซ้อน และสร้างความมั่นใจว่าเอกสารสมบูรณ์ก่อนออกนอกหน่วยงาน

2. แนวทางการป้องกันข้อผิดพลาด

2.2 มีการลงชื่อผู้รับผิดชอบทุกขั้นตอน

- ทุกการรับ ส่ง ตรวจสอบเอกสารควรมีชื่อ-วันที่กำกับ
- เช่น บันทึกการเวียนหนังสือควรมีลายเซ็นผู้รับ-ส่งแต่ละคน
- บันทึกการใช้เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์สำนักงาน ต้องระบุผู้ใช้



ประโยชน์: สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่าขั้นตอนไหนเกิดข้อผิดพลาด และใครเป็นผู้เกี่ยวข้อง

2. แนวทางการป้องกันข้อผิดพลาด

2.3 ใช้เทคโนโลยีช่วยตรวจสอบและเก็บข้อมูล

- ใช้ระบบจัดการเอกสารออนไลน์ เช่น Google Drive, โปรแกรมสารบรรณ
- ใช้ระบบบันทึกการรับส่งเอกสาร เช่น Excel หรือโปรแกรมสารบรรณราชการ (e-Document)
- ตั้งรหัสเอกสารอัตโนมัติ ป้องกันการใช้เลขซ้ำ



ประโยชน์: ลดการใช้กระดาษ เก็บข้อมูลได้ปลอดภัย และง่ายต่อการค้นหาในอนาคต

2. แนวทางการป้องกันข้อผิดพลาด

2.4 กำหนดคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน (SOP – Standard Operating Procedure)

- SOP คือเอกสารที่กำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เช่น การรับหนังสือ การออกหนังสือราชการ
- ควรกำหนดหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายธุรการมีหน้าที่เปิดหนังสือ รับลงทะเบียน แจ้งต่อผู้บริหาร
- ระบุขั้นตอน “ใคร ทำอะไร เมื่อไหร่ อย่างไร”



ประโยชน์: ป้องกันความสับสนในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อมีพนักงานใหม่ และสร้างมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงาน

3. ตัวอย่างแนวทางควบคุมภายในที่ใช้ได้จริง

3.1 ระบบลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ

- ทุกหนังสือเข้า-ออก ควรมีสุมุดหรือแบบฟอร์มลงทะเบียน พร้อมเลขที่หนังสือ, วัน-เวลาที่รับส่ง, ผู้รับผิดชอบ
- หนังสือที่ออกจากหน่วยงานควรมีสำเนาเก็บไว้ และมีใบตอบรับ



อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง: สมุดลงทะเบียน / แบบฟอร์มรับ-ส่ง / โปรแกรมรับหนังสือ

3. ตัวอย่างแนวทางควบคุมภายในที่ใช้ได้จริง

3.2 ตารางบันทึกการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

- สร้างแบบฟอร์มให้บุคลากรลงชื่อยืม-คืนอุปกรณ์ เช่น เครื่องโปรเจคเตอร์ เครื่องแสกน หรือเอกสารสำคัญ
- ระบุวัน เวลา รายการที่ใช้ และผู้รับผิดชอบ



ประโยชน์: ป้องกันการสูญหาย ตรวจสอบทรัพย์สิน และวางแผนการใช้งานอุปกรณ์ร่วมกัน

3. ตัวอย่างแนวทางควบคุมภายในที่ใช้ได้จริง

3.3 ระบบเวียนหนังสือและติดตามเอกสาร

- สร้างแผ่นเวียนหนังสือแนบท้ายเอกสาร กำหนดชื่อผู้รับตามลำดับ
- แต่ละคนลงชื่อ-วันที่ และส่งต่อคนถัดไป
- หากเวียนจบ ให้ส่งกลับฝ่ายธุรการพร้อมลงชื่อผู้เก็บ



ประโยชน์: ป้องกันการเวียนขาดตอน สามารถตามหาได้ว่าเอกสารอยู่ที่ใคร



สรุป

ปัญหาที่พบ	แนวทางป้องกัน	ผลลัพธ์ที่ได้
เอกสารตกหล่น	ระบบลงทะเบียนรับ-ส่ง	ลดหนังสือหาย ตรวจสอบได้
ข้อมูลผิดพลาด	ตรวจสอบ 2 ชั้น	เอกสารถูกต้อง
เวียนหนังสือไม่ครบ	ใบเวียน + ลงชื่อ	ตามเอกสารได้ทุกคน
ไม่รู้ว่าใครผิดพลาด	ลงชื่อทุกชั้นตอน	ตรวจสอบความรับผิดชอบได้



Thank you