

คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานธุรการ การรับ - ส่ง หนังสือราชการ



จัดทำโดย
นางสาววิศรา หวงศี
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

ฝ่ายบริหารทั่วไป
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการฉบับนี้ เป็นเอกสารของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดกระทรวงชัยใหม่ ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดระบบงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติ โดยเนื้อหาได้บรรยายถึงวิธีการทำงานอย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการจัดવาระระบบงาน รู้จักวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น จัดระบบเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย ฝึกฝนตนเองให้เป็นคนมีระเบียบรอบคอบ ซึ่งเป็นการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านบางไม่มากก็น้อย หากคุณมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความใดๆ ผู้จัดทำก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขในการจัดทำครั้งต่อไป ผู้จัดทำขออินดิรับไว้ด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางสาวริศรา วงศ์ดี

๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการ

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการ ของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยความถูกต้อง ทันตามกำหนดเวลาและสามารถสืบค้นได้

๒. ความรับผิดชอบ

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบงานธุรการ ลงทะเบียน รับ – ส่งหนังสือราชการของธุรการ พิจารณา ตรวจสอบหนังสือ กลั่นกรอง แยกแยะเรื่องก่อนนำเสนอคุณ/ฝ่าย ตามขั้นตอนกระบวนการเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป
- ๒.๒ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ควบคุม กำกับดูแล การปฏิบัติงานธุรการ การรับ – ส่งหนังสือราชการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบงานธุรการ พิจารณากลั่นกรองเสนอความเห็นเพื่อประกอบการสั่งการของปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่

๓. มาตรฐานงาน

- ๓.๑ ลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบลงทะเบียนและอีเมล เขียนด้วยมือ และเสร็จภายใน ๓ – ๕ นาที ต่อหนึ่งเรื่อง/ฉบับ
- ๓.๒ เรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ต้องดำเนินการส่งให้บุคคลหรือกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือ

การรับหนังสือราชการ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน และดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

๒. ประทับตรารับหนังสือที่มุบນด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามที่รับในทะเบียนหนังสือรับ

๒.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ

๒.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

๓. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

๓.๒ ทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับ เรียงติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

๓.๓ ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

๓.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของเรื่อง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณี ที่ไม่มีตำแหน่ง

๓.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสืออนุมัติ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณี ที่ไม่มีตำแหน่ง

๓.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

๓.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติ ของกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๓.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๔. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว แยกส่งให้กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ไปให้กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จะส่งโดยใช้สมุด ส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อรับและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

แบบตรารับหนังสือ

แบบที่ ๑๒

แบบตามรับหนังสือ
(ตามระเบียบข้อ ๒)

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

ขั้นตอนการลงทะเบียนหนังสือ

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่

รับเอกสารจากสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ , กลุ่ม , ฝ่าย หรือหน่วยงานภายนอก



ลงรับในทะเบียนหนังสือรับ

(ระยะเวลาเวลาดำเนินการ ๓ – ๕ นาทีต่อหนึ่งเรื่อง/ฉบับ



เสนอเอกสารที่ลงรับแล้วให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อรับทราบ



ดำเนินการคัดแยกเอกสารส่งให้กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ดำเนินการต่อไป

ทะเบียนหนังสือรับ



วัตถุประสงค์ของการลงรับหนังสือราชการ

๑. เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการในการยืนยันการรับหนังสือเข้า
๒. ป้องกันหนังสือราชการสูญหาย
๓. ง่ายต่อการสืบค้น เมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ
๔. ทำให้งานธุรการการรับ - ส่งหนังสือราชการเป็นระบบ

แบบทะเบียนหนังสือรับ

ແບບທີ່ ๓

แบบทะเบียนหนังสือรับ

(ตามระเบียบข้อ ๓)

ทะเบียนหนังสือรับ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

การส่งหนังสือราชการ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

๑. ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อส่งออกต่อไป

๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติตั้งนี้

๒.๑ ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

๒.๑.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

๒.๑.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่ง เรียงติดต่อกันไป ตลอดปีปฏิทิน

๒.๑.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องใน หนังสือส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

๒.๑.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือออก

๒.๑.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลใน กรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๒.๑.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือฉบับนี้มีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือ ชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

๒.๑.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป เรื่องย่อ

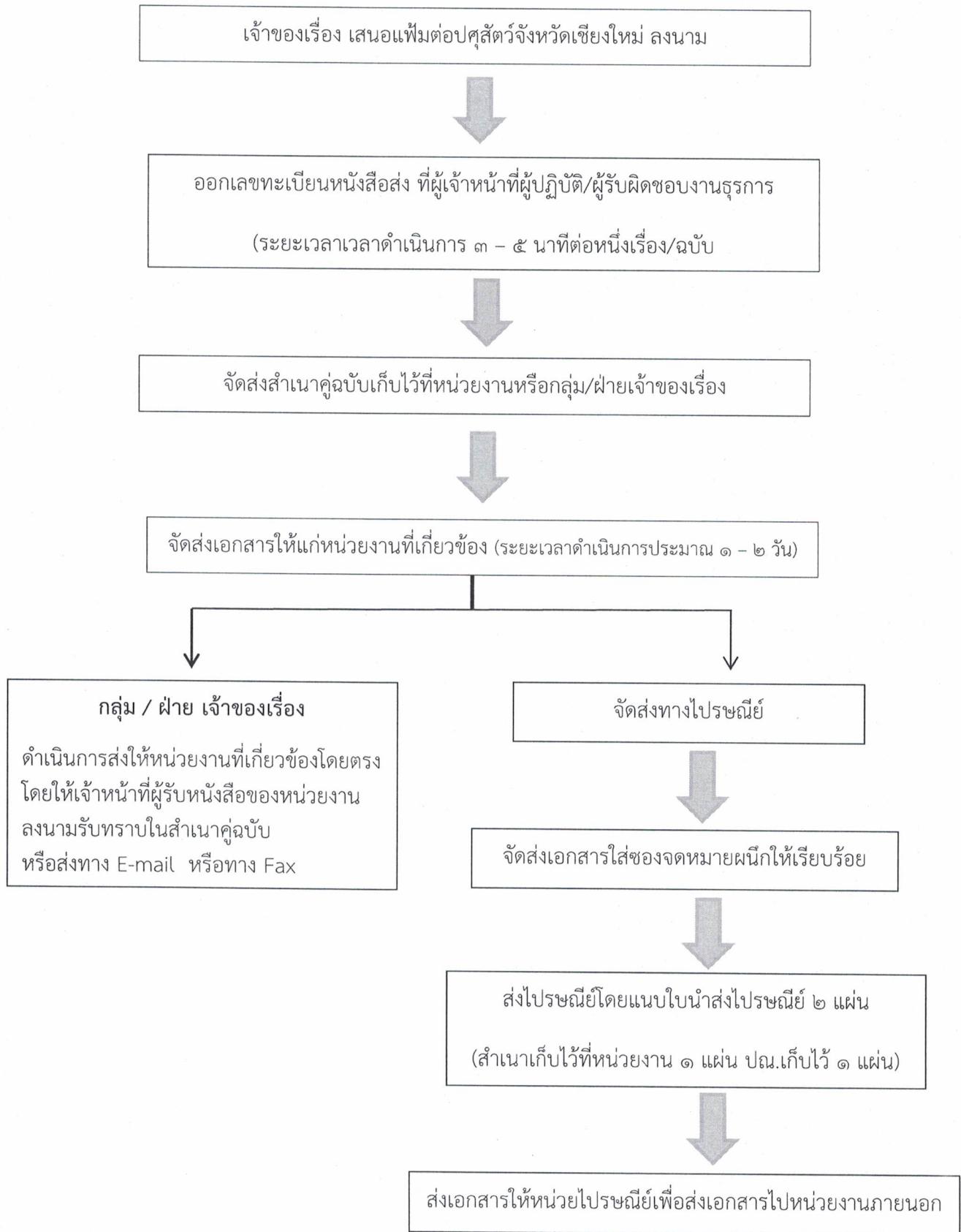
๒.๑.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติ ของกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๒.๑.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นๆ (ถ้ามี)

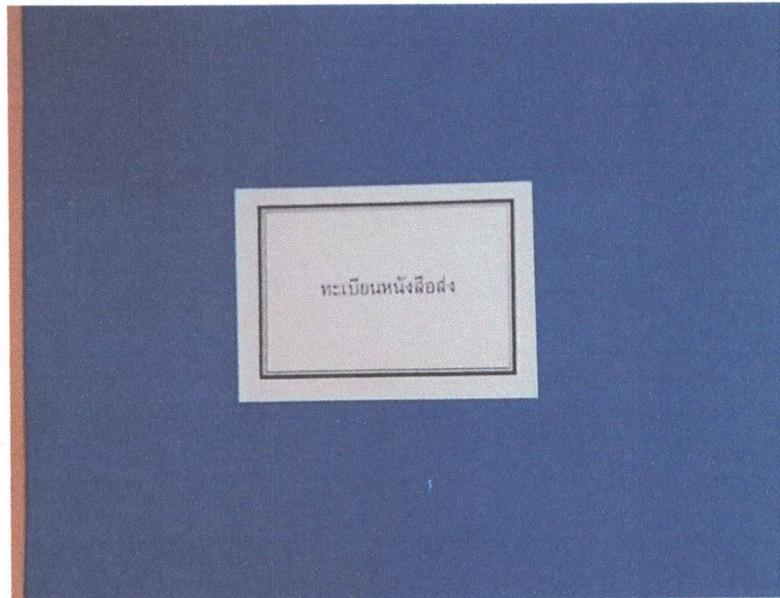
๒.๒ ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาคู่ฉบับ ให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๒.๑.๒ และข้อ ๒.๑.๔

ขั้นตอนการส่งหนังสือ

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่



จะเป็นหนังสือส่ง



แบบทํะเบียนหนังสือส่ง

แบบที่ ๑๔

แบบทักษะเบียนหนังสือส่ง (ตามระเบียบข้อ ๘)

ทะเบียนหนังสือส่ง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

การทำสำเนาเอกสาร

สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับ ไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับ สำเนาคู่ฉบับหรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง ในกรณีมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารราชการนั้นๆ เพิ่มขึ้น และไม่ได้จัดทำไว้หลายฉบับ จำเป็นต้องจัดทำสำเนาขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการพิจารณาของทางราชการทำได้ ดังนี้

๑. จัดทำพร้อมต้นฉบับ เช่น พิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาด้วยกระดาษкар์บอน
๒. วิธีถ่ายเอกสารจากต้นฉบับ เช่น การถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร
๓. วิธี Scan ด้วยคอมพิวเตอร์

สำเนาแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. “สำเนาคู่ฉบับ” เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับ และเหมือนต้นฉบับ ผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อไว้ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

๒. “สำเนา” เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น สำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการถ่ายเอกสาร คัด อัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใด สำเนานิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรองความถูกต้องด้วย

การรับรองสำเนา ให้มีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนานั้น ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปี ที่รับรอง และโดยปกติให้มีคำว่า “สำเนา” ไว้ที่กึ่งกลางหน้าหนึ่งหรือทัดแ雷กของสำเนา หนังสือด้วย

หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นควรมีสำเนาคู่ฉบับเก็บไว้ที่หน่วยงาน ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และมีชื่อเรื่อง ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจ ไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

การรับรองสำเนาถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจงและตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือด้วย

เอกสารอ้างอิง

ระบุเบี้ยบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ (ฝ่ายบริหารทั่วไป)

ข้อซึ้งแจ้ง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
 ๒.
- ข้อเสนอแนะ ๑.
 ๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้