

คู่มือการปฏิบัติงาน

ธุรการและงานสารบรรณ



เทศบาลตำบลโคกสำโรง

อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำนำ

คู่มืองานธุรการฉบับนี้ เป็นเอกสารของทางหน่วยงาน ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดระบบงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติ โดยจะบรรยายวิธีการทำงานอย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการจัดวางระบบงาน รู้จักวิธีการทำงานให้ง่าย จัดระบบเอกสารให้เป็นที่ เป็นทาง สามารถค้นหาได้ง่าย ฝึกฝนตนเองให้เป็นคนมีระเบียบ ซึ่งเป็นการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

หากมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความของคู่มือประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข งานธุรการขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดี และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ ต่อไป

งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความหมายของงานสารบรรณ	๑
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และ พ.ศ. ๒๕๔๘	๑ - ๕
การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงาน	๕ - ๘
แบบฟอร์มตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการ	๙ - ๑๙
แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ	๒๐ - ๒๔

งานสารบรรณและการปฏิบัติงานธุรการในสำนักงาน

ก. งานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือ นับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึกย่อเรื่อง เสนอสั่งการ โต้ตอบ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย

๑. ความสำคัญของงานสารบรรณ

- ๑) เป็นเอกสารราชการ บันทึกงาน หลักฐานราชการอื่น ๆ ของหน่วยงาน
- ๒) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิง
- ๓) เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารราชการ
- ๔) เป็นหลักฐานราชการมีคุณค่า
- ๕) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

๒. สาระสำคัญของงานสารบรรณตามระเบียบงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ มีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ ความหมายของหนังสือราชการ เป็นเอกสารหรือหลักฐานในราชการ ได้แก่

- ๑) ส่วนราชการถึงส่วนราชการ
- ๒) ส่วนราชการถึงบุคคลภายนอก
- ๓) หน่วยงานอื่นถึงส่วนราชการ
- ๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- ๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

๒.๒ ชนิดของหนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ) ดังนี้

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ ใช้กระดาศตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองหรือผู้ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับใช้ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ กาขอรายละเอียดเพิ่มเติม การสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ดำเนินการไปแล้ว การเตือนเรื่องที่ค้างเรื่องหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง

๔. หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้เพื่อเป็นหลักปฏิบัติงาน

เป็นประจำ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ - เพื่อประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ

๕.๒ แถลงการณ์ - เพื่อทำความเข้าใจ

๕.๓ ข่าว - เผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้ในราชการ มี ๔ ชนิด ได้แก่

๖.๑ หนังสือรับรอง ได้แก่ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติ บุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๖.๒ รายงานการประชุม คือ บันทึกความคิดเห็นของผู้ที่มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ระเบียบวาระการประชุม ประกอบไปด้วย ๕ วาระ ได้แก่

๑) วาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ทราบ

๒) วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

๓) วาระที่ ๓ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมทราบ

๔) วาระที่ ๔ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

๕) เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

การจดยานการการประชุม สามารถกระทำได้หลายแบบได้แก่ จดละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าประชุมพร้อมมติ จดคำพูดย่อที่เป็นประเด็นสำคัญพร้อมมติ หรือจดแก่เหตุผล พร้อมมติที่ประชุม

๖.๓ บันทึก ใช้กระดาศบันทึกข้อความ มีลักษณะ ดังนี้

๑) ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชา เสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๒) ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

๓) เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมต่อกันในการปฏิบัติราชการ

๖.๔ หนังสืออื่น เช่น ภาพถ่าย फिल्म แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หนังสือ บุคคลภายนอกที่เจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนหนังสือราชการ สัญญา คำร้อง เป็นต้น

๒.๓ ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ หนังสือราชการที่ต้องปฏิบัติ ให้เร็วกว่าปกติรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑) **ด่วนที่สุด** เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒) **ด่วนมาก** เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๓) **ด่วน** เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

๒.๔ การรับหนังสือ

การรับหนังสือควรปฏิบัติดังนี้

- ๑) จัดเรียงลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนก่อน
- ๒) ประทับตราหนังสือ โดยตรารับมีขนาด ๒.๕x๕ เซนติเมตร มีรายการดังนี้
 - เลขที่รับ
 - วัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
 - เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

๒.๕ การส่งหนังสือ

- ๑) เจ้าหน้าที่ตรวจความเรียบร้อย
- ๒) เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางรับเรื่องและดำเนินการ
- ๓) ลงทะเบียนรับส่งหนังสือ
- ๔) ลงวันเดือนปีรับส่งหนังสือ

๒.๖ การเก็บหนังสือ

- ๑) การเก็บหนังสือราชการแบ่งออกเป็น เก็บระหว่างปฏิบัติเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และเก็บเพื่อรอการตรวจสอบ
- ๒) การเก็บหนังสือเมื่อปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว แยกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่การเก็บระหว่างปี และการจัดเก็บเมื่อสิ้นปี
- ๓) การเก็บระหว่างปี คือ การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติสำเร็จสิ้นแล้ว และยังคงอยู่ระหว่างปีปฏิทิน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถค้นหาเรื่องเดิมได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ตลอดจนสะดวกในการควบคุม ติดตามงานของหัวหน้าหน่วยงาน
- ๔) การจัดเก็บหนังสือระหว่างปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเจ้าของเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้จัดเก็บ โดยแยกเข้าแฟ้มตามรหัส หมวดหมู่หนังสือ กลุ่มเรื่องและกลุ่มย่อย

๒.๗ อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ ๑๐ ปี ยกเว้นกรณีดังนี้

- ๑) หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
- ๒) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล พนักงานสอบสวน เก็บตามกฎหมายระเบียบแบบแผนนั้น ๆ
- ๓) หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้เก็บ ตลอดไป หรือตามที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด
- ๔) หนังสือที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕) หนังสือไม่สำคัญเป็นเรื่องธรรมดาสามัญ เกิดขึ้นเป็นประจำและดำเนินการเสร็จแล้ว เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๖) หนังสือเกี่ยวกับการเงิน เมื่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจแล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบอีก หรือเพื่อการใด ๆ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือซึ่งหากเห็นว่าไม่มีความต้องเก็บ ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

๒.๘ การจัดส่งหนังสือครบอายุการเก็บ

ทุกสิ้นปี (ปีปฏิทิน) ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี พร้อมบัญชี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคมของปีถัดไป

๒.๙ การยืมหนังสือราชการ

๑) การยืมระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ได้รับมอบหมาย

๒) การยืมภายในส่วนราชการผู้ยืม ผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป

๒.๑๐ การทำลายหนังสือราชการ

๑) ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำบัญชีหนังสือ ที่ขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณา

๒) กรรมการทำลายหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน

๒.๑๑ มาตรฐานวัสดุ ตามระเบียบสารบรรณ

๑) มาตรฐานครุฑ มี ๒ ขนาด ได้แก่ ขนาดครุฑสูง ๓ ซม. และขนาดครุฑ สูง ๑.๕ ซม.

๒) มาตรฐานกระดาษ มี ๓ ขนาด

- ขนาด เอ ๔ = ๒๑๐x๒๙๗ มิลลิเมตร

- ขนาด เอ ๕ = ๑๔๘x๒๑๐ มิลลิเมตร

- ขนาด เอ ๘ = ๕๒x๗๔ มิลลิเมตร

๓) ขนาดซอง มี ๔ ขนาด ได้แก่

- ขนาด ซี ๔ = ๒๒๙x๓๒๔ มิลลิเมตร ไม่ต้องพับหรือขยายข้าง

- ขนาด ซี ๕ = ๑๖๒x๒๒๙ มิลลิเมตร พับ ๒

- ขนาด ซี ๖ = ๑๑๔x๑๖๒ มิลลิเมตร พับ ๔

- ขนาด ดีแอล = ๑๑๐x๒๒๐ มิลลิเมตร พับ ๓

๒.๑๒ อื่น ๆ ควรรู้ ได้แก่

๑) เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทันให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่ต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันไปทันที

๒) การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจนให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน สำเนาฉบับ ให้ลงชื่อผู้ร่าง – ผู้พิมพ์ – ผู้ตรวจ (ไม่มีผู้ทาน)

๓) ถ้าหนังสือที่เป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่แสดงเอกสารสิทธิ สูญหายให้ดำเนินการแจ้งความต่อ (พนักงานสอบสวน)

๔) หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมากมีใจความอย่างเดียวกันให้เพิ่มด้วยพยัญชนะ ว

๕) หนังสือราชการปกติทำ ๓ ฉบับ มีต้นฉบับ ๑ ฉบับ และสำเนาฉบับ ๒ ฉบับ

๖) ผู้ลงนามรับรองหนังสือราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง จะต้องมีตำแหน่งระดับ ๒ ขึ้นไป

๓. สาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘) มีสาระดังนี้

๑) เพิ่มนิยามศัพท์ของอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่น ว่านนั้น

๒) เพิ่มความหมายของหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๒.๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒.๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๒.๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอก มีมาถึงส่วนราชการ

๒.๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๒.๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๒.๖) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓) การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข. การปฏิบัติงานธุรการ (สารบรรณ) ในสำนักงาน

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร (งานสารบรรณเป็นส่วนหนึ่งงานธุรการ) ในสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้

๑) ให้สำนักงานปลัดเป็นศูนย์กลางการบริหารงานเอกสารราชการ เพราะสำนักงานปลัดจะเป็นศูนย์กลางของหนังสือราชการทุกเรื่อง ในหน่วยงานของกองต่าง ๆ ควรมีผู้รับผิดชอบหนังสือราชการ

๒) จัดให้มีการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ ในเรื่องเทคนิคการปฏิบัติในเรื่อง การรับ – ส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลายหนังสือราชการ

๓) สำนักงานปลัดเป็นศูนย์ประสานงานด้านหนังสือราชการงานธุรการของกองทุกกอง

๔) ควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการจะเกิดความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ง่าย

๕) ควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพขึ้น การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงานมีรายละเอียดกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

๑. การรับ – ส่งหนังสือราชการ

การรับ – ส่ง หนังสือราชการ เป็นเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้อง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ควรจัดระบบการรับส่งที่ทันสมัย ปลอดภัย การใช้ระบบ e-mail หรือการใช้คอมพิวเตอร์ สนับสนุนการ ดำเนินการ แต่ยึดหลักการระบบที่ทันสมัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดกำลังคน มีหลักฐานการดำเนินงาน ที่ถูกต้อง จำแนกความเร่งด่วน ตรวจสอบได้ การรับ – ส่งหนังสือราชการ ถ้าจะดีควรดำเนินการ ดังนี้

๑. ออกแบบการรับ – ส่ง ให้สอดคล้องกับโครงการการบริหารงานของหน่วยงาน

๒. การจัดระบบ e-mail Facebook สนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงาน เพราะรวดเร็ว

๓. รับ – ส่ง ตามระบบที่ออกแบบไว้หรือตกลงไว้

๔. ประเมินผลการทำงานเป็นระยะเพื่อพัฒนาระบบงาน

๒. การทำหนังสือราชการ

การทำหนังสือราชการ หมายรวมถึง การคิด ร่าง แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ผู้จัดทำ หนังสือ ราชการต้องคิด ทำไปทำไม (ความจำเป็น) ใครใช้เอกสารนั้น อะไร (ควรใช้เอกสารประเภทใด จดหมาย ราชการ บันทึกข้อความ) อย่างไร (วิธีการจัดส่งที่เหมาะสม) ที่ไหน (ส่งไปที่ใด เพื่อปฏิบัติงาน หรือหลักฐาน) เมื่อใด (จัดทำเสร็จเมื่อใด) การทำหนังสือราชการแต่ละเรื่อง ควรยึดหลักยึดในการทำ

การทำหนังสือราชการ มีหลักให้คิด มีคุณค่า น่าอ่าน คือ

๑. มีความถูกต้อง ตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์ ถูกความนิยม

๒. ได้สาระสมบูรณ์ทุกใจความ ชัดเจน กะทัดรัด ไม่วกวน

๓. การจัดลำดับความดี แต่ละวรรคตอนมีเอกภาพ

๔. เนื้อความทั้งหมด กลมกลืน สัมพันธ์กัน ตรงประเด็นเน้นจุดที่ต้องการ

๕. สุภาพมีความเหมาะสม

การทำหนังสือราชการ ควรยึดแนวทาง ดังนี้

๑. ศึกษาระเบียบงานสารบรรณ และแนวทางดังกล่าวข้างต้น

๒. ออกแบบหนังสือราชการที่ใช้ ทำเป็นแบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการรูปแบบต่าง ๆ

๓. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น E-mail Facebook มาช่วยดำเนินการ

๔. ออกแบบการจัดพิมพ์ การทำสำเนาหนังสือ ที่ใช้เป็นประจำ เพราะการทำหนังสือราชการ บางเรื่อง เพียงแต่พิมพ์ข้อความเพิ่มเท่านั้นเอง ยึดหลักถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด มีความคุ้มค่า

๕. จัดบุคลากรรับผิดชอบในการทำ
๖. ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนางาน

๓. การจัดเก็บหนังสือราชการ

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ ควรเริ่มตั้งแต่ ศึกษาวิเคราะห์ การจัดเก็บเอกสารที่ เป็นอยู่ในปัจจุบัน สำนวญว่ามีเอกสารใดบ้างที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน ควรเก็บไว้ในบริเวณที่ใช้ทำงานประจำ เอกสารที่ไม่ได้ใช้บ่อย หรือปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ควรส่งไปจัดเก็บ แต่ก็ต้องสามารถค้นหาได้เมื่อครบเวลาตามกำหนด ควรเสนอทำลาย

วิธีการจัดเก็บหนังสือราชการ สามารถเก็บได้หลาย ได้แก่ เก็บตามตัวอักษร เก็บตามภูมิภาค เก็บตามตัวเลข เก็บตามเรื่องราว เก็บตามวันที่

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ มีแนวปฏิบัติดังนี้

๑. หาเวลาจัดแฟ้มเอกสารให้เรียบร้อย เป็นปัจจุบัน
๒. อย่าเก็บข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์ เก็บเฉพาะที่สำคัญจำเป็นเท่านั้น ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้
๓. แบ่งงานเป็นเรื่อง ๆ ถ้าทำทุกสิ่งในเวลาเดียวกันไม่ได้แบ่งเป็นเรื่อง ๆ ทำให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ
๔. สำนวญรายการที่ต้องจัดทำเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง
๕. ทำและลงวันที่ไว้แยกพิมพ์ออกเป็นเดือน ๆ บันทึกเวลาการดำเนินการ ระบุวันที่เสร็จงาน
๖. ลงมือทำงาน ติดตามงาน ทำงานตามรายการที่กำหนด แผนงานควรต้องตรงตามเวลา
๗. จำแนกเอกสารที่ใช้เสมอ เอกสารนาน ๆ ใช้ เอกสารเสร็จสิ้นแล้ว จำแนกความสำคัญ
๘. จำแนกการจัดเก็บ โดยทำแฟ้มเก็บ แฟ้มยืม ทำบัตรแต่ละประเภท เพื่อความสะดวกในการใช้

การใช้

๙. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า ๑ เรื่อง ในแฟ้มเดียวกันอาจทำให้เกิดความสับสนเกิดปัญหาได้
๑๐. ในแฟ้มเก็บเอกสารไม่ควรมากเกินไป ไม่น่าจะเกิน ๕๐ แฟ้ม และไม่ควรเก็บหนังสือปนกับเอกสารในแฟ้ม

กับเอกสารในแฟ้ม

๑๑. ออกแบบการจัดเก็บหนังสือราชการ ให้สอดคล้องกับระบบการรับ ส่ง การจัดทำ และระบบการจัดเก็บสากล

๑๒. ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการดำเนินการ รวดเร็ว เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา
๑๓. จัดเก็บหนังสือราชการตามทีออกแบไว้และระบบการจัดเก็บแบบสากล
๑๔. ประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา

๔. การให้ยืมหนังสือราชการ

หนังสือราชการ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวพันกันของหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานเป็นเจ้าของหนังสือราชการ ก็มีภารกิจในการจัดเก็บ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็มีความจำเป็นต้องใช้ ต้องยืมหน่วยงานที่เป็นเจ้าของ เจ้าของก็กลัวหาย ฝ่ายยืมก็ต้องการใช้ จำเป็นต้องจัดให้มีระบบการยืม ที่มีความสะดวกในการ ให้ยืมสามารถติดตามกลับคืนมาได้ หลักการให้ยืมหนังสือราชการมี ดังนี้

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องใด ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน ยืมหนังสือราชการไปได้ โดยมีวิธีการควบคุม ทวงถามเมื่อถึงเวลา

๒. การยืมหนังสือราชการควรยืมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยใช้แบบฟอร์มของทางราชการ หรือหน่วยงานเจ้าของหนังสือเป็นผู้จัดทพ

๓. ผู้ให้ยืม ควรเก็บหลักฐานการยืมไว้ เมื่อหนังสือราชการหายจะสามารถติดตามได้

๔. การให้ยืมอาจทำเป็นสำเนาหนังสือราชการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยที่มีอำนาจในการดำเนินการ

๕. ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกดูหรือสำเนาหนังสือราชการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่มีอำนาจในการดำเนินงาน

๖. ถ้าผู้ยืมยังไม่ส่งหนังสือราชการ ส่งไปตอนถ้ายังไม่ส่งคืนให้รายงานผู้บังคับบัญชา

๗. เมื่อกำหนดหลักเกณฑ์แล้ว ดำเนินการตามหลักกาที่กำหนด

๘. ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา

๕. การทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการควรดำเนินการ ดังนี้

๑. หนังสือราชการที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีค่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีก หรือไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

๒. ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปี สํารวจหนังสือราชการที่หมดอายุการเก็บรักษา ดำเนินการเก็บ รักษาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์

๓. จัดทำบัญชีขออนุมัติคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อทำลาย

๔. ส่งบัญชีการทำลายไปกองจดหมายเหตุแห่งชาติ

๕. ดำเนินการทำลายตามที่ได้รับอนุมัติ

แบบฟอร์มตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการ มีดังนี้

แบบหนังสือภายนอก
(ตามระเบียบข้อ ๑๑)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๑

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่.....



(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)

โทร.

โทรสาร.....

อำนาจส่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

๕

แบบคำสั่ง
(ตามระเบียบข้อ ๑๖)



แบบที่ ๕

คำสั่ง (ชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง)
ที่..... / (เลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง)
เรื่อง.....

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทำขึ้น ตั้งแต่วันที่.....

สั่ง ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

แบบระเบียบ
(ตามระเบียบข้อ ๑๗)



แบบที่ ๕

ระเบียบ (ชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ)
ว่าด้วย.....
(ฉบับที่.....ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)
พ.ศ.

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบ..... พ.ศ.....”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ (สุดท้าย) ผู้รักษาการตามระเบียบ (ถ้ามีการแบ่งเป็นหมวดให้นำชื่อผู้รักษาการตามระเบียบไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑)

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

๖

แบบข้อบังคับ
(ตามระเบียบข้อ ๑๘)



แบบที่ ๖

ข้อบังคับ (ชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ)
ว่าด้วย.....
(ฉบับที่.....ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)
พ.ศ.

(ข้อความ) ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึง
กฎหมายให้อำนาจออกข้อบังคับ

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า "ข้อบังคับ..... พ.ศ."

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่..... เป็นต้นไป

ข้อ (สุดท้าย) ผู้รักษาการตามข้อบังคับ (ถ้ามีการแบ่งเป็นหมวด ให้นำชื่อผู้รักษาการไปกำหนด
เป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑)

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

๗

แบบประกาศ
(ตามระเบียบข้อ ๒๐)



แบบที่ ๗

ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)

เรื่อง.....

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

๘

แบบแถลงการณ์
(ตามมาตรา ๒๖)



แบบที่ ๘

แถลงการณ์ (ชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์)
เรื่อง.....
ฉบับที่.....(ถ้ามี)

(ข้อความ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์)
(วัน เดือน ปี)



๑๐

แบบหนังสือรับรอง
(ตามระเบียบข้อ ๒๔)

แบบที่ ๑๐



เลขที่.....

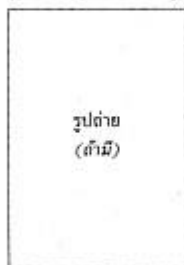
(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(ข้อความ) หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า (ระบุชื่อบุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานที่จะให้
การรับรองพร้อมทั้งองคตำแหน่งและสังกัด หรือที่ตั้ง แล้วด้วยข้อความที่รับรอง).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ให้ไว้ ณ วันที่..... พ.ศ.

(ส่วนนี้ใช้สำหรับเรื่องสำคัญ)

(ลงชื่อ)



(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

รูปถ่าย
(ถ้ามี)

(ประทับตราชื่อส่วนราชการ)

(ลงชื่อผู้ได้รับการรับรอง)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

แบบรายงานการประชุม
(ตามระเบียบข้อ ๒๕)

แบบที่ ๑๑

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่.....

เมื่อ.....

ณ.....

ผู้ประชุม

ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี)

ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

เริ่มประชุมเวลา

(ข้อความ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เลิกประชุมเวลา

.....

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

การรับเอกสาร

การรับเอกสารด้วยระบบ (Online)

๑. การหาจากเมนูรองลงทะเบียน หรือ การค้นหา
๒. แยกหนังสือตามชั้นความเร็ว ลงในทะเบียนหนังสือรับ
๓. จัดส่งหนังสือให้ผู้ปฏิบัติแต่ละกองรับผิดชอบ

การส่งเอกสาร

๑. การส่งเอกสารภายนอกให้แต่ละกองนำมาส่งที่สำนักงานปลัดซึ่งเป็นศูนย์บริหารงานเอกสารราชการ เพื่อสำนักงานปลัดจะได้จัดส่งให้ต่อไป
๒. การส่งเอกสารภายในกอง ให้ธุรการสำนักงานปลัดส่งเอกสารให้แต่ละกอง
๓. หากเป็นเรื่องด่วนจะส่งทาง Fax ทาง E-mail ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหนังสือส่ง ทาง Internet

การเสนอหนังสือ

๑. เรื่องที่รายงานเพื่อทราบและไม่มีเอกสารแนบคืนเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน ให้รายงานตรงไปที่หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง รับ – ส่งเอกสาร เรื่องด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้แยกออกปฏิบัติโดยเร็ว และรีบเสนอขึ้นไปทันที โดยส่งทาง E – mail Facebook Line
๒. เรื่องที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ลงชื่อ และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานให้ ลงทะเบียนรับ – ส่งเอกสารเมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้ว ให้ส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการทันที

การส่งและการรับ

๑. การส่งข้อมูลข่าวสารลับออกนอกบริเวณหน่วยงาน ต้องบรรจุซองหรือภาชนะที่บดบังแสงสองชั้นอย่างมั่นคง
๒. บนซองหรือภาชนะชั้นในให้จำหน่ายระบุเลขที่หนังสือ นำส่งชื่อและตำแหน่งผู้รับและหน่วยงานผู้ส่ง พร้อมทั้งแสดงเครื่องหมายแสดงชั้นความลับทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
๓. บนซองหรือภาชนะชั้นนอกให้จำหน่ายระบุข้อความเช่นเดียวกับซองหรือภาชนะชั้นใน แต่ไม่ต้องตีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับใด ๆ
๔. ห้ามระบุชั้นความลับและชื่อเรื่องไว้ในใบตอบรับ แต่ให้ระบุเลขที่หนังสือส่ง วัน เดือน ปี จำนวนหน้าและหมายเลขฉบับไว้ในใบตอบรับดังกล่าว และเก็บรักษาไว้จนกว่าจะได้รับคืนหรือยกเลิกชั้นความลับหรือ ทำลายข้อมูลข่าวสารลับนั้นแล้ว
๕. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณทราบว่าข้อมูลข่าวสารที่รับไว้เป็นข้อมูลข่าวสารลับ ให้รีบส่งข้อมูลข่าวสารลับดังกล่าวให้แก่นายทะเบียนข่าวสารลับ
๖. ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลงชื่อในใบตอบรับแล้วคืนใบตอบรับนั้นแก่ผู้นำส่งหรือจัดส่งใบตอบรับคืนแก่หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้นำส่ง และลงทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับก่อนที่จะดำเนินการอย่างอื่น

๔. เลขทะเบียนหนังสือส่ง ให้ลงลำดับของทะเบียนหนังสือส่ง
๕. ที่ให้ลงทะเบียนตัวพยานและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องทับเลขที่หนังสือส่งออกใน หนังสือที่จะส่งออก เช่น ลบ ๕๒๒๐๑/
๖. ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก
๗. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ
๘. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือถ้าไม่มี หรือไม่ทราบให้ใช้ชื่อส่วนราชการ
๙. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อจากหนังสือที่ส่งมา
๑๐. ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่ง

การปฏิบัติงานด้านการประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ได้มากระทำการกิจกรรมสื่อข้อความร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ต้องตรงกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

การประชุมที่มีประสิทธิผล

๑. บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม
๒. มติของที่ประชุมต้องสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล
๓. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชุม
๔. ใช้เวลาและงบประมาณอย่างประหยัด และเหมาะสมกับการประชุม

ขั้นตอนการประชุม

๑. เตรียมการประชุม
๒. นัดผู้เข้าร่วมประชุม
๓. ดำเนินการประชุม
๔. ผลการประชุม

ประเภทของการประชุม

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ
๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น
๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน
๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ

วัตถุประสงค์ เพื่อแจ้งคำสั่ง
เพื่อชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ
เพื่อแถลงผลงาน หรือความก้าวหน้าของงาน

๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น

วัตถุประสงค์ เพื่อฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อประธานหรือผู้เกี่ยวข้องจะนำไป
ประกอบการตัดสินใจ

๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันซึ่งผูกพันการกระทำของผู้เข้าร่วมประชุม

๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา

วัตถุประสงค์ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความขัดแย้งกันในการแสดงข้อคิดเห็นเพื่อหาข้อยุติหรือหา
ทางแก้ปัญหา

บทบาทของประธาน**ก่อนการประชุม**

๑. ร่วมกับเลขานุการกำหนดระเบียบวาระ
๒. ศึกษารายละเอียดของระเบียบวาระ
๓. กำหนดแนวทางหรือเกณฑ์ในการดำเนินการประชุม

ขณะประชุม

๑. กล่าวเปิดประชุมและสร้างบรรยากาศที่ดี
๒. ระบุประเด็นที่จะให้ที่ประชุมทราบ แจ้งด้วยว่าเป็นการประชุมประเภทไหน
๓. กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น
๔. ควบคุมให้ที่ประชุมอยู่ในประเด็น
๕. คอยสรุปประเด็น หรือมติที่ประชุม
๖. กล่าวปิดประชุม

ภายหลังการประชุม

๑. ร่วมมือกับเลขานุการ ตรวจสอบมติที่ประชุม
๒. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุม

บทบาทของเลขานุการ**ก่อนการประชุม**

๑. ร่วมกับประธานจัดระเบียบวาระ
๒. เตรียมข้อมูล เพื่อแจกล่วงหน้าให้ผู้เข้าร่วมประชุม
๓. เป็นผู้สรุปประเด็นให้ที่ประชุมพิจารณา
๔. จัดเตรียมสถานที่ประชุม
๕. เตือนผู้เข้าร่วมประชุมก่อนถึงเวลาประชุม

ขณะประชุม

๑. ดูแลความเรียบร้อยของที่ประชุม
๒. ช่วยเหลือประธานในการแจ้งระเบียบวาระในการประชุม
๓. เป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดประกอบระเบียบวาระ
๔. ช่วยประธานทำการสรุปมติของที่ประชุม
๕. จัดบันทึกการประชุม

ภายหลังการประชุม

๑. ร่างมติที่ประชุมเพื่อเสนอประธาน
๒. เวียนมติของที่ประชุมเพื่อผู้เข้าร่วมประชุมแก้ไข หรือลงนาม
๓. ร่วมมือกับประธานเพื่อให้มีการปฏิบัติตามมติ

บทบาทของสมาชิกผู้เข้าประชุม

ก่อนการประชุม

๑. ศึกษาระเบียบวาระของการประชุม
๒. ทำการศึกษา และเตรียมตัวประชุมตามวาระต่าง ๆ
๓. เข้าประชุมตามเวลาที่นัด

ขณะที่ประชุม

๑. แสดงบทบาทให้สอดคล้องกับระเบียบวาระและประเภทของการประชุม
๒. ต้องรักษาบรรยากาศของที่ประชุม
๓. ต้องพร้อมที่จะรับมอบหมายงานตามที่มติที่ประชุม
๔. ต้องพร้อมที่จะยอมรับมติของที่ประชุม

ภายหลังการประชุม

๑. ต้องตรวจร่างรายงานการประชุม
๒. ต้องพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติตามมติที่ประชุมอย่างจริงจัง