

1. นางปิยนันท์ เกตุตรีกรณ
2. กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ สำนักส่งเสริมสุขภาพ
3. เรื่อง การทำงานธุรการให้มีคุณภาพ
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการเป็นงานหนึ่งที่มีลักษณะเป็นงานบริการ ประสานงาน สนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้งานอื่น ๆ ในหน่วยงานสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และรวดเร็ว จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งในที่นี้จะพูดถึงเรื่องการรับ - ส่งหนังสือที่ปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- เมื่อมีการรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอกใน แล้ว จำเป็นต้องตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ครบถ้วน (ในกรณีที่มีเอกสารแนบ) และถ้าหนังสือส่งมาไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป

- ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมทั้งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
- จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ความถูกต้องของหนังสือเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- เมื่อผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการจ่ายงานตามข้อสั่งการ
- ในกรณีหนังสือที่ออกจากหน่วยงาน เมื่อผู้บริหารลงนามในหนังสือแล้ว ออกเลขหนังสือพร้อมทั้งส่ง

ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ส่งหนังสือให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้ที่ทำงานธุรการจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ หลักการในการร่างหนังสือราชการ ความละเอียดรอบคอบ มีทักษะในการติดต่อ โต้ตอบ ประสานงานที่ดี และจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถเรื่องการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม นอกจากนี้จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ และอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการประสานงานกับหน่วยงานด้วย

6. ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน

ทำให้งานประสบความสำเร็จด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว และถือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

7. ปัญหาหรือผลกระทบที่ได้รับ

- บางครั้งหนังสือที่รับมาเป็นหนังสือเชิญประชุมที่กำหนดวันประชุมที่กระชั้นชิด ทำให้การจัดการเสนอหนังสือไม่ทันเวลา
- หนังสือส่งมาไม่ถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ ไม่ครบถ้วน ต้องส่งเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้าในการเสนอหนังสือ

8. แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนา

- ในกรณีเป็นหนังสือเชิญประชุม ควรประสานผู้เข้าร่วมประชุมทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบข้อมูล และพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน
- ในการส่งหนังสือ ควรส่งหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพราะเป็นการลดขั้นตอนในการส่งรวดเร็ว และครบถ้วน พร้อมทั้งประสานงาน ติดตามการรับหนังสือตามกำหนดเวลา