



คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ  
(บริหารทั่วไป)

ของเทศบาลตำบลหนองตาไก้

## คำนำ

งานธุรการ สำนักงานปลัดได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ นักจัดการงานทั่วไป กลุ่มงานบริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน กล่าวได้ว่า งานธุรการเป็นงานหลักของนักจัดการงานเปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอก และภายในของบุคลากรภายในสำนักงานเอง เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้ว จะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือในกรณีที่ผู้ที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ สามารถปฏิบัติหน้าที่ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยธุรการ ขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

สำนักปลัด

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของแบ่งออกเป็น ๑๕ งาน ดังต่อไปนี้

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

๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลหนองตาไก่

๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

๔) งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองตาไก่

๕) งานจัดบันทึกการประชุม

๖) การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี

๗) งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๘) งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหนองตาไก่

๙) งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลหนองตาไก่

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 เทศบาลตำบลหนองตาไก่ โดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก

๒. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร

๓. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ

๔. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๕. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้เห็น

๖. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ

๗. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม

๘. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ

๙. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๑๐. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตาม

ปีปฏิทิน

๑๑. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

**๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในเทศบาล**

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

การเก็บหนังสือ

- เก็บระหว่างปฏิบัติ
- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อ

กำกับตรา

หนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา ห้ามทำลาย ด้วย หมึกสีแดง

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ. ๒๕๗๘ ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ยกเว้น

๑. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
๒. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
๓. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ต้อง

ใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า

๔. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า

๕ ปี

๕. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า

๑ ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง ๑๐ ปี ให้ทำความเข้าใจตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน ๓๑ มกราคม ของปีถัดไปเว้นแต่

๑. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
๒. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
๓. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือ ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย 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 หนังสือที่ติดต่อกับราชการที่เป็นพิธีนัยน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยใช้กระดาดำบันทึกข้อความ ลดรูปแบบลงมา เช่น ไม่ต้องลงที่ตั้งและคำลงท้าย ขอบเขตการใช้หนังสือแคบลงมา (ติดต่อกับเฉพาะภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน) ไม่สามารถใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ รายละเอียดรูปแบบ มีหัวข้อกำหนดให้ลงคล้ายกับหนังสือภายนอก แต่มีหัวข้อน้อยกว่า

ใช้กระดาดำบันทึกข้อความเท่านั้น

กรณีที่ตามระเบียบ ฯ วรรคท้าย ข้อ ๑๒ กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้ นั้น อาจแยกประเด็นการเขียน เป็นหัวข้อ เช่น แยกเป็น

- เรื่องเดิม
- ข้อเท็จจริง
- ข้อกฎหมาย
- ความเห็นเจ้าหน้าที่
- ข้อพิจารณา

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบการเขียนหนังสือดังกล่าว เป็นลักษณะการเขียนในข้อความของหนังสือเท่านั้น ไม่ทำเป็นรูปแบบและลักษณะการใช้หนังสือภายในเปลี่ยนแปลงไป

๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลหนองตาไก้ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลหนองตาไก้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. 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/หน่วยงาน ทต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : ของเทศบาลตำบลหนองตาไก้

#### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

#### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ ทต.หนองตาไก้ หมู่ที่ ๖ ต.หนองตาไก้

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ ทต.หนองตาไก้ หมู่ที่ ๖ ต.หนองตาไก้ อ.โพธิ์ชัย

จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๒๓๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

นายก : ๐๘๐-๖๒๕-๔๔๓๔

ปลัด : ๐๘๘-๑๓๑-๓๕๑๑

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web site : .... ของเทศบาลตำบลหนองตาไก้

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : ๖๔๕๐๘๐๘@dla.go.th

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ ๐๔๓๐๓๐๑๗๐

#### การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

##### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์

จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

### ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม
๒. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.๐๘๑๖.๒/ว ๓๖๘ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา
๔. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๕. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗
๖. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๑
๗. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยรายได้และการจ่ายเงินของสถานศึกษา อบท พ.ศ. ๒๕๖๒

ระยะเวลาการปฏิบัติงานและขั้นตอน  
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)  
ขั้นตอนการรับหนังสือ

| ที่ | แผนภูมิสายงาน(Work Flow)                                                        | ระยะเวลาดำเนินการ | วิธีดำเนินการ                                                                                                                                       | ผู้รับผิดชอบ                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ๑   | รับหนังสือจากหน่วยงานธุรการ<br>ส่วนกลาง(ภายนอก)/ภายใน เอกสาร<br>ทั่วไป และอื่นๆ | ๑ นาที            | -รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก/<br>ภายใน เอกสารทั่วไปและอื่นๆ                                                                                         | งานธุรการ                                 |
| ๒   | จัดลำดับ ตรวจสอบและแยก ประเภท<br>หนังสือ เร่งด่วน                               | ๕ นาที/ต่อ ๑ ฉบับ | - ตรวจสอบเอกสาร เมื่อหนังสือ<br>ส่งมาไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าของ<br>ดำเนินการ<br>-จัดลำดับความสำคัญ ความ<br>เร่งด่วนของ หนังสือ จำแนก<br>ประเภทหนังสือ | งานธุรการ                                 |
| ๓   | ลงทะเบียนหนังสือรับ                                                             | ๓ นาที/ต่อ ๑ ฉบับ | -ลงทะเบียนออกเลขรับหนังสือ<br>ภายนอก ภายใน                                                                                                          | งานธุรการ                                 |
| ๔   | ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน ต่างๆ<br>เพื่อนำเสนอตามสายงาน                      | ๒ นาที            | -ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน<br>แต่ละงาน ดำเนินการเพื่อ<br>นำเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่<br>การต่อไป                                                  | หัวหน้ากลุ่ม<br>งาน/<br>เจ้าของ<br>เรื่อง |
| รวม |                                                                                 | ๑๒ นาที           |                                                                                                                                                     |                                           |