



คู่มือการปฏิบัติงาน งานประสานงาน

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



จัดทำโดย นางสาวศรัณย์รัชต์ รัตนสมบัติ
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

คำนำ

การประสานงานทางราชการ หมายถึง การจัดระเบียบ วิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์ มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ คู่มือการปฏิบัติงานประสานงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์องค์กรที่มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล คู่มือการปฏิบัติงานประสานงานเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

นางสาวศรัณย์รัชต์ รัตนสมบัติ
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตงาน	๑
คำจำกัดความ	๑
ลักษณะของการประสานงาน	๑
- การประสานงานด้วยหนังสือ	๒
- การประสานงานด้วยตนเอง	๒
องค์ประกอบของการประสานงาน	๒
ปัจจัยในการประสานงาน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
Flow chart การปฏิบัติงาน	๔
ข้อแนะนำในการทำงานเพื่อการประสานงานร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	๔
สรุปมาตรฐานงาน/งานประสานงาน	๕
เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๕
วิธีการปฏิบัติงานประสานงาน ตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ควรรู้	๖
- ชนิดของหนังสือราชการ	๖
- หนังสือเวียน	๗
- การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการ	๗
- หนังสือราชการลับ	๗
- การรับ-ส่ง หนังสือราชการ	๗
การดำเนินการประสานงาน/จัดทำหนังสือราชการ	๘
- ขั้นตอนการรับหนังสือ	๘
- ขั้นตอนการออกหนังสือราชการภายนอก	๘
- การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)	๙
- การเสนอคำสั่ง	๙
- การทำประกาศ	๙
- การเก็บหนังสือ	๙
- การจัดเก็บหนังสือราชการ	๑๐
- อายุการเก็บหนังสือ	๑๐
- มาตรฐานวัสดุ	๑๐
ข้อควรระวังการปฏิบัติงานประสานงานด้านงานสารบรรณฯ	๑๑

ชื่องาน : งานประสานงาน

งานประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดการร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกัน การสร้างระเบียบในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานจึงเป็นกระบวนการบริหารอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันตามที่กำหนดไว้ และสิ่งสำคัญในการสนับสนุนหรือความร่วมมือการประสานงานคือ บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรทำงานเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่อง ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ"

วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานประสานงานของหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

๒.๒ เพื่อการติดต่อประสานงานข้อมูลพื้นฐานการทำงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

ขอบเขตของงาน

ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภายใน และภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่จะต้องติดต่อประสานงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนี้

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

“ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น” หมายถึง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ควบคุมดูแลงานกลุ่มอำนาจการ / ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

“ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๒

“ประสานงานภายใน” หมายถึง ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัด

“ประสานงานภายนอก” หมายถึง ประสานงานกับหน่วยงาน องค์กร และบุคคลภายนอกสำนักงาน

การประสานงาน อาจกระทำได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑) การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับชั้น เป็นต้น

๒) การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีเพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อ แบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เช่น การ ประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

การประสานด้วยหนังสือ

การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงาน ทราบระเบียบปฏิบัติ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ

ตัวอย่างเรื่องที่อาจต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรศัพท์ด้วยวาจาแล้ว เช่น ขอรหัส ข้อมูล ขอรหัส ขอรหัสความต้องการ ขอรหัสการสนับสนุน ขอรหัสความอนุเคราะห์ ฯลฯ การร่างหนังสือ ควรให้ ถูกหลักการ ถูกต้อง ถูกใจ (ผู้รับ)

- การร่างหนังสือขอรหัสการสนับสนุน หรือขอรหัสความอนุเคราะห์ควรประกอบด้วย

- (๑) เหตุที่มีหนังสือมา
- (๒) ยกย่องหน่วยงานที่จะขอรหัสการสนับสนุน/ขอรหัสความอนุเคราะห์
- (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอรหัสการสนับสนุน/ขอรหัสความอนุเคราะห์
- (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอรหัสความอนุเคราะห์
- (๕) ขอบคุณ

- การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย

- (๑) เหตุที่มีหนังสือมา
- (๒) ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ
- (๓) เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ
- (๔) ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือและ
- (๕) ขอบคุณ

- เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้นๆเสมอ

เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

การพบปะด้วยตนเอง

การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันอย่างพอเพียง ข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่งหรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ให้เขารู้สึกว่า เราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ควรเตรียมหัวข้อหารือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้ เพื่อมาทำรายงานสรุปหรือสรุปสาระสำคัญ นำข้อสั่งการหรือวัตถุประสงค์ของการประสานงานเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป

- เมื่อตกลงจะดำเนินการเรื่องใดไว้ ต้องรีบทำเช่น จะรีบส่งเอกสารไปให้ หรือ จะรีบทำหนังสือยังหน่วยงานนั้น

องค์ประกอบของการประสานงาน อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

๑) ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒) จังหวะเวลาจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

/๓) ความสอดคล้อง...

- ๓) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
- ๔) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
- ๕) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนด เป็นวัตถุประสงค์ของงาน

ปัจจัยในการประสานงาน คือ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานที่สำคัญ

- ๑) คน (Man) การประสานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงาน ด้วยการนำเอาความสามารถออกมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน
- ๒) เงิน (Money) หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ การประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่ดี
- ๓) วัสดุ (Materials) หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานงานจะต้องมีอย่างเพียงพอเพื่อช่วยในการประสานงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร IT ฯลฯ
- ๔) วิธีการทำงาน (Management) หมายถึง สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นไปตามเป้าหมาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมเพื่อการติดต่อสื่อสารที่ดี

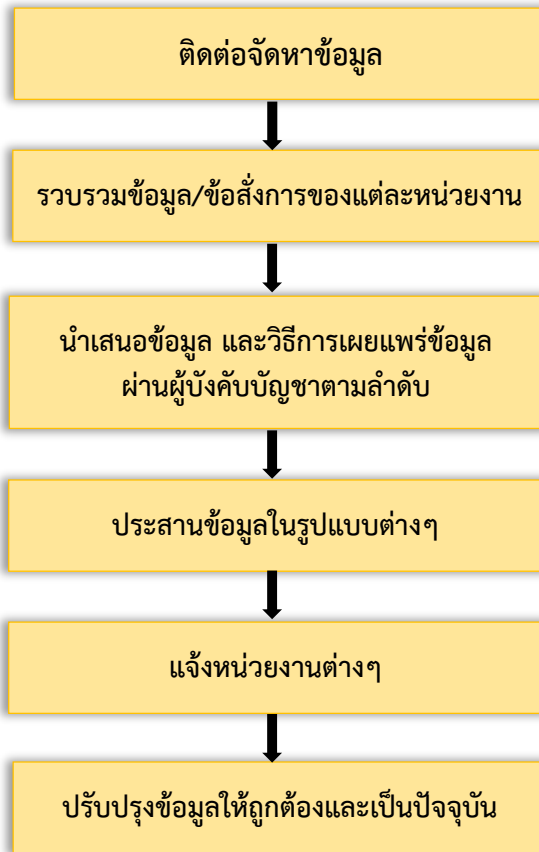
ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี

- ๑) ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี
- ๒) ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน (เป็นไปตามอัตโนมัติ)
- ๓) ขวัญกำลังใจของคนในองค์กร
- ๔) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ
- ๕) การวางแผนงานที่ดี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ภารกิจและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการประสานงาน
- ๒) เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล แยกข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเพื่อสะดวกต่อการค้นหา
- ๓) นำเสนอข้อมูล และวิธีการเผยแพร่ข้อมูล ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาเห็นชอบ
- ๔) รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้การดำเนินงาน ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๕) ประชาสัมพันธ์ภารกิจงาน ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ
- ๖) ปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เพื่อการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว


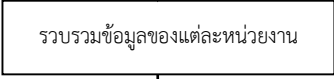
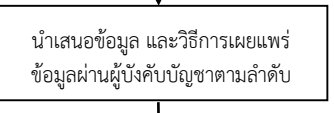
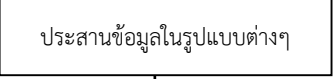
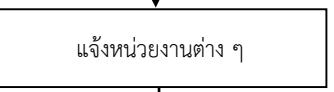
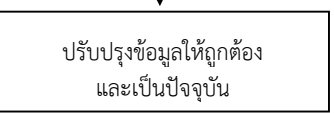
Flow chart การปฏิบัติงาน



ข้อเสนอแนะในการทำงานเพื่อการประสานงานร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

- ๑) ศึกษาเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒) รับทราบปัญหาอุปสรรคจุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงานที่ต้องประสานงาน
- ๓) สร้างความคุ้นเคยกับหัวหน้า/ผู้ประสานงานหน่วยงานอื่น มีการร่วมประชุมหารือหาข้อกำหนดที่เป็นที่ยอมรับระหว่างกัน
- ๔) เมื่อเกิดเหตุการณ์เข้าใจผิด หรือมีข้อผิดพลาด ให้รีบค้นหาสาเหตุและร่วมกันช่วยกันแก้ไข
- ๕) มีการวางระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานระหว่างกันเพื่อสร้างความรับรู้ร่วมกัน

สรุปมาตรฐานงาน/งานประสานงาน

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน
๑		เจ้าหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ภารกิจ และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการประสานงาน	๓ วัน	ทะเบียนข้อมูลของหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่
๒		เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล แยกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน เพื่อสะดวกต่อการค้นหา	๓ วัน	
๓		นำเสนอข้อมูล และวิธีการเผยแพร่ข้อมูล ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาเห็นชอบ	๑ วัน	
๔		ประสานข้อมูลสารสนเทศพื้นฐาน เพื่อให้การดำเนินงานประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๑ วัน	การประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกมีประสิทธิภาพ
๕		ประชาสัมพันธ์ภารกิจงาน ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ทราบโดยรูปแบบที่หลากหลาย	๑ วัน	
๖		ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อการติดประสานงานที่รวดเร็ว	๓ วัน	

เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ๑) คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มอำนาจการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒

วิธีการปฏิบัติงานประสานงาน ตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ควรรู้

“งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ – การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงานธุรการ ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับบันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทารหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและต้องเป็นระบบ ที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ชนิดของหนังสือราชการ ๖ ชนิด คือ

- ๑) หนังสือภายนอก
- ๒) หนังสือภายใน
- ๓) หนังสือประทับตรา
- ๔) หนังสือสั่งการ
- ๕) หนังสือประชาสัมพันธ์
- ๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มี ถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่าง ส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

๔. หนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี ๓ ชนิด ได้แก่

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น นอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ

หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มพยานนะ ว หน้า เลขทะเบียน หนังสือส่งซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด การปฏิบัติต่อหนังสือเวียน เมื่อผู้รับ ได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงานหรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบ ด้วยก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนาหรือจัดส่งให้หน่วยงานหรือบุคคลเหล่านั้น โดยเร็ว

การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- ๒) ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- ๓) ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ทั้งนี้ ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยอักษรสีแดง เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือหากไม่สามารถ ดำเนินการได้ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์หรือทางช่องทางออนไลน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับ หนังสือ ในกรณีที่จะต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

หนังสือราชการลับ สำหรับหนังสือราชการลับ ในระเบียบงานสารบรรณฯ ไม่ได้กล่าวถึง

แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ เพราะระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติอยู่แล้ว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการลับ ได้กำหนดชั้นความลับ ของหนังสือเป็น ๓ ชั้น คือ

- ๑) ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคลซึ่งหาก ความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็น ภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตรอย่าง ร้ายแรงที่สุด
- ๒) ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับ ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหาย หรือเป็น ภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตร หรือความเรียบร้อยภายใน ราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง
- ๓) ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าว ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือ เกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

การรับ-ส่ง หนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการ คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจาก ภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” การรับหนังสือมีขั้นตอน การปฏิบัติดังนี้

๑.๑ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจความ ถูกต้องของเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงาน ที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องและบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

๑.๒ การประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือตามแบบตรารับหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

(๑) เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามลำดับทะเบียนหนังสือรับ

(๒) วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่รับหนังสือ

๑.๓ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบทะเบียนหนังสือรับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไป ตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

(๒) ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

(๓) ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

(๔) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(๕) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(๖) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

(๗) การปฏิบัติ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือฉบับนั้น

๑.๔ หนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วดำเนินการผ่านหนังสือ เพื่อเสนอ

(๑) กรณีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของส่วนราชการใดมอบให้ส่วนราชการนั้น เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

(๒) กรณีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่ มอบหมายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชามีอำนาจลงนามและดำเนินการการจัดส่งหนังสือส่งออกไปภายนอก

การดำเนินการประสานงาน/จัดทำหนังสือราชการ

๑. ขั้นตอนการรับหนังสือ

(๑) รับหนังสือจากสารบรรณกลาง

(๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนและดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็วตามกำหนด ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือ

(๓) ในส่วนของนักจัดการงานทั่วไปจะรับผิดชอบในงานด้านบริหารงานทั่วไป จะทำการผ่านหนังสือ โดยทำบันทึกสรุปเนื้อหาใจความสำคัญ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่ม/ผู้อำนวยการตามลำดับ

(๔) ดำเนินการตามข้อสั่งการผู้อำนวยการ

๒. ขั้นตอนการออกหนังสือราชการภายนอก

รายละเอียดขั้นตอนการออกหนังสือราชการภายนอก มีดังนี้

(๑) วิเคราะห์รายละเอียด/ข้อมูลจากหนังสือราชการ

(๒) ร่าง พิมพ์หนังสือตามแบบหนังสือราชการภายนอก พร้อมกับตรวจสอบ ความถูกต้องของหนังสือ

(๓) เสนอผ่านผู้อำนวยการ หากมีการแก้ไขหนังสือให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

(๔) สำเนาหนังสือเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง

(๕) นำหนังสือที่จะส่งพิมพ์ของจดหมายบรรจูลงซองและนำส่งทางไปรษณีย์หรือส่งผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานแล้วแต่กรณี

๓. การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ ดังนี้

- (๑) เตรียมข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่จะจัดทำหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)
- (๒) ร่าง พิมพ์หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) ตามแบบหนังสือภายใน พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ
- (๓) เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ หากมีการแก้ไขหนังสือให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๔) สำเนาเอกสารเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๕) ส่งหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. การเสนอคำสั่ง

การเสนอคำสั่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ ดังนี้

- (๑) เตรียม/รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำคำสั่งตามกิจกรรมหรือภารกิจต่าง ๆ
- (๒) ร่าง พิมพ์คำสั่งตามแบบคำสั่ง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง
- (๓) เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ หากมีการแก้ไขหนังสือให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๔) ออกเลขคำสั่งที่ผู้อำนวยการลงนามแล้ว
- (๕) สำเนาคำสั่งเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๖) ดำเนินการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งที่ดำเนินการ

๕. การทำประกาศ

การทำประกาศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ดังนี้

- (๑) เตรียม/รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำประกาศ
- (๒) ร่าง พิมพ์ประกาศตามแบบประกาศ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง
- (๓) เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ หากมีการแก้ไขหนังสือให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๔) นำประกาศที่ผู้อำนวยการลงนามแล้วไปลงวันที่ออกประกาศ
- (๕) สำเนาประกาศเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๖) ติดประกาศ ณ สำนักงานเขตพื้นที่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

การเก็บหนังสือ แบ่งประเภทการเก็บหนังสือออกเป็น ๓ ประเภท

๑. การเก็บระหว่งปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง
๒. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามระเบียบสารบรรณ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ
๓. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติอีกต่อไป การเก็บหนังสือประเภทนี้เป็นการเก็บเพื่อรอการทำลาย

การจัดเก็บหนังสือราชการ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มให้เป็นหมวดหมู่ให้เรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน
- ๒) เก็บเฉพาะเอกสารที่สำคัญ และจำเป็นเท่านั้น เอกสารที่ไม่สำคัญและจำเป็นให้ทำลาย
- ๓) จำแนกความสำคัญของเอกสาร
- ๔) จำแนกการจัดเก็บ โดยทำแฟ้มเก็บเป็นหมวดหมู่ จัดทำแฟ้มยืม ทำดัชนีแต่ละประเภทเพื่อความสะดวกในการสืบค้น
- ๕) ออกแบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้สอดคล้องกับระบบการรับ ส่ง การจัดทำ และระบบการจัดเก็บสากล
- ๖) ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการดำเนินการ รวดเร็ว เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา

อายุการเก็บหนังสือ

ระเบียบสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือไว้ว่า โดยปกติให้เก็บหนังสือต่าง ๆ ไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

- ๑) หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
- ๒) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยกรณั้
- ๓) หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรกำหนด
- ๔) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี
- ๕) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี
- ๖) หนังสือที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เอกสารสิทธิ โดยปกติหนังสือทางการเงินต้องเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี บางกรณีหรือบางเรื่องแม้จะครบกำหนด ๑๐ ปีแล้ว อาจจะไม่สามารถขอทำลายได้เนื่องจากยังต้องเก็บไว้เพื่อรอการตรวจสอบหรือเก็บไว้เป็นหลักฐาน อย่างไรก็ตามในกรณีหนังสือเกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

มาตรฐานวัสดุ

๑. ครุฑ มี ๒ ชนิด ได้แก่
 - ๑.๑ ขนาดครุฑสูง ๓ เซนติเมตร
 - ๑.๒ ขนาดครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร
๒. กระดาษ มี ๓ ขนาด ได้แก่
 - ๒.๑ ขนาด เอ ๔ คือ ๒๑๐ x ๒๙๗ มิลลิเมตร
 - ๒.๒ ขนาด เอ ๕ คือ ๑๔๘ x ๒๒๙ มิลลิเมตร
 - ๒.๓ ขนาด เอ ๘ คือ ๕๒ x ๗๔ มิลลิเมตร

๓. ช่องมี ๔ ขนาด ได้แก่

๓.๑ ขนาด ซี ๔ คือ ๒๒๙ x ๓๒๔ มิลลิเมตร ไม่ต้องพับหรือขยายข้าง

๓.๒ ขนาด ซี ๕ คือ ๑๖๒ x ๒๒๙ มิลลิเมตร พับ ๒

๓.๓ ขนาด ซี ๖ คือ ๑๑๔ x ๑๖๒ มิลลิเมตร พับ ๔

๓.๔ ขนาด ดีแอล คือ ๑๑๒ x ๒๒๐ มิลลิเมตร พับ ๓

๔. กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑทึบ ที่กึ่งกลาง ส่วนบนของกระดาษ

๕. กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ ๔ หรือขนาดเอ ๕ พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำ ที่มุมขวาด้านซ้าย

๖. ทะเบียนหนังสือรับ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวัน มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้ามีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่น

๗. ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้ส่งออกเป็นประจำวัน มีขนาดเอ ๔ พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่น

ข้อควรระวังการปฏิบัติงานประสานงานด้านงานสารบรรณฯ มีดังนี้

๑) เขียนอักษรย่อของส่วนราชการผิดหรือเขียนชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือไม่ชัดเจน

๒) เลือกใช้ชนิดของหนังสือไม่ถูกต้อง เช่น ติดต่อกภายในส่วนราชการ เดียวกันจะต้องใช้ กระดาษบันทึก

๓) วางรูปแบบหนังสือสลับที่ เช่น เรื่อง กับ เรียน จะสลับที่กัน

๔) เขียนคำว่าอ้างถึงกับสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งที่ไม่มีคามจำเป็นที่จะใช้ เช่น ไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วยก็ใส่ หรือไม่ต้องมีการอ้างถึงก็อ้าง

๕) เขียนข้อความไม่ชัดเจนวกไปวนมาจนผู้รับไม่เข้าใจ และไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามได้

๖) เขียนคำขึ้นต้น และคำลงท้ายไม่ถูกต้องตามฐานะของผู้รับ

๗) ไม่เขียนชื่อเต็มไว้ในวงเล็บใต้ลายมือชื่อของผู้ออกหนังสือ ทำให้ผู้เขียนไม่ทราบว่า เป็นหนังสือของใคร
