

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาการปฏิบัติงาน พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM 5 ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) กรณีศึกษา :ระบบงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร
- 2.2 ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 2.3 เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ PMQA Model
- 2.4 การจัดการกระบวนการ ตามหลัก PM 5
- 2.5 ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน
- 2.6 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
- 2.7 งานสารบรรณ
- 2.8 แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณ
- 2.9 คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานต่าง ๆ

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2563) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการจัดระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม เปรียบเทียบองค์กร หรือหน่วยงานราชการระดับจังหวัดเป็นรถเข็นที่มีล้อเลื่อนเป็นสี่เหลี่ยม รถสามารถเคลื่อนที่ได้ แต่เนื่องจากมีแรงเสียดทานมาก ทำให้การเคลื่อนที่ไม่คล่องตัว เปรียบเสมือนการบริหารงานในองค์กรที่มีปัญหาภายใน ทำให้การบริหารงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ซึ่งสภาวะในปัจจุบัน ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างก็มีความคาดหวังต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะน้อยลง องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น โดยที่ออกแรงเท่าเดิม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุด คือ การปรับแต่งล้อให้กลมขึ้นเพื่อลดแรงเสียดทานต่าง ๆ เปรียบเสมือนระบบการจัดการ ถ้ามีการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวขึ้นทำให้องค์กรสามารถบริหารงานภายในได้คล่องตัวขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวนั้น ในองค์กรต้องมีความรู้ 2 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะด้าน (Specialist) และความรู้ด้านการบริหารงาน (Generalist) เป็นความรู้ที่มององค์กรในภาพรวม ในการบริหารงานทั้งระบบ ต้องนำแนวคิด การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น เป็นการบริหารจัดการองค์กรภายในให้อยู่รอดยั่งยืน ท่ามกลางปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องมีการวิเคราะห์ ติดตาม คาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกดังกล่าว โดยเป็นการจัดระบบให้เกิดความเป็นทีม คนในองค์กรต้องเรียนรู้ร่วมกัน มีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเครื่องมือที่สามารถช่วยได้ คือ การพัฒนาคุณภาพโดยมององค์กรรวมของการบริหารองค์กร คือ การจัดการห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้าง

สินค้าและบริการที่มีคุณค่าที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรมีงาน 2 ด้าน คือ งานหลัก (Primary Activities) และงานสนับสนุน (Support Activities) ซึ่งต้องมีการประสานงานร่วมกันทั้ง 2 ส่วน มีความเป็นทีม โดยนำหลักคิดด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) มาปรับใช้ แนวทางนี้ได้้นำหลักการ การจัดการกระบวนการที่ดีมาเป็น หลักการพัฒนาองค์กร หลักคิด TQM นี้ ในประเทศญี่ปุ่น Dr.Kano ได้เปรียบองค์กรเป็นเสมือนบ้าน (Dr.Kano's House) ซึ่งมีรากฐาน มีโครงสร้างหรือเสา 3 ต้น และหลังคา โดยมองเสาต้นแรกเป็น TQM Concept หรือแนวคิด เสาต้นที่สองคือ Vehicles เป็นการขับเคลื่อนให้แนวคิดเป็นรูปธรรม เสาต้นที่สาม คือ The Techniques & Tools เป็นเทคนิควิธีการและเครื่องมือในการใช้ สำหรับใน ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประยุกต์แนวคิด TQM ดังกล่าวมาสู่ Baldrige Model มาพัฒนาเป็นรางวัล Malcolm Baldrige National Award (MBNQA) ซึ่งในประเทศไทยนำมาประยุกต์ใช้เป็น TQA (Thailand Quality Award) สำหรับองค์กรภาคเอกชน และต่อมามีการนำมาปรับให้สอดคล้องกับ ระบบราชการโดยปรับเกณฑ์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับระบบราชการไทยเป็น PMQA (Public Management Quality Award) เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยต่อไป

2.2 ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการเทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลของนานาชาติ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้องค์กรภาครัฐมี กระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ

2.2.1 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ หน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและ ประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

2.2.2 ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับ มาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุก ขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วน ราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการ และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งการผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมาย

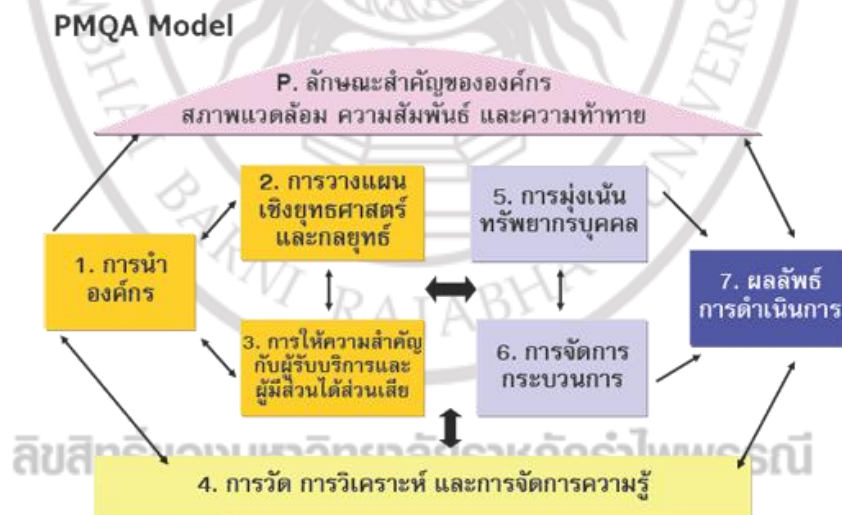
ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่น ๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

2.2.3 องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ โดยเป็นคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับหัวข้อต่าง ๆ ของส่วนราชการ ดังนี้

- (1) ลักษณะองค์กร
 - ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ
 - ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร
- (2) ความท้าทายต่อองค์กร
 - ก. สภาพการแข่งขัน
 - ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
 - ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

2.3 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA Model



ภาพที่ 2.1 แสดงแผนผัง PMQA Model

ที่มา : กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพะเยา. (2563)

2.3.1 การนำองค์กร เป็นการให้ส่วนราชการนำคำถามไปตรวจประเมินองค์กรตนเอง ว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ

รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

การนำองค์กร

ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการขึ้นนำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่า ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร ความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

2.3.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการให้อธิบายถึงการดำเนินการของส่วนราชการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ว่า มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสิ่งต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก แผนปฏิบัติราชการและมีการถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นอย่างไร เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

การจัดทำยุทธศาสตร์

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

2.3.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการให้อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่า ส่วนราชการมีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ

การจัดการสารสนเทศและความรู้ความรู้อ

เป็นการให้อธิบายว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูล และสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล และสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนของส่วนราชการ

2.3.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการให้อธิบายว่า ระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไรรวมทั้งให้อธิบายว่าส่วนราชการมีความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการอย่างไร

ระบบงาน ให้อธิบายการจัดและบริหารงานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ให้อธิบายว่า การพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างไร

การสร้างความสุขและความพึงพอใจแก่บุคลากร

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.3.6 การจัดการกระบวนการ

ให้อธิบายแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการที่วิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

2.3.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการให้อธิบายผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังให้อธิบายถึงผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกันโดยให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจนเช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานของส่วนราชการมาแสดง และอาจนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วยก็ได้ ซึ่งตัวชี้วัดที่คัดเลือกมานั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงปริมาณ ทั้งนี้ การจะนำไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศนั้น ส่วนราชการควรกำหนดตัวชี้วัดที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดที่กำหนดในคำรับรองการปฏิบัติราชการเพิ่มเติมด้วย

มิติด้านประสิทธิผล

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวไม่ใช่มาตรฐาน แต่เป็นการตรวจสอบภายในทั้งระบบ เปรียบเหมือนการตรวจสอบสุขภาพขององค์กร ซึ่งเมื่อนำเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดมาเขียนเป็นแผนภูมิแกงปลา (Cause-Effect Diagram) แล้ว หมวด 7 เป็นผลลัพธ์ จะได้ว่า ในเชิงระบบนั้น หมวด 1-6 เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในหมวด 7 แต่ในการตรวจสอบสุขภาพองค์กรนั้นเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงปัญหาและ

สาเหตุที่ควรแก้ไขภายในองค์กรนั้น เมื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเขียนเป็นแผนภูมิแก๊งปลา โดยพิจารณาที่ปัญหาที่เกิดขึ้น จะพบว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับปัจจัยภายในนั้น คือระบบทั้ง 6 หมวดนั่นเอง องค์กรสามารถควบคุมได้ และสามารถแก้ไขได้ ส่วนปัจจัยภายนอก องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นในด้านการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา นั้น เราจึงต้องแก้ปัญหาที่สามารถควบคุมได้ คือ ภายในองค์กร โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งการพัฒนาเกณฑ์ได้ออกแบบข้อกำหนดเป็นคำถามที่ครอบคลุมคำถามสำคัญ เพื่อใช้ประเมินองค์กรว่ามีการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะทำให้ทราบจุดแข็งจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงอย่างไร และนำไปสู่การออกแบบการปรับปรุง หรือเรียกว่าแผนปรับปรุงองค์กรต่อไป

2.4 การจัดการกระบวนการ ตามหลัก PM 5

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563) แนวคิดของการจัดการกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากรวัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

การจัดการกระบวนการ (Process Management) ประกอบด้วย การออกแบบกระบวนการ

PM1 คือ ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

PM2 คือ ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

PM3 คือ ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ ใน PM2 และนำไปปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

PM4 คือ ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ

PM5 คือ ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตราฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

PM6 คือ ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากการดำเนินการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) คือ แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ สามารถระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ โดยมักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
7. มีตัวอย่างประกอบ

2.5 ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2563) คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

เทวิน ศรีดาโคตร (2563) คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นทั้งยังสามารถปรับปรุง ให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนไปในอนาคต องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่จะบอกเล่าให้ทราบถึงกระบวนการทำงานว่า ใคร ต้องทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร และ ทำไม่ ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา เขียนอธิบายถึงภูมิหลัง อันเป็นที่มาของเรื่องที่กำลังเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร มีความเป็นมาอย่างไร มีความสำคัญอย่างไร มีเหตุผล และความจำเป็นอะไร งานที่เรา กำลังปฏิบัติอยู่นี้มีความสำคัญกับมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานที่สังกัดอย่างไร ถึงต้องมาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ถ้าในกรณีที่หน่วยงานเคยมีคู่มือการปฏิบัติงานมาแล้ว เหตุใดจึงต้องเขียนเป็นคู่มือเล่มนี้อีกครั้ง ซึ่งผู้เขียนต้องอธิบายว่าอาจเป็นเนื่องเพราะ กฎระเบียบ ประกาศ มติที่ประชุม ข้อบังคับ ฯลฯ ที่เกี่ยวกับคู่มือเล่มนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย โครงสร้าง ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ทราบถึงโครงสร้างของหน่วยงานต้นสังกัดที่ตนปฏิบัติอยู่ อันจะเป็นการบอกให้ทราบว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ ใช้ในการปฏิบัติงานของตำแหน่งอะไร สังกัดหน่วยไหน งาน หรือฝ่ายอะไร กองหรือสำนักงานอะไร ฯลฯ โดยเขียนแยกเป็น โครงสร้างการบริหารของหน่วยงานและโครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างของงาน (Organization chart) โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart) โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart)

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่เขียนว่าเกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน ตลอดจนเกณฑ์มาตรฐาน สูตร และ วิธีการคำนวณ ที่ต้องใช้หรือเกี่ยวข้องในคู่มือการปฏิบัติงานนี้

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนของการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม ขอตำแหน่งงานในคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการอธิบาย ถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่า ทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร ทำเมื่อไร ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้า ผู้นำคู่มือไปใช้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และงานโดยเขียนออกมาในรูป Flow chart ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย มีการสื่อสารความหมายที่ดี โดยไม่หลงลึกในรายละเอียด

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า ผู้นำคู่มือไปใช้ เล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะเขียนปัญหาในบทที่ 5 นี้ให้ได้มาก ๆ ต้องเขียนบอกถึงปัญหาตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 หรือ 3 ว่าแต่ละขั้นตอน มีปัญหาอะไร และเมื่อพบปัญหาแล้ว ได้แก้ไขปัญหาวัยวิธีการอะไรและทำอย่างไร ผลเป็นอย่างไร

(เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์, 2561 : 41-43) คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่ง ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งจะต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

จิตต์อารีย์ กนกนรินทร์ (2563) คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ และวิธีควบคุม เหมาะสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อนมีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับคนหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

2.6 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร ลิขสิทธิ์ภาพกราฟิกฟรี

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

พะยอม วงศ์สารศรี (2545) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงการทำให้มีคุณภาพมากขึ้นในกรณีที่เกี่ยวข้องกับบุคคลก็คือการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

(อำนวยการ แสงสว่าง, 2540 : 23-24) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือ การวางแผนอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง เพื่อจัดให้มีการพัฒนาระดับขีด

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้วิธีการฝึกอบรม การให้ความรู้ และการจัดโปรแกรมพัฒนาพนักงานให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับในอนาคต

(กรรณิการ์ เดชประเสริฐ และคนอื่น ๆ ,2558 : 112) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาสานต์ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีสมรรถนะด้านใดที่มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรสายปฏิบัติการพัฒนาตนเองทั้ง 7 ด้าน เพื่อให้การบริหารของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2.7 งานสารบรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2550) งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงาน สารบรรณในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การคิดอ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนาส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน การดำเนินงานต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดและการควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

การปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2.8 แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555).**การรับหนังสือ** คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” การรับหนังสือมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลังและตรวจความถูกต้องของเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ส่งออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องและบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

2. การประทับตรารับหนังสือ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

2.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามลำดับทะเบียนหนังสือรับ

2.2 วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่รับหนังสือ

2.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

(ชื่อส่วนราชการ)
เลขที่รับ
วันที่
เวลา

ภาพที่ 2.2 แสดงตัวอย่างประทับตราหนังสือรับ

ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

3. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้
 - 3.1 ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศ. ให้ลง วัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน
 - 3.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปี ปฏิทินเลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ
 - 3.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
 - 3.4 ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
 - 3.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - 3.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - 3.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
 - 3.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
 - 3.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

แบบทะเบียนหนังสือรับ

ทะเบียนหนังสือรับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เลขทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ

ภาพที่ 2.3 แสดงแบบทะเบียนหนังสือรับ

ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

4. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน โดยใช้สมุดส่งหนังสือหรือให้ผู้รับหนังสือ ลงชื่อ และวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนหนังสือรับ

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินการเรื่องในหน่วยงานนั้นเอง จนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งหนังสือออกเลขที่ เท่าใด วัน เดือน ปี ไດ

5. การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

กระบวนการของหนังสือเข้า มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องรับเรื่องไว้ปฏิบัติแล้ว บันทึกเสนอผ่านหัวหน้า/งาน ถ้าสมควรทำหนังสือ ได้ตอบด้วยก็ควรพิมพ์แนบไปพร้อมกันหรืออาจเสนอตรวจร่างก่อนก็ได้

2. เจ้าหน้าที่รับ – ส่ง รับเรื่องเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

3. ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ตรวจร่าง และหรือลงนาม

4. เจ้าหน้าที่รับ – ส่ง นำเรื่องคืนฝ่าย/งาน หรือเจ้าของเรื่องดำเนินการ ถ้าเป็นเรื่องที่ลงนามแล้ว ให้ลงทะเบียนหนังสือส่งและลงวันที่ เลขที่หนังสือส่งออกเพื่อจัดส่งไป ส่วนสำเนาฉบับและต้นเรื่องคืนเจ้าของเรื่องปฏิบัติแต่ถ้ายังไม่สามารถส่งออกได้ทันทีควรเก็บไว้ในแฟ้มรอส่งก่อน

5. หนังสือฉบับใดยังปฏิบัติไม่เสร็จสิ้น ต้องรอการโต้ตอบอีก เจ้าหน้าที่ของเรื่องควรเก็บไว้ในแฟ้มรอตอบ ซึ่งอาจจะต้องทำเรื่องนั้นส่งออกไปอีก

กระบวนการของหนังสือออก มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

นอกจากกระบวนการของหนังสือเข้าและกระบวนการของหนังสือออกดังได้กล่าวมาแล้วในการปฏิบัติงานสารบรรณ มีกระบวนการไปสู่การเก็บระหว่างปีและตอนสิ้นปี จนถึงการทำลายหนังสือนั้น กระบวนการของหนังสือเข้าและหนังสือออกที่กล่าวมาแล้ว ยังมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อไปอีกดังนี้

1. ในระหว่างปี เรื่องใดอยู่ในระหว่างปฏิบัติหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบหรือเรื่องที่ใช้ตรวจสอบจะต้องจัดเก็บไว้ในแฟ้มเก็บหนังสือระหว่างปีตามหมวดหนังสือ นั้น ๆ ถ้าเรื่องใดปฏิบัติเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่องดำเนินการจัดเก็บหนังสือที่เสร็จแล้วในระหว่างปีในแฟ้มเก็บระหว่างปีเพื่อรอเก็บตอนสิ้นปี

2. เมื่อสิ้นปีเจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง มอบหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วจากแฟ้มเก็บระหว่างปีพร้อมบัญชีหนังสือส่งเก็บให้แก่เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือประจำสำนักงาน เพื่อดำเนินการจัดทำทะเบียนหนังสือเก็บและจัดเก็บหนังสือให้ชอบด้วยระเบียบ

3. ส่วนราชการที่ขอทำลายหนังสือดำเนินการจัดทำลายหนังสือตามระเบียบว่าด้วยสารบรรณ

ขั้นตอนการเดินทางหนังสือครบกระบวนการ

การทำสำเนาหนังสือ คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับ โดยจัดทำจากต้นฉบับ สำเนาฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารราชการนั้น ๆ เพิ่มขึ้น และเอกสารเหล่านั้นไม่ได้จัดทำไว้หลายฉบับ จำเป็นต้องจัดทำสำเนาขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการพิจารณาของทางราชการ การทำสำเนาอาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. ถอดหรือจัดทำพร้อมต้นฉบับ โดยใช้กระดาษคาร์บอนสอดระหว่างต้นฉบับกับกระดาษที่ทำสำเนา เมื่อพิมพ์เสร็จแล้ว ต้นฉบับกับสำเนาจะเหมือนกันทุกประการ ซึ่งเรียกว่า “สำเนาฉบับ” สำเนาชนิดนี้จะต้องมีลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อของผู้ลงชื่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือด้วย

2. คัดหรือลอกจากต้นฉบับ คำต่อคำ ให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม และต้องตรวจทานให้ถูกต้องกับต้นฉบับอย่างแท้จริง สำเนาชนิดนี้อาจผิดพลาดไปจากต้นฉบับได้ ผู้จัดทำต้องมีความละเอียดถี่ถ้วนและเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้มีการตรวจสอบละเอียดแล้ว จึงต้องมีผู้รับรองสำเนาว่า “สำเนาถูกต้อง”

3. ใช้วิธีถ่ายจากต้นฉบับ เช่น ถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งจะไม่ผิดพลาดไปจากต้นฉบับและต้องมีการรับรองสำเนาว่า “สำเนาถูกต้อง” เช่นกัน เพราะเป็นสำเนาที่ถ่ายจากต้นฉบับอีกครั้งหนึ่ง

4. สำเนาหนังสือที่พิมพ์จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้นฉบับกับสำเนาจะเหมือนกันทุกประการซึ่งเรียกว่า “สำเนาฉบับ” สำเนาชนิดนี้จะต้องมีลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อของผู้ลงชื่อและผู้ร่าง ผู้พิมพ์และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือด้วย

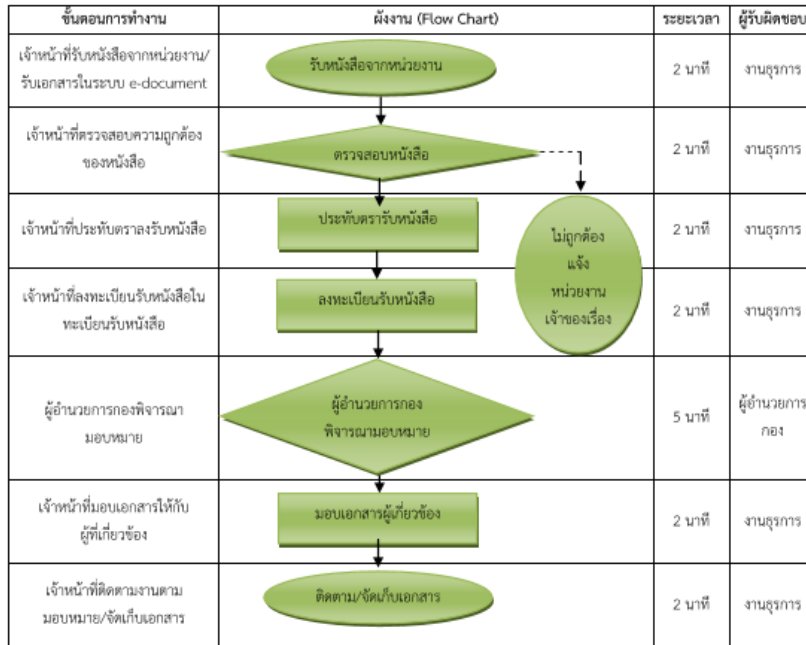
การรับรองสำเนา ให้มีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” และให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องทำสำเนานั้นขึ้น เป็นผู้ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งพิมพ์ชื่อตัวบรรจงตำแหน่ง และวัน เดือน ปี ที่รับรอง และโดยปกติให้มีคำว่า “สำเนา” ไว้ที่กึ่งกลางหน้ากระดาษเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

2.9 คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานต่าง ๆ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551).สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (งานธุรการและงานสารบรรณ) www.psu.ac.th

ลงทะเบียนรับ คือ หนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และระบบ e-document ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนรับ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 17 นาที
ที่มา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน ภายนอก/รับหนังสือในระบบ e-document
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ
3. เจ้าหน้าที่ประทับตราลงรับหนังสือตามความเร่งด่วนของหนังสือราชการนั้น โดยประทับตรา
รับที่มุมด้านขวาของหนังสือ กรอกรายละเอียดในตราประทับรับหนังสือ ดังนี้
 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียนรับ
 วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่รับหนังสือ
 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ
4. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนรับหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้
 ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศ. ที่รับหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงในทะเบียน
 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับ เรียงลำดับติดต่อกันตามปี
 ปฏิทินเลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่รับในตรารับหนังสือ
 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่
 มีตำแหน่ง
 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลใน
 กรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

5. เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการกอง
6. ผู้อำนวยการกองพิจารณาสั่งการ
7. เจ้าหน้าที่มอบเอกสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง/ประชาสัมพันธ์ ตามที่ผู้อำนวยการกองได้มอบหมาย
8. เจ้าหน้าที่ติดตามงานตามมอบหมาย/จัดเก็บเอกสาร

ลงทะเบียนส่ง คือ การลงทะเบียนหนังสือที่มี 2 กรณี คือ ส่งออกไปหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

กรณีที่ 1 การลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายใน ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณปฏิบัติงานในเล่มคุมทะเบียนส่ง

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ		2 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน และออกเลขที่ภายใน		1 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือผู้เกี่ยวข้อง		20 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่จัดเก็บสำเนาฉบับ		1 นาที	งานธุรการ

ภาพที่ 2.5 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายในเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 24 นาที
ที่มา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเอกสารที่จะนำไปด้วยให้ครบถ้วน
2. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน และออกเลขที่ภายใน โดยลงรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 เลขทะเบียนหนังสือส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่ง
 - 2.2 ที่ ให้ลงพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องทับเลขที่ของหนังสือส่งออกในหนังสือที่จะส่งออกภายนอก เช่น อว .../.....
 - 2.3 ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือออก
 - 2.4 จาก ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงนาม เช่น อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร หรือผู้มีอำนาจลงนาม

2.5 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือถ้าไม่มี หรือไม่ทราบ ให้ใช้ชื่อ บุคคลหรือส่วนราชการ

2.6 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น

2.7 ลงเลขที่และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่ส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับ เลขทะเบียนส่งและวันที่ เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

3. เจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บสำเนาฉบับ

กรณีที่ 2 การลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก เลขทะเบียนหนังสือราชการภายนอก ส่วนกลางสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลเลขที่หนังสือ ในระบบ E-Document

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ	ตรวจสอบความเรียบร้อย	2 นาที	งานธุรการ
บรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซอง	บรรจุซอง และจำหน่ายซอง	2 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือผู้ที่เกี่ยวข้อง	นำส่งหนังสือผู้เกี่ยวข้อง	30 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่จัดเก็บสำเนาฉบับ	จัดเก็บสำเนาฉบับ	1 นาที	งานธุรการ

ภาพที่ 2.6 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 35 นาที
ที่มา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเอกสารที่จะนำไปด้วยให้ครบถ้วน

2. บรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซอง

3. นำส่งเอกสารผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. จัดเก็บสำเนาฉบับ

การจัดทำหนังสือราชการภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นพินัยน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในหน่วยงานเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่างหนังสือราชการภายใน	ร่างหนังสือราชการภายใน	30 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่ตรวจทานร่างหนังสือราชการภายใน	ตรวจทานร่างหนังสือ	5 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการกอง	เสนอหัวหน้างานอาคารสถานที่	10 นาที	งานธุรการ
ผู้อำนวยการกอง พิจารณา ลงนาม	ผู้อำนวยการกองลงนาม	5 นาที	ผู้อำนวยการกอง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ประสานผู้เกี่ยวข้อง - เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจ	ประสานผู้เกี่ยวข้อง / เสนอผู้มีอำนาจลงนาม	30 นาที	งานธุรการ
ผู้มีอำนาจพิจารณา อนุมัติ/ มอบหมาย	ผู้มีอำนาจลงนาม	1 วัน	ผู้มีอำนาจลงนาม
เจ้าหน้าที่ติดตาม / มอบหมาย / ดำเนินการตามคำสั่งการ	ติดตาม / มอบหมาย / ดำเนินการตามคำสั่งการ	5 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือราชการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	จัดเก็บหนังสือราชการและ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	1 นาที	งานธุรการ

ภาพที่ 2.7 ผังงานขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการภายใน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 วัน 1 ชั่วโมง 30 นาที

ที่มา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่างหนังสือราชการภายใน
 2. เจ้าหน้าที่ตรวจทานร่างหนังสือราชการภายใน
 3. เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการกอง ลงนาม
 4. ผู้อำนวยการกอง ลงนาม
 5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมอบหมาย มี 2 กรณี คือ เจ้าหน้าที่ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา
 6. เจ้าหน้าที่ติดตาม / มอบหมาย / ดำเนินการตามคำสั่งการ
 7. เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือราชการและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- การจัดทำหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์ ดังนี้
1. หนังสือราชการภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก
 2. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับ ใช้กระดาษตราครุฑ
 3. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์และข่าว ใช้กระดาษตราครุฑ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่างหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์	ร่างหนังสือราชการ	30 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่ตรวจทานร่างหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์	ตรวจทานร่างหนังสือ	5 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขอเลขทะเบียนหนังสือในระบบ e-Document	ขอเลขทะเบียนหนังสือในระบบ e-Document	1 นาที	งานธุรการ
เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจลงนาม	เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา	30 นาที	งานธุรการ
ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม อนุมัติ	ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ	1 วัน	ผู้มีอำนาจลงนาม
เจ้าหน้าที่ติดตาม ดำเนินการขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ	ติดตาม ดำเนินการขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ	1 นาที	งานธุรการ

ภาพที่ 2.8 ผังงานขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 วัน 1 ชั่วโมง 7 นาที
ที่มา : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2551)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่างหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์
2. เจ้าหน้าที่ตรวจทานร่างหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/หนังสือประชาสัมพันธ์
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขอเลขทะเบียนหนังสือในระบบ E-Document โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นผู้ควบคุมเลขทะเบียนส่ง
4. เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจลงนาม
5. ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม อนุมัติ
6. เจ้าหน้าที่ติดตาม ดำเนินการขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2550) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) งานธุรการและสารบรรณ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

การรับ – ส่ง หนังสือจากภายนอก

1. จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ให้ถูกต้อง ติดต่อเจ้าของเรื่อง และบันทึกข้อบกพร่อง
2. ประทับตรารับ มุมบนด้านขวาของหนังสือ กรอกรายละเอียด เลขที่รับ วันที่ เวลา
3. ลงทะเบียนรับหนังสือ ในทะเบียนหนังสือรับ

4. จัดแยกหนังสือ ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยลงในช่องการปฏิบัติ ส่งได้ 2 วิธี ใช้สมุดส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับลงรับในทะเบียนรับหนังสือก็ได้ การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

หนังสือส่ง ส่งออกไปภายนอก

1. เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน ส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงทะเบียนหนังสือส่ง เลขทะเบียนหนังสือส่งเรื่องลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน ก่อนบรรจุของ ตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ / สิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วนแล้วเปิดผนึก ส่งได้ 2 วิธี โดยทางไปรษณีย์ หรือส่งโดยสมุดส่งหนังสือ / ไบรรับ ถ้าเป็นไบรรับให้นำมาผนึกติดกับสำเนาฉบับ

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

การเก็บหนังสือ

1. เก็บระหว่างปฏิบัติ
2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
3. เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา “ห้ามทำลาย” ด้วย หมึกสีแดง

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา “เก็บถึง พ.ศ.” ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้น

1. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนวนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
3. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
4. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้น และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่นเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
5. หนังสือที่เป็นธรรมดาซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน 31 มกราคม ของปีถัดไปวันแต่

1. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
3. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือ ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน (ระดับ 3 ขึ้นไป)

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณจะบังเกิดผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่ควบคุม

ของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเพื่อให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามสารบรรณให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น ๆ

1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้องพิจารณาเสนอความคิดเห็นให้ทันที ให้เสร็จสิ้นในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันถัดไป

1.3 งานที่ประทับตราคำว่าด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่มีกำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ถามทราบถึงปัญหาชั้นหนึ่งก่อน

2. การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงานให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวด โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านมาในสัปดาห์หนึ่งงานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้ำมีมากน้อยเพียงใดติดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้ำติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไปแล้วเพียงไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นล่าช้า ให้เตือนเป็นหนังสือ

2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่าหนังสือที่เก็บไว้นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่ กำหนดไว้

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

3.1 เป็นสายงานที่เปรียบเสมือนตัวฟันเฟืองขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปได้อย่างสะดวก

3.2 เป็นสายงานที่คอยควบคุม และดูแล ให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

3.3 ผู้ปฏิบัติงานธุรการควรเป็นนักประสาน และนักบริการที่ดี

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ และส่งหนังสือ ปฏิบัติงานด้านการรับ – ส่ง ลงทะเบียนหนังสือ ซึ่งเป็นหนังสือทั้งจากหน่วยงานภายใน และภายนอก หนังสือเข้าและหนังสือออก รวมทั้งจัดแยกและแจกจ่ายหนังสือเข้า และหนังสือออกให้แก่หน่วยงานภายในและภายนอก

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือปฏิบัติงานด้านการร่างหนังสือและจัดพิมพ์หนังสือราชการโต้ตอบเรื่องต่าง ๆ ทั่วไปที่อยู่ในความรับผิดชอบ และติดตามเรื่องที่ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งตรวจทานเรื่องก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และจัดทำหนังสือเอกสารที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ ปฏิบัติงานจัดเก็บหนังสือเอกสารเข้าแฟ้มให้เป็นระบบเพื่อสะดวกแก่การค้นหาอำนวยความสะดวกแก่บุคคล หน่วยงานที่ขอยืมหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และคัดแยกเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วที่ไม่ต้องใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงทำลาย

4. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.1 สามารถส่งเอกสารให้ผู้รับได้อย่างถูกต้อง

4.2 สามารถส่งเอกสารไปยังผู้บริหารแต่ละฝ่าย ที่กำกับของแต่ละหน่วยงาน/หรือผู้เกี่ยวข้อง กับงาน รวมถึงขั้นตอนของการสั่งการได้รวดเร็วและทันเวลา

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน งานธุรการ (ปรับปรุง พ.ศ. 2555) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้ หน่วยสารบรรณของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1. งานธุรการ

1.1 วินิจฉัยหนังสือ คัดแยก แบ่งประเภท จัดลำดับชั้นตามเรื่องของหนังสือ

1.2 เกษียณหนังสือ

1.3 จัดพิมพ์หนังสือราชการ/เอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ

1.4 ตรวจสอบความถูกต้อง และจัดลำดับความสำคัญ ของหนังสือราชการเพื่อเสนอต่อผู้ บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

1.5 จัดเรื่องเข้าแฟ้มและเสนอตามสายการบังคับบัญชา

1.6 เสนอแฟ้มและติดตามแฟ้มวันละ 4 ครั้ง เข้า 2 ครั้ง บ่าย 2 ครั้ง

1.7 แจกเวียนเอกสารภายในหน่วยงาน

1.8 ติดตามเรื่องทุกเรื่องที่ได้จัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้แล้ว เสร็จทันตามกำหนดเวลา

1.9 เก็บรวบรวมหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการใช้งาน

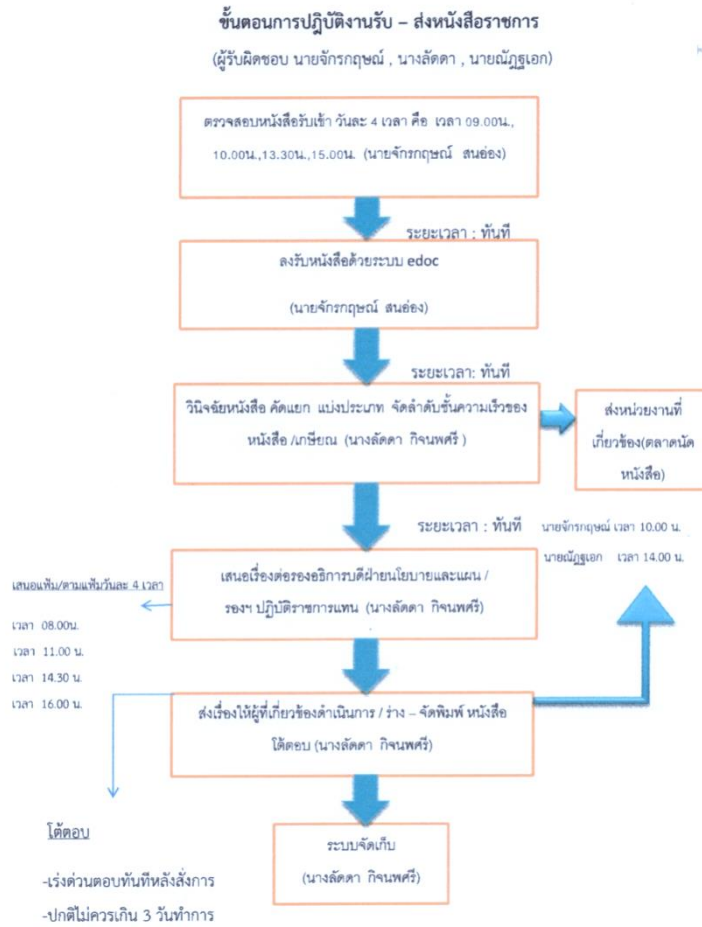
1.10 จัดทำหลักฐานการยืมเอกสาร จัดทำบัญชี และสำรวจเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในราชการต่อไป หรือ หนังสือที่มีอายุเกิน 10 ปี เพื่อเสนอขออนุมัติทำลาย

1.11 ดำเนินการทำลายหนังสือภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ

1.12 ติดต่อประสานงานบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ

1.13 ดำเนินการถ่ายเอกสารเก็บเรื่องที่รับมาและเรื่องที่ส่งออกภายนอก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 2.9 ผังงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ – ส่ง หนังสือราชการ
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

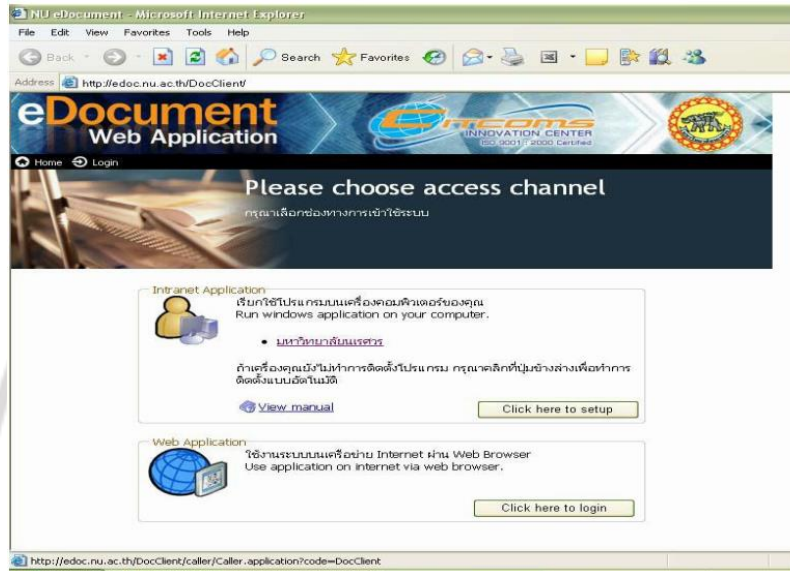
1.1 ลงรับ – ลงส่ง หนังสือภายนอกและภายใน

1.2 ส่งหนังสือให้กับคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร เวลา 10.00 น. และ 14.00 น.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

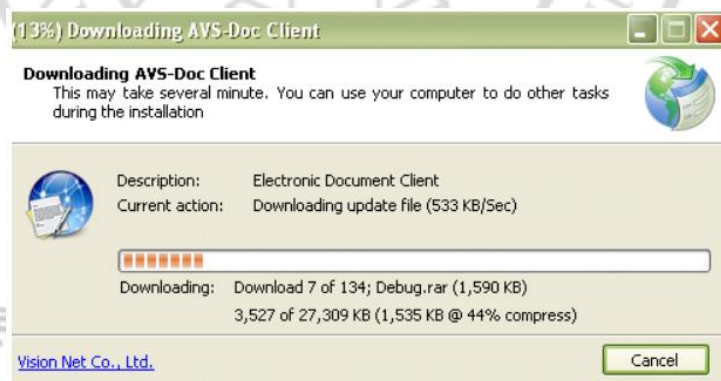
ขั้นตอนการลงรับหนังสือ

1. ทำการเปิดหน้าเว็บระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://edoc.nu.ac.th>) ขึ้นมาใหม่ ดังรูปแล้ว



ภาพที่ 2.10 แสดงหน้าเว็บระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://edoc.nu.ac.th>)
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

2. ระบบจะทำการโหลดข้อมูล ดังรูป



ภาพที่ 2.11 แสดงสถานการณ์โหลดข้อมูลก่อนเข้าสู่ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

3. จะปรากฏกล่องโต้ตอบขึ้น ดังรูป ให้ทำการใส่ Username และ Password ในการเข้าสู่ระบบของท่าน แล้วคลิกปุ่ม OK

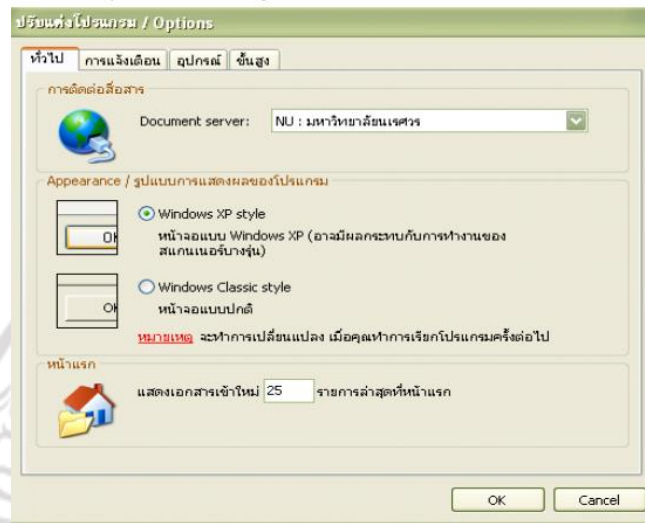


ภาพที่ 2.12 แสดงกล่องโต้ตอบเพื่อกรอกข้อมูล Username และ Password ก่อนเข้าระบบ
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

หมายเหตุ จะมีข้อความเตือนว่า กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ ... ดังรูป เนื่องจากการติดตั้งระบบ SSL ยังอยู่ในระหว่างการติดตั้ง หากระบบติดตั้งเสร็จแล้วข้อความเตือนนี้จะหายไป ซึ่ง ณ ขณะนี้ผู้ใช้ก็สามารถเข้าใช้ระบบได้ปกติค่ะ SSL หรือ Secure Socket Layer คือ โพรโตคอล (ภาษาที่มีการกำหนดรูปแบบไว้อย่างเป็นทางการเพื่อการติดต่อสื่อสารของระบบเครือข่าย) ที่ใช้บนเว็บสำหรับสร้างความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลระหว่างเว็บเบราว์เซอร์ และเว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยมีกลไก คือ การตรวจสอบซึ่งกันและกันระหว่างเว็บเบราว์เซอร์ และเว็บเซิร์ฟเวอร์ ว่าผู้ใช้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้มีสิทธิ์จริง (Authorized parties) แล้วจึงทำการเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption) ที่รับส่งระหว่างเบราว์เซอร์ และเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้ข้อมูลเป็นความลับไม่สามารถถูกสกัดกั้นอ่านได้โดยง่ายจากผู้ที่ไม่ได้สิทธิ์ (ในกระบวนการนี้ใบรับรองดิจิทัลจะถูกใช้ในการตรวจสอบ) โดยข้อมูลที่ส่งนั้นจะถูกเข้ารหัสเข้าอยู่ในชั้น เครือข่าย (Network) ซึ่ง อยู่ระหว่างชั้นโปรแกรมประยุกต์ (Application) กับชั้นทรานสปอร์ตในโพรโตคอล TCP/IP ตัวอย่างที่นำ SSL มาใช้ ได้แก่ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยการส่งข้อมูลบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4. เลือกมหาวิทยาลัย แล้วคลิกปุ่ม OK อีกครั้ง ดังรูป



ภาพที่ 2.13 แสดงการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนครสวรรค์.(2555)

5. สามารถเข้าระบบได้ตามปกติ ดังรูป



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาพที่ 2.14 แสดงการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำเร็จ
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนครสวรรค์.(2555)

เมื่อเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว จากนั้นดำเนินการกรอกข้อมูล
ดังต่อไปนี้ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่ลงทะเบียนรับ

เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในการรับหนังสือ

- ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
- จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคลากรในกรณีที่ไม่
ไม่มีตำแหน่งระบุ
- ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้น มีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลใน
กรณีที่ไม่มีตำแหน่งระบุ
- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
6. ประทับตรา
- การประทับตราของคณะฯ/สำนักฯ/กองฯ/สถาบันฯ/โรงเรียนมัธยมสาธิต ที่มุมด้านขวาของ
หน้าแรกของหนังสือ โดยการลงรายละเอียดรับหนังสือ ดังนี้
- 6.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในระบบ
- 6.2 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
- 6.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือตามระบบ
- 6.4 ส่งคืน/แก้ไข ให้ลงวันที่ส่งคืน

<p>ตัวอย่างตรารับหนังสือ</p> <p>สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร</p> <p>รับที่.....</p> <p>วันที่.....</p> <p>เวลา.....</p>

ภาพที่ 2.15 แสดงตัวอย่างตรารับหนังสือ ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร
ที่มา : สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร.(2555)

7. การคัดแยกเอกสาร ให้คัดแยกเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
8. การลงทะเบียนรับเอกสาร
- การลงทะเบียนรับเอกสารพร้อมแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เซ็นรับเอกสาร
และเป็นการยืนยันว่าได้รับเอกสารนั้น ๆ จริง
9. สำหรับหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจ
- หากเป็นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจนั้น ต้องนำมาเกษียณแล้วผ่านหัวหน้างาน/หัวหน้า
สำนักงาน พร้อมเสนอผู้บริหารในระดับ คณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/
ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสาธิต และผู้อำนวยการกองฯ เพื่อพิจารณาสั่งการ ทราบ หรือ ลงชื่อ
10. การพิจารณาจากผู้บริหาร

เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารในระดับ คณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสาธิต และผู้อำนวยการกองฯ แล้วนั้น นำมาคัดกรองและดำเนินการตามสั่งการ

11. สแกนเอกสาร การสแกนเอกสารที่สั่งการแล้ว เก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินการต่อไป
12. การจัดเก็บเข้าแฟ้ม

การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม สามารถแยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

12.1 ระดับคณะฯ/สำนักฯ/สถาบันฯ และโรงเรียนมัธยมสาธิต โดยการแยกเป็นตัวชี้วัดเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

12.2 ระดับกอง โดยการแยกเป็น Folder คือ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อบุคคล (กรณีหากมีบุคคลากรน้อย)

13. สิ้นสุดการดำเนินงาน

2.9.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 หมวด 2 การรับและส่งหนังสือ หน้า 14 – 17

ส่วนที่ 1 การรับหนังสือ

ข้อ 35 หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 36 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ 37 ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ 12 ทำยระเบียบ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

31.7 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

31.2 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

31.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ 38 ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ 13 ทำยระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

38.1 ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

38.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปี ปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

38.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

38.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

38.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

38.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

38.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

38.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

38.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 39 จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่งจะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ 48 หรือ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน ในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ 40 การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ 2 การส่งหนังสือ

ข้อ 41 หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 42 ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

ข้อ 43 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

43.1 ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

43.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

43.1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

43.1.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

43.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

43.1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่
มีตำแหน่ง

43.1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลใน
กรณีที่ไม่มีความหมาย

43.1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีความหมายให้ลงสรุปเรื่องย่อ

43.1.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น