



คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ  
(บริหารทั่วไป)

เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

พ.ศ. ๒๕๖๘

อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำนำ

งานธุรการ สำนักงานปลัดได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ นักจัดการงานทั่วไป กลุ่มงานบริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน กล่าวได้ว่า งานธุรการเป็นงานหลักของนักจัดการงานเปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอก และภายในของบุคลากรภายในสำนักงานเอง เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้ว จะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ สามารถปฏิบัติหน้าที่ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยธุรการ ขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของแบ่งออกเป็น ๑๕ งาน ดังต่อไปนี้

- ๑) งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร
- ๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการ ภายในเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
- ๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- ๔) งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
- ๕) งานจัดบันทึกการประชุม
- ๖) การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี
- ๗) งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ๘) งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
- ๙) งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
- ๑๐) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม
- ๑๑) งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม
- ๑๒) งานรัฐพิธี
- ๑๓) งานควบคุมภายในระดับองค์กร
- ๑๔) งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- ๑๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### ๑) งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอก ส่งเรื่องมายัง เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
๒. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
๓. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
๔. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๕. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้ความเห็น
๖. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
๗. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม
๘. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ

๙. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๑๐. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
๑๑. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

**๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล**

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

การเก็บหนังสือ

- เก็บระหว่างปฏิบัติ
- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อกำกับ

ตรา

หนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา ห้ามทำลาย ด้วย หมึกสีแดง

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ..... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ยกเว้น

๑. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ

๒. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือพนักงานสอบสวน

๓. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้

สำหรับศึกษาค้นคว้า

๔. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๕. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง ๑๐ ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน ๓๑ มกราคม ของปีถัดไปเว้นแต่

๑. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ

๒. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

๓. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือ ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน (ระดับ ๓ ขึ้นไป)

ตราครุฑมี ๒ ขนาด

- ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร

- ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก ๔.๕

เซนติเมตร วงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑ

ข้อแตกต่าง หนังสือภายใน กับ หนังสือภายนอก

หนังสือภายใน คือ หนังสือที่ติดต่อราชการที่เป็นพินัยน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความ ลดรูปแบบลงมา เช่น ไม่ต้องลงที่ตั้งและ คำลงท้าย ขอบเขตการใช้หนังสือแคบลงมา (ติดต่อเฉพาะภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน) ไม่สามารถใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ รายละเอียดรูปแบบ มีหัวข้อกำหนดให้ลงคล้ายกับหนังสือภายนอก แต่มีหัวข้อน้อยกว่า

ใช้กระดาษบันทึกข้อความเท่านั้น

กรณีก็ตามระเบียบ ฯ วรรคท้าย ข้อ ๑๒ กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใด ประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้ นั้น อาจแยกประเด็น การเขียน เป็นหัวข้อ เช่น แยกเป็น

- เรื่องเดิม
- ข้อเท็จจริง
- ข้อกฎหมาย
- ความเห็นเจ้าหน้าที่
- ข้อพิจารณา

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบการเขียนหนังสือดังกล่าว เป็นลักษณะการเขียนในข้อความของหนังสือเท่านั้น ไม่ทำเป็นรูปแบบและลักษณะการใช้หนังสือภายในเปลี่ยนแปลงไป

๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือข้างจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือข้าง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site :

[banniwetthawatburi.go.th](http://banniwetthawatburi.go.th)

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ๑๔๔ หมู่ ๒ ต.นิเวศน์ อ.ฉวางบุรี จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๑๗๐

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ๑๔๔ หมู่ ๒ ต.นิเวศน์ อ.ฉวางบุรี จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๑๗๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

นายก : เบอร์โทร 080 069 1878

ปลัด : เบอร์โทร 080 768 0808

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web site : [banniwetthawatburi.go.th](http://banniwetthawatburi.go.th)

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [banniwetthawatburi@gmail.com](mailto:banniwetthawatburi@gmail.com)

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ 043 569096

### การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูล ครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย