



คู่มือการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติงานสารบรรณ
(งานธุรการ)

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

งานสารบรรณ เป็นงานที่มีอยู่ในส่วนราชการทุกแห่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานต่างๆ หน่วยงานราชการต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสารทั้งหมด ซึ่งงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณนั้นจะเริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน การร่าง การเขียน การแต่ง การพิมพ์การจด การจำ การทำสำเนา การส่งหรือการสื่อข้อความ การรับการบันทึก การจดยางงานการประชุม การสรุป การย่อเรื่อง การนำเสนอ สั่งการ ตอบ การทำรหัส การจัดเก็บ การค้นหา การขอยืม การติดตาม และการทำลาย ซึ่งทั้งหมดเป็นกระบวนการของงานสารบรรณที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และปฏิบัติอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ จึงต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

๑. ศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเอกสาร การกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

๒. ศึกษาคู่มือปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ดูแลและรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง แม่นยำ และให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

๓. เรียนรู้คู่มือการใช้งานระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e – book) ตามพจนานุกรมมาตรฐานราชการไทย ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และคำอธิบายการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และตัวอย่างการพิมพ์ ของสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดทำหนังสือราชการ และการพิมพ์หนังสือราชการที่มีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕. เรียนรู้ และศึกษาขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากคู่มือธุรการ ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว เช่น ระบบ Microsoft word , Microsoft excel , Microsoft power point, photo shop และการจัดทำ QR-CODE เอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกในการ โหลดเอกสารหรือใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการอื่นๆ ในระบบสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปสาระและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญ

งานสารบรรณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สารบรรณ ในด้านการบริหารเอกสารให้เป็นไปตามขั้นตอน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน ราชการ การอำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชามอบความไว้วางใจในการทำงานก็ต้องปฏิบัติตามด้วยความรับผิดชอบอย่างสูงสุด ต้องมีใจรักงานบริการ และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้

นอกจากการบริหารเอกสารแล้ว ยังต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน รู้จักกาลเทศะ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว มีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาษาไทย รู้จักตัวสะกด การันต์ วรรคตอน คำศัพท์ และคำแปลในพจนานุกรม ต้องมีความละเอียดรอบคอบ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี เสมือนเป็นด่านสุดท้ายก่อนงานจะถึงมือผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ธุรการประจำกอง เป็นเสมือนตัวแทนหรือด่านแรกสำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อหัวหน้าส่วนหรือผู้บริหาร นอกจากการรู้จักใช้ภาษาไทยที่ดีแล้ว ภาษามาลายูท้องถิ่น ก็จำเป็นในการปฏิบัติงานในพื้นที่ตำบลดอนรัก เพราะต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้มาใช้บริการ งานธุรการนอกจากจะบริหารเอกสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการต้อนรับและให้บริการประชาชนเพราะจะมีประชาชนมาใช้บริการในเรื่องคำร้องต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ในการติดต่อประสานงานในระดับองค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะติดต่อกันผ่านทางเอกสารหรือหนังสือราชการ ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการก่อนนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยพิจารณาสั่งการ และลงนาม ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ หนังสือราชการมีความไม่ถูกต้องตามรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา ตามระเบียบงานสารบรรณ ดังนั้น ธุรการจึงเป็นตำแหน่งมือขวาของผู้บังคับบัญชา ที่ต้องคอยช่วยเหลือ และรอบรู้การบริหารงานทั้งหมดของผู้บังคับบัญชา เพราะธุรการจะต้องทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทุกอย่างของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังต้องมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รวมไปถึงการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การรู้จักประยุกต์ข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐

ขั้นตอนการดำเนินงาน และ Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (โดยละเอียด)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มีความตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในกองมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับ และมีความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานธุรการ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

การรับ/ และการคัดแยกหนังสือ

เริ่มตั้งแต่การรับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลาง คือ รับเอกสารจากธุรการสำนักปลัด เมื่อได้รับหนังสือ จะมีการตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ โดยเฉพาะสิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) หากพบว่าไม่ถูกต้องครบถ้วน ก็จะติดต่อส่วนราชการงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานเจ้าของหนังสือเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ต่อมาก็พิจารณาว่าหนังสือเกี่ยวข้องกับงานหรือภารกิจของผู้ใด จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของหนังสือนั้นเพื่อจะได้ดำเนินการก่อนหลังตามลำดับแล้วจึงทำการลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณกำหนด โดยการประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ และกรอกรายละเอียดดังนี้

- ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียนหนังสือรับ บนตรารับหนังสือมุมบนด้านขวาของหนังสือ
- วันที่ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
- เวลาลงเวลาที่รับหนังสือ

เมื่อได้ปฏิบัติในขั้นตอนดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นก็จะลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนรับหนังสือของกองต่างๆ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

- ลง วัน เดือน ปี ที่ลงรับทะเบียน
- ลงเลขทะเบียนรับ เรียงตามลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน โดยเลขทะเบียนของหนังสือ

รับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

- ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ลง วัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือส่วนราชการ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่

มีตำแหน่ง

- ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- ลงชื่อเรื่องของหนังสือที่รับเข้ามา ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- บันทึกการปฏิบัติว่าหนังสือที่รับเข้ามา งานใดเป็นผู้ปฏิบัติ

เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จากนั้นก็จะตรวจสอบความเร่งด่วนของหนังสือ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากโดยแยกเป็น

- หนังสือด่วนที่สุด ต้องให้ผู้ปฏิบัติปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ
- หนังสือด่วนมาก ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการโดยเร็ว
- หนังสือด่วน ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

หนังสือทุกฉบับขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ธุรการจะทำหน้าที่ลงทะเบียนรับและบันทึกหนังสือทั้งหมดเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการกองต่างๆ เพื่อพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง จากนั้น

เสนอผ่านรองปลัดฯ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพิจารณา ลงความเห็นหรือสั่งการให้ปฏิบัติตามนัยหนังสือต่อไป

การร่าง และการพิมพ์หนังสือราชการ

เมื่อหนังสือมีการลงนามหนังสือเรียบร้อยแล้ว และมีความจำเป็นที่จะต้องการร่างหนังสือ ได้ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธุรการจะมีหน้าที่ร่างหนังสือดังกล่าว การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหนังสือหรือผู้ที่ต้องทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ เหตุที่ต้องร่างหนังสือนั้น ก็เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนเสียก่อน ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งธุรการจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจ แยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น การร่างให้ขึ้นเริ่มใจความเป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์และข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความได้อ้างถึงบทกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ต้องพยายามระบุให้ชัดเจน การร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นๆ แต่เข้าใจง่าย พยายามใช้คำธรรมดาที่ไม่มีความหมายได้หลายทาง ส่วนที่ไม่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นสำนวนหนังสือไม่ควรใช้ ควรระวัง อักษรวิธี ตัวสะกด การันต์ และวรรคตอน ให้ถูกต้อง ข้อสำคัญต้องระลึกถึงผู้ที่รับหนังสือว่า เข้าใจ ถูกต้องความประสงค์ที่มีหนังสือไป เมื่อร่างหนังสือเรียบร้อยแล้วและพิจารณาแล้วเห็นว่า มีความถูกต้องเหมาะสม จึงดำเนินการพิมพ์หนังสือได้ต่อไป

- การพิมพ์หนังสือโต้ตอบ ในการร่างหนังสือและพิมพ์หนังสือโต้ตอบจะต้องมีหัวข้อตามแบบที่กำหนดไว้และพิจารณาด้วยว่าหนังสือร่างนั้นควรจะมีถึงใครบ้าง หรือควรจะทำสำเนาให้ใครทราบบ้าง การอ้างข้อความต้องพิจารณาว่าเรื่องที่จะร่างนี้ผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยทราบมาก่อนแล้ว ความตอนใดที่เป็นเหตุก็ย่อลงได้ หรือถ้าเป็นการตอบหนังสือที่ผู้รับมีมา ข้อความที่เป็นเหตุเพียงแต่อ้างชื่อเรื่องก็พอ การร่างหนังสือไม่ว่าจะร่างถึงผู้ใดก็ตามให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และสมกับฐานะของผู้รับ ถ้าเป็นการปฏิเสธ คำขอก็ควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจ

นอกจาก การพิมพ์หนังสือโต้ตอบระหว่างหน่วยงานแล้ว ในการปฏิบัติงานธุรการกองช่าง จะต้องรับผิดชอบในการจัดทำหนังสือดังต่อไปนี้ด้วย

- หนังสือที่มีลักษณะเป็นการสั่งการ เช่น คำสั่งต่างๆ ของกอง ในการร่างหนังสือลักษณะดังกล่าว จะต้องใช้ถ้อยคำให้รัดกุม อย่าเปิดช่องให้ตีความหมายได้หลายนัย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด ควรใช้ถ้อยคำที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้คำสั่งนั้นได้ผลสมความมุ่งหมาย ข้อความที่เป็นเหตุในคำสั่งจะมีประโยชน์ในการช่วยแสดงเจตนารมณ์ของการสั่งให้ชัด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้ความหมายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติอย่างถูกต้อง และ สิ่งสำคัญประการหนึ่งต้องค้นคว้า ว่ามีบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สั่งการไว้แล้วประการใด คำสั่งที่ทำขึ้นต้องไม่ขัดกับคำสั่งเก่า หากต้องยกเลิกคำสั่ง ก็ต้องยกเลิกคำสั่งเก่าเสียก่อน

- พิมพ์บันทึกข้อความต่าง ๆ เช่น บันทึกการโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปี บันทึกกันเงิน บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ เป็นต้น

- พิมพ์ฎีกาเบิกจ่ายต่างๆ เช่น ฎีกาหมวดค่าวัสดุ ค่าจัดซื้อวัสดุสำนักงาน วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุก่อสร้าง ฎีกาหมวดค่าใช้สอย ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ฎีกาเกี่ยวกับระบบประปา ฎีกาเงินเดือน เงินเพิ่มต่างๆ ฎีกาเงินสวัสดิการ ฎีกาหมวดค่าจ้างเหมาบริการ ฎีกาค่าสาธารณูปโภค ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างต่างๆ เป็นต้น

- พิมพ์บันทึกขออนุมัติจัดซื้อ / จัดจ้าง เช่น ซื้อมือถือ/ครุภัณฑ์ จ้างเหมาคนงานทั่วไป คนงานประปา จ้างเหมาโครงการต่าง ๆ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก

- พิมพ์หนังสือรับรอง เช่น หนังสือรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หนังสือรับรองทางสาธารณสุขประโยชน์ หนังสือรับรองการขอเลขที่มัสยิดในพื้นที่ตำบลดอนรัก

- พิมพ์รายงานการประชุม ของกองช่าง

การปฏิบัติงานธุรการ ต้องมีความรู้ด้านภาษาไทยเป็นอย่างดี รู้จักคำการเขียนตัวสะกด การันต์ วรรคตอนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรู้จักใช้ถ้อยคำสุภาพ กะทัดรัด ถูกต้อง เหมาะสมกับฐานะของผู้รับ การปฏิบัติงานธุรการ ต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานราชการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลดีต่อตนเองและองค์กร

สำหรับการพิมพ์หนังสือราชการในปัจจุบันนี้ได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดพิมพ์หนังสือและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ แทนการใช้เครื่องพิมพ์ดีดแบบเดิม ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สวยงาม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ การจัดทำหนังสือดังกล่าวข้างต้น สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่ง คือ รูปแบบของหนังสือ แต่ละอย่างต้องเป็นสากล มีมาตรฐานที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณที่ยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

หนังสือส่ง

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปยังส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก เรื่องที่จะต้องมีการไปถึงส่วนราชการ หน่วยงานอื่นบุคคลภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติให้รับทราบ ขอความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์ เป็นต้น หนังสือส่งนั้นจะจัดขึ้นเป็น ๓ ฉบับ คือ ต้นฉบับ สำเนา และสำเนาคู่ฉบับ โดยใบสำเนาคู่ฉบับที่จัดทำขึ้นจะให้ผู้ร่าง พิมพ์ และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ เมื่อจัดทำหนังสือส่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องตรวจสอบความถูกต้องความเรียบร้อยของหนังสือ รวมถึงสิ่งที่จะต้องส่งไปพร้อมกับหนังสือว่ามีความถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องครบถ้วน ก็จะได้แก้ไขให้ถูกต้องก่อน แล้วจึงนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม เมื่อหนังสือส่งลงนามเรียบร้อยแล้ว กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก จะนำหนังสือมาลงเลขหนังสือส่ง ซึ่งทะเบียนหนังสือส่งจะอยู่ในความควบคุมดูแลของงานธุรการสำนักปลัด ซึ่งหนังสือที่นำมาออกเลขส่ง จะต้องเก็บสำเนาของหนังสือเรื่องนั้นไว้ที่สารบรรณกลางทุกเรื่อง และเก็บสำเนาคู่ฉบับไว้ที่ต้นเรื่อง หากหนังสือมีความจำเป็นต้องใช้ชั้นความเร่ง ก็จะต้องประทับตราความเร่งด่วน คือ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ด้วยหมึกสีแดงที่มุมบนด้านซ้ายของหนังสือ และที่มุมบนด้านซ้ายของซองจดหมายเมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยแล้ว จึงจัดส่งหนังสือออกต่อไปทะเบียนหนังสือส่งออกกรอกรายละเอียดดังนี้

- ลง วัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน
- ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง เรียงตามลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
- ลงรหัสพยัญชนะ เลขที่หนังสือประจำกอง และลง วัน เดือน ปี ที่ส่งหนังสือนั้นออก
- ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล

- ลงชื่อเรื่องของหนังสือส่ง และลงชื่อกอง/ฝ่าย เจ้าของหนังสือ
- บรรจุซอง ปิดผนึกและจำหน่ายของส่งถึงผู้รับโดยการจัดส่งถึงผู้รับเองหรือส่งทางไปรษณีย์
- นำสำเนาฉบับเก็บเข้าแฟ้มหรือมอบให้เจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบ

นอกจากการบริหารงานเอกสารข้างต้นแล้ว ธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ยังมีหน้าที่รับคำร้องต่างๆ ของกองช่าง ได้แก่ คำร้องขออนุญาตก่อสร้าง ต่อเติม รื้อถอนอาคาร คำร้องการขอใช้บริการน้ำประปา (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก รับผิดชอบระบบประปาในพื้นที่ ทั้งหมด ๑๐ แห่ง) คำร้องแจ้งซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ และคำร้องทั่วไป ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ดังนั้น การปฏิบัติงานสารบรรณ (งานธุรการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จึงมีความสำคัญในการบริหารงานด้านเอกสาร การติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วตามกระบวนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาหรือชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความเข้าใจเกิดร่วมมือในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การบริหารงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก ดำเนินงานไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

การเก็บและค้นหาหนังสือราชการ

เมื่อมีหนังสือราชการหรือหนังสือที่รับเข้ามา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จะดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ แล้วก็จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ และเมื่อหนังสือเสร็จสิ้นการปฏิบัติแล้ว ขั้นตอนปฏิบัติในลำดับถัดไป คือการจัดเก็บเอกสารโดยแยกหมวดหมู่เอกสาร บันทึกหมวดหมู่เอกสารที่จัดเก็บลงในช่องปฏิบัติในทะเบียนรับหนังสือ พร้อมนำเอกสารเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ หรือชื่อเรื่องที่ได้จัดทำไว้ เพื่อความสะดวกในการค้นหา การจัดเก็บเอกสารจะต้องจัดเก็บให้เรียบร้อยเรียงตามปีปฏิทิน โดยใช้หลักการในการจัดเก็บ คือ

- การเก็บหนังสือระหว่างปฏิบัติ การจัดเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จหรืออยู่ในระหว่างการปฏิบัติ จะจัดไว้ในแฟ้มกำลังดำเนินการ หรือตะกร้าใส่เอกสารเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานเก็บใส่แฟ้มไว้ต่างหาก เพื่อสะดวกในการค้นหาและนำมาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

- การเก็บหนังสือเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การจัดเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีกจะจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ตามเนื้อหาของเรื่องนั้น

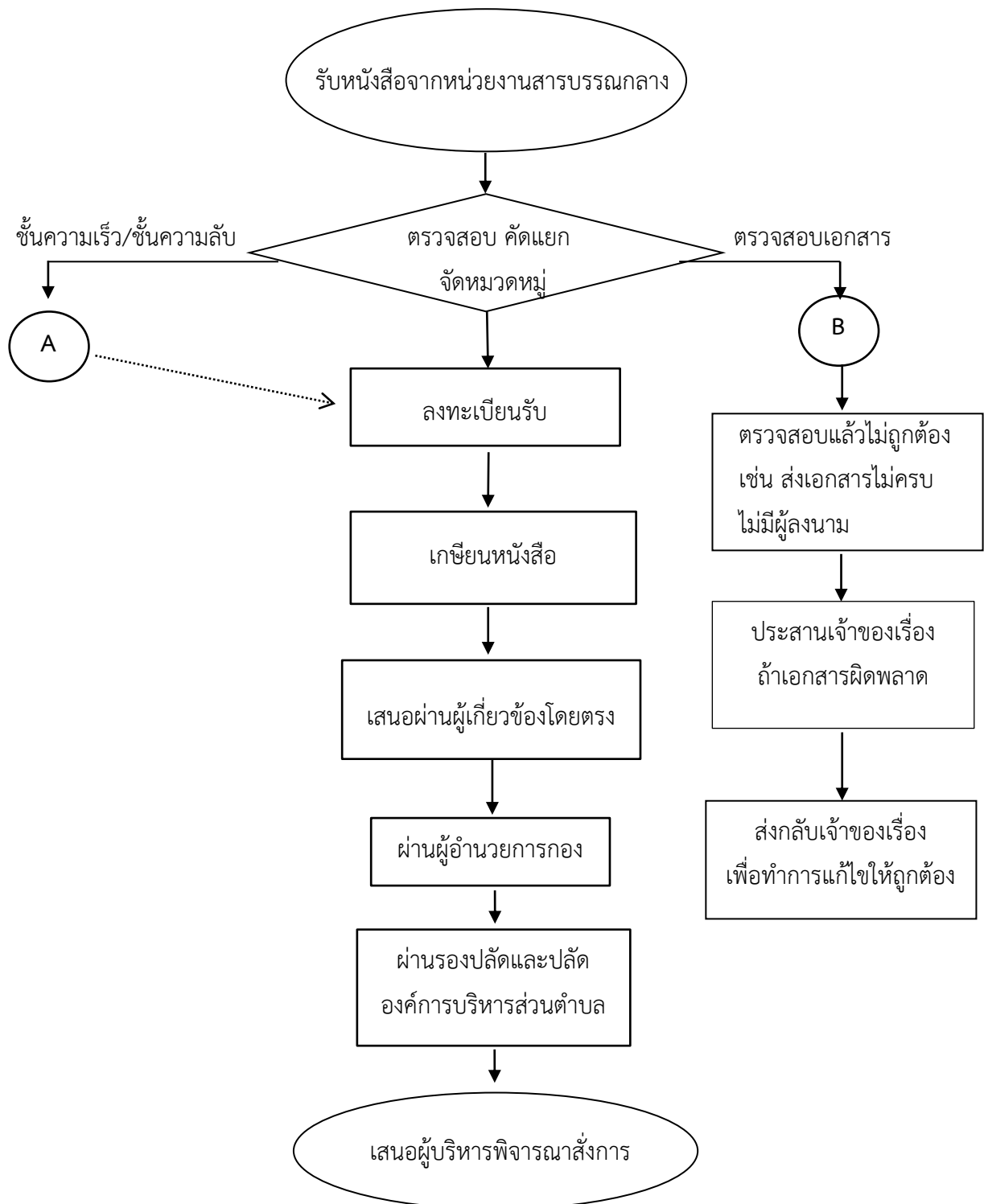
- การเก็บหนังสือไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ จัดเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่มีความจำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบอ้างอิงอยู่เป็นประจำ จะจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ แยกใส่ไว้อีกแฟ้มหนึ่ง เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการนำมาใช้งานเมื่อมีความจำเป็น เช่น ระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น เป็นต้น

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (โดยละเอียด)

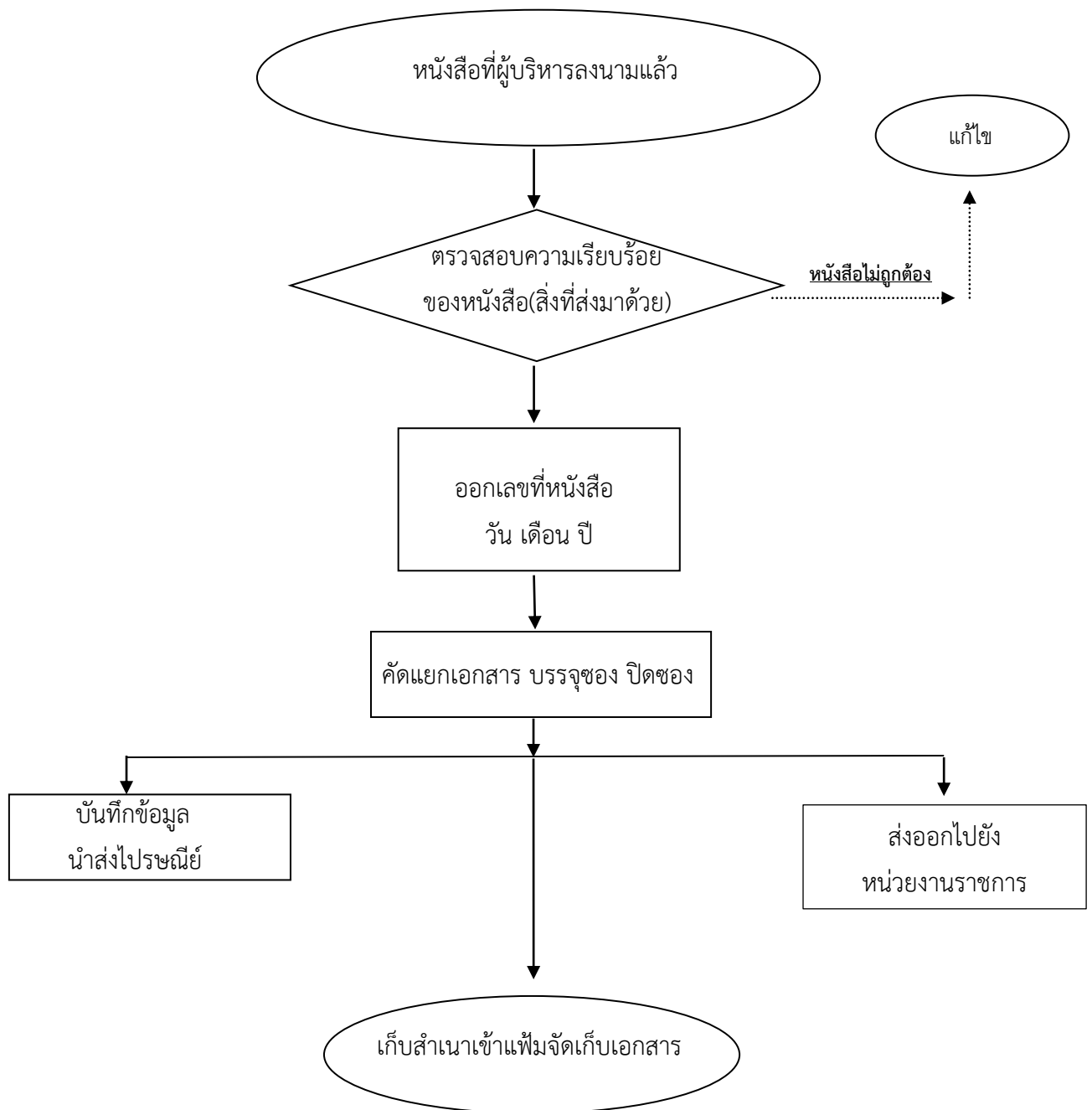
Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือ

การปฏิบัติงานสารบรรณ (Flow Chart) ใช้ระยะเวลา ภายใน ๓๐ นาที

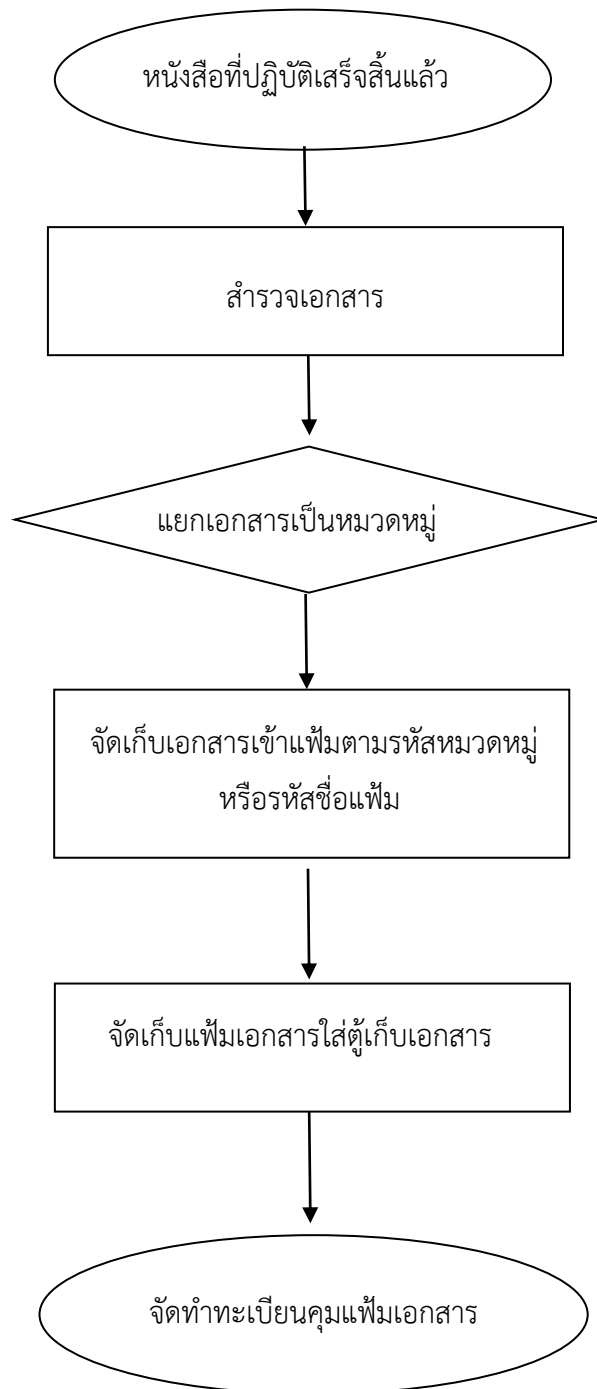
งานรับหนังสือ



Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ
การปฏิบัติงานสารบรรณ (Flow Chart)
งานส่งหนังสือ ใช้ระยะเวลาภายใน ๓๐ นาที



Flow Chart แสดงขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร
การปฏิบัติงานสารบรรณ (Flow Chart)
งานการจัดเก็บเอกสาร



ผลสำเร็จของงาน

เชิงปริมาณ

งานสารบรรณของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ได้ดำเนินการปฏิบัติงานรับหนังสือราชการ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๑๐ ฉบับ ดังนี้

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ลงทะเบียนหนังสือรับทั่วไป	จำนวน ..๕๔๐..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขออนุญาตก่อสร้างฯ	จำนวน ..๒๔..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๒..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขอใช้บริการน้ำประปา	จำนวน ..๑๗๙..ฉบับ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ลงทะเบียนหนังสือรับทั่วไป	จำนวน ..๕๖๐..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขออนุญาตก่อสร้างฯ	จำนวน ..๓๐..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๒..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขอใช้บริการน้ำประปา	จำนวน ๓๘..ฉบับ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ลงทะเบียนหนังสือรับทั่วไป	จำนวน ..๔๒๔..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขออนุญาตก่อสร้างฯ	จำนวน ..๓๕..ฉบับ
ลงทะเบียนหนังสือรับการขอใช้บริการน้ำประปา	จำนวน ๑๙..ฉบับ
คำร้องทั่วไป	จำนวน ๕๗..ฉบับ

เชิงคุณภาพ

๑ การปฏิบัติงานรับหนังสือราชการมีความถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐ และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และ(ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐

๒ การพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและลงนามของผู้บริหาร สามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ระยะเวลาในการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการหนังสือของผู้บริหารลดลง และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนด และนโยบายกรมส่งเสริมการปกครอง-ส่วนท้องถิ่น โดยสามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จครบถ้วน/ถูกต้อง ภายใน ๑ วัน

๓ การปฏิบัติงานส่งหนังสือราชการ การออกใบรับรองต่างๆ มีความรวดเร็วทันต่อเวลา

๔ การจัดเก็บเอกสารที่ดำเนินการแล้วเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สบายตา และค้นหาสะดวก

๕ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เสนอหนังสือ ทำให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

การนำไปใช้ประโยชน์

ต่อหน่วยงาน

๑. การรับ - ส่งหนังสือราชการของกองช่าง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เกิดการสูญหาย ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันภายในเวลากำหนด เกิดผลดีต่อองค์กร
๒. การจัดพิมพ์เอกสารงานราชการ และจัดเก็บในคอมพิวเตอร์งานเอกสารทางราชการมีรูปแบบที่เรียบร้อย สวยงาม ข้อมูลไม่เกิดการสูญหาย สามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้ออกมาค้นคว้าใช้ประโยชน์ในการทำงานได้เป็นอย่างดี
๓. หน่วยงานได้รับความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบง่ายต่อการนำมาปฏิบัติและการตรวจสอบ

ต่อผู้รับบริการ

๑. ค้นหาเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่องาน ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในองค์กร ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการค้นหา
๒. เกิดทัศนคติและบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน
๓. การติดต่อ ประสานงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อราชการ

ความยุ่งยากในการดำเนินการ / ปัญหา / อุปสรรค

- ๑ ปัญหาในการรับ - ส่งหนังสือ กรณีเร่งด่วน
- ๒ หนังสือที่ส่งมานั้นขาดสิ่งที่ส่งมาด้วย ต้องประสานเจ้าของเพื่อแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้า
- ๓ พื้นที่สำหรับเก็บหนังสือมีไม่เพียงพอ ทำให้มีปัญหาในการเก็บเอกสาร
- ๔ ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- ๕ ลักษณะงานมีความหลากหลาย ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ บางอย่างต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ ทำให้เกิดความล่าช้า และ/หรือผิดพลาดได้
- ๖ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ภาษาไทยในเรื่องของวรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย การแยกคำที่ผิดหลักภาษา เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ที่สวยงามแต่ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำไทยได้

วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคจนเกิดผลสำเร็จ

- ๑ ปัญหาในการรับ/ส่งหนังสือ กรณีเร่งด่วนจะดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องด้วยวาก่อน หรือส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปก่อน แล้วจึงเสนอหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ทราบอีกครั้งภายหลังเพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ
- ๒ ในกรณีหนังสือที่ส่งมานั้นขาดสิ่งที่ส่งมาด้วยก็ได้ทำการประสานหน่วยงานเจ้าของหนังสือที่เกี่ยวข้องแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้งานนั้นมีความสมบูรณ์
- ๓ จัดสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บทุกปี เพื่อลดปริมาณเอกสารที่หมดความจำเป็นซึ่งครบกำหนดอายุการเก็บและลดภาระในการจัดหาที่จัดเก็บเอกสาร

๔ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ และเพื่อพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

๑ หนังสือรับควรจะมีเนื้อหาและรายละเอียดของหนังสือที่ครบถ้วน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในตัวเนื้อหาและสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒ ในกรณีที่หนังสือที่ด่วนที่สุด ควรจะให้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งจะใช้รายงานผลการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนตามความเป็นจริง

๓ ควรมีสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ เพื่อให้การจัดเก็บเอกสารเป็นไปได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๔ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นระบบสนับสนุนในการกลั่นกรองงานเพื่อสะดวก ในการสืบค้นข้อมูล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับการจัดทำหนังสือราชการ ตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องของตัวสะกด ชื่อบุคคล ชื่อตำแหน่ง ตลอดจนรูปแบบของหนังสือราชการ ในคู่มือปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ