



คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กองคลัง

เทศบาลตำบลลำเลียง
อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

คำนำ

งานธุรการเปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอกและภายในของบุคลากรภายในสำนักงาน เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้ว จะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ งานธุรการกองคลังจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป

งานธุรการ กองคลัง
เทศบาลตำบลลำเลียง

สารบัญ

	หน้า
ความสำคัญ/วัตถุประสงค์/ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- สรุปสาระสำคัญ	๒
- ความสำคัญของงานสารบรรณ	๓
การรับหนังสือ	๔
- แผนผังการรับหนังสือ กองคลัง	๗
การส่งหนังสือ	๘
- แผนผังการส่งหนังสือ กองคลัง	๙
การจัดพิมพ์และร่างหนังสือราชการ	๑๐
- แบบหนังสือภายนอก	๑๗
- แผนผังการส่งหนังสือ กองคลัง	๑๘
ระเบียบ/กฎหมาย	๑๙

ความสำคัญ/วัตถุประสงค์/ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ความสำคัญการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของธุรการกองคลังเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ช่วยให้การดำเนินงานด้านธุรการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของธุรการกองคลังให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน การสอนงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่บุคลากร
๔. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน
๕. เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
๒. ลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่ใหม่และผู้ปฏิบัติงานแทน
๓. ลดความผิดพลาดและเพิ่มความถูกต้องในการดำเนินงานด้านธุรการ
๔. ช่วยให้การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ช่วยให้การบริหารจัดการงานของกองคลังมีความต่อเนื่อง แม้มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานด้านธุรการ สารบรรณ บันทึกข้อมูล หรือบริหารทั่วไป ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมี ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. รับ - ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท และจัดส่งหนังสือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานสารบรรณ ร่าง พิมพ์ ได้ตอบหนังสือราชการต่าง ๆ
๒. เก็บและค้นหา หนังสือ
๓. งานจัดเก็บหนังสือเข้าแฟ้มตามระเบียบงานสารบรรณ
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขและตัวหนังสือพิมพ์และคัดสำเนาหนังสือเอกสาร
๕. ช่วยรวบรวมข้อมูลและสถิติทั่วไป และการจัดส่งรายงานตามกำหนดเวลา
๖. แจกเวียนหนังสือภายในและภายนอก
๗. จัดทำคำสั่งต่าง ๆ
๘. จัดทำแบบสอบถามโครงการจัดทำผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) ทุกเดือนตามแบบฟอร์มเพื่อรวบรวม ได้ครบปีปฏิทิน (มกราคม – ธันวาคม) และส่งสำนักงานคลังจังหวัด
๙. จัดทำฎีกาเงินเดือนของพนักงานเทศบาลฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง
๑๐. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

สรุปสาระสำคัญ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการ ไว้ดังนี้ “ธุรการ การจัดการกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช้งานวิชาการ” ดังนั้น งานธุรการ จึงหมายถึงรวมถึง “งาน ร่าง พิมพ์ได้ตอบ ติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นทาง หนังสือ การพูด และการสื่อสารทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีใช้งานวิชาการ” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับชนิดของหนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

๕.๑ หนังสือภายนอก

๕.๒ หนังสือภายใน

๕.๓ หนังสือประทับตรา

๕.๔ หนังสือสั่งการ

๕.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

๕.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

การรับและส่งหนังสือหน่วยสารบรรณได้จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลังตามชั้นความเร็วของหนังสือ โดยแบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. **ด่วนที่สุด** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๒. **ด่วนมาก** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๓. **ด่วน** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ความสำคัญของงานสารบรรณ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ได้เลย

การดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางด้านการเอกสารของหน่วยงาน แบ่งออกได้ ดังนี้

๑. การรับหนังสือ
๒. การส่งหนังสือ
๓. การจัดพิมพ์และร่างหนังสือราชการ

๑. การรับหนังสือ

การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

วัตถุประสงค์ของการลงรับหนังสือราชการ

๑. เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการในการยืนยันการรับหนังสือเข้า
๒. เพื่อป้องกันหนังสือราชการสูญหาย
๓. เพื่อง่ายต่อการสืบค้น เมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ
๔. เพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอกเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับหนังสือ

- ๑.๑ รับหนังสือจากสารบรรณกลางของเทศบาลตำบลลำเลียง
- ๑.๒ รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบหนังสือ/เอกสาร ลงเลขรับในทะเบียนรับ วัน เดือน ปี ในทะเบียนกองคลัง

- ๒.๑ ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- เลขรับ ให้ลงวันที่รับตามลำดับทะเบียนหนังสือรับ
- วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่รับหนังสือ
- เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

แบบตรารับหนังสือ

กองคลัง เลขรับ..... วันที่..... ผู้รับ..... เวลา.....

ทะเบียนหนังสือรับกองคลัง

เลขทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ

ขั้นตอนที่ ๓ เกษียน หนังสือเสนอ

๓.๑ เกษียนหนังสือเสนอ เพื่อเสนอหัวหน้างาน เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ ๔ เสนอหัวหน้าหน่วยงาน/แจ้งให้ดำเนินการตามหนังสือ

๔.๑ เสนอผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อขอความคิดเห็น

๔.๒ เสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุโดเจริญ เพื่อขอความเห็น

๔.๓ เสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอุโดเจริญ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๔.๔ งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ ร่างพิมพ์หนังสือโต้ตอบหน่วยงานภายใน/

ภายนอก ตามหนังสือสั่งการหรือตามคำร้องต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๕ ส่งเอกสาร หนังสือให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

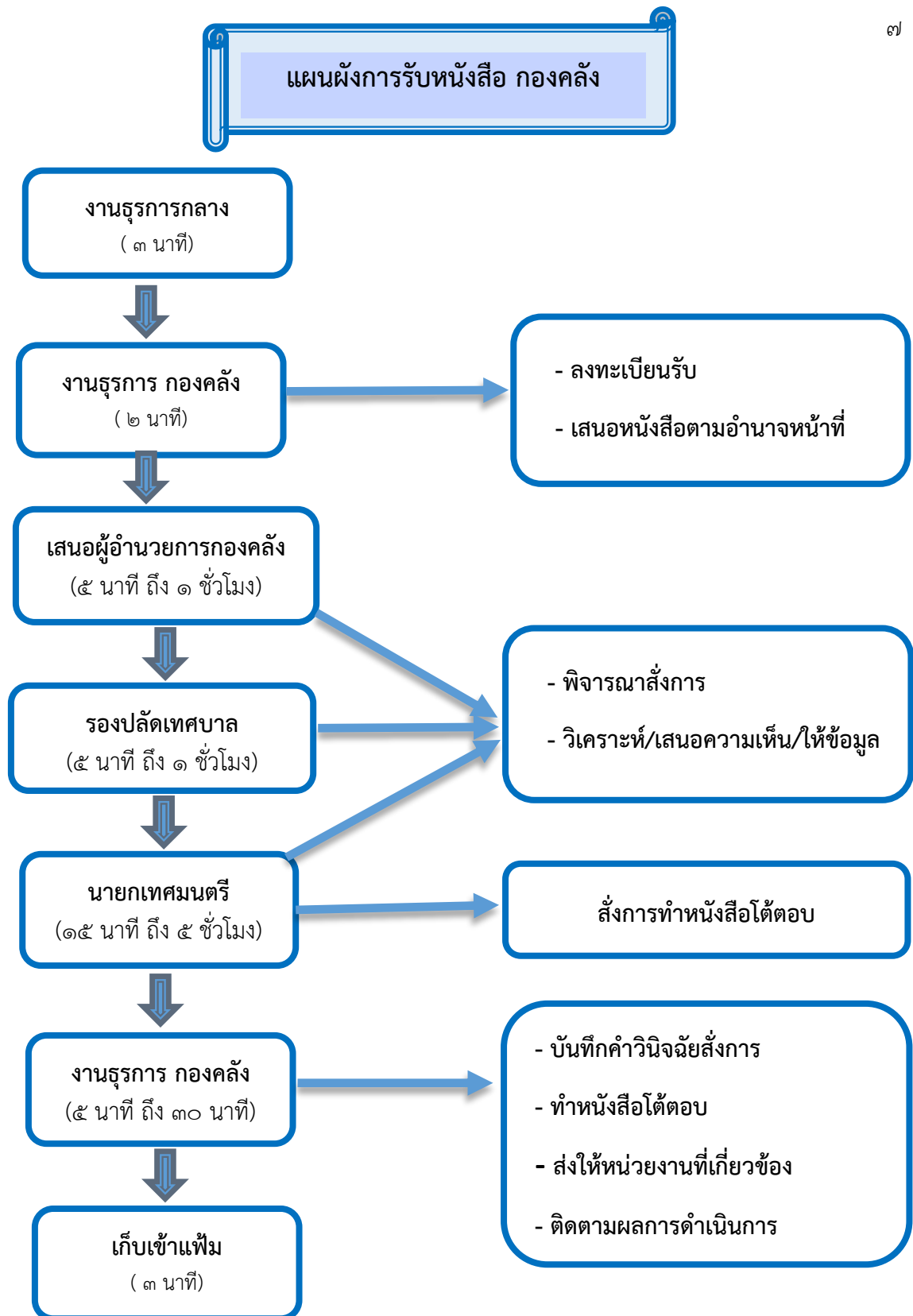
ขั้นตอนที่ ๖ จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท

๖.๑ ถ้าเป็นคำสั่งหรือบันทึกข้อความต่าง ๆ จะมีการจัดเก็บเข้าแฟ้มหนังสือรับภายในและแฟ้มคำสั่ง

๖.๒ ถ้าเป็นหนังสือที่มาจากหน่วยงานภายนอกจะเก็บไว้ในแฟ้มหนังสือรับ

รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก

๑. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
๒. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
๓. ประทับตรารับและลงทะเบียนรับบริเวณมุมบนด้านขวาของหนังสือ
๔. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาให้ความเห็น
๕. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของหัวหน้าหน่วยงาน
๖. งานธุรการ คัดแยกและจัดส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมลง ลายมือชื่อผู้รับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน
๗. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
๘. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”



หมายเหตุ : เวลาในการลงนามอาจคลาดเคลื่อน เนื่องจากผู้ลงนามติดภารกิจ)

๒. การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ โดยให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก การจัดทำหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ควรมีการจัดทำสำเนาฉบับเก็บไว้ที่หน่วยงานต้นเรื่อง ๑ ฉบับ

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของ ทางการฯ สำเนาแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. “สำเนาฉบับ” เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับ และเหมือนต้นฉบับผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อไว้ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

๒. “สำเนา” เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น สำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการ ถ่าย คัดอัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใด สำเนาชนิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรองความถูกต้องด้วย

ขั้นตอนการจัดส่งหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วย ให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

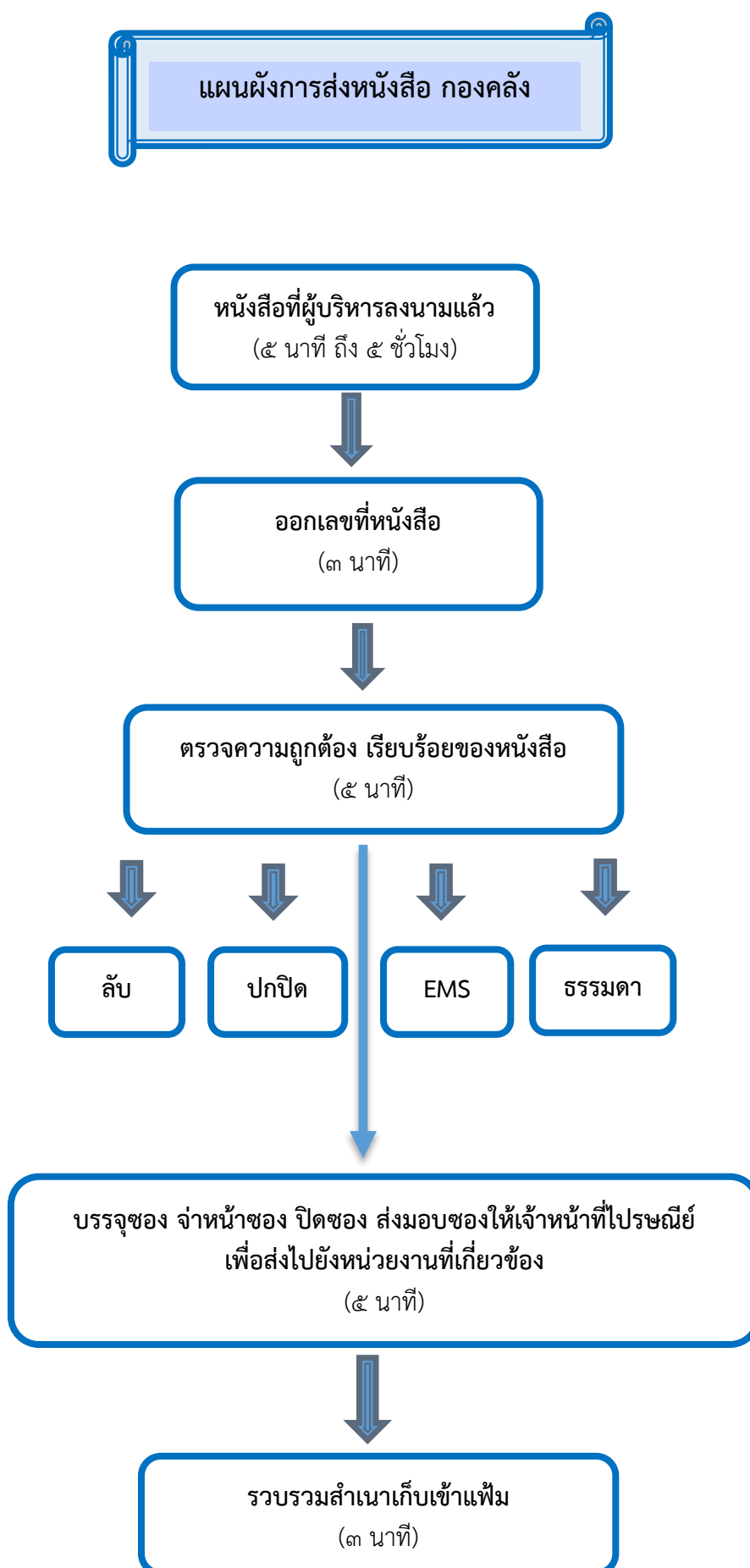
๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้วให้ดำเนินการลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง

๓. ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และ สำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

๔. ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจ ความเรียบร้อยของหนังสือ ตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาบ กาว เย็บ ด้วยลวดหรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

๕. ดำเนินการจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก โดยบันทึกลงสมุดส่งเอกสารและนำไปแจกจ่าย

๖. สิ้นสุดการดำเนินการ “ส่งหนังสือ”



๓. การจัดพิมพ์และร่างหนังสือราชการ

การร่างหนังสือ คือการเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหรือผู้ที่ต้องการทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ

เหตุที่ต้องร่างหนังสือ เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนเสียก่อน เว้นแต่หนังสือที่เป็นงานประจำปกติอาจไม่ต้องเสนอตรวจแก้ก็ได้

หลักการร่างหนังสือ การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหนังสือหรือผู้ที่ต้องการทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ เหตุที่ต้องร่างหนังสือนั้นก็เพื่อให้มีการตรวจแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนเสียก่อน สำหรับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งธุรการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากที่จะต้องรู้และเข้าใจให้แจ่มแจ้ง แยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่จะร่างว่า อะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ การร่างให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อนต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์และข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความใดอ้างถึงบทกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องพยายามระบุให้ชัดเจนพอที่ฝ่ายผู้รับจะค้นหาตรวจสอบได้สะดวก การร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่าย พยายามใช้คำธรรมดาที่มีความหมายได้หลายทาง สำนวนที่ไม่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นสำนวนหนังสือไม่ควรใช้ ควรระวังอักขรวิธี ตัวสะกด การันต์และวรรคตอนให้ถูกต้อง ข้อสำคัญต้องระลึกถึงผู้ที่รับหนังสือว่าเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไป จากการจัดทำหนังสือดังกล่าวข้างต้น สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่ง คือ รูปแบบของหนังสือแต่ละอย่างต้องเป็นสากลมีมาตรฐานที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณที่ยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

การร่างหนังสือโต้ตอบ จะต้องร่างโดยมีหัวข้อตามแบบที่กำหนดไว้ ผู้ร่างจะต้องพิจารณาด้วยว่าหนังสือนั้นควรจะไปถึงใครบ้าง หรือควรจะทำสำเนาให้ใครทราบบ้าง เป็นการประสานงานแล้วบันทึกไว้ในร่างด้วย การอ้างเท่าความต้องพิจารณาว่าเรื่องที่จะร่างนี้ผู้รับหนังสือทราบมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยทราบมาก่อนแล้วความตอนใดที่เป็นเหตุก็ย่อลงได้ หรือถ้าเป็นการตอบหนังสือที่ผู้รับมีมาข้อความเป็นเหตุเพียงแต่อ้างชื่อเรื่องก็พอ การร่างหนังสือไม่ว่าจะร่างถึงผู้ใดก็ตาม ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และสมกับฐาน ของผู้รับ ถ้าเป็นการปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลในการที่ต้องปฏิเสธคำขอควรแจ้งเหตุผลในการที่ ต้องปฏิเสธให้ผู้ขอเข้าใจ

การร่างหนังสือที่มีลักษณะเป็นการสั่งการ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือสั่งการตามระเบียบหรือร่างเป็นหนังสือราชการประเภทอื่น ต้องมีข้อตกลงอันเป็นเหตุเป็นผลเช่นเดียวกัน ใช้คำต้องให้รัดกุมอย่าเปิดช่องให้ตีความได้หลายนัยซึ่งอาจทำให้เข้าใจผิด และควรใช้ถ้อยที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้เพื่อให้คำสั่งนั้นได้ผล สมความมุ่งหมาย ข้อความที่เป็นเหตุในคำสั่งจะมีประโยชน์ในการช่วยแสดงเจตนารมณ์ของการสั่งให้ชัด เพื่อสะดวกในการตีความ และทำให้ผู้ปฏิบัติรู้ความหมายชัดช่วยให้ปฏิบัติได้ถูกต้องและอาจพิจารณา แก้ไขปัญหาได้เมื่อมีอุปสรรค ก่อนร่างควรพิจารณาค้นคว้าว่ามีกฎหมายให้อำนาจสั่งการได้แล้วประการใด คำสั่งต้องไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ถ้าขัดกับคำสั่งเก่าต้องยกเลิกคำสั่งเก่าเสียก่อน

การร่างหนังสือประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ แลงการณ์ ข่าว จะต้องร่างตามแบบที่กำหนดไว้ ส่วนข้อความต้องสมเหตุสมผล เพื่อให้ผู้อ่านนึกคิดคล้อยตามเจตนาที่ต้องการ อย่าให้มีข้อขัดแย้งกัน ในฉบับนั้น หรือขัดแย้งกับฉบับก่อนเว้นแต่เป็นการแถลงแก้ ทั้งนี้ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการเขียนร่าง ผู้บังคับบัญชาอาจกำหนดตัวอย่างให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติได้ แต่เพื่อการประหยัดกระดาษร่างจะใช้กระดาษที่มีอยู่ แม้แต่กระดาษพิมพ์แล้วหน้าหนึ่งและไม่ใช่อาจใช้อีกหน้าหนึ่งเป็นกระดาษร่างหนังสือ ก็ได้ไม่จำเป็นต้องใช้แบบกระดาษร่างโดยเฉพาะ

การพิมพ์หนังสือราชการ

การพิมพ์หนังสือราชการนับว่ามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานสารบรรณ มีหนังสือราชการหลายชนิดที่ต้องจัดพิมพ์ ผู้พิมพ์จะต้องทำงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อให้หนังสือราชการที่พิมพ์ออกมาเรียบร้อย ถูกต้อง สื่อสารให้ผู้รับสารเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของหนังสือและน่าอ่าน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับหนังสือราชการฉบับนั้นเกิดความพอใจ ประทับใจ ยินดีให้ความร่วมมือ ตลอดจนนิยมชมชอบ หน่วยงานเจ้าของหนังสือ นั้น ในทางตรงกันข้ามหากพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามแบบการใช้คำต่างๆ ในภาษาไทยมีรอยลบขีดฆ่า เป็นต้น ผู้พิมพ์ก็อาจจะถูกตำหนิหรือทำให้ผู้รับขาดความศรัทธาในหน่วยงานเจ้าของหนังสือนั้นได้

การพิมพ์หนังสือราชการ ผู้พิมพ์หนังสือนอกจากจะต้องมีความชำนาญในการพิมพ์เป็นอย่างดีแล้ว ผู้พิมพ์หนังสือควรมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพิมพ์ ดังนี้

๑. เข้าใจข้อความในหนังสือที่จะพิมพ์อย่างแจ่มแจ้ง หากไม่เข้าใจ หรือสงสัยข้อความตอนใด ควรสอบถามเจ้าของเรื่องผู้ทำหนังสือ

๒. รู้จักวางรูปแบบหนังสือราชการให้เหมาะสม สวยงาม และถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น การวางตำแหน่งส่วนต่าง ๆ ของหนังสือราชการ การย่อหน้า การจัดระยะห่างระหว่างบรรทัด เป็นต้น

๓. ต้องมีความรู้ด้านภาษาไทยเป็นอย่างดี รู้จักคำการเขียนตัวสะกด การรันต์ วรรคตอน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทย หากไม่แน่ใจควรตรวจสอบจากพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔

๔. รู้จักชื่อบุคคล ตำแหน่ง ชื่อส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ อย่างถูกต้อง

๕. รู้จักเลือกใช้กระดาษและซองที่เหมาะสมกับหนังสือราชการแต่ละประเภท

๖. รู้จักเรียงลำดับงานที่จะพิมพ์ตามความเร่งด่วน เพื่อมิให้เสียงาน เช่น เมื่อมีงานที่จะต้องพิมพ์เป็นจำนวนมาก ควรพิจารณาว่างานใดสำคัญมาก ควรจะพิมพ์ก่อนงานอื่น ๆ

๗. มีความสังเกตที่ดีและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

๘. รู้จักใช้ถ้อยคำสุภาพ กะทัดรัด ถูกต้อง เหมาะสมกับฐานะของผู้รับ

๙. การปฏิบัติงานธุรการ ต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานราชการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลดีต่อตนเอง และองค์กร

สำหรับการพิมพ์หนังสือราชการในปัจจุบันนี้ได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดพิมพ์หนังสือ และจัดเก็บข้อมูลต่างๆ แทนการใช้เครื่องพิมพ์ดีดแบบเดิม ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สวยงาม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานไปได้ด้วยดีในการพิมพ์หนังสือเอกสารทางราชการ ซึ่งงานที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบคือ

- พิมพ์ร่างหนังสือภายนอก หนังสือโต้ตอบต่างๆ
- พิมพ์บันทึกขออนุมัติ อนุญาต ฯลฯ
- พิมพ์บันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน
- พิมพ์บันทึกขออนุมัติซื้อ/จ้าง
- พิมพ์คำสั่งและประกาศต่างๆ

หลักการเขียนหนังสือราชการและส่วนประกอบของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมีโครงสร้างสำคัญ ๔ ส่วน ดังนี้

๑. ส่วนหัวหนังสือ ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง และคำขึ้นต้น ซึ่งจะต้องเขียนให้ถูกต้องตามฐานะ ของผู้รับหนังสือ
๒. ส่วนเหตุที่มีหนังสือไป ต้องเขียนเริ่มต้นด้วยคำเหมาะสมอ้างเหตุที่มีหนังสือไป ใช้สรรพนามให้เหมาะสม
๓. ส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ต้องเขียนให้ตรงกับลักษณะของเรื่องและจุดมุ่งหมายที่มีหนังสือไป
๔. ส่วนท้ายของหนังสือ ต้องเขียนคำสั่งท้ายในหนังสือภายนอก ภายในให้ถูกต้อง และเขียนรายการอื่น ๆ ในหนังสือทุกชนิดให้ถูกต้อง

๑. การเขียนข้อความในส่วนหัวหนังสือ

ส่วนหัวของหนังสือมีสิ่งสำคัญที่ต้องเขียนอยู่ ๒ อย่างได้แก่ “เรื่อง “ และ “คำขึ้นต้น”

“เรื่อง” คือ ให้สรุปใจความสำคัญของหนังสือให้สั้นที่สุด แล้วนำมากำหนดเป็นชื่อเรื่อง ถ้าเคยมีหนังสือติดต่อกันมาก่อนแล้วให้ใช้ชื่อเรื่องเดิมตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณกำหนดว่า กรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องปกติให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิมเพื่ออ้างอิงได้ง่าย แต่ถ้าหนังสือฉบับเดิมเขียนชื่อเรื่องไม่ดีไม่ถูก จะปรับปรุงถ้อยคำให้ดีขึ้นก็ได้ กรณีหนังสือฉบับเดิมอาจเป็นขออนุมัติ ขออนุญาต ขอฟ่อนผัน ขอความอนุเคราะห์ หรือขอเงิน หรือสิ่งของใดๆ เช่น หนังสือฉบับเดิมอาจใช้ชื่อเรื่องว่า “ขออนุมัติ.....” ถ้าหนังสือที่ตอบใช้ชื่อเรื่องเดิมเหมือนผู้ตอบกลับเป็นผู้ขอไปยังผู้ขออีกควรปรับปรุงชื่อเรื่องที่ตอบไป โดยเติมคำว่า “การ” ลงไปข้างหน้าเป็น “ การขออนุมัติ...” ในกรณีปฏิเสธ ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องในลักษณะปฏิเสธว่า “ไม่อนุมัติ...” “ไม่อนุเคราะห์” ให้ใช้คำว่า “การ” นำหน้า

“คำขึ้นต้น” ใช้ทั้งในหนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

๒. การเขียนข้อความในส่วนเหตุที่มีหนังสือไป

เหตุที่มีหนังสือไป คือ ข้อความที่ผู้มีหนังสือไปแจ้งไปยังผู้รับหนังสือเป็นการบอกกล่าวเหตุใดจึงต้องมีหนังสือไป ซึ่งจะเขียนย่อหน้าต่อจากคำขึ้นต้น อาจกล่าวถึงเหตุที่มีหนังสือไปเพียงตอนเดียวแล้วก็แจ้งจุดประสงค์ หรือกล่าวถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา และเรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่ง

แล้วก็แจ้งจุดประสงค์หรือกล่าวถึงเรื่องเดิมที่เคยติดต่อกันมา เรื่องสืบเนื่องต่อมาอีกตอนหนึ่งและผลสืบเนื่องต่อไป หรือเรื่องเกี่ยวข้องแล้วก็แจ้งจุดประสงค์แล้วแต่กรณี คำเริ่มต้นแจ้งเหตุที่มีหนังสือไปจะเริ่มต้นด้วยคำใดคำหนึ่งใน ๕ คำนี้ คือ

ด้วย ใช้ในกรณีที่ เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเกริ่นขึ้นมาลอย ๆ

เนื่องจาก ใช้ในกรณีที่ เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งไม่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น และต้องการอ้างเป็นเหตุอันหนักแน่นที่ จำเป็นต้องมีหนังสือไปเพื่อให้ผู้รับดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามที่ อนุสนธิ ใช้ในกรณีที่ เคยมีเรื่องติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อน ระหว่างผู้มีหนังสือไปกับผู้รับหนังสือ ซึ่งจะอ้างเรื่องที่เคยติดต่อหรือรับรู้กันมาก่อนดังกล่าวนั้น โดยจะต้องมีคำว่า “นั้น” อยู่ท้ายตอนแรก และจะต้องมีข้อความซึ่งเป็นเหตุที่มีหนังสือไปอีกตอนหนึ่งเป็นอย่างน้อยเสมอ จะเขียนแจ้งเหตุที่มีหนังสือไป ตอนเดียวแล้วเขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป (ที่เริ่มด้วยคำว่า “จึง”) ไม่ได้

การเขียนเหตุที่มีหนังสือไป อาจมีที่มาจากหลายทาง เช่น จากผู้มีหนังสือไป เหตุจากบุคคลภายนอก เหตุจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้น และเหตุจากผู้รับหนังสือ

ตัวอย่าง ด้วยท่านเป็นผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบล..... และถึงลำดับที่ที่จะบรรจุเข้ารับราชการแล้ว จึงขอให้ทราบไปรายงานตัว ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล..... ภายในวันที่.....หากท่านมิได้ไปรายงานตัวภายในกำหนด ถือว่าท่านสละสิทธิ์ในการบรรจุ เข้ารับราชการ

๓. การเขียนข้อความในส่วนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ลักษณะของจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป อาจมีลักษณะและความมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

ลักษณะ ความมุ่งหมาย

ลักษณะ	ความมุ่งหมาย
คำแจ้ง	เพื่อทราบ เพื่อให้พิจารณา เพื่ออนุมัติ เพื่อให้ดำเนินการ เพื่อให้ความร่วมมือ เพื่อถือปฏิบัติ
คำขอ	เพื่อพิจารณา เพื่อให้ช่วยเหลือ เพื่อให้ความร่วมมือ เพื่อให้ดำเนินการ
คำชักชวน	เพื่อให้เข้าใจ
คำชี้แจง	เพื่อให้เข้าใจ
คำยืนยัน	เพื่อให้แน่ใจ
คำสั่ง	เพื่อให้ปฏิบัติ
คำเตือน	เพื่อไม่ให้ลืมนำปฏิบัติ
คำกำชับ	เพื่อให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ระมัดระวัง
คำถาม	เพื่อขอทราบ
คำหารือ	เพื่อขอความเห็น

ตัวอย่าง

คำแจ้ง จึงเรียนมาเพื่อทราบ

 จึงขอแจ้งให้ทราบไว้ล่วงหน้า

คำขอ จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณาอนุมัติให้ด้วย

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอพิจารณาต่อไปด้วย

 จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดให้ความร่วมมือในการนี้ตามสมควรด้วย

 จึงเรียนมาเพื่อกรุณาอนุมัติในข้อ.....

 จึงเรียนมาเพื่อกรุณาพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติในข้อ...

คำชักชวน	จึงขอเรียนซ่อมความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
คำชี้แจง	จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อโปรดเข้าใจตามนี้ด้วย...
คำยืนยัน	จึงขอเรียนยืนยันมาเพื่อทราบ จึงขอเรียนยืนยันข้อตกลงดังกล่าวมา ณ ที่นี้
คำสั่ง	จึงเรียนมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป
คำเตือน	จึงขอเรียนเตือนมาเพื่อโปรดดำเนินการเรื่องนี้ให้เสร็จโดยด่วนด้วย
คำกำชับ	จึงเรียนมาเพื่อจักได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยเคร่งครัดต่อไป
คำถาม	จึงเรียนมาเพื่อขอทราบที่.....
คำหารือ	จึงขอเรียนหารือมาว่า..... จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาวินิจฉัย แล้วแจ้งผลให้ทราบด้วยจะขอบคุณมาก

แบบหนังสือภายนอก

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่/.....(เสมอระดับต้นครุฑ)

 **ขนาดครุฑสูง ๓ ช.ม.**

ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ (เสมอระดับต้นครุฑ)
} 1 Enter Before 6 pt

วัน เดือน ปี

เรื่อง..... } 1 Enter Before 6 pt

เรียน..... } 1 Enter Before 6 pt

อ้างถึง (ถ้ามี)..... } 1 Enter Before 6 pt

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)..... } 1 Enter Before 6 pt

(ย่อหน้า 2 Tab)ภาคเหตุ..... } 1 Enter Before 6 pt

(ย่อหน้า 2 Tab)ภาคความประสงค์..... } 1 Enter Before 6 pt

(ย่อหน้า 2 Tab)ภาคสรุป..... } 1 Enter Before 6 pt

กั้นหน้า ๓ ช.ม. | กั้นหลัง ๒ ช.ม.

1 Enter Before 12 pt

ขอแสดงความนับถือ (ตรงกึ่งกลางตัวครุฑ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

4 Enter

4 Enter

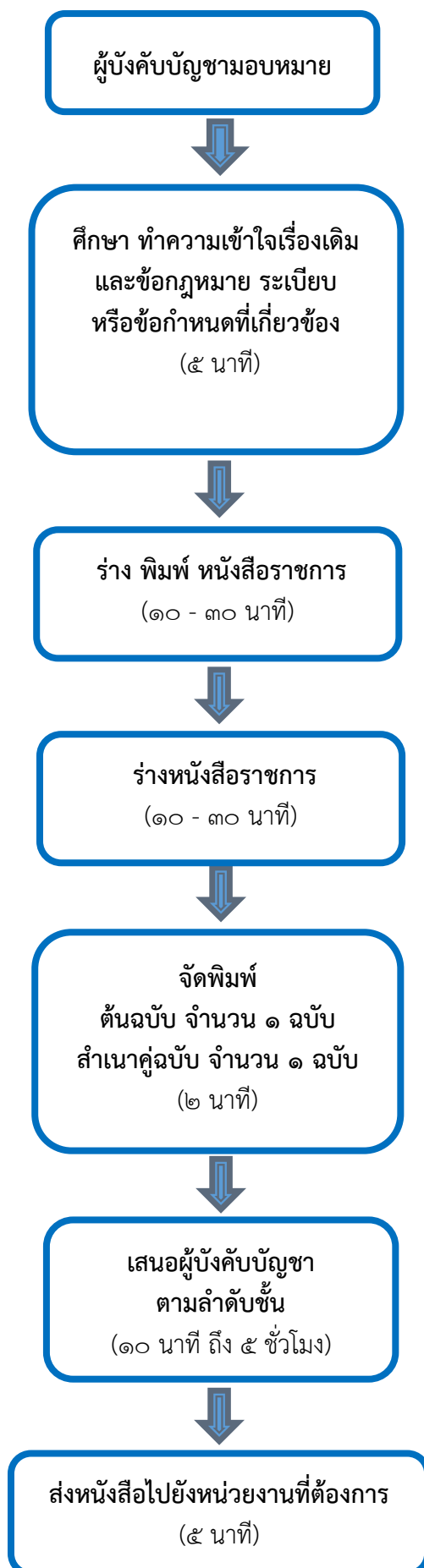
(หน่วยงานเจ้าของเรื่อง)
โทร.
โทรสาร.....
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

แต่ละบรรทัดระยะห่าง 1 Enter

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

หมายเหตุ 1 Enter = ๑ เท่า หรือ Single กรณีที่มีความจำเป็น อาจปรับการพิมพ์หนังสือราชการให้แตกต่างได้ตามความเหมาะสม โดยให้คำนึงถึงความสวยงามและรูปแบบของหนังสือราชการเป็นสำคัญ

แผนผังการจัดพิมพ์ และการร่างหนังสือราชการ



ระเบียบ/กฎหมาย

ระเบียบ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔