



คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ



งานธุรการ สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

การรับ – ส่งหนังสือราชการ เป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน รับ – ส่ง หนังสือราชการ ออกสู่ภายนอกหน่วยงาน และขั้นตอนการรับเอกสาร หนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก เพื่อคัดแยกให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไป ได้นำไปศึกษาเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การทำงานยิ่งขึ้นไป

งานธุรการ
สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลโพไร่หวาน

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 หน่วยงานเจ้าของหนังสือฉบับนั้น ในทางตรงกันข้ามหากพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามแบบการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทยมีรอยลบขีดฆ่า เป็นต้น ผู้พิมพ์ก็อาจจะถูกตำหนิหรือทำให้ผู้รับขาดความศรัทธาในหน่วยงานเจ้าของหนังสือฉบับนั้นได้

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 บรรทัดหนึ่งให้ตั้งจันทระเคาะของพิมพ์ติดไว้ ๗๐ จันทระเคาะ
 - ๔.๒ ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ ๓ เซนติเมตร เพื่อสะดวกในการเก็บเข้าเล่ม
 - ๔.๓ ตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า ๒ เซนติเมตร
๕. ถ้าคำสุดท้ายของบรรทัดมีหลายพยางค์ ไม่สามารถพิมพ์จบคำในบรรทัดเดียวกันได้ ให้ใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ระหว่างพยางค์

๖. การย่อหน้าซึ่งใช้ในกรณีที่จบประเด็นไปแล้วจะมีการขึ้นข้อความใหม่ ให้เว้นห่างจากระยะแนวเส้นกั้นหน้า 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 ต้องให้ปลายบรรทัดทุกบรรทัดสม่ำเสมอ ดังนั้นคำยาว ๆ หลาย ๆ พยางค์ เมื่ออยู่ปลายบรรทัด ไม่สามารถพิมพ์ให้จบคำได้ก็จะต้องตัดแบ่งคำขึ้นบรรทัดใหม่ 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 และไม่ควรรู้หัวข้อที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรคละกัน

รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ชนิด

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

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน ส่วน กอง ฝ่าย ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้ หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบ 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 แลกงการณ และข่าว

- **ประกาศ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ

- **แลกเปลี่ยนการณ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกเปลี่ยน เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

- **ข่าว** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

**** ประกาศ และแลกเปลี่ยนการณใช้กระดาษตราครุฑ**

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** คือข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

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

บทเบ็ดเตล็ด เป็นส่วนที่ว่าด้วยหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ 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 การพิมพ์หนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบเป็นสิ่งที่ยังบอก 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 เพื่อนำเสนอตามสายงาน	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 การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับ เรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย