

คู่มือการปฏิบัติงาน

สำหรับตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป



องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ล้อม

อำเภอบางกระทุ่ม

จังหวัดพิษณุโลก



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานนักจัดการงานทั่วไปเป็นเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดระบบงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการจัดวางระบบงานรู้จักวิธีการทำงานให้ง่าย จัดระบบเอกสารให้เป็นที่เป็นทำงานสามารถค้นหาได้ง่ายฝึกฝนตนเองให้เป็นคนมีระเบียบซึ่งเป็นการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หากมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความของคู่มือประการใดหรือมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข ขอน้อมนับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ลักษณะงานทั่วไปที่ปฏิบัติตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	๑
งานสารบรรณและปฏิบัติงานธุรการ	๒
การปฏิบัติงานด้านการประชุม	๙

ลักษณะงานโดยทั่วไปที่ปฏิบัติ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและการบริหารราชการทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรอง และพิธีการต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม และบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคาร สถานที่ งานเอกสาร งานระเบียบแบบแผนงาน รวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านการปฏิบัติการ

๑.๑. ศึกษารวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน และปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงาน ในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณงานบริหารแผนปฏิบัติราชการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดระบบงาน งานธุรการสารบรรณและงานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

๑.๒. จัดเก็บ และรักษาข้อมูลสถิติ เอกสาร หลักฐาน หนังสือราชการ ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ ของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มีข้อมูลที่สะดวกต่อการค้นหา และเป็นหลักฐานทางราชการ

๑.๓. ปฏิบัติงานเลขานุการของผู้บริหาร เช่น การกลั่นกรองเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร สำหรับการประชุม เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

๑.๔. จัดเตรียมการประชุม บันทึกและเรียบเรียงรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารการประชุมมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

๑.๕. ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

๑.๖. ประสานและจัดงานรัฐพิธีหรืองานราชพิธี เพื่อให้งานดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๗. ช่วยติดตามการปฏิบัติตามมติของที่ประชุม หรือการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร ของหน่วยงาน เพื่อการรายงานและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของต่อไป

/๒. ด้านการวางแผน.....

๒. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

๓.๑. ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

๓.๒. ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านบริการ

ตอบปัญหา ชี้แจง และให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ในระดับเบื้องต้น แก่หน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลและเกิดความเข้าใจ ในงานที่รับผิดชอบ

งานสารบรรณและการปฏิบัติงานธุรการ

๑. สารสำคัญของงานสารบรรณตามระเบียบงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ มีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑. ความหมายของหนังสือราชการ เป็นเอกสารที่หลักฐานในราชการ ได้แก่

- ๑) ส่วนราชการถึงส่วนราชการ
- ๒) ส่วนราชการถึงบุคคลภายนอก
- ๓) หน่วยงานอื่นถึงส่วนราชการ
- ๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- ๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ

๒.๒. ชนิดของหนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ดังนี้

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ ใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการ มีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมี ถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ[ลงชื่อย่อกำกับใช้ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ดำเนินการไปแล้ว การเตือนเรื่องที่ค้าง เรื่องหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง

/๑. หนังสือสั่งการ.....

๔. หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ)

- ๔.๑. คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- ๔.๒. ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ เพื่อเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ
- ๔.๓. ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่

- ๕.๑. ประกาศ - เพื่อประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ
- ๕.๒. แถลงการณ์ - เพื่อทำความเข้าใจ
- ๕.๓. ข่าว - เผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้ในราชการ มี ๔ ชนิด ได้แก่

- ๖.๑. หนังสือรับรอง ได้แก่ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง
- ๖.๒. รายงานการประชุม คือ บันทึกความคิดเห็นของผู้ที่มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและ มติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

ระเบียบวาระการประชุม ประกอบไปด้วย ๕ วาระ ได้แก่

- ๑) วาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ทราบ
- ๒) วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม
- ๓) วาระที่ ๓ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมทราบ
- ๔) วาระที่ ๔ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
- ๕) วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

การจดรายงานการประชุม สามารถกระทำได้หลายแบบได้แก่ จดละเอียดทุกคำพูดของผู้เข้าประชุม พร้อมมติ จดคำพูดย่อที่เป็นประเด็นสำคัญพร้อมมติ หรือจดแต่เหตุผลพร้อมมติที่ประชุม

๖.๓. บันทึก ใช้กระดาศบันทึกข้อความ มีลักษณะ ดังนี้

- ๑) ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชา เสนอต่อผู้บังคับบัญชา
- ๒) ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๓) เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมติดต่อกัน ในการปฏิบัติราชการ

๔. หนังสืออื่น เช่น ภาพถ่าย फिल्म แอปบันทึกลายเสียง แอปบันทึกลายภาพ หนังสือบุคคลภายนอกที่เจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนหนังสือราชการ สัญญา คำร้อง เป็นต้น

๒.๓. ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ หนังสือราชการที่ต้องปฏิบัติ ให้เร็วกว่าปกติ (รวดเร็วเป็นพิเศษ) แบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

- ๑) ด่วนที่สุด เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ
- ๒) ด่วนมาก เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- ๓) ด่วน เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

๒.๔. การรับหนังสือ

- ๑) จัดเรียงลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนก่อน
- ๒) ประทับตราหนังสือ โดยตรารับมีขนาด ๒.๕* ๕ ซม. มีรายการดังนี้
 - เลขที่รับ
 - วัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ
 - เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

๒.๕. การส่งหนังสือ

- ๑) เจ้าหน้าที่ตรวจความเรียบร้อย
- ๒) เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางรับเรื่องและดำเนินการ
- ๓) ลงทะเบียนรับส่งหนังสือ
- ๔) ลงวันเดือนปีรับส่งหนังสือ

๒.๖. การเก็บหนังสือ

๑) การเก็บหนังสือราชการแบ่งออกเป็น เก็บระหว่างปฏิบัติ เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และเก็บเพื่อรอการตรวจสอบ

๒) การเก็บหนังสือเมื่อปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว แยกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่การเก็บ ระหว่างปี และการจัดเก็บเมื่อสิ้นปี

๓) การเก็บระหว่างปี คือ การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และยังอยู่ระหว่างปีปฏิทิน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถค้นหาเรื่องเดิมได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ตลอดจนสะดวกในการควบคุมติดตามงานของหัวหน้าหน่วยงาน

๔) การจัดเก็บหนังสือระหว่างปี ให้เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเจ้าของเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้จัดเก็บโดยแยกเข้าแฟ้มตามรหัสหมวดหมู่หนังสือกลุ่มเรื่องและกลุ่มย่อย

/๒.๗. อายุการเก็บหนังสือ.....

๒.๗. อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ ๑๐ ปี ยกเว้นกรณีดังนี้

๑) หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๒) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล พ้นงานสอบสวนเก็บตามกฎหมายระเบียบแบบแผนนั้น ๆ

๓) หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้เก็บตลอดไป หรือตามที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด

๔) หนังสือที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่ต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕) หนังสือไม่สำคัญเป็นเรื่องธรรมดาสามัญ เกิดขึ้นเป็นประจำและดำเนินการเสร็จแล้ว เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๖) หนังสือเกี่ยวกับการเงิน เมื่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจแล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบอีก หรือเพื่อการใด ๆ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือซึ่งหากเห็นว่าไม่ความจำเป็นต้องเก็บ ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

๒.๘. การจัดส่งหนังสือครบอายุการเก็บ

ทุกสิ้นปี (ปีปฏิทิน) ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี พร้อมบัญชี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคมของปีถัดไป

๒.๙ การยืมหนังสือราชการ

๑) การยืมระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ได้รับมอบหมาย

๒) การยืมภายในส่วนราชการผู้ยืม ผู้อนุญาต ให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป

๒.๑๐. การทำลายหนังสือราชการ

๑) ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำบัญชีหนังสือที่ ขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณา

๒) กรรมการทำลายหนังสือราชการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และ กรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน

๒.๑๑. มาตรฐานวัสดุ ตามระเบียบสารบรรณ

๑) มาตรฐานครุฑ มี ๒ ขนาด ได้แก่ ขนาดครุฑสูง ๓ ซม. และขนาดครุฑสูง ๑.๕ ซม.

๒) มาตรฐานกระดาด มี ๓ ขนาด

- ขนาด เอ ๔ = ๒๑๐ * ๒๙๗ มิลลิเมตร

- ขนาด เอ ๕ = ๑๔๘ * ๒๑๐ มิลลิเมตร

- ขนาด เอ ๘ = ๕๒ * ๗๔ มิลลิเมตร

๓) ขนาดซอง มี ๔ ขนาด ได้แก่

- ขนาด ซี ๔ = ๒๒๙ * ๓๒๔ มิลลิเมตร ไม่ต้องพับหรือขยายข้าง

- ขนาด ซี ๕ = ๑๖๒ * ๒๒๙ มิลลิเมตร พับ ๒

- ขนาด ซี ๖ = ๑๑๔ * ๑๖๒ มิลลิเมตร พับ ๔

- ขนาด ดีแอล = ๑๑๐*๒๒๐ มิลลิเมตร พับ ๓

๒.๑๒. อื่น ๆ ควรรู้ ได้แก่

๑) เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข โทรศัพท์วิทยุสื่อสาร ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่ต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันไปทันที

๒) การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน สำเนาฉบับ ให้ลงชื่อผู้ร่าง - ผู้พิมพ์ - ผู้ตรวจ (ไม่มีผู้ทวน)

๓) ถ้าหนังสือที่เป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่แสดงเอกสารสิทธิ สูญหายให้ดำเนินการแจ้งความต่อ (พนักงานสอบสวน)

๔) หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจ านวนมากมีใจความอย่างเดียวกันให้เพิ่มตัวพยัญชนะ ว

๕) หนังสือราชการปกติทำ ๓ ฉบับ มีต้นฉบับ ๑ ฉบับ และสำเนาฉบับ ๒ ฉบับ

๖) ผู้ลงนามรับรองหนังสือราชการที่เป็นเจ้าของเรื่องจะต้องมีตำแหน่งระดับ ๓ ขึ้นไป

๓. สารสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ พ.ศ.๒๕๔๘) มีสาระดังนี้

๑) เพิ่มนิยามศัพท์ของ อิเล็กทรอนิกส์ คือ การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางและวิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๒) เพิ่มความหมายของหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๒.๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒.๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอกส่วนราชการ

๒.๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึง

๒.๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๒.๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๒.๖) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓) การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่าน ระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๒. การทำหนังสือราชการ

การทำหนังสือราชการ หมายความว่า การคิด ร่าง แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา จัดทำหนังสือราชการต้องคิดใคร่ใช้เอกสารนั้น (ควรใช้เอกสารประเภทใด จดหมายราชการ บันทึกข้อความ) อย่างไร (วิธีการจัดส่งที่เหมาะสม) ที่ไหน (ส่งไปที่ใด เพื่อปฏิบัติงานหรือหลักฐาน เมื่อใด (จัดทำเสร็จเมื่อใด) การทำหนังสือราชการแต่ละเรื่องควรมีหลักยึดในการทำ

การทำหนังสือราชการ มีหลักให้คิด มีคุณค่า น่าอ่าน คือ

๑. มีความถูกต้อง ตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์ ถูกความนิยม

๒. ได้สาระสมบูรณ์ทุกใจความ ชัดเจน กระชับรัด ไม่วกวน

๓. การจัดลำดับความดี แต่ละวรรคตอนมีเอกภาพ

๔. เนื้อความทั้งหมด กลมกลืน สัมพันธ์กัน ตรงประเด็นเน้นจุดที่ต้องการ

๕. สุภาพมีความเหมาะสม

การทำหนังสือราชการควรยึดแนวทางดังนี้

๑. ศึกษาระเบียบงานสารบรรณ และแนวทางดังกล่าวข้างต้น

๒. ออกแบบหนังสือราชการที่ใช้ทำเป็นแบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการรูปแบบต่าง ๆ

๓. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น E-mail E-office E-filing มาช่วยดำเนินการ

๔. ออกแบบการจัดพิมพ์ การทำสำเนาหนังสือ ที่ใช้เป็นประจำเพราะในการทำหนังสือราชการบางเรื่องเพียงแต่พิมพ์ข้อความเพิ่มเท่านั้นเอง ยึดหลักถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด มีความคุ้มค่า

๕. จัดบุคลากรรับผิดชอบในการทำหากงานล้นมือ จ้างบุคลากรภายนอก รับไปจัดทำผู้รับหนังสือที่ (เจ้าภาพ) ทำเพียงการตรวจสอบให้เป็นไปตามแบบแผนของทางราชการ

๖. ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา

๓. การจัดเก็บหนังสือราชการ

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ ควรเริ่มตั้งแต่ศึกษาวิเคราะห์ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสำรวจว่ามีเอกสารใดบ้างที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงานควรเก็บไว้ในบริเวณที่ใช้ทำงานประจำเอกสารที่ไม่ได้ใช้บ่อย หรือปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ควรส่งไปจัดเก็บแต่ก็ต้องสามารถค้นหาได้เมื่อครบเวลาตามกำหนดควรเสนอทำลาย

วิธีการจัดเก็บหนังสือราชการ สามารถเก็บได้หลายวิธี ได้แก่ เก็บตามตัวอักษร เก็บตามภูมิประเทศ เก็บตามตัวเลข เก็บตามเรื่องราว เก็บตามวันที่

การดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการ มีแนวปฏิบัติดังนี้

๑. หาเวลาจัดแฟ้ม เอกสาร ให้เรียบร้อย เป็นปัจจุบัน
๒. อย่าเก็บข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์ เก็บเฉพาะที่สำคัญจำเป็นเท่านั้น ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้
๓. แบ่งงานเป็นเรื่อง ๆ ถ้าทำทุกสิ่งในเวลาเดียวกันไม่ได้ แบ่งเป็นเรื่อง ๆ ทำให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ
๔. สำรวจรายการที่ต้องจัดทำเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง
๕. ทำและลงวันที่ไว้แยกพิมพ์ออกเป็นเดือน ๆ บันทึกเวลาการดำเนินการระบุวันที่เสร็จงาน
๖. ลงมือทำงาน ติดตามงาน ทำงานตามรายการที่กำหนด แผนงานควรต้องตรงตามเวลา
๗. จำแนกเอกสารที่ใช้เสมอ เอกสารนาน ๆ ใช้เอกสารเสร็จสิ้นแล้วจำแนกความสำคัญ
๘. จำแนกการจัดเก็บ โดยทำแฟ้มเก็บ แฟ้มยืม ทำบัตรแต่ละประเภท เพื่อสะดวกในการใช้
๙. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า ๑ เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน อาจทำให้เกิดความสับสนเกิดปัญหาได้
๑๐. ในแฟ้มเก็บเอกสาร ไม่ควรมากเกินไป ไม่น่าจะเกิน ๕๐ แผ่น และไม่ควรเก็บหนังสือปนกับเอกสารในแฟ้ม

๑๑. ออกแบบการจัดเก็บหนังสือราชการ ให้สอดคล้องกับระบบการรับ ส่ง การจัดทำและระบบการจัดเก็บสากล

๑๒. ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการดำเนินการ รวดเร็ว เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา

๑๓. จัดเก็บหนังสือราชการตามที่ยกแบบไว้และระบบการจัดเก็บแบบสากล

๑๔. ประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา

๔. การให้ยืมหนังสือราชการ

หนังสือราชการ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวพันกันของหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานเป็นเจ้าของหนังสือราชการ ก็มีภารกิจในการจัดเก็บหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็มีความจำเป็นต้องใช้ ต้องยืมหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเจ้าของก็กลัวหาย ฝ่ายยืมก็ต้องการใช้จำเป็นต้องจัดให้มีระบบการยืมที่มีความสะดวกในการให้ยืมสามารถติดตามกลับคืนมาได้ หลักการให้ยืมหนังสือราชการมีดังนี้

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องใดควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความเกี่ยวพันกันยืมหนังสือราชการไปได้โดยมีวิธีการควบคุมทวงถามเมื่อถึงเวลา

๒. การยืมหนังสือราชการควรยืมเป็นลายลักษณ์อักษรโดยใช้แบบฟอร์มของทางราชการหรือหน่วยงานเจ้าของหนังสือเป็นผู้จัดทำ

/๓. ผู้ให้ยืม.....

๓. ผู้ให้ยืม ควรเก็บหลักฐานการยืมไว้ เมื่อหนังสือราชการหายจะสามารถติดตามได้
๔. การให้ยืมอาจทำเป็นสำเนาหนังสือราชการเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยที่มีอำนาจในการดำเนินงาน
๕. ไม่อนุญาตให้บุคคลนอกดูหรือทำสำเนาหนังสือราชการเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่มีอำนาจในการดำเนินงาน
๖. ถ้าผู้ยืมยังไม่ส่งหนังสือราชการ ส่งใบเตือน ถ้ายังไม่ส่งคืนให้รายงานผู้บังคับบัญชา
๗. เมื่อกำหนดหลักเกณฑ์แล้ว ดำเนินการตามหลักกาที่กำหนด
๘. ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนา

๕. การทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการควรดำเนินการ ดังนี้

๑. หนังสือราชการที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีค่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีกหรือไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้
๒. ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปี สํารวจหนังสือราชการที่หมดอายุการเก็บรักษา ดำเนินการเก็บรักษาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์
๓. จัดทำบัญชีขออนุมัติคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อทำลาย
๔. ส่งบัญชีการขอทำลาย ไปกองจดหมายเหตุแห่งชาติ
๕. ดำเนินการทำลายตามที่ได้รับอนุมัติ

การปฏิบัติงานด้านการประชุม

การประชุม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ได้มากระทำการกิจกรรมสื่อข้อความร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ต้องตรงกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน งานจัดเตรียมการประชุมประจำเดือน - จัดประชุมพนักงานประจำเดือน ๆ ละ ๑ ครั้ง ผู้บริหารติดตามการปฏิบัติงานและมอบนโยบายให้แก่พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง เป็นประจำหมายเหตุ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

การประชุมที่มีประสิทธิผล

๑. บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม
๒. มติของที่ประชุมต้องสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล
๓. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชุมนั้น
๔. ใช้เวลาและงบประมาณอย่างประหยัด และเหมาะสมกับการประชุม

ขั้นตอนการประชุม

๑. เตรียมการประชุม
๒. นัดผู้เข้าร่วมประชุม
๓. ดำเนินการประชุม
๔. ผลการประชุม

ประเภทของการประชุม

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ
๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น
๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน
๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา

๑. การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ

วัตถุประสงค์ เพื่อแจ้งคำสั่ง
เพื่อชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ
เพื่อแถลงผลงาน หรือความก้าวหน้าของงาน

๒. การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น

วัตถุประสงค์ เพื่อฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม
เพื่อประธานหรือผู้เกี่ยวข้องจะนำไป ประกอบการตัดสินใจ

๓. การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันซึ่งผูกพันการกระทำของผู้เข้าร่วมประชุม

๔. การประชุมเพื่อหาข้อยุติ หรือเพื่อแก้ปัญหา

วัตถุประสงค์ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความขัดแย้งกันในการแสดงข้อคิดเห็นเพื่อหาข้อยุติหรือ หาทาง
แก้ปัญหา

บทบาทของประธาน

ก่อนการประชุม

๑. ร่วมกับเลขานุการกำหนดระเบียบวาระ
๒. ศึกษารายละเอียดของระเบียบวาระ
๓. กำหนดแนวทางหรือเกณฑ์ในการดำเนินการประชุม

ขณะประชุม

๑. กล่าวเปิดประชุมและสร้างบรรยากาศที่ดี
๒. ระบุประเด็นที่จะให้ที่ประชุมทราบ
๓. กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น
๔. ควบคุมให้ที่ประชุมอยู่ในประเด็น
๕. คอยสรุปประเด็น หรือมติที่ประชุม
๖. กล่าวปิดประชุม

ภายหลังการประชุม

๑. ร่วมมือกับเลขานุการ ตรวจสอบมติที่ประชุม
๒. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุม

ภายหลังการประชุม

๑. ต้องตรวจร่างรายงานการประชุม
๒. ต้องพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติตามมติที่ประชุมอย่างจริงจัง