



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งาน/กระบวนการ การจัดทำหนังสือราชการ

ของ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

โดย

นางสาวสุวลัย อินทรรัตน์

รับรองโดย

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรไพโรจน์ ประภัสสร)

ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

(หน่วยงานรับผิดชอบ) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

1 พฤษภาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
5. การตรวจเอกสาร	6
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	7
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	8
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	9
10. ระบบติดตามประเมินผล	9
11. เอกสารอ้างอิง	9
12. แบบฟอร์มที่ใช้	9
13. ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	10
14. บรรณานุกรม	10

ภาคผนวก

- ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- ข. ประวัติของผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการการจัดทำหนังสือราชการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการจัดทำหนังสือราชการ สามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และสามารถสื่อสารได้เข้าใจและตรงความต้องการของผู้ส่งหรือผู้รับได้

2. ขอบเขต

ตามความหมายของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

"หนังสือ" หมายความว่า หนังสือราชการ

"ส่วนราชการ" หมายความว่า กระทรวง ทบวงกรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศและให้หมายความถึงคณะกรรมการด้วย

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2548

"หนังสือราชการ" คือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดที่ไม่ใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับเข้าจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. คำจำกัดความ

การเขียนหนังสือ เป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร จุดประสงค์สำคัญ คือ เพื่อให้เข้าใจ ได้ถูกต้องตรงกันและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว แต่บางครั้งการสื่อสารด้วยระบบหนังสือก็ประสบปัญหา ทั้งผู้เขียนและผู้รับ กล่าวคือ ผู้เขียนก็เขียนวกวน ไม่ชัดเจน หรือเยิ่นเย้อ จับความได้ยาก ผู้อ่านไม่สามารถเข้าใจ ได้ชัดเจนและไม่สามารถปฏิบัติตามตามจุดประสงค์ของผู้เขียน

ในการเขียนหนังสือราชการและหนังสือโต้ตอบของหน่วยงานทั่วไป ผู้เขียนจะต้องมีความรู้ทั้งทางทฤษฎี และปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ จึงจะสามารถเขียนได้ดี การเขียนหนังสือที่ดีมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อ ตนเองและหน่วยงานนานับประการ ดังต่อไปนี้

1. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
2. สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
3. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่
4. ง่ายต่อการปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกันไม่ลดหลั่นกัน
5. ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นผลดีแก่ทางราชการ ซึ่งส่งผลถึงประเทศชาติด้วย
6. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หนังสือราชการที่ดี คือ ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน แสดงถึง คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตรงกันข้าม หนังสือที่เข้าใจยาก ผิดพลาด หรือภาษาไม่สละสลวยจะเป็น ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ลงนามก็จะเสียหายไปด้วย

การเขียนหนังสือราชการ

ประเภทของหนังสือราชการมี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)
5. หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว)
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกราย และหนังสืออื่น)

ชั้นความเร็ว 3 ประเภท

- ด่วน
 - ด่วนมาก
 - ด่วนที่สุด
- } จะประทับ “ตราสีแดง” ไว้ที่มุมซ้ายบนของหน้าแรก และหน้าของหนังสือ

ชั้นความลับ 3 ชั้น

- ลับ
 - ลับมาก
 - ลับที่สุด
- } จะประทับ “ตราสีแดง” ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างทุกหน้าของเอกสาร และหน้าของเอกสาร

โครงสร้างหนังสือติดต่อราชการมี 4 ส่วน

1. ส่วนหัวหนังสือ
2. ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป
3. ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป
4. ส่วนท้ายหนังสือ

1. ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง เป็นประโยคบอกเล่าไม่เกิน 1 บรรทัด
- คำขึ้นต้น } เรียน } (คำลงท้าย)
 - ขอแสดงความนับถือ
 - ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง
 - ขอนมัสการด้วยความนับถือ
- คำขึ้นต้น } กราบเรียน }
 - ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง
 - ขอนมัสการด้วยความนับถือ
- คำขึ้นต้น } นมัสการ }

2. ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป

- เริ่มต้นด้วยคำที่เหมาะสม
- ด้วย }
 - ใช้ในกรณีเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายประโยค
- เนื่องจาก }
 - ใช้ในกรณีที่เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อนท้ายประโยคตามด้วยคำว่า “นั้น”
- เนื่องด้วย }
 - หรือ ความแจ้งแล้วนั้น/ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น
- ตาม }
 - ใช้สรรพนามให้เหมาะสม
- ตามที่ }
 - อ้างเหตุที่มีหนังสือไปให้ถูก
- อนุสนธิ }
 - ใช้สรรพนามให้เหมาะสม
 - อ้างเหตุที่มีหนังสือไปให้ถูก

3. ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

- เขียนให้ตรงกับลักษณะของเรื่อง
- ความมุ่งหมายที่มีหนังสือไป

4. ส่วนท้ายหนังสือ

- คำลงท้าย }
 - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
 - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา
 - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
 - จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์
- ตรงกับจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

องค์ประกอบของการเขียนหนังสือ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. บทกล่าวนำ → เร้าใจ
2. เนื้อหา → เข้าใจ
3. บทสรุป → ประทับใจ

หลักการเขียนหนังสือที่ดี หลัก 5 C

1. Correct ความถูกต้อง
2. Clear ความชัดเจน
3. Confirm ยืนยันได้
4. Concise กระชับ
5. Convince ความจริงใจ

การใช้คำในหนังสือราชการ

1. การสะกดคำ เขียนให้ตรงกับความหมาย
2. การใช้คำเชื่อม การใช้ “ที่ ซึ่ง อัน และ แต่ หรือ”
3. การใช้คำให้เหมาะสม

- 3.1 คำสรรพนามแทนตัว ควรใช้ ผม กระผม ดิฉัน แทน ข้าพเจ้า
- 3.2 คำสรรพนามแทนหน่วยงาน ควรใช้ชื่อหน่วยงาน แทน “ท่าน”
- 3.3 คำบุพบท การใช้ “กับ แก่ แต่ ต่อ”

4. การยกตัวอย่างในประโยค โดยใช้คำ “เช่น, แก่, อาทิ”

“เช่น” ใช้ยกตัวอย่างคำต่าง ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน จะลงท้ายหลังการยกตัวอย่างด้วย “ ฯลฯ ” หรือ “ เป็นต้น ”

“ได้แก่” ไม่ใช่การยกตัวอย่าง ต้องยกมาทั้งหมด

“อาทิ” ยกมาเฉพาะที่สำคัญ หรือลำดับต้น ๆ ไม่ต้องลงท้ายด้วย “ ฯลฯ ”

5. การใช้คำ “จะ, จัก, ใคร่”

“จะ” เป็นภาษาราชการที่ใช้ได้ทั่วไป

“จัก” มีความหมายว่าต้อง “ต้อง” ซึ่งเป็นคำหนักไม่นุ่มนวลใช้กับคำสั่งหรือคำกำชับ

“ใคร่” มีความหมายว่า “อยาก” หรือ “ต้องการ” ซึ่งให้นัยยะที่ไม่สุภาพ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้

ในภาษาราชการ

6. การใช้คำ ไป - มา ส่วนใหญ่มักจะใช้สลับกันวิธีการใช้ให้คำนึงถึงผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ เช่น ...จึงเรียนท่าน “ไป” เป็นวิทยากร
...คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตรของสงฆ์แทน “มา” ร่วมประชุม
7. ควรใช้คำในลักษณะ คำขอร้อง มากกว่า คำบังคับ
8. ควรใช้คำในลักษณะ คำเสริมสร้าง มากกว่า คำทำลาย
9. ควรใส่หางเสียงลงท้ายประโยค เพื่อให้คนอ่านประทับใจ

การใช้เครื่องหมายในหนังสือราชการ

ในภาษาไทยนิยมใช้เครื่องหมายบางชนิด เพื่อสื่อความให้ชัดเจน ได้แก่

- ไปยาลน้อย ๆ ใช้กับสิ่งเดียวกันที่เขียนไม่จบ
- อัญญาประกาศ “—” เครื่องหมายคำพูด ใช้เมื่อต้องการคัดลอกข้อความ
- สัญญาประกาศ “_” ชิดเส้นใต้ ใช้เมื่อต้องการเน้นข้อความ
- ยัติภังค์ - ใช้ในกรณีตัดคำระหว่างบรรทัด

การกั้นหน้า ซ้าย - ขวา ในหนังสือราชการ

กั้นหน้าด้านซ้ายมือ (กั้นหน้า) 3 เซนติเมตร ~ 1.5 นิ้ว

กั้นหน้าด้านขวามือ (กั้นหลัง) 2 เซนติเมตร ~ 1 นิ้ว (ไม่เคร่งครัดแต่ไม่ควรน้อยกว่า 2 เซนติเมตร)

ขนาดครุฑและขนาดตัวอักษร

ขนาดครุฑที่ใช้ในหนังสือราชการมี 2 ขนาด 3 เซนติเมตรและ 1.5 เซนติเมตร

หนังสือภายนอกกำหนดขนาดครุฑไว้ 3 เซนติเมตร

หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) กำหนดขนาดครุฑไว้ 1.5 เซนติเมตร

ขนาดตัวอักษรมาตรฐานคือ 16 พอยต์ ไม่ควรใช้ตัวเล็กกว่านี้เพราะจะทำให้อ่านยาก

วรรคตอนและการย่อหน้า

ตามรูปแบบกำหนดไว้ว่า หลังคำว่า เรื่อง เรียน อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย ให้วรรค 2 เคาะ และย่อหน้า ทุกครั้งให้เว้น 10 เคาะ ทั้งนี้ 1 เคาะของพิมพ์ดีดเท่ากับ 1 ตัวอักษร แต่เคาะของคอมพิวเตอร์มีขนาดประมาณครึ่งตัวอักษรเท่านั้น ในการพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จึงต้องเคาะมากกว่าพิมพ์ดีด ทั้งนี้ ควรวรรคในส่วนหัว 3 เคาะ และส่วนย่อหน้า 18 เคาะ ประมาณ 2.25 เซนติเมตร สำหรับตัวอักษรขนาด 16 พอยต์ ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถตั้งย่อหน้าหรือ TAB ได้ตามต้องการ

หมายเลขโทรศัพท์ โทรสารและตัวเลข

หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร ใช้คำย่อ โทร. แทนโทรศัพท์ ปัจจุบันใช้โทร. และโทรสาร หรือจะใช้คำว่า โทรศัพท์คำเต็มก็เหมาะสมกว่า เพราะสื่อสารได้ชัดเจนและเป็นคำเต็มเช่นเดียวกับโทรสาร

★การใช้ตัวเลข ในหนังสือราชการทั้งหมดควรใช้เลขไทย

สรุปการเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการ

กระดาษ A4 1 หน้า สามารถเขียนหรือพิมพ์ได้ 24-25 บรรทัด หากมีหลายหน้า หน้าต่อไปไม่ใช้กระดาษตราครุฑ และให้พิมพ์เลขหน้าไว้กึ่งกลางด้านบน (-2-) ให้พิมพ์คำต่อเนืองที่จะยกไปพิมพ์หน้าใหม่ไว้มุมขวาของหน้านั้นแล้วตามด้วย จุด 3 จุด ระยะการพิมพ์ ควรเหลื่อมยกไปอย่างน้อย 2 บรรทัด ก่อนคาลงท้าย

การจำแนกหัวข้อย่อย 4 ชั้น

ชั้นต้น	1.
ชั้นลูก	1.1
ชั้นหลาน	1.1.1
ชั้นเหลน	1.1.1
หากเป็น	ข้อ 1 (จะไม่มีจุดข้างหลังตัวเลข)

เทคนิคในการศึกษาเรื่อง ต้องใช้ทั้ง ตา ปาก หู หัวใจ และมือในการศึกษา คือ

1) ตา ต้องอ่านเรื่องให้รู้ว่าเรื่องมีความหมายเป็นมาอย่างไร มีเรื่องต่อเนืองอย่างไร เพื่อจะได้นำมาสรุปเขียนเหตุที่มีหนังสือไปได้อย่างถูกต้อง และต้องอ่านให้รู้เรื่องว่ามีผลสืบเนื่องของเรื่องนั้นอย่างไร เพื่อจะได้เขียนแจ้งเนื้อความไปยังผู้รับหนังสือได้ถูกต้อง

2) ปาก ต้องถามผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้อื่นเกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติมของเรื่อง หรือ ผู้ที่เคยทำเรื่องเช่นนั้น หรือทำนองเดียวกันนี้ว่าเคยทำอย่างไร

3) หู ใช้หูฟังว่าเรื่องนั้นมีเบื้องหน้า เบื้องหลังเกี่ยวกับใคร หรือกับอะไร อย่างไรบ้าง

4) หัว ต้องคิดวิเคราะห์หาเนื้อหาสาระที่เป็นแก่นแท้ของเรื่องนั้น รวมทั้งจุดประสงค์ที่จะมีหนังสือไป ตลอดจนแนวทางที่จะเขียน

5) ใจ ต้องตั้งใจศึกษาเรื่องให้เข้าใจ ไม่ใจลอย หรืออคติจนทำให้เรื่องเบี่ยงเบนไป ไม่พิกทักสรุปความเอาเองง่าย ๆ

6) มือ ต้องค้นคว้าหาเรื่องที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และตัวอย่างเรื่องที่เคยทำมาแล้ว รวมทั้งหาตัวอย่างร่างหนังสือดี ๆ มาประกอบการเขียนด้วย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ (ของตำแหน่ง)	: รับผิดชอบงานธุรการ
หัวหน้างาน	: รับทราบและให้ข้อเสนอแนะ
ผู้อำนวยการ	: ตรวจสอบ
อธิการบดี/รองอธิการบดี	: เห็นชอบ / ลงนาม

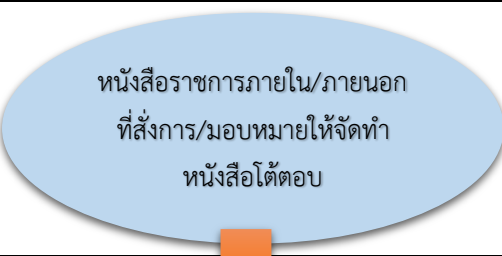
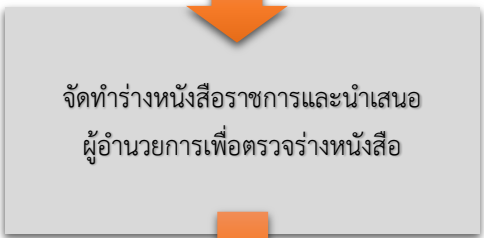
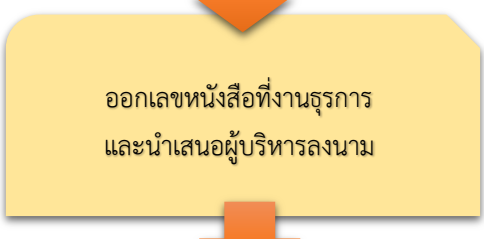
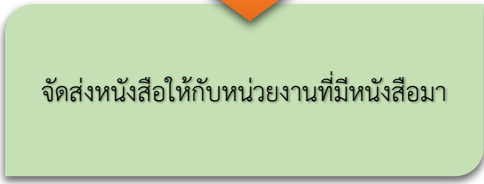
5. การตรวจเอกสาร

ปัจจุบันงานสารบรรณระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2 ฉบับ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.2548 ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามเกี่ยวกับเอกสารการจัดทำหนังสือราชการ

ความหมายของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ-การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงาน สารบรรณ ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ชื่อกระบวนการ การจัดทำหนังสือราชการ งานธุรการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		1. รับสำเนาหนังสือภายใน/ภายนอก จากทะเบียนรับหนังสือ 2. ทำความเข้าใจเนื้อหาของหนังสือว่าต้องการอะไร อย่างไร	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	1. สำเนาหนังสือราชการภายใน / ภายนอก 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงาน
2		1. ร่างหนังสือราชการได้ตอบให้ตรงกับความต้องการของส่วนราชการที่มีหนังสือมา 2. นำเสนอร่างหนังสือให้กับผู้อำนวยการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาอีกครั้ง	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	1. สำเนาหนังสือราชการภายใน / ภายนอก 2. ร่างหนังสือราชการ 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงาน
3		1. เลขหนังสือออกจากราชการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 2. นำเสนอหนังสือต่ออธิการบดี/รองอธิการบดี	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	1. หนังสือราชการ 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงาน
4		1. จัดทำของส่งหนังสือราชการ 2. บรรจุหนังสือราชการพร้อมจัดส่งไปรษณีย์ / ถู้อไปส่งให้กับส่วนราชการที่อยู่ใกล้เคียง / หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	1. หนังสือราชการที่บรรจุลงในซองขาว 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526	เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงาน

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หนังสือราชการภายนอก

1. ได้รับสำเนาหนังสือราชการภายนอกที่ผู้อำนวยการสั่งการ หรือ มอบหมายให้จัดทำหนังสือโต้ตอบ หรือ จัดทำหนังสือเชิญ
2. ตรวจสอบข้อมูลหรือความต้องการที่จะต้องมีในหนังสือ
3. จัดพิมพ์ร่างหนังสือ และเสนอให้ผู้อำนวยการตรวจร่างหนังสือก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารลงนาม
4. ติดต่อนอกออกเลขหนังสือทำงานธุรการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และลงทะเบียนหนังสือส่งภายนอก โดยจะเป็นเลขหนังสือของงานธุรการเพื่อความสะดวกในการสืบค้น หรือการตรวจสอบย้อนหลัง
5. นำเสนอให้ผู้บริหารลงนาม
6. เมื่อผู้บริหารลงนามในหนังสือราชการแล้ว จัดเก็บสำเนาเข้าแฟ้มหนังสือราชการภายนอก
7. ดำเนินการส่งหนังสือให้กับหน่วยงาน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดส่งที่หน่วยงานใกล้เคียง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์

หนังสือราชการภายใน

1. ได้รับสำเนาหนังสือราชการภายในที่ผู้อำนวยการสั่งการ หรือ มอบหมายให้จัดทำหนังสือโต้ตอบ หรือ จัดทำหนังสือเชิญ หรือ หนังสือถึงอธิการบดี
2. ตรวจสอบข้อมูลหรือความต้องการที่จะต้องมีในหนังสือ
3. จัดพิมพ์หนังสือราชการภายใน
4. ลงทะเบียนหนังสือส่งภายใน ของงานธุรการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม โดยจะเริ่มต้นและสิ้นสุดตามปีปฏิทิน
5. นำเสนอให้ผู้อำนวยการลงนาม
6. เมื่อผู้อำนวยการลงนามในหนังสือแล้ว จัดเก็บสำเนาเข้าแฟ้มบันทึกข้อความออก
7. ดำเนินการส่งหนังสือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

บุคลากรมีความรู้ทางด้านงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ข้อมูลที่ต้องการ
ตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดตามภาระงานของแต่ละบุคคล		
2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานด้านงานธุรการ	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p>คะแนน 1 : จัดพิมพ์หนังสือราชการ/เอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ</p> <p>คะแนน 2 : ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</p> <p>คะแนน 3 : ติดตามการแจ้งเวียนเอกสารภายในหน่วยงาน</p> <p>คะแนน 4 : ติดตามเรื่องทุกเรื่องที่ได้จัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา</p> <p>คะแนน 5 : ควบคุม ติดตามการเก็บรวบรวมหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการใช้งาน</p>	<p>1. ทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก</p> <p>2. ทะเบียนส่งหนังสือราชการภายใน</p> <p>3. แฟ้มสำเนาหนังสือราชการ ออก</p> <p>4. แฟ้มสำเนาบันทึกข้อความ ออก</p>

10. ระบบติดตามประเมินผล

จัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองต่อผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตามระยะเวลาและคุณภาพงานที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อพิจารณาประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการติดตาม (รอบ 12 เดือน)

11. เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

- 11.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- 11.2 คู่มือการกระบวนกรจัดทำหนังสือราชการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

12. แบบฟอร์มที่ใช้

- 12.1 แบบฟอร์มทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก
- 12.2 แบบฟอร์มทะเบียนส่งหนังสือราชการภายใน
- 12.3 แบบฟอร์มหนังสือราชการภายนอก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- 12.4 แบบฟอร์มหนังสือราชการภายใน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526

13. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	หนังสือราชการภายใน/ ภายนอกที่สั่งการ/มอบหมาย ให้จัดทำหนังสือโต้ตอบ	ได้รับสำเนาหนังสือราชการช้า / ใกล้เคียง เวลาที่จะต้องตอบกลับ	รีบดำเนินการจัดทำ หนังสือก่อนงานอื่นๆ หรือ งานที่ทำอยู่
2	จัดทำร่างหนังสือราชการและ นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อตรวจ ร่างหนังสือ	พิมพ์ข้อเนื้อหาของหนังสือไม่ตรงกับ ความต้องการของหนังสือ	แก้ไขและทบทวนขอ ความในหนังสือทุกครั้ง ก่อนนำเสนอ
3	ออกเลขหนังสือที่งานธุรการ และนำเสนอผู้บริหารลงนาม	ผู้บริหารที่มีอำนาจลงนามขั้นต้นไป ราชการ	ตรวจสอบการมอบหมาย งานและแก้ไขให้ตรงกับ ผู้บริหารที่ได้รับการ มอบหมายงาน
4	จัดส่งหนังสือให้กับหน่วยงานที่ มีหนังสือมา	หนังสือส่งไปรษณีย์/ส่งให้กับผู้รับไม่ทัน	ติดต่อประสานงานเพื่อขอ ความกรุณาจัดส่งหนังสือ ในผ่าน e-mail หรือ facebook ให้ทราบ เบื้องต้นก่อน และ ดำเนินการจัดส่งฉบับจริง แบบด่วนให้กับผู้รับ (ใน กรณีที่ส่งทางไปรษณีย์)

14. บรรณานุกรม

14.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526

14.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม

- ✚ แบบฟอร์มทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก
- ✚ แบบฟอร์มทะเบียนส่งหนังสือราชการภายใน
- ✚ แบบฟอร์มหนังสือราชการภายนอก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- ✚ แบบฟอร์มหนังสือราชการภายใน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- ✚ ตัวอย่างสำเนาหนังสือราชการภายนอก
- ✚ ตัวอย่างสำเนาหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

ภาคผนวก ข. ประวัติของผู้จัดทำ

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุวลัย อินทรรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	13 เมษายน 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	120/48 ซอย นครชุมวิลเลจ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่ทำงาน	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 หมู่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) พาณิชยการ แผนกเลขานุการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ วิชาเอกสารสนเทศสำนักงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
