คู่มือปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเวียงเทิง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน สำหรับเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนด พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานนี้ยังเป็นการสนับสนุนให้การทำงานมีความถูกต้องและโปร่งใส อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการตรวจสอบการดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงเทิงเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารและข้อมูลที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงเทิงมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลเวียงเทิง

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ	1
ความหมายและความสำคัญ	2
การรับหนังสือ	3
ชนิดของหนังสือราชการ	3
การปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารลับ	4
การจ่ายหนังสือ	5
ขั้นตอนการเดินหนังสือราชการ	5
กระบวนการของหนังสือเข้าและหนังสือออก	6
การเก็บและทำลายหนังสือ	6
การทำสำเนาหนังสือ	7
ตัวอย่างหนังสือราชการ	8 – 9

หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณเป็นส่วนสำคัญในการจัดการเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยมีหลักการและเหตุผลที่สำคัญดังนี้

1. การบริหารจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณช่วยในการจัดระเบียบเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ซึ่งจะทำให้การค้นหาข้อมูลและการเข้าถึงเอกสารในอนาคตเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย ลดความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูลที่สำคัญ

2. การสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร

การจัดทำและดูแลเอกสารอย่างมีระเบียบช่วยในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในองค์กร โดยการทำให้ข้อมูลทุกประเภทมีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและโปร่งใส

การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและข้อมูลต้องมีการบันทึกอย่างถูกต้องและโปร่งใส เพื่อให้สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การตอบสนองความต้องการของประชาชน

งานธุรการและสารบรรณมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการให้บริการประชาชน โดยการจัดการเอกสารที่รวดเร็วและแม่นยำ ช่วยให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดระยะเวลาการดำเนินงานต่าง ๆ

5. การสร้างมาตรฐานและการปฏิบัติตามระเบียบ

การจัดทำเอกสารและการจัดการสารบรรณอย่างมีระเบียบช่วยสร้างมาตรฐานในการทำงาน และทำให้ทุกขั้นตอนสามารถปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดได้อย่างเคร่งครัด

ดังนั้น การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณจึงเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วนและทันเวลา

ความหมายและความสำคัญ

งานสารบรรณ หมายถึง กระบวนการจัดการหนังสือราชการหรือเอกสารทางราชการในองค์กรประกอบด้วยการรับ ส่ง บันทึก และจัดเก็บเอกสารในระบบสารบรรณ เพื่อให้สามารถจัดการเอกสารได้อย่างมีระเบียบและสะดวกในการค้นหาและอ้างอิงในอนาคต การจัดทำและดูแลรายการบันทึกเอกสารที่ถูกจัดระเบียบในลักษณะที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย โดยการจัดเรียงเอกสารตามหมวดหมู่หรือลำดับที่เหมาะสม เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นระเบียบและการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การจัดการเอกสารในงานสารบรรณจึงมีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบ

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ในทุกหน่วยงาน และเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหนังสือทางราชการ ดังนั้น การดำเนินการในงานสารบรรณจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย การจัดเก็บและการบันทึกเอกสารทางราชการอย่างถูกต้องและเป็นระบบจะช่วยให้งานต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบหรืออ้างอิงเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และป้องกันการสูญหายของข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐหรือองค์กร

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

การปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ 6 ชนิด ดังนี้

1. หนังสือภายนอก

2. หนังสือภายใน

3. หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ(คำ สั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)

5. หนังสือประชาสัมพันธ์(ประกาศ แถลงการณ์และข่าว)

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น)

การรับหนังสือ

การรับหนังสือจากสวนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า“หนังสือรับ” ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของหนังสือเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดการเอกสารได้อย่างถูกต้อง และลดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน – หลัง

๒. ตรวจสอบเอกสาร ความถูกต้อง ความครบถ้วนและสิ่งที่สงมาด้วย หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

๓. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนดานขวาของหนังสือโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๓.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามที่รับในทะเบียน

๓.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

๓.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือแบบตรารับหนังสือ (ตามระเบียบ)

แบบตรารับหนังสือ

(ชื่อส่วนราชการ)
เลขที่รับ.....
วันที่รับ.....

๔. เสนอเอกสารให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงเทิง เพื่อทราบ/มอบหมาย/สั่งการ

๕. ดำเนินการคัดแยกเอกสารสงใหบุคลากรที่เกี่ยวของกับงานที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารลับ

๑. การลงทะเบียนเอกสารลับ

ส่วนราชการต้องทำการลงทะเบียนเอกสารลับในทะเบียนเอกสารลับ เพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และการแจกจ่ายเอกสารลับให้ถูกต้อง โดยหัวหน้าส่วนราชการต้องแต่งตั้งบุคคลที่ผ่านการตรวจสอบประวัติและพฤติกรรมตามชั้นความลับที่เหมาะสมมาเป็น "นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ" และ "ผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ" ของส่วนราชการนั้น หากจำเป็นสามารถแต่งตั้งนายทะเบียนฯ และผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ในระดับรองได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการ

๒. เครื่องหมายแสดงชั้นความลับ

เอกสารลับต้องแสดงชั้นความลับโดยการประทับหรือเขียนตัวอักษรที่แสดงชั้นความลับที่กลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสาร โดยเฉพาะหน้าแรก ถ้าเอกสารนั้นเย็บเป็นเล่มให้แสดงเครื่องหมายที่หน้าปกและปกหลังด้วย หากเป็นแผนที่หรือแผนภูมิ ต้องแสดงชั้นความลับใกล้ชื่อภาพหรือมาตราส่วนให้ชัดเจน ถ้าเอกสารม้วนหรือพับได้ ให้แสดงชั้นความลับเมื่อม้วนหรือพับ

๓. การรับหนังสือลับ

เอกสารที่มีชั้นความลับสุดยอดหรือมากที่สุดที่ระบุชื่อบุคคลหรือชื่อตำแหน่งในซองต้องให้บุคคลที่ระบุหรือผู้ได้รับมอบหมายเปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ จากนั้นให้นำเอกสารไปลงทะเบียนในทะเบียนเอกสารลับหรือเสนอผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับก่อนดำเนินการต่อไป หากเป็นกรณีเร่งด่วน สามารถดำเนินการก่อนแล้วค่อยลงทะเบียนหลังได้

การจ่ายหนังสือ

การจ่ายหนังสือภายในส่วนราชการหรือหน่วยงาน คือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หรือผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ทราบและดำเนินการตามเรื่องนั้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้:

1. เมื่อเจ้าหน้าที่รับ – ส่งเอกสารเข้าใหม่จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้รับมอบหมาย จะต้องมอบเอกสารให้หัวหน้างานธุรการ, หัวหน้างานสารบรรณ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จ่ายเรื่อง โดยเมื่อพิจารณาบันทึกการจ่ายเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่รับ – ส่งจะนำเอกสารไปมอบให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ซึ่งจะทำการจ่ายเรื่องให้เจ้าของเรื่องดำเนินการต่อไป และต้องลงชื่อรับเอกสารในทะเบียนหนังสือเพื่อใช้เป็นหลักฐาน

2. การจ่ายเรื่องต้องดำเนินการทันที และให้เป็นไปตามกำหนดเวลา

3. ผู้ที่มีหน้าที่จ่ายเรื่อง เมื่อพิจารณาหนังสือแล้วเห็นว่าเรื่องใดมีความสำคัญ ควรบันทึกช่วยจำเพื่อสามารถติดตามเรื่องได้ทันเวลา

หมายเหตุ การจ่ายหนังสือในสถานศึกษาจะต้องปฏิบัติตามหลักการและแนวทางที่กล่าวมาข้างต้น โดยอนุโลม

ขั้นตอนการเดินหนังสือราชการ

ขั้นตอนการเดินหนังสือราชการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะหลัก:

๑. การเดินหนังสือในกระบวนการรับเข้า

เริ่มจากการรับหนังสือของเจ้าหน้าที่รับ–ส่ง และปฏิบัติการตามขั้นตอนจนถึงเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่เป็นผู้ดำเนินการต่อไป

๒. การเดินหนังสือในกระบวนการส่งออก

เริ่มจากเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่รับเอกสารมาดำเนินการ หรืออาจเริ่มจากผู้ปฏิบัติเป็นต้นเรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนจนถึงการส่งออก

ทั้งสองลักษณะนี้จะมีการเก็บรักษาเอกสารในแฟ้มระหว่างปี และเมื่อสิ้นปีจะมีการเก็บรักษาหรือทำลายเอกสารตามขั้นตอนสุดท้ายจนกระบวนการเดินหนังสือราชการสมบูรณ์

กระบวนการของหนังสือเข้าและหนังสือออก

๑. กระบวนการหนังสือเข้า

๑.๑ เจ้าหน้าที่รับ–ส่งหนังสือทำการรับหนังสือและแยกประเภทตามความสำคัญ จากนั้นประทับตรารับและลงทะเบียนหนังสือ

๑.๒ หนังสือจะถูกเสนอให้ผู้บริหารหรือผู้ได้รับมอบหมายเพื่อรับทราบ และอาจมีการสั่งการในกรณีที่จำเป็น

๑.๓ หนังสือจะถูกส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ต้องลงชื่อรับเป็นหลักฐาน

๑.๔ หัวหน้าฝ่ายหรือหน่วยงานจะพิจารณาและแจกหนังสือให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๒. กระบวนการหนังสือออก

๒.๑ เจ้าของเรื่องรับหนังสือมาและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

๒.๒ เจ้าหน้าที่รับ–ส่งทำการเสนอหนังสือให้ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา

๒.๓ ผู้บริหารหรือผู้ได้รับมอบหมายทำการพิจารณาและลงนามในหนังสือ

๒.๔ เจ้าหน้าที่รับ–ส่งทำการนำหนังสือกลับไปให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อไป หากหนังสือได้รับการลงนามแล้ว จะต้องลงทะเบียนส่งออกและจัดส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ หากไม่สามารถส่งออกได้ทันที หนังสือจะถูกเก็บในแฟ้มรอส่งจนกว่าจะสามารถดำเนินการได้

การเก็บและทำลายหนังสือ

๑. เอกสารที่อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือเกี่ยวข้องกับระเบียบจะต้องเก็บในแฟ้มระหว่างปี

๒. เมื่อสิ้นปี เจ้าหน้าที่ต้องจัดเก็บเอกสารที่เสร็จสิ้นแล้วในแฟ้มระหว่างปี และดำเนินการตามระเบียบในการจัดเก็บ

๓. เอกสารที่ต้องทำลายจะดำเนินการตามระเบียบที่กำหนด

การทำสำเนาหนังสือ

สำเนาคือเอกสารที่จัดทำขึ้นให้เหมือนต้นฉบับ ซึ่งสามารถจัดทำจากต้นฉบับหรือจากสำเนาของเอกสารอีกชั้นหนึ่ง โดยในกรณีที่จำเป็นต้องใช้เอกสารเพิ่มขึ้นและเอกสารนั้นไม่ได้จัดทำไว้หลายฉบับ จึงต้องทำสำเนาขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการพิจารณาของทางราชการ การทำสำเนามีหลายวิธี ดังนี้

๑. การทำสำเนาคู่ฉบับ

การทำสำเนาโดยใช้กระดาษคาร์บอนระหว่างต้นฉบับกับกระดาษทำสำเนา เมื่อพิมพ์เสร็จแล้วต้นฉบับและสำเนาจะเหมือนกันทุกประการ ซึ่งเรียกว่า “สำเนาคู่ฉบับ” สำเนานี้ต้องมีลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อของผู้ลงชื่อ และผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจต้องลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่างด้านขวาของเอกสาร

๒. การคัดลอกจากต้นฉบับ

การคัดลอกคำต่อคำจากต้นฉบับให้ถูกต้อง และต้องมีการตรวจทานอย่างละเอียดเพื่อให้ตรงกับต้นฉบับทุกประการ โดยการคัดลอกชนิดนี้อาจมีความผิดพลาดได้ ผู้จัดทำต้องมีความรอบคอบและตรวจสอบให้ถูกต้อง พร้อมกับการรับรองว่าผลการคัดลอกนั้นถูกต้อง โดยมีการรับรองว่า "สำเนาถูกต้อง"

๓. การถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ

การใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาจากต้นฉบับ ซึ่งจะไม่ผิดพลาดไปจากต้นฉบับ โดยสำเนานี้ต้องได้รับการรับรองว่า "สำเนาถูกต้อง" เช่นเดียวกับการถ่ายสำเนาจากต้นฉบับ

๔. การทำสำเนาจากเอกสารที่พิมพ์จากคอมพิวเตอร์

การทำสำเนาจากต้นฉบับที่พิมพ์จากคอมพิวเตอร์ โดยสำเนานี้จะเหมือนต้นฉบับทุกประการ เรียกว่า "สำเนาคู่ฉบับ" ซึ่งสำเนานี้ต้องมีลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อของผู้ลงชื่อ ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจ โดยให้ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อที่ขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

การรับรองสำเนา สำเนาทุกฉบับต้องมีการรับรองว่า "สำเนาถูกต้อง" โดยเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องต้องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมพิมพ์ชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวันเดือนปีที่รับรอง และโดยปกติจะต้องมีคำว่า “สำเนา” อยู่ที่กึ่งกลางหน้ากระดาษเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือ

แบบหนังสือภายนอก ชั้นความลับ (ถ้ามี) แบบที่ ๑

(ตามระเบียบ ข้อ ๑๑)

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)

*แก้ไขเพิ่มเติมโดยหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๐๐๒/ว ๑๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๓๔

ชั้นความลับ (ถ้ามี) แบบหนังสือภายใน

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่.....วันที่ .....

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)