



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

งานธุรการ

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลเมืองงาย

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ ของเทศบาลตำบลเมืองงาย

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานธุรการและงานสารบรรณอย่างได้ถูกต้อง ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ขั้นตอนรายละเอียดในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ท่านผู้ให้บริการได้บ้างไม่มากนัก

งานธุรการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเมืองงาย
อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
งานสารบรรณ	๑
ความสำคัญของงานสารบรรณ	๒
สาระสำคัญของงานสารบรรณ	๒
สาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ	๕
แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ	๘
สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ	๑๐
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	๑๒
ประโยชน์ที่หน่วยงานหรือผู้รับบริการได้รับ	๑๒
ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	๑๓

งานสารบรรณและการปฏิบัติงานธุรการ

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลเมืองงาย ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานสารบรรณที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ซึ่งเป็นสายงานที่คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือ การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารสิทธิ์ในทรัพย์สินของทางราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การตรวจสอบหรือเปลี่ยนแปลง รายการและเก็บรักษาเอกสารสำคัญของทางราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารบุคคล การรวบรวมข้อมูลหรือจัดเตรียมเอกสาร การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกรายงานการประชุม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงครอบคลุมขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ การเกษียณเรื่องเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา การแจ้งเวียนหนังสือ การออกเลขหนังสือ การออกเลขคำสั่งต่าง ๆ หรือการจัดส่งหนังสือโดยเจ้าหน้าที่

๑.๓ คำจำกัดความ

๑. งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การรับ-ส่ง การเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงานสารบรรณในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร
๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-office Automations หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
๓. หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ
๔. การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคลซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ”
๕. การส่งหนังสือภายในส่วนราชการหรือหน่วยงาน คือ การจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าและผู้ปฏิบัติได้รับทราบเรื่องราวที่จะต้องดำเนินการ และจ่ายเรื่องให้แก่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเพื่อนำไปปฏิบัติ

งานสารบรรณ

งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร

ขอบข่ายของงานสารบรรณ (ทำ-ส่ง-รับ-รัก-ลาย) จากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

๑. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา-คิด-ร่าง เขียน ตรวจสอบ-พิมพ์ทาน สำเนา- เสนอ-ลงนาม)
๒. การส่ง (ตรวจสอบ-ลงทะเบียน-ลงวันเดือนปี-บรรจุซอง-นำส่ง)
๓. การรับ (ตรวจสอบ-ลงทะเบียน-แจกจ่าย)
๔. การเก็บ รักษา และการยืม
๕. การทำลาย

๑. ความสำคัญของงานสารบรรณ

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

๒. สารสำคัญของงานสารบรรณตามระเบียบงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และแก้ไขถึง (ฉบับที่ ๔)

พ.ศ. ๒๕๖๔ มีสารสำคัญ ดังนี้

๒.๑ ความหมายของหนังสือราชการ เป็นเอกสารที่หลักฐานในราชการ ได้แก่

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

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 ใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการ มีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองหรือผู้ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับใช้ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การสาเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ดำเนินการไปแล้ว การเตือนเรื่องที่ค้างเรื่องหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง

๔. หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ เพื่อเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ

ประจำ

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 นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๖.๒ รายงานการประชุม คือ บันทึกความคิดเห็นของผู้ที่มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

ระเบียบวาระการประชุม ประกอบไปด้วย ๕ วาระ ได้แก่

- ๑) วาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ทราบ
- ๒) วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม
- ๓) วาระที่ ๓ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมทราบ
- ๔) วาระที่ ๔ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
- ๕) วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

การจดรายงานการประชุม สามารถกระทำได้หลายแบบได้แก่ จดละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าประชุมพร้อมมติ จดคำพูดย่อที่เป็นประเด็นสำคัญพร้อมมติ หรือจดแต่เหตุผล พร้อมมติที่ประชุม

๖.๓ บันทึก ใช้กระดาษบันทึกข้อความ มีลักษณะ ดังนี้

- ๑) ข้อความที่ผู้โต้แย้งข้อบัญญัติ เสนอต่อผู้บังคับบัญชา
- ๒) ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ให้ผู้โต้แย้งข้อบัญญัติ
- ๓) เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมติดต่อกัน ในการปฏิบัติราชการ

๖.๔ หนังสืออื่น เช่น ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หนังสือบุคคลภายนอกที่เจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนหนังสือราชการ สัญญา คำร้อง เป็นต้น

๖.๕ หนังสือเวียน คือหนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดย ให้เพิ่มพยานชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน

๒.๓ ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ หนังสือราชการที่ต้องปฏิบัติ ให้เร็วกว่าปกติ (รวดเร็วกว่าปกติ) แบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

- ๑)ด่วนที่สุด เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ
- ๒) ด่วนมาก เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- ๓) ด่วน เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

๒.๔ การรับหนังสือ

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

๒.๕ การส่งหนังสือ

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

๒.๖ การเก็บหนังสือ

๑) การเก็บหนังสือราชการแบ่งออกเป็น เก็บระหว่างปฏิบัติ เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และเก็บเพื่อรอการตรวจสอบ

๒) การเก็บหนังสือเมื่อปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว แยกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่การเก็บระหว่างปี และการจัดเก็บเมื่อสิ้นปี

๓) การเก็บระหว่างปี คือ การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติสำเร็จสิ้นแล้ว และยังอยู่ระหว่างปีปฏิทิน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถค้นหาเรื่องเดิมได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ตลอดจนสะดวกในการควบคุม ติดตามงานของหัวหน้าหน่วยงาน

๔) การจัดเก็บหนังสือระหว่างปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเจ้าของเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้จัดเก็บโดยแยกเข้าแฟ้มตามรหัส หมวดหมู่หนังสือ กลุ่มเรื่องและกลุ่มย่อย

๒.๗ อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ ๑๐ ปี ยกเว้นกรณีดังนี้

๑) หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๒) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล พนักงานสอบสวน เก็บตามกฎหมายระเบียบแบบแผนนั้น ๆ

๓) หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้เก็บตลอดไปหรือตามที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด

๔) หนังสือที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่ต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕) หนังสือไม่สำคัญเป็นเรื่องธรรมดาสามัญ เกิดขึ้นเป็นประจําและดำเนินการเสร็จแล้ว เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๖) หนังสือเกี่ยวกับการเงิน เมื่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจแล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบอีก หรือเพื่อการใด ๆ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือซึ่งหากเห็นว่าไม่ความจำเป็นต้องเก็บ ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี ให้ทาความตกลงกับกระทรวงการคลัง

๒.๘ การจัดส่งหนังสือครบอายุการเก็บ

ทุกสิ้นปี (ปีปฏิทิน) ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี พร้อมบัญชีให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคมของปีถัดไป

๒.๙ การยืมหนังสือราชการ

๑) การยืมระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ได้รับมอบหมาย

๒) การยืมภายในส่วนราชการผู้ยืม ผู้อนุญาต ให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป

๒.๑๐ การทำลายหนังสือราชการ

๑) ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทําบัญชีหนังสือที่ขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณา

๒) กรรมการทำลายหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน

๒.๑๑ มาตรฐานวัสดุ ตามระเบียบสารบรรณ

๑) มาตรฐานครุฑ มี ๒ ขนาด ได้แก่ ขนาดครุฑสูง ๓ ซม. และขนาดครุฑสูง 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) เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่ต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทาหนังสือยืนยันไปที่

๒) การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน สำนาคู่ฉบับ ให้ลงชื่อผู้ร่าง-ผู้พิมพ์-ผู้ตรวจ (ไม่มีผู้ทาน)

๓) ถ้าหนังสือที่เป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่แสดง เอกสารสิทธิสูญหาย ให้ดำเนินการแจ้งความต่อ (พนักงานสอบสวน)

๔) หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มตัวพยัญชนะ ว

๕) หนังสือราชการปกติทำ ๓ ฉบับ มีต้นฉบับ ๑ ฉบับ และสำเนาฉบับ ๒ ฉบับ

๖) ผู้ลงนามรับรองหนังสือราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง จะต้องมิตำแหน่งระดับ ๓ ขึ้นไป

๓. สารสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ มีสารดังนี้

๑) เพิ่มนิยามศัพท์ ของ อิเล็กทรอนิกส์ คือ การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๒) เพิ่มความหมายของหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๒.๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒.๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๒.๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๒.๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๒.๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๒.๖) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓) การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

การรับ-ส่งหนังสือราชการ

การรับ-ส่ง หนังสือราชการ เป็นเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้อง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพควรจัดระบบการรับส่งที่ทันสมัย ปลอดภัย การใช้ระบบ E-mail หรือการใช้คอมพิวเตอร์ สนับสนุนการดำเนินการแต่ยึดหลักการทาระบบที่ทันสมัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดกำลังคน มีหลักฐานการดำเนินงานที่ถูกต้อง จำแนกความเร่งด่วน ตรวจสอบได้ การรับ-ส่งหนังสือราชการ ถ้าจะดีควรดำเนินการดังนี้

๑. การออกแบบการรับส่ง ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน

๒. การจัดระบบ E-mail E-office E-filing สนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานเพราะรวดเร็ว

๓. รับ-ส่ง ตามระบบที่ออกแบบไว้

๔. ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ เพื่อพัฒนาระบบงาน

การทำหนังสือราชการ

การทำหนังสือราชการ หมายความว่ารวมถึง การคิด ร่าง แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ผู้จัดทำหนังสือราชการ ต้องคิด ทำไปทำไม (ความจำเป็น) ใครใช้เอกสารนั้น อะไร (ควรใช้เอกสารประเภทใด จดหมายราชการ บันทึกข้อความ) อย่างไร (วิธีการจัดส่งที่เหมาะสม) ที่ไหน (ส่งไปที่ใด เพื่อปฏิบัติงาน หรือหลักฐาน เมื่อใด (จัดทำเสร็จเมื่อใด) การทำหนังสือราชการแต่ละเรื่อง ควรมีหลักยึดในการทำ

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 ควรยึดแนวทางดังนี้

๑. ศึกษาระเบียบงานสารบรรณ และแนวทางดังกล่าวข้างต้น
๒. ออกแบบหนังสือราชการที่ใช้ ทาเป็นแบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการรูปแบบต่าง ๆ
๓. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น E-mail E-office E-filing มาช่วยดำเนินการ
๔. ออกแบบการจัดพิมพ์ การทำสำเนาหนังสือ ที่ใช้เป็นประจำ เพราะในการทำหนังสือราชการบางเรื่อง เพียงแต่พิมพ์ข้อความเพิ่มเท่านั้นเอง ยึดหลักถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด มีความคุ้มค่า
๕. จัดบุคลากรรับผิดชอบในการทำ หากงานล้นมือ จ้างบุคลากรภายนอกเข้าไปจัดทำ ผู้รับหนังสือที่ (เจ้าภาพ) ทำเพียงการตรวจสอบให้เป็นไปตามแบบแผนของทางราชการ
๖. ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนางาน

การจัดเก็บหนังสือราชการ

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ ควรเริ่มตั้งแต่ ศึกษาวิเคราะห์ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สืบหาว่ามีเอกสารใดบ้างที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน ควรเก็บไว้ในบริเวณที่ใช้ทำงานประจำ เอกสารที่ไม่ได้ใช้บ่อย หรือปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ควรส่งไปจัดเก็บ แต่ก็ต้องสามารถค้นหาได้เมื่อครบเวลาตามกำหนด ควรเสนอทำลาย

วิธีการจัดเก็บหนังสือราชการ สามารถเก็บได้หลายวิธี ได้แก่ เก็บตามตัวอักษร เก็บตามภูมิประเทศ เก็บตามตัวเลข เก็บตามเรื่องราว เก็บตามวันที่

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ มีแนวปฏิบัติดังนี้

๑. หาเวลาจัดแฟ้ม เอกสาร ให้เรียบร้อย เป็นปัจจุบัน
๒. อย่าเก็บข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์ เก็บเฉพาะที่สำคัญ จำเป็นเท่านั้น ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้
๓. แบ่งงานเป็นเรื่อง ๆ ถ้าทำทุกสิ่งในเวลาเดียวกันไม่ได้ แบ่งเป็นเรื่อง ๆ ทำให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ
๔. สืบหารายการที่ต้องจัดทำ เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง
๕. ทำและลงวันที่ไว้ แยกพิมพ์ออกเป็นเดือน ๆ บันทึกเวลาการดำเนินการ ระบุวันที่เสร็จงาน
๖. ลงมือทำงาน ติดตามงาน ทำงานตามรายการที่กำหนด แผนงานควรต้องตรงตามเวลา
๗. จำแนกเอกสารที่ใช้เสมอ เอกสารนาน ๆ ใช้เอกสารเสร็จสิ้นแล้วจำแนกความสำคัญ
๘. จำแนกการจัดเก็บ โดยทำแฟ้มเก็บ แฟ้มยืม ทำบัตรแต่ละประเภท เพื่อสะดวกในการใช้
๙. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า ๑ เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน อาจทำให้เกิดความสับสนเกิดปัญหาได้
๑๐. ในแฟ้มเก็บเอกสาร ไม่ควรมากเกินไป ไม่น่าจะเกิน ๕๐ แผ่น และไม่ควรถูกเก็บหนังสือปนกับเอกสารในแฟ้ม

๑๑. ออกแบบการจัดเก็บหนังสือราชการ ให้สอดคล้องกับระบบการรับ ส่ง การจัดทำ และระบบการจัดเก็บสากล

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

การให้ยืมหนังสือราชการ

หนังสือราชการ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวพันกันของหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานเป็นเจ้าของหนังสือราชการ ก็มีการกิจการจัดเก็บ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็มีความจำเป็นต้องใช้ ต้องยืมหน่วยงานที่เป็นเจ้าของ เจ้าของก็กลัวหาย ฝ่ายยืมก็ต้องการใช้ จำเป็นต้องจัดให้มีระบบการยืม ที่มีความสะดวกในการให้ยืมสามารถติดตามกลับคืนมาได้ หลักการให้ยืมหนังสือราชการ มีดังนี้

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องใด ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความเกี่ยวพันกัน ยืมหนังสือราชการไปได้ โดยมีวิธีการควบคุม ทวงถามเมื่อถึงเวลา
๒. การยืมหนังสือราชการควรยืมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยใช้แบบฟอร์มของทางราชการ หรือหน่วยงานเจ้าของหนังสือเป็นผู้จัดทำ
๓. ผู้ให้ยืม ควรเก็บหลักฐานการยืมไว้ เมื่อหนังสือราชการหายจะสามารถติดตามได้
๔. การให้ยืมอาจทำเป็นสำเนาหนังสือราชการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยที่มีอำนาจในการดำเนินงาน
๕. ไม่อนุญาตให้บุคคลนอกดูหรือทำสำเนาหนังสือราชการ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่มีอำนาจในการดำเนินงาน
๖. ถ้าผู้ยืมยังไม่ส่งหนังสือราชการ ส่งใบเตือน ถ้ายังไม่ส่งคืน ให้รายงานผู้บังคับบัญชา
๗. เมื่อกำหนดหลักเกณฑ์แล้ว ดำเนินการตามหลักการที่กำหนด
๘. ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา
๙. การทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการควรดำเนินการ ดังนี้

๑. หนังสือราชการที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีค่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีก หรือไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้
๒. ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปี สํารวจหนังสือราชการที่หมดอายุการเก็บรักษา ดำเนินการเก็บรักษา โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์
๓. จัดทำบัญชีขออนุมัติคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อทำลาย
๔. ส่งบัญชีการขอทำลาย ไปกองจดหมายเหตุแห่งชาติ
๕. ดำเนินการทำลายตามที่ได้รับอนุมัติ

แบบฟอร์มตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการ มีดังนี้

หนังสือภายนอก ใช้กระดาษตราครุฑ

- ติดต่อระหว่างส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

หนังสือภายใน

- ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ใช้ในกรณีติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน

หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑใช้ในกรณี

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การทำสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

ใช้กระดาษตราครุฑ หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่

- คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ
- ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ ใช้กระดาษตราครุฑ หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่

- ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็นแจ้งความ
- แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน
- ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ มี ๕ ชนิด

- หนังสือรับรอง ใช้กระดาษตราครุฑ
- รายงานการประชุม
- บันทึก ใช้กระดาษตราครุฑ
- หนังสืออื่น
- หนังสือเวียน

แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

การรับเอกสาร การรับเอกสารด้วยระบบ (Online)

๑. การหาจากเมนูลงทะเบียน หรือ การค้นหา
๒. เขียนเลขที่ส่งเอกสารด้วยหมึกสีแดง เขียนนำหน้าด้วย อักษร E
๓. เมื่อสำนัก/กอง รับเอกสารเห็นอักษร E สีแดง ให้กดรับเอกสาร ตามรายละเอียดที่เห็น

การส่งเอกสาร

๑. ให้ส่งเอกสารผ่านระบบก่อน แล้วจึงส่งเอกสารตาม (สำนัก/กองแรกที่ส่งเอกสารจะเขียน E สารบรรณด้วยอักษรสีแดงนำหน้าด้วยอักษร E
๒. การส่งเอกสารภายในกองธุรการ กลุ่มงาน ฝ่าย ในกองเดียวกันสามารถส่งเอกสารข้ามกันได้
๓. หากเป็นเรื่องด่วนจะส่งทาง FAX ทาง E-mail ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหนังสือส่งทาง Internet

การเสนอหนังสือ

๑. เรื่องที่รายงานเพื่อทราบและไม่มีเอกสารแนบคืนเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน ให้รายงานตรงไปที่ทุกคน โดยไม่ต้องเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนัก/กอง และไม่ต้องลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร เรื่องด่วนด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้แยกออกปฏิบัติโดยเร็วและรีบเสนอขึ้นไปทันทีโดยส่งทาง E-mail ได้
๒. เรื่องที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ลงชื่อ และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานให้ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้ว ให้ส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการทันที

การส่งและการรับ

๑. การส่งข้อมูลข่าวสารลับ ออกนอกบริเวณหน่วยงาน ต้องบรรจุซองหรือภาชนะที่ปิดแสงสองชั้น อย่างมั่นคง

๒. บนซองหรือภาชนะชั้นใน ให้จำหน่ายระบุเลขที่หนังสือนำส่ง ชื่อและตำแหน่งผู้รับและหน่วยงานผู้ส่ง พร้อมทั้งแสดงเครื่องหมายแสดงชั้นความลับทั้งด้านหน้าและด้านหลัง

๓. บนซองหรือภาชนะชั้นนอก ให้จำหน่ายระบุข้อความเช่นเดียวกับซองหรือภาชนะชั้นใน แต่ไม่ต้องตีเครื่องหมายแสดงชั้นความลับใด ๆ

๔. ห้ามระบุชั้นความลับและชื่อเรื่องไว้ในใบตอบรับ แต่ให้ระบุเลขที่หนังสือส่ง วัน เดือน ปี จำนวนหน้าและหมายเลขฉบับไว้ในใบตอบรับดังกล่าว และเก็บรักษาไว้จนกว่าจะได้รับคืนหรือยกเลิกชั้นความลับหรือทำลายข้อมูลข่าวสารลับนั้นแล้ว

๕. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณทราบว่า ข้อมูลข่าวสารที่รับไว้เป็นข้อมูลข่าวสารลับ ให้รีบส่งข้อมูลข่าวสารดังกล่าวให้แก่ฝ่ายทะเบียนข่าวสารลับ

๖. ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลงชื่อในใบตอบรับ แล้วคืนใบตอบรับนั้นแก่ผู้นำส่งหรือจัดส่งใบตอบรับคืนแก่หน่วยงานของรับที่เป็นผู้นำส่ง และลงทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับก่อนที่จะดำเนินการอย่างอื่น

การลงชื่อแทน

๑. ผู้ลงชื่อแทนจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน รักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งตามที่กฎหมายกำหนด

๒. ในกรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนดให้ใช้คำว่าแทน แล้วให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือต่อท้ายคำดังกล่าว

๓. ปฏิบัติราชการแทน ใช้ในกรณีผู้ดำรงตำแหน่งนั้นมอบอำนาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทนโดยทำเป็นหนังสือ

๔. รักษาราชการแทน ใช้ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้

๕. รักษาการในตำแหน่ง ใช้ในกรณีตำแหน่งข้าราชการว่างลง หรือผู้ดำรงตำแหน่งไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ ตำแหน่งที่ต่ำกว่าผู้อำนวยการสำนัก/กอง

การปฏิบัติงานด้านการประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ได้มากระทำกิจกรรมสื่อข้อความร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ต้องตรงกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การประชุมที่มีประสิทธิผล

๑. บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม

๒. มติของที่ประชุมต้องสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล

๓. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชุมนั้น

๔. ใช้เวลาและงบประมาณอย่างประหยัด และเหมาะสมกับการประชุม

งานจัดเตรียมการประชุมประจำเดือน

จัดประชุมพนักงานประจำเดือน ๆ ละ ๑ ครั้ง ผู้บริหารติดตามการปฏิบัติงานและมอบนโยบายให้แก่บุคลากรของหน่วยงานเป็นประจำ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการประชุม

๑. เตรียมการประชุม

๒. นัดผู้เข้าร่วมประชุม

๓. ดำเนินการประชุม

๔. ผลการประชุม

ประเภทของการประชุม

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ วัตถุประสงค์เพื่อแจ้งคำสั่ง เพื่อชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ เพื่อแถลงผลงานหรือความก้าวหน้าของงาน
๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น วัตถุประสงค์ เพื่อฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อประธานหรือผู้เกี่ยวข้องจะนำไปประกอบการตัดสินใจ
๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน วัตถุประสงค์ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันซึ่งผูกพันการกระทำของผู้เข้าร่วมประชุม
๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา วัตถุประสงค์ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความขัดแย้งกัน ในการแสดงข้อคิดเห็นเพื่อหาข้อยุติ หรือหาทางแก้ปัญหา

หน้าที่ของประธาน

ก่อนการประชุม

๑. ร่วมกับเลขานุการกำหนดระเบียบวาระ
๒. ศึกษารายละเอียดของระเบียบวาระ
๓. กำหนดแนวทางหรือเกณฑ์ในการดำเนินการประชุม

ขณะประชุม

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

ภายหลังการประชุม

๑. ตรวจสอบมติที่ประชุม ที่เลขานุการได้นำเสนอ
๒. ต้องตรวจร่างรายงานการประชุม
๓. ต้องพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติตามมติที่ประชุมอย่างจริงจัง
๔. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุม

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ

การลงทะเบียน รับ-ส่ง หนังสือราชการภายในสำนักงาน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นระเบียบที่จะใช้บังคับแก่ทุกกระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ ได้กำหนดเกี่ยวกับชนิดของหนังสือ วิธีปฏิบัติในการรับและส่งหนังสือ การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลายหนังสือ ซึ่งส่วนราชการและหน่วยงานของราชการ รวมตลอดถึงข้าราชการและลูกจ้างของทางราชการทุกระดับตำแหน่ง จะต้องใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการงานเอกสารหนังสือราชการ โดยในที่นี้จะกล่าวถึง การรับ การส่งหนังสือราชการ ซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากหนังสือราชการเป็นเอกสารที่เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งเป็นหนังสือที่มีไป-มาระหว่างส่วนราชการ เป็นหนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่หน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีใช้ไปถึงบุคคลภายนอก และเป็นหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการเอกสารหนังสือราชการเหล่านั้น ให้เป็นระบบ สามารถติดตาม ค้นหา ตรวจสอบ ป้องกันการสูญหาย ซึ่งจะเป็นการทำให้การดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการลงทะเบียน รับ-ส่งหนังสือ

๑. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑.๑ การรับหนังสือ

การรับหนังสือราชการเป็นการรับหนังสือจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานอื่นภายนอกหรือหนังสือรับจากภายในองค์กร หนังสือราชการเป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อได้รับหนังสือจากภายนอก จากหน่วยงานราชการต่าง ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการไปรับโดยเจ้าหน้าที่ไปรับ-ส่งหนังสือของเทศบาล รับจากเครื่องโทรสาร รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือรับจากไปรษณีย์ จะทำการตรวจสอบหนังสือทุกฉบับว่า มีความเรียบร้อยถูกต้องหรือไม่ การตรวจสอบหนังสือ ให้ดำเนินการดังนี้

๑) หนังสือที่รับโดยเจ้าหน้าที่รับ-ส่งของเทศบาล รับจากเครื่องโทรสาร รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะตรวจสอบว่ามีเลขที่ออกหนังสือ วันที่ออกหนังสือ เรื่อง เรียง สิ่งที่มาด้วย(ถ้ามี) หน่วยงานต่าง ๆ ได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยหรือไม่ หนังสือมีกำหนดเวลาหรือไม่ ผู้ลงนามในหนังสือหรือไม่ ถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งที่กล่าวมาจะประสานไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อขอรับหนังสือที่ถูกต้องครบถ้วนต่อไป

๒) หนังสือที่ได้รับจากทางไปรษณีย์ จะตรวจสอบของจดหมายว่าอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยหรือไม่ มีรอยฉีกขาดหรือไม่ จำหน้าซองถูกต้องหรือไม่ และกระทำการตามข้อ ๑) ต่อไป

๒. เมื่อตรวจสอบหนังสือถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะนำมาลงเลขรับในทะเบียนหนังสือรับโดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตามปีปฏิทิน ประทับตรารับหนังสือไว้ที่มุมขวามือของหนังสือ โดยเลขทะเบียนหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่รับในหนังสือ ลงวัน เดือน ปีและเวลาที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน

๓. เมื่อลงทะเบียนหนังสือรับแล้ว จะคัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารตามความเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

(๑) ด่วนที่สุด จะปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

(๒) ด่วนมาก จะปฏิบัติโดยเร็ว

(๓) ด่วน จะปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

๔. เมื่อนำเสนอหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว และจัดลำดับความสำคัญแล้วเสนอให้หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณารับผิดชอบหนังสือว่ามีความเกี่ยวข้องกับส่วนงานใดในเทศบาลฯ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามหนังสือรับได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๕. เมื่อรู้ส่วนงานที่รับผิดชอบแล้ว จะทำการจัดส่งหนังสือ ให้แต่ละส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป โดยให้ผู้รับหนังสือประจำส่วนงานลงชื่อรับหนังสือในช่องปฏิบัติของทะเบียนหนังสือรับไว้เป็นหลักฐานในการใช้การติดตามงานต่อไป

๑.๒ การส่งหนังสือ

การส่งหนังสือราชการเพื่อสื่อสารไปยังหน่วยงานอื่น ได้แก่ การส่งหนังสือภายในเพื่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในเทศบาล และการส่งหนังสือภายนอกไปยังหน่วยงานอื่นนอกเทศบาลซึ่งเกี่ยวกับการโต้ตอบ แจ้งผลการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน การร้องขอ/สั่งการ กระทบประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๑. เมื่อส่วนราชการต่าง ๆ ของเทศบาล จัดพิมพ์หนังสือที่จะส่งเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเสนอนายกเทศมนตรีฯ ลงนามเรียบร้อยแล้วให้นำมาออกเลขส่งที่สารบรรณกลาง ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือที่จะส่งว่ามีการลงนามครบถ้วนหรือไม่ ถึงหน่วยงานใด พร้อมสิ่งที่ส่งมาพร้อมด้วย (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน

๒. เมื่อตรวจสอบหนังสือว่าถูกต้อง ครบถ้วนแล้วให้นำมาลงเลขที่ส่งในทะเบียนหนังสือส่ง โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตามปีปฏิทิน

๓. ลงวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกัน

๔. เมื่อลงเลขส่งและลงวันที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดูลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือด้วย หากเป็นหนังสือที่มีความสำคัญเร่งด่วน ให้ดำเนินการประทับตราด้วยหมึกสีแดงตรงมุมบนด้านซ้ายของหนังสือ และที่มุมบนด้านซ้ายของซองจดหมายตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน คือ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน เพื่อให้ผู้รับได้ปฏิบัติให้ถูกต้องทันตามระยะเวลาที่กำหนด

๕. ดำเนินการส่งหนังสือ ซึ่งอาจจะเป็นการส่งด้วยบุคคล การส่งผ่านไปรษณีย์ โทรสาร หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามความเหมาะสม และเก็บสำเนาที่สารบรรณกลาง ๑ ชุด และคืนเจ้าของเรื่อง ๑ ชุด เพื่อติดตามงานต่อไป

การส่งหนังสือราชการของเทศบาล จะปฏิบัติดังนี้

๑. ในกรณีที่เป็นหนังสือส่งไปยังหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายในจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับ-ส่งหนังสือราชการไปส่งด้วยตัวเอง และให้เจ้าหน้าที่ที่รับหนังสือเซ็นรับหนังสือในสำเนาฉบับไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง

๒. ในกรณีที่เป็นหนังสือส่งไปยังหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่างจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับ-ส่งหนังสือราชการ จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ส่งแบบลงทะเบียนตอบรับหรือแบบตอบรับ EMS เพื่อป้องกันการสูญหายหรือไม่มีผู้รับจดหมาย เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔)

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ใช้ประกอบการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

๓. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การส่งข้อมูล การรายงานข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

๔. ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำไปใช้การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

๕. การปฏิบัติงานติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ และการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในแต่ละกอง

ประโยชน์ที่หน่วยงานหรือผู้รับบริการได้รับ

๑. การดำเนินงานด้านธุรการ การรับ-ส่งหนังสือเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔) รวมทั้งจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ สืบค้นได้ง่าย

๒. แจกจ่ายหนังสือราชการและภารกิจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และผู้รับผิดชอบสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา

๓. งานธุรการของสำนักปลัดเทศบาล เป็นสื่อกลางในการติดต่อความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล

๔. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่หน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค

๑. การได้รับหนังสือราชการจากหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น จากจังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานอื่น ๆ บางครั้งได้รับหนังสือล่าช้า หรือกระชั้นชิดเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา

๒. การส่งหนังสือของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ เช่น หนังสือราชการไม่มีเลขส่งหนังสือ ไม่มีสิ่งที่ส่งมาพร้อมด้วย ส่งผิดหน่วยงาน หรือไม่มีการลงนามในหนังสือจากผู้บังคับบัญชา

แนวทางแก้ไข

๑. ประสานงานโดยตรงไปยังผู้บังคับขาทตามลำดับชั้นทางโทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเกี่ยวกับหนังสือที่มีความเร่งด่วน หรือมีกำหนดเวลา เพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติ และขอสั่งการจากผู้บังคับบัญชา จะได้แจกจ่ายงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนดเวลา

๒. ประสานงานไปยังหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อขอรับหนังสือที่ถูกต้อง ครบถ้วนต่อไป
