



# คู่มือการปฏิบัติงานราชการ



งานธุรการ สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพพระ  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

## คำนำ

การรับ-ส่งหนังสือราชการ เป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖ คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน รับ-ส่งหนังสือราชการออกสู่ภายนอกหน่วยงาน และขั้นตอนการรับเอกสาร หนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก เพื่อตัดแยกให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับ-ส่ง หนังสือราชการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไป ได้นำไปศึกษาเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การทำงานยิ่งขึ้นไป

งานธุรการ สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพพระ  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

## งานธุรการ

### ๑. งานธุรการ

#### ผู้รับผิดชอบ ธุรการ

### ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ สารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ การพิมพ์และร่างหนังสือราชการ

การพิมพ์หนังสือราชการนับว่ามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานสารบรรณ มีหนังสือราชการหลายชนิดที่ต้องจัดพิมพ์ ผู้พิมพ์จะต้องทำงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อให้หนังสือราชการที่พิมพ์ออกมาสะอาด เรียบร้อย ถูกต้อง สวยงาม และน่าอ่าน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับหนังสือราชการฉบับนั้นเกิดความพอใจ ประทับใจ ยินดีให้ความร่วมมือตลอดจนนิยมชมชอบ หน่วยงานเจ้าของหนังสือนั้น ในทางตรงกันข้ามหากพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามแบบการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทยมีรอยลบขีดฆ่า เป็นต้น ผู้พิมพ์ก็อาจจะถูกตำหนิหรือทำให้ผู้รับขาดความศรัทธาในหน่วยงานเจ้าของหนังสือนั้นได้

การพิมพ์หนังสือราชการ ผู้พิมพ์หนังสือนอกจากจะต้องมีความชำนาญในการพิมพ์เป็นอย่างดีแล้ว ผู้พิมพ์หนังสือควรมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพิมพ์ ดังนี้

๑. เข้าใจข้อความในหนังสือที่จะพิมพ์อย่างแจ่มแจ้งหากไม่เข้าใจ หรือสงสัยข้อความตอนใดควรสอบถามเจ้าของเรื่องผู้ทำหนังสือ

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

๓. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทยหากไม่แน่ใจควรตรวจสอบจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔

๔. รู้จักชื่อบุคคล ตำแหน่ง ชื่อส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

๕. รู้จักเลือกใช้กระดาษและซองที่เหมาะสมกับหนังสือราชการแต่ละประเภท

๖. รู้จักเรียงลำดับงานที่จะพิมพ์ตามความเร่งด่วน เพื่อมิให้เสียงาน เช่น เมื่อมีงานที่จะต้องพิมพ์เป็นจำนวนมาก ควรพิจารณาว่างานใดสำคัญมาก ควรจะพิมพ์ก่อนงานอื่น ๆ

๗. มีความสังเกตที่ดีและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

๘. ลงชื่อผู้พิมพ์ไว้ในหนังสือราชการ

### การพิมพ์หนังสือภายนอก

การวางรูปแบบในการพิมพ์หนังสือภายนอกให้เว้นว่างไว้ ตรงริมขอบด้านซ้ายมือ ประมาณ ๓ เซนติเมตร และริมด้านขวาเข้ามา ประมาณ ๒ เซนติเมตร ในการพิมพ์งาน ควรคำนึงถึงความสะอาดของจดหมายที่เกิดจากการพิมพ์ และกระดาษที่ใช้พิมพ์ รวมทั้งการแบ่งคำที่ถูกต้อง ซึ่งจะสร้างความประทับใจแก่ผู้อ่านและผู้ลงนามในจดหมายที่พิมพ์



### ขนาดของกระดาษมาตรฐานที่ใช้พิมพ์หนังสือภายนอก

มาตรฐานกระดาษ โดยปฏิบัติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาวน้ำหนัก ๖๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ

๑. ขนาดเอ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๑๐ มิลลิเมตร คูณ ๒๙๗ มิลลิเมตร
๒. ขนาดเอ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๔๘ มิลลิเมตร คูณ ๒๑๐ มิลลิเมตร
๓. ขนาดเอ ๘ หมายความว่า ขนาด ๕๒ มิลลิเมตร คูณ ๗๔ มิลลิเมตร

### ขนาดมาตรฐานของตราครุฑแบ่งเป็น ๒ ขนาด คือ

๑. ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ใช้สำหรับหนังสือภายนอก
๒. ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ใช้สำหรับหนังสือภายใน



ขนาดของครุฑ 3 เซนติเมตร



ขนาดของครุฑ 1.5 เซนติเมตร

### หลักเกณฑ์การพิมพ์หนังสือราชการ

๑. การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษตราครุฑ ถ้ามีข้อความมากกว่า ๑ หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาษไม่ต้องมีตราครุฑ แต่ให้มีคุณภาพเช่นเดียวหรือใกล้เคียงกับแผ่นแรก
๒. การพิมพ์หัวข้อต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแบบหนังสือที่กำหนดไว้ในระเบียบงานสารบรรณ
๓. การพิมพ์ ๑ หน้ากระดาษขนาด เอ ๔ โดยปกติให้พิมพ์ ๒๕ บรรทัด บรรทัดแรกของกระดาษควร อยู่ห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ ๕ เซนติเมตร
๔. การกั้นระยะในการพิมพ์
  - ๔.๑ บรรทัดหนึ่งให้ตั้งจันทะเคาะของพิมพ์ติดไว้ ๗๐ จันทะเคาะ
  - ๔.๒ ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ ๓ เซนติเมตร เพื่อสะดวกในการเก็บเข้าเล่ม
  - ๔.๓ ตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า ๒ เซนติเมตร
๕. ถ้าคำสุดท้ายของบรรทัดมีหลายพยางค์ ไม่สามารถพิมพ์จบคำในบรรทัดเดียวกันได้ ให้ใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ระหว่างพยางค์

๖. การย่อหน้าซึ่งใช้ในกรณีที่จบประเด็นไปแล้วจะมีการขึ้นข้อความใหม่ ให้เว้นห่างจากระยะแนวเส้นกันหน้า ๑๐ จังหวะเคาะ

๗. การเว้นบรรทัดโดยทั่วไปจะต้องเว้นบรรทัดให้ส่วนสูงของตัวพิมพ์และส่วนต่ำสุดของตัวพิมพ์ไม่ทับกัน

๘. การพิมพ์ไม่ควรฉีกคำหรือแยกคำที่เป็นคำเดียวกันไว้คนละบรรทัด

๙. การเว้นวรรค

๙.๑ การเว้นวรรคโดยทั่วไป เว้น ๒ จังหวะเคาะ

๙.๒ การเว้นวรรคระหว่างหัวข้อเรื่องกับเรื่องให้เว้น ๑ จังหวะเคาะ

๙.๓ การเว้นวรรคในเนื้อหา เรื่องที่พิมพ์มีเนื้อหาเดียวกันให้เว้น ๑ จังหวะเคาะถ้าเนื้อหาต่างกันให้เว้น ๒ จังหวะเคาะ

๙.๔ การเว้นวรรคระหว่างชื่อและนามสกุล ให้เว้น ๑ จังหวะเคาะ (สำหรับคำนำหน้าชื่อกับชื่อไม่ต้องเว้นวรรค)

๑๐. การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้า ต้องพิมพ์เลขหน้า โดยให้พิมพ์ตัวเลขหน้าไว้ระหว่างเครื่องหมายยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางด้านบนของกระดาษ ห่างจากขอบกระดาษด้านบนลงมาประมาณ ๓ เซนติเมตร

๑๑. การพิมพ์หนังสือที่มีความสำคัญ และมีจำนวนหลายหน้า ให้พิมพ์คำต่อเนื่องของข้อความที่จะยกไปพิมพ์หน้าใหม่ไว้ด้านล่างทางมุมขวาของหน้านั้นๆ แล้วตามด้วย... (จุด ๓ จุด) โดยปกติให้เว้นระยะห่างจากบรรทัดสุดท้าย ๓ ระยะบรรทัดพิมพ์ และควรจะต้องมีข้อความของหนังสือเหลือไปพิมพ์ในหน้าสุดท้ายอย่างน้อย ๒ บรรทัดก่อนพิมพ์คำลงท้าย

### รูปแบบการพิมพ์

รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ ให้ชื่อส่วนราชการหรือที่อยู่ตรงตีนครุฑ วันที่อยู่ตรงหางครุฑ ขนาดตัวครุฑ ๑.๕ ซม. ใช้สำหรับหนังสือภายใน และขนาดตัวครุฑ ๓ ซม. ใช้สำหรับหนังสือราชการ ภายนอก ย่อหน้า ๑๐ เคาะ เริ่มพิมพ์ตัวที่ ๑๑ ส่วนเจ้าของเรื่อง เรียงจากใหญ่ไปเล็กเช่น กอง ฝ่าย งาน

**การแบ่งคำ** ในการพิมพ์ถ้าจะพิมพ์ให้ดูสวยงามเป็นระเบียบแล้ว ต้องให้ปลายบรรทัดทุกบรรทัดสม่ำเสมอกัน ดังนั้นคำยาว ๆ หลาย ๆ พยางค์ เมื่ออยู่ปลายบรรทัด ไม่สามารถพิมพ์ให้จบคำได้ก็ต้องตัดแบ่งคำขึ้นบรรทัดใหม่ อย่างไรก็ตาม การแบ่งคำจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิมพ์ภาษาไทย สามารถประยุกต์หลักเกณฑ์การแบ่งคำในการพิมพ์ภาษาอังกฤษมาใช้ได้ ดังต่อไปนี้

๑. ไม่แบ่งคำพยางค์เดียว

๒. ไม่แบ่งคำสั้น ๆ หรือคำย่อ

๓. ไม่แบ่งจำนวนหรือตัวเลข

๔. ไม่แบ่งคำสุดท้ายของหน้า

**การกำหนดตัวเลขหรือตัวอักษร เป็นหัวข้อ**

ในหนังสือ อาจจะมีหัวข้อหลายหัวข้อ ทั้งหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย และข้อย่อยของหัวข้อย่อย ดังนั้น หากไม่มีหลักในการใช้ตัวเลข หรือตัวอักษร เป็นหัวข้อแล้วอาจทำให้สับสน ขาดระบบ และไม่สะดวกในการอ้างอิงตรวจสอบ



สำหรับการใช้เลขเป็นหัวข้อ ควรใช้ให้เป็นไปตามลำดับชั้น ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ใช้เลข ๑ - ๒ - ๓ เป็นหัวข้อ

ลำดับที่ ๒ ถ้ามีข้อย่อยของข้อ ๑ - ๒ - ๓ อีกให้ใช้จุด เป็น ๑.๑ ๑.๒ / ๒.๑ ๒.๒

ลำดับที่ ๓ ถ้ายังมีข้อย่อยของข้อย่อยลำดับ ๒ อีก ก็ให้ใส่จุดอีก เป็น ๑.๑.๑ หรือ ๒.๑.๑ และถ้าจะยังมีข้อย่อยต่อไปอีก ก็ให้ใช้จุดทำนองเดียวกันไปเรื่อย ๆ

ในกรณีที่มีหัวข้อใหญ่ และหัวข้อย่อยอีกอาจใช้เลข ๑ - ๒ - ๓ เป็นหัวข้อใหญ่ และใช้ (๑) (๒) (๓) เป็นหัวข้อย่อยก็ได้

ในกรณีที่จะไม่ใช้ตัวเลข อาจใช้ตัวอักษร ก. ข. ค. ก็ได้ แต่ควรใช้เฉพาะกรณีที่ไม่มีหัวข้อย่อย และไม่ควรใช้หัวข้อที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรคละกัน

รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ชนิด

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือภายใน
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

**หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

**หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน ส่วน กอง ฝ่าย ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

**หนังสือประทับตรา** คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้ หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราใช้ กระดาษตราครุฑ

**หนังสือสั่งการ** มี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

- คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ
- ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

\*\* คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ใช้กระดาษตราครุฑ

**หนังสือประชาสัมพันธ์** มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณ์ และข่าว

- ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ
- แลกงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกเปลี่ยนทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

- ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

\*\* ประกาศ และแลกงการณ์ใช้กระดาษตราครุฑ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วทั้ง ๕ ชนิด หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่น

- **หนังสือรับรอง** คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้ กระดาษตราครุฑ

- **รายงานการประชุม** คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

- **บันทึก** คือข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

- **หนังสืออื่น** คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่ายฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว ๖

**บทเบ็ดเตล็ด** เป็นส่วนที่วาดด้วยหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ด่วนที่สุด (ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ)
๒. ด่วนมาก (ปฏิบัติโดยเร็ว)
๓. ด่วน (ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้)

#### (๔) ความรู้ความสามารถหรือความชำนาญพิเศษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- ๔.๑ ต้องรู้รูปแบบการพิมพ์ตามชนิดของหนังสือราชการ
- ๔.๒ มีความรู้เกี่ยวกับหลักการพิมพ์หนังสือราชการแต่ละชนิดได้อย่างถูกต้อง
- ๔.๓ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ
- ๔.๔ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ
- ๔.๕ มีความรู้และสามารถใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง เหมาะสม
- ๔.๖ มีความรอบคอบและตั้งใจในการปฏิบัติงาน

#### (๕) ประโยชน์ที่หน่วยงานหรือผู้รับบริการได้รับ

๕.๑ การพิมพ์หนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบเป็นสิ่งบ่งบอก ถึงความมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้น ๆ

๕.๒ การมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน

### ๓. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ ที่	สายงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับหนังสือจากสายงานธุรการ ส่วนกลาง(ภายนอก/ภายใน) เอกสารทั่วไป และอื่นๆ	๒ นาที	- รับหนังสือจากหน่วยงาน (ภายนอก/ภายใน)เอกสารทั่วไป และอื่นๆ	งานธุรการ
๒	จัดลำดับ ตรวจสอบและแยก ประเภทหนังสือ เร่งด่วน	๕ นาที / ต่อฉบับ	- ตรวจสอบเอกสาร เมื่อหนังสือ ส่งมาไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าของ ดำเนินการ - จัดลำดับความสำคัญ ความ เร่งด่วนของหนังสือ จำแนก ประเภทหนังสือ	งานธุรการ
๓	ลงทะเบียนหนังสือรับ	๓ นาที/ต่อ ๑ ฉบับ	- ลงทะเบียนออกเลขรับหนังสือ ภายนอก ภายใน	งานธุรการ
๔	ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน ต่างๆ เพื่อนำเสนอตาสายงาน	๒ นาที	- ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน แต่ละงาน ดำเนินการเพื่อ นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่ง การต่อไป	หัวหน้ากลุ่ม งาน/เจ้าของ เรื่อง
	รวม	๑๒ นาที		

### ๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ได้ให้ความหมายของ คำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การ ยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้อง กับเรื่องอะไรบ้าง แต่ ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและ มีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย