



คู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล



นางสาวสุภาภรณ์ ทองตัด
เจ้าหน้าที่ธุรการ

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี/เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านงานธุรการเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน กล่าวว่างานธุรการเป็นงานหลักของงาน เปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอกและภายในของบุคลากรภายในสำนักงานเอง เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้วจะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือในกรณีที่ผู้ที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ สามารถปฏิบัติหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใดหรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยงานธุรการขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางสาวสุภาภรณ์ ทองตัด

เจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- ขอบเขต	๑
- คำจำกัดความ	๑
- หน้าที่ของงานสารบรรณ	๑
- ขั้นตอนการดำเนินงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๒
บทที่ ๒ ขั้นตอนในการดำเนินงาน	๓
- งานรับหนังสือภายใน – ภายนอก	๓
- งานส่งและเสนอหนังสือ	๓
- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
- การรับหนังสือ	๔
- การส่งหนังสือ	๕
บทที่ ๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	๖
- ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๖
- ความหมายของงานสารบรรณ	๖
- ความหมายของหนังสือราชการ	๖
- ชนิดของหนังสือราชการ	๖
- ชั้นความเร็วของหนังสือ	๘
- ชั้นของหนังสือลับ	๘
- การใช้ตราครุฑ	๙
- การเสนอหนังสือ	๙
- แฟ้มทะเบียนหนังสือของกลุ่มกฎหมายและคดี	๑๐
บทที่ ๔ ปัญหาหรือความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๑ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานสารบรรณที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือ การเขียนเรื่องเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี การแจ้งเวียนหนังสือ การออกเลขหนังสือ การออกเลขคำสั่งต่างๆ หรือการจัดส่งหนังสือโดยเจ้าหน้าที่

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การรับส่ง การเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอข่ายของงานสารบรรณ ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

๓.๒ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-office Automations หมายถึง การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๓ หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

๓.๔ การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคลซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า " หนังสือรับ "

๓.๕ การส่งหนังสือภายในส่วนราชการหรือหน่วยงาน คือ การจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติ ได้รับทราบเรื่องราวที่จะต้องดำเนินการและจ่ายเรื่องให้แก่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง เพื่อนำไปปฏิบัติ

๔. หน้าที่ของงานสารบรรณ

๔.๑ เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือราชการของผู้บริหารที่หน่วยงานต่างๆ ทั้งจากบุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงข้อมูลการมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละเรื่องที่มีการเก็บข้อมูล

๔.๒ ควบคุม ดูแล ติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิงประกอบการบริหารงานของสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ

๔.๓ คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบโดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด

๔.๔ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ระบบงานเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียว

๔.๕ รับ - ส่งหนังสือราชการ และนำแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบโดยเร็ว

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ รับ - ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และรับ - ส่งช่องทางอื่นๆ

๕.๒ ลงทะเบียนรับหนังสือราชการ/บันทึก

๕.๓ นำเสนอผู้ที่ได้รับมอบหมาย/ร่างโต้ตอบหนังสือ

๕.๔ นำเสนอรับ - ส่งผู้บริหาร

๕.๕ จัดทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ ออกเลขที่หนังสือ/คำสั่งก่อนจัดส่ง

๕.๗ จัดเก็บสำเนาเรื่องเพื่อการค้นหาหนังสือราชการต่างๆ ใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง

๕.๘ ส่งหนังสือราชการด้วยวิธีต่างๆ เช่น ทางไปรษณีย์ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

๕.๙ ให้บริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๑

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

นางสาวสุภาภรณ์ ทองตัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ (ลูกจ้างชั่วคราว) ปฏิบัติงานที่กลุ่มกฎหมาย และคดี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงาน ดังนี้

๖.๑ งานเกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือราชการและเอกสารอื่นๆ แจกงานตามคำสั่งมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบไปปฏิบัติ

๖.๒ ปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน จัดพิมพ์งานเอกสารต่างๆ ของข้าราชการในกลุ่มกฎหมายและคดีและผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

๖.๓ จัดลงทะเบียน แยกประเภท จัดทำหนังสือราชการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บ พิมพ์ คัดสำเนา ค้นหา และติดตามเรื่องราวรวบรวมเอกสารหลักฐานข้อมูลและสถิติการให้บริการของกลุ่มกฎหมายและคดี

๖.๔ ดูแลอำนวยความสะดวก บริการอาหารเครื่องดื่มในการประชุม การสอบสวนวินัย ของกลุ่มกฎหมายและคดี

๖.๕ การประชาสัมพันธ์ การประสานงานภายในและภายนอกกลุ่ม

๖.๖ การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับกลุ่มกฎหมายและคดี และงานที่รับผิดชอบ

๖.๗ กำกับดูแลป้ายนิเทศ ป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายทำเนียบกลุ่มกฎหมายและคดี

๖.๘ ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒ ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ สามารถแบ่งงานได้ ดังนี้

๑. งานรับหนังสือภายใน – ภายนอก

๑.๑ การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และไปรษณีย์ ทั้งหนังสือทางราชการ และหนังสืออื่น ๆ

๑.๒ จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ของหนังสือ/ เอกสาร ที่รับจากภายนอก เพื่อดำเนินการ ก่อนหลังและให้ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือโดยกรอรายละเอียดดังนี้

๑.๒.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามที่รับในทะเบียน

๑.๒.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

๑.๒.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

๑.๓ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๑.๓.๑ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

๑.๓.๒ ทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไป ตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๑.๓.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

๑.๓.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

๑.๓.๕ จาก ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่
ตำแหน่ง

๑.๓.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่
ไม่มีตำแหน่ง

๑.๓.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๑.๓.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๑.๓.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๑.๔ ลงทะเบียนรับหนังสือ/ เอกสาร เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Automations) โดยสแกนภาพ เอกสาร เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังกลุ่มงานดำเนินการ

๑.๕ ตรวจสอบเรื่องและสำเนาหนังสือที่เกี่ยยนเรื่องแล้วให้แต่ละฝ่ายและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ

๑.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องลับ ตามระเบียบว่าด้วยความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๗ ปิดประกาศเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๑.๘ คัดแยกจดหมายที่เป็นเอกสารราชการและจดหมายส่วนตัว และนำส่งให้กับเจ้าของ

๑.๙ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานส่งและเสนอหนังสือ

๒.๑ หนังสือจากผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดีมอบหมายงาน

๒.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการจัดพิมพ์งาน – เอกสาร และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารงานพิมพ์

๒.๓ เสนอพิจารณาลงนาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน

๒.๔ ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอรายละเอียดดังนี้

๒.๔.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่ลงทะเบียน

๒.๔.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

๒.๔.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะของกระทรวงศึกษาธิการ และรหัสหนังสือส่งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๑ ตามด้วยเลขทะเบียนหนังสือส่ง หนังสือที่จะส่งออกถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

๒.๔.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือออก

๒.๔.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อสำนักงานเขตพื้นที่ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๒.๔.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๒.๔.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๒.๔.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

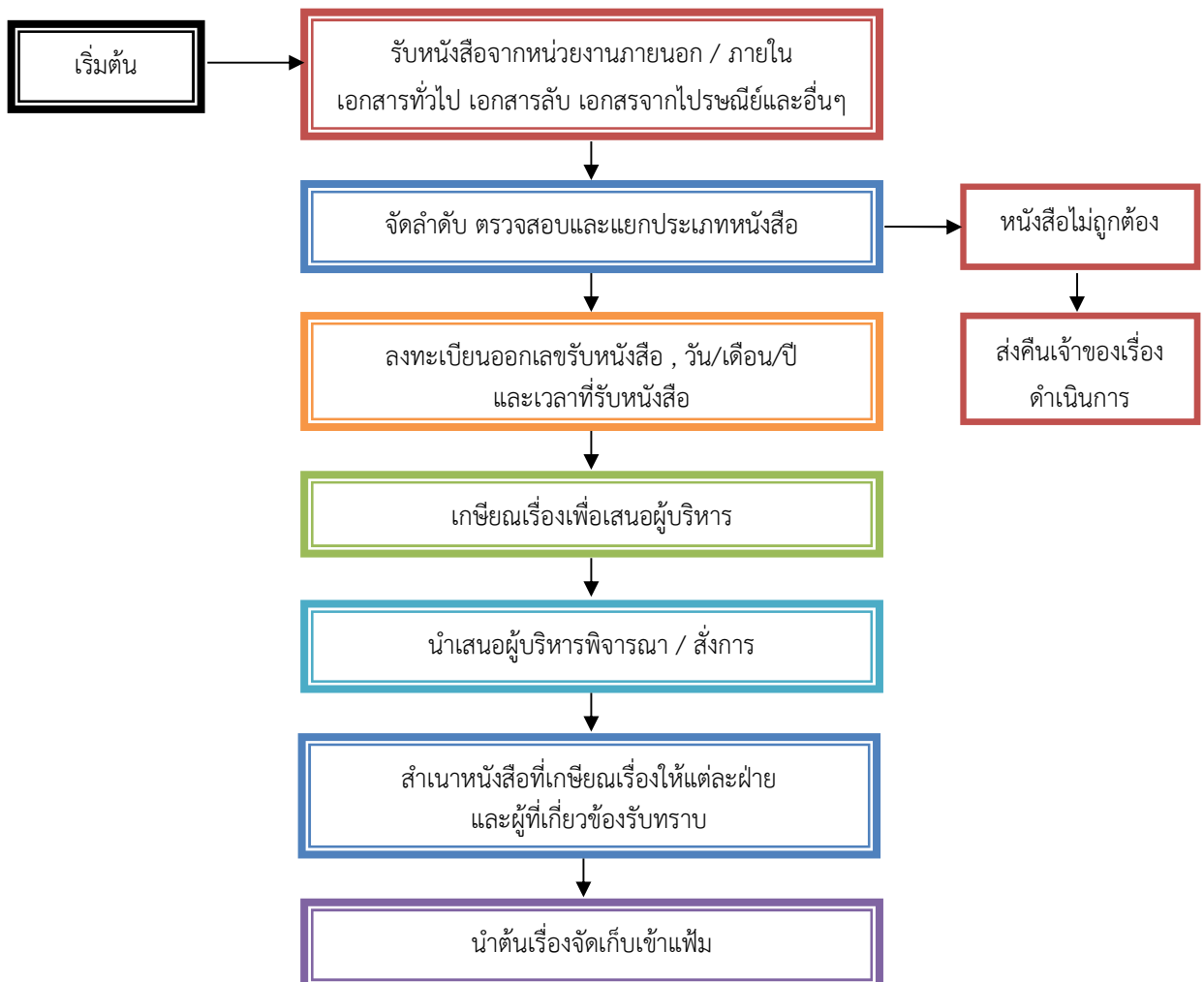
๒.๔.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๒.๕ ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

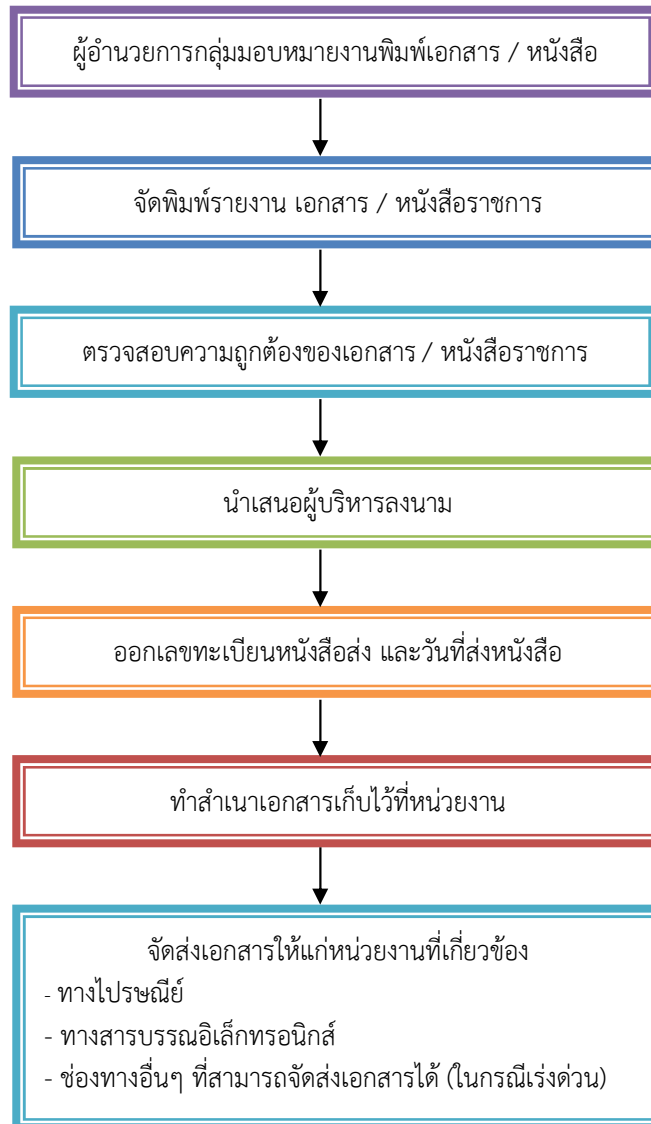
๒.๖ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ การรับหนังสือ



๓.๒ การส่งหนังสือ



บทที่ ๓

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

๑. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันงานสารบรรณมีระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๒ ฉบับ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๘ ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามเกี่ยวกับเอกสาร “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

๒. ความหมายของงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ให้ความหมายของ คำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ รักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงาน สารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับ เรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ทำให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

๓. ความหมายของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๓.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๓.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่มีใช้ราชการ หรือบุคคลภายนอก

๓.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๓.๔ หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๓.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ

๓.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๔ ให้เพิ่มคำนิยามว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วน ราชการ” ในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธี อื่นใดในลักษณะ คล้ายกัน และให้ หมายความว่ารวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูล ข่าวสารหรือ หนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

๔. ชนิดของหนังสือราชการ

การปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ ๖ ชนิด คือ

๑. หนังสือภายใน

๒. หนังสือภายนอก

๓. หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

๔. หนังสือสั่งการ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๑. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก

- ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาศษบันทึกรับข้อความ

๒. หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาศษตราครุฑ

- ใช้ติดต่อระหว่าง ส่วนราชการ

- หนังสือที่ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๓. หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของ หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้กระดาศษครุฑ ใช้ได้ทั้งระหว่าง ส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร

- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน

- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

- การเตือนเรื่องที่ค้าง

- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือ

- ประทับตรา

๔. หนังสือสั่งการ หนังสือสั่งการให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาศษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำใช้กระดาศษครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติ ให้กระทำได้ ใช้กระดาศษครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมาย กำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะ แนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศษครุฑ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็น แจ้งความ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศษครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว หรือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๕ ชนิด ได้แก่

๑. หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติ บุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศครุฑ โดยใช้ คำขึ้นต้นว่า “หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า.....”

๒. รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วม ประชุม และมติ ที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๓. บันทึก คือข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บังคับบัญชา สั่งการแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการ ระดับกรมติดต่อกันในการ ปฏิบัติราชการ ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

๔. หนังสืออื่น คือ เอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐาน รวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง/ภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อ เจ้าหน้าที่ โดยลงรับเข้าทะเบียน รับไว้แล้ว มีรูปแบบตามที่กฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ไว้แต่จะมีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน/สอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

๕. หนังสือเวียน คือหนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมากมีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่มพยานะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน

๕. ชั้นความเร็วของหนังสือ

๕.๑ ต่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๕.๒ ต่วนมาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๕.๓ ต่วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่ หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ สำเนาฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อและผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่างด้านขวามือของหนังสือ

๖. ชั้นของหนังสือลับ

๖.๑ ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหาก ความลับ ดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือ เป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตร อย่างร้ายแรงที่สุด

๖.๒ ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับ ดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็น ภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายใน ราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

๖.๓ ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าว หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหรือ เกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

๖.๔ ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

๗. การใช้ตราครุฑ

ตราครุฑมาตรฐานมี ๒ ขนาด

- ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

- ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลาง วงนอก ๔.๕ เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑ

๘. การเสนอหนังสือ

๘.๑ การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือราชการที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข บันทึก สั่งการ ทราบ หรือลงนาม อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ราชการนั้นๆ ดำเนินต่อไป ตามสายงานจนเสร็จสิ้น

๘.๒ วิธีเสนอหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอซึ่งโดยปกติได้แก่เจ้าหน้าที่ สารบรรณ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แยกหนังสือที่จะเสนอออกเป็นประเภท ๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับ ความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้แยกเพิ่มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะเรื่องด่วนควรแยกและเขียน ตัวอักษรตัวหน้าปกเพิ่มเสนอให้เห็นชัดเจน

๘.๓ การตรวจเอกสารที่จะนำเสนอก่อนลงนาม ก่อนลงนามไม่ว่าจะเป็นหนังสือจาก ฝ่ายใดก็ตาม ควรตรวจสอบเอกสารที่นำมาเสนอทุกฉบับดังนี้

๘.๓.๑ ความสะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณแบบธรรมเนียมที่ทาง ราชการกำหนด เช่น ถ้าเป็นหนังสือราชการภายนอกตรวจสอบว่าหนังสือราชการภายนอกวางรูปแบบอย่างไรใช้คำย่อหรือคำเต็ม ถ้าเป็นคำสั่งดูแบบรูปคำสั่งให้ถูกต้อง เป็นต้น ตรวจสอบ ความ ถูกต้องตาม พจนานุกรม วรรคตอน ย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม

๘.๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตามสายงานพิจารณาเอกสารนั้นครบถ้วนหรือยัง

๘.๓.๓ ถ้าเอกสารนั้นอ้างอิงหลักฐานแบบธรรมเนียมใดให้แนบหลักฐานนั้นๆ เสนอมาด้วย

๘.๓.๔ หากมีการแก้ไขข้อความใดๆ จะเป็นตัวหนังสือหรือตัวเลขก็ตามให้ตรวจสอบให้ตรงกัน

๘.๔. วิธีการจัดเข้าเพิ่มเสนอ เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาหนังสือ ควรให้แยกเพิ่มเสนอ ออกเป็นประเภท ต่างๆ มีหลักง่ายๆ ในการจัดเอกสารเข้าเพิ่มดังนี้

๘.๔.๑ เรื่องไม่ยุ่งยากไม่มีปัญหาพิจารณาอย่างไรๆ เช่น เพียงลงชื่อเท่านั้น

๘.๔.๒ เรื่องที่มีปัญหายุ่งยากจะต้องพิจารณาตรวจแก้ไขหรือมีการตัดสินใจ ต้องเอาไว้ ที่หลัง หรือแยก เพิ่มเสนอเพราะต้องใช้วิธีพิจารณา ตกลงใจ หรือแก้ไข เพื่อให้สามารถส่งงานธรรมดา ได้ก่อน

๘.๔.๓ แยกเพิ่มเซ็นทราบ เช่น สำเนาคำสั่ง ประกาศ แจ้งความอื่นๆ ไว้ต่างหาก

๘.๔.๔ กรณีเร่งด่วนจัดเข้าเพิ่มเสนอด่วนแล้วรีบเสนอทันทีและควรให้นำเสนอได้เสมอ

๙. เพิ่มทะเบียนหนังสือของกลุ่มกฎหมายและคดี แบ่งได้ดังนี้

๙.๑ ทะเบียนหนังสือรับ มี ๒ ประเภท

๙.๑.๑ ทะเบียนหนังสือรับ

๙.๑.๒ ทะเบียนหนังสือรับ (ลับ)

๙.๒ ทะเบียนหนังสือส่ง มี ๒ ประเภท

๙.๒.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง

๙.๒.๒ ทะเบียนหนังสือส่ง (ลับ)

บทที่ ๔

ปัญหาหรือความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอส่วนมากเป็นปัญหาการรับ ส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยกแก่การค้นหาและไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป เช่น เอกสารหาย เอกสารล่าช้า บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเยอะ

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหา

แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานเป็นรายด้าน คือ

๒.๑ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร

๒.๒ การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานติดตามและประเมินผลงาน

๒.๓ จัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ สะอาด และเป็นสัดส่วน

๒.๔ ปฏิบัติงานโดยยึดตามระเบียบงานสารบรรณ

๒.๕ บันทึกเอกสารในสมุด รับ – ส่ง ทุกครั้ง

๒.๖ ผู้รับหนังสือลงชื่อรับทุกครั้ง ป้องกันการสูญหาย และง่ายต่อการติดตาม

๒.๗ ทำการ “Copy” หรือ “Scan” หนังสือ ๑ ชุด (เฉพาะหนังสือที่เซ็นผ่านเรียบร้อยแล้วเท่านั้น)

๒.๘ การติดตามหนังสือ ต้องติดตามตามลำดับชั้น อย่าลัดขั้นตอน