

# คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ

## การบริหารงานเอกสาร (งานสารบรรณ ธุรการ)

การปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรนั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร จึงต้องอาศัยความอดทน ความขยัน และความจำส่วนตัวพอสมควร เพื่อเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้นจะเกี่ยวกับหนังสือราชการ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอก ซึ่งมีหลายรูปแบบที่ต้องดำเนินการ เช่น การโต้ตอบหนังสือราชการ การร่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ ขอความร่วมมือ การจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ทั้งที่เป็นกระดาษและเป็นไฟล์ในระบบคอมพิวเตอร์ จึงต้องมีการจัดระบบงานเอกสารที่ดีจึงจะประสบความสำเร็จในการบริหารงานเอกสารและเป็นการช่วยจำได้อีกด้วย

## ความสำคัญและขอบข่ายของงานธุรการ

### ๑. ความสำคัญของงานธุรการ

- ๑.๑ เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน
- ๑.๒ เป็นหน่วยสนับสนุน
- ๑.๓ เป็นหน่วยบริการ

### ๒. ขอบข่ายของงานธุรการ

- ๒.๑ รับ-ส่งหนังสือ
- ๒.๒ ร่างหนังสือ
- ๒.๓ พิมพ์หนังสือ
- ๒.๔ จัดเก็บเอกสาร
- ๒.๕ บันทึกเสนอหนังสือ
- ๒.๖ ตรวจทานหนังสือ
- ๒.๗ การทำลายหนังสือ

### ๓. บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการ

- ๓.๑ ต้องรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์
- ๓.๓ ต้องมีน้ำใจ เกื้อกูล
- ๓.๔ ต้องมีความรอบคอบ
- ๓.๕ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### ๔. ควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ได้แก่

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๔ และ (ฉบับปรับปรุง)

### ความหมายของงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ข้อ ๖ ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

### ชนิดของหนังสือ

**หนังสือราชการ** คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
๖. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๔ ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และส่วนราชการในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

### หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือภายใน
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

### การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ คือ การควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็ว และมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ได้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณจะบังเกิดผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่ควบคุมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเพื่อให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

#### ๑. การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

๑.๑ เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นๆ

๑.๒ หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้องพิจารณาเสนอความคิดเห็นในทันที ให้เสร็จในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

๑.๓ งานที่ประทับตราคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่มีกำหนดเวลาให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

๑.๔ สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ถามทราบถึงปัญหาชั้นหนึ่งก่อน

๒. การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวดๆ โดยแบ่งออกเป็น ๓ งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

๒.๑ การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านมาในสัปดาห์หนึ่ง งานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างมีมากน้อยเพียงใด ติดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

๒.๒ การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไปแล้วเพียงใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นล่าช้าให้เตือนเป็นหนังสือ

๒.๓ การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่า หนังสือที่เก็บไว้นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

๒.๔ งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

#### ๔. สรุปสาระสำคัญ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

##### การรับและการส่งหนังสือ

##### การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นความลับหรือลับมากให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับ แต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยเอกสารลับ แต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังและให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ประทับตรารับหนังสือ ตามแบบที่ ๑๒ ทำयरเบียบฯ ที่มูมบนด้านขวาของหนังสือโดยกรอก รายละเอียด ดังนี้

๑. เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน
๒. วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
๓. เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ ตามแบบที่ ๑๓ ทำयरเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๑. ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน
๒. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับ เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ
๓. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
๔. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
๕. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
๖. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

๗. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
๘. การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
๙. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดหนังสือตามข้อ ๔๘ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปี ไດ

#### การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมาก ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง ตามแบบที่ ๑๔ ทำyarระเบียบโดยกรอกรายละเอียด  
ดังนี้

๑. ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน
๒. เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่ง เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
๓. ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก

ถ้าไม่มีที่ดังกล่าวช่องนี้จะว่างไว้

๔. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก
๕. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
๖. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

๗. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
๘. การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
๙. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ลงทะเบียน และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับเลข  
ทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

ก่อนบรรจุซองให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ  
ตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่งแล้วปิดผนึก หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนักอาจส่งไปโดยวิธีพับ ยัด ติดด้วย  
แถบขาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

การจำหน่ายซองให้ปฏิบัติตามแบบที่ ๑๕ ทำyarระเบียบงานสารบรรณฯ

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติให้ปฏิบัติตามข้อ ๒๘ ในกรณีที่มิใช่สมุดส่งหนังสือ  
ให้มีใบรับหนังสือ ตามข้อ ๖๙ แนบติดซองไปด้วย

การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบหรือวิธีการที่การสื่อสารแห่ง  
ประเทศไทยกำหนด

การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลง  
ชื่อรับในสมุดส่งหนังสือหรือใบรับ แล้วแต่กรณีถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาผนึกติดไว้ที่สำเนาฉบับหนังสือที่ได้  
ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบรับหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่า หนังสือฉบับนั้น ได้ตอบตามหนังสือรับที่  
เท่าใด วัน เดือน ปีใด

สมุดส่งหนังสือให้จัดทำตามแบบที่ ๑๖ ทำyarระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๑. เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง
๒. จาก ให้ลงตำแหน่งหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ
๓. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

๔. หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ
๕. ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้
๖. วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ
๗. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ใบรับหนังสือให้จัดทำตามแบบ ๑๗ ทำยระเบียบ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

- ๑ ที่ ให้เลขที่ของหนังสือฉบับนั้น
- ๒ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- ๓. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- ๔. รัับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
- ๕. เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ
- ๖. ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

**ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

ปัจจุบันงานสารบรรณมีระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๕ ฉบับ ได้แก่

- ๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
- ๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำ
- นิยามเกี่ยวกับเอกสาร "อิเล็กทรอนิกส์" และคำว่า "ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์"
- ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับปรับปรุง) พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นการเพิ่มเติม

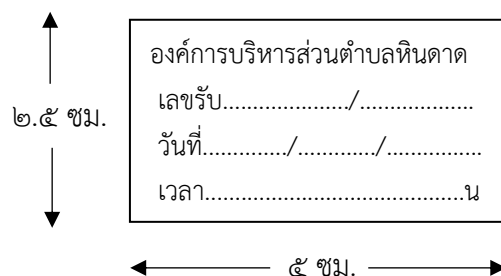
คำนิยามคำว่า “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างบทนิยามคำว่า “ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ส่วนราชการ”

**๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**หนังสือรับ**

- ๑. การรับหนังสือจากสารบรรณกลางของหน่วยงาน ไปรษณีย์ และบุคคลหรือหน่วยงาน ภายนอก ทั้งหนังสือราชการ และหนังสืออื่นๆ
- ๒ คัดแยก ตรวจสอบ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการ ก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออก หนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง และบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป
- ๓. ประทับตรารับหนังสือ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ
- ๔. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ (ลับ) หรือทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอก รายละเอียด เลขที่รับ วันที่ และเวลา
- ๕. ประทับตราชื่อผู้มีอำนาจลงนาม จัดเข้าแฟ้มเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบและสั่งการ
- ๖. แยกหนังสือที่ลงนามและสั่งการแล้ว ส่งให้กลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ลงชื่อรับเอกสารในช่องผลการปฏิบัติในทะเบียนหนังสือรับ (ลับ) หรือทะเบียนหนังสือรับ

**หมายเหตุ** ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงทะเบียนรับหนังสือ ตามแบบมีลักษณะ เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด ๒.๕ ซม. x ๕ ซม. มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน (ภาคผนวกที่ ๔)



/หนังสือส่ง...

### หนังสือส่ง

๑. เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมถึงสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อประทับตราชื่อและเสนอต่อผู้มีอำนาจลงนาม
๒. หากหนังสือมีการสั่งการแก้ไข ให้ส่งเรื่องคืนเจ้าของเรื่อง หากหนังสือไม่มีสั่งการแก้ไขและผู้มีอำนาจลงนาม ลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนหนังสือส่ง (ลับ) หรือทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียนหนังสือส่ง
๓. เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
๔. จัดทำซองและจำหน่ายซองถึงผู้รับ ก่อนบรรจุซอง ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ/สิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วน (อีกครั้ง) แล้วปิดผนึก
๕. กรณีมีประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหนังสือไปถึงมารับหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ธุรการให้ผู้มารับหนังสือลงชื่อรับในสำเนาฉบับ เพื่อไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ

### Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือ





### Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ



## ๖. ผลสำเร็จของงาน

การบริหารจัดการหนังสือรับ หนังสือส่งของหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความถูกต้อง เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย และมีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## ๗. การนำไปใช้ประโยชน์

๑. ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และเป็นผลดีแก่ทางราชการ
๒. ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน
๓. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ลงนาม

## ๘. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณต้องมีความรอบครอบในงานที่ทำ หมั่นศึกษาทำความเข้าใจระเบียบให้ถูกต้องและต้องติดตาม ศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

การนำหลักปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๔๘ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาปฏิบัติในทางที่ไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ อาจเกิดความเสียหายกับการทำงานได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกลั่นกรองงานที่ปฏิบัติก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง เพื่อความถูกต้องและไม่เกิดความเสียหายกับการทำงาน

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของงานธุรการและงานสารบรรณ คือ

๑. งานเอกสารที่หน่วยงานแต่ละส่วนรับไป เกิดสูญหายบ่อยครั้งหรือค้นหาไม่พบ เนื่องจากการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ทำให้ต้องมาค้นหาที่งานสารบรรณกลาง การปฏิบัติงานจึงเกิดการล่าช้า
๒. การเสนอหนังสือรับหรือหนังสือส่งออกอาจเกิดการล่าช้า ทำให้การตอบหนังสือล่าช้ากว่ากำหนดที่แต่ละหน่วยงานระบุวันตอบหนังสือมา
๓. หนังสือราชการที่หน่วยงานภายนอกส่งมาระบุสิ่งที่ส่งมาด้วย แต่ไม่ส่งหรือแนบมากับหนังสือราชการ

## ๙. วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคจนเกิดผลสำเร็จ

๙.๑. ปัญหาในการรับ/ส่งหนังสือ กรณีเร่งด่วนจะดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องด้วยวาทะจากก่อนแล้วจึงเสนอหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและแจ้งให้ทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๙.๒. ในกรณีหนังสือที่ส่งมานั้นขาดสิ่งที่ส่งมาด้วยก็ได้ทำการประสานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ทราบว่า สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ส่งหรือแนบมากับหนังสือราชการ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยทาง E-mail หรือดาวโหลดหนังสือราชการจากเว็บไซต์ ท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา

๙.๓. ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จะต้องใช้ความเข้าใจและการสื่อสารที่ตีรวมทั้งความเป็นผู้มีอัธยาศัยเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยปฏิบัติงาน เช่น Faceook , LINE, E-Mail เช่น การแจ้งหนังสือเวียน หรือหนังสือเร่งด่วน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานไปราชการ หรือออกสำรวจพื้นที่ ก็จะดำเนินการแจ้งเรื่องผ่านเครื่องมือสารสนเทศดังกล่าว ให้เจ้าของงานรับทราบ เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑. ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการทำงาน คือ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และข้อมูลมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

๑๐.๒. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐ แก่ข้าราชการบรรจุใหม่หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำหนังสือราชการ ของแต่ละหน่วยงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้เป็นความรู้พื้นฐานของแต่ละบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานราชการ

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.....

สำเนาส่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)



แบบหนังสือประทับตรา  
(ตามระเบียบข้อ ๑๔)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๓

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)  
ที่.....  
ถึง.....



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

(ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก)  
(ตราชื่อส่วนราชการ)  
(วัน เดือน ปี)  
(ลงชื่อย่อกำกับตรา)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)  
(โทร. หรือที่ตั้ง)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)



แบบระเบียบ  
(ตามระเบียบข้อ ๑๗)



แบบที่ ๕

ระเบียบ (ชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ)

ว่าด้วย.....

(ฉบับที่.....ถ้ามีเรื่องเดียวกันเกินกว่า ๑ ฉบับ)

พ.ศ. ....

(ข้อความ) ให้อำนาจเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

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

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ (สุดท้าย) ผู้รักษาการตามระเบียบ (ถ้ามีการแบ่งเป็นหมวดให้นำชื่อผู้รักษาการตามระเบียบไปกำหนดเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑).....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. ....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)



แบบข้อบังคับ  
(ตามระเบียบข้อ ๑๘)



แบบที่ ๖

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

(ข้อความ) ให้อำนาจเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึง  
กฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

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)

แบบประกาศ  
(ตามระเบียบข้อ ๒๐)



แบบที่ ๗

ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)  
เรื่อง.....

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

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. ....

(ลงชื่อ)  
(พิมพ์ชื่อเต็ม)  
(ตำแหน่ง)





แบบหนังสือรับรอง  
(ตามระเบียบข้อ ๒๔)

แบบที่ ๑๐



เลขที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(ข้อความ) หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า (ระบุชื่อบุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานที่จะให้  
การรับรองพร้อมทั้งลงตำแหน่งและสังกัด หรือที่ตั้ง แล้วต่อด้วยข้อความที่รับรอง).....

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

ให้ไว้ ณ วันที่.....พ.ศ. ....

(ส่วนนี้ใช้สำหรับเรื่องสำคัญ)

(ลงชื่อ)

รูปถ่าย  
(ถ้ามี)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

(ประทับตราชื่อส่วนราชการ)

(ลงชื่อผู้ได้รับการรับรอง)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

แบบรายงานการประชุม  
(ตามระเบียบข้อ ๒๕)

แบบที่ ๑๑

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่.....

เมื่อ.....

ณ.....

ผู้มาประชุม

ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี)

ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

เริ่มประชุมเวลา

(ข้อความ).....

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

เลิกประชุมเวลา

.....  
ผู้จัดรายงานการประชุม

**แบบตรารับหนังสือ**


(ตามระเบียบข้อ ๓๗)

(ชื่อส่วนราชการ)	
เลขรับ.....	.....
วันที่.....	.....
เวลา.....	.....







 <p>(ชั้นความเร็ว) (ส่วนราชการที่ออกหนังสือ) ที่</p>		
	คำขึ้นต้น ชื่อผู้รับ สถานที่ ตั้ง รหัสไปรษณีย์	



แบบใบรับหนังสือ  
(ตามระเบียบข้อ ๔๙)

ที่.....ถึง.....
เรื่อง.....
รับวันที่.....เวลา.....น.
ผู้รับ.....







ลักษณะครุฑแบบมาตรฐาน ๒ ขนาด  
(ตามระเบียบข้อ ๗๑)



ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร



ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร



ตัวอย่างตราชื่อส่วนราชการ  
(ตามระเบียบข้อ ๗๒)



กระดาดชาครุทพิมพ์ด้วยหมึกสีดำ  
(ตามระเบียบข้อ ๗๕)



แบบที่ ๒๘

กระดาดตราครุฑ  
(ตามระเบียบข้อ ๗๔)

แบบที่ ๒๘





## บันทึกข้อความ

แบบที่ ๒๙  
แบบบันทึกข้อความ  
(ตามระเบียบข้อ ๗๖)

ส่วนราชการ.....  
ที่..... วันที่.....  
เรื่อง.....