

# คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ



สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

## คำนำ

งานธุรการ สำนักปลัดได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคคลกรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน งานธุรการเป็นงานหลักของสำนักงาน เปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอก และภายในของบุคลากรในสำนักงาน เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการและจะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลัก ที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยงานธุรการ ขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางอภิมย์ จันทรมิตร  
เจ้าพนักงานธุรการ

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ	๒
กระบวนการรับหนังสือ	๓
กระบวนการของหนังสือออก	๕
งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๑๐

ถ้าเจ้าหน้าที่หรือของขึ้นในระบุถึงตำแหน่งก็ให้ผู้ครองตำแหน่งหรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้ครองตำแหน่งนั้น หรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับที่มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารลับที่สุดและลับมาก เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และให้ผู้ดำเนินการลงทะเบียนเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่ผู้ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับเป็นผู้ลงชื่อในใบรับเอกสารลับ และลงทะเบียนแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

### **กระบวนการของหนังสือออก**

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องรับเรื่องไว้ปฏิบัติแล้ว บันทึกเสนอผ่านหัวหน้าฝ่าย/งานถ้าสมควรทำหนังสือโต้ตอบเสนอด้วยก็ได้
๒. ข้าพเจ้าดำเนินการโต้ตอบหนังสือ รับเรื่องเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๓. ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ตรวจร่าง และหรือลงนาม
๔. เจ้าหน้าที่รับ - ส่ง นำเรื่องคืนฝ่าย/งาน หรือเจ้าของเรื่องดำเนินการ ถ้าเป็นเรื่องที่ลงนามแล้ว ให้ลงทะเบียนหนังสือส่งและลงวันที่ เลขที่หนังสือส่งออกเพื่อจัดส่งไป ส่วนสำเนาฉบับและต้นเรื่องส่งคืนเจ้าของเรื่องผู้ปฏิบัติ

### **การลงทะเบียนหนังสือส่งของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่**

๑. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องได้จัดทำและตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือที่จะนำส่งและสิ่งที่ส่งมาด้วยให้เรียบร้อย
๒. นำหนังสือมาลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งที่งานสารบรรณกลาง และกรอกรายละเอียดดังนี้

**เลขทะเบียนส่ง** คือการให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปโดยจะเริ่มนับ ๑ ใหม่ตามปีปฏิทินและสิ้นสุดปีปฏิทิน

**ที่** คือการให้ลงรหัสพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการ เจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่ง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ได้กำหนดรหัสพยัญชนะและเลขประจำส่วนราชการ ดังนี้

- |                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| (๑) สำนักงานปลัด                  | เลขรหัส สข ๗๗๑๐๑ |
| (๒) กองคลัง                       | เลขรหัส สข ๗๗๑๐๒ |
| (๓) กองช่าง                       | เลขรหัส สข ๗๗๑๐๓ |
| (๔) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | เลขรหัส สข ๗๗๑๐๔ |
| (๕) กองสวัสดิการสังคม             | เลขรหัส สข ๗๗๑๐๕ |

**วันที่** ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือออก

**จาก** คือการให้ลงตำแหน่งของผู้ลงนาม เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

**ถึง** คือการให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือถ้าไม่มี หรือไม่ทราบ ให้ใช้ชื่อบุคคล

หรือส่วนราชการ

**เรื่อง** คือการให้ลงชื่อเรียนของหนังสือฉบับนั้น

**การปฏิบัติ** คือการให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

**หมายเหตุ** คือการให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

๓. การลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับจะต้องให้ตรงกับ เลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

๔. การนำหนังสือบรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซองจะต้องให้ชัดเจน หรือกรณีหนังสือที่ไม่มี ความสำคัญมาก อาจจะส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบขาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

๕. การจัดส่งหนังสือ โดยจะมีการแยกประเภทของการนำส่ง เช่น การนำส่งหน่วยงาน หรือ บุคคลโดยตรง การส่งที่ผู้รับหนังสือ และการส่งทางไปรษณีย์

๖. การนำสำเนาฉบับส่งคืนให้เจ้าของเรื่องเพื่อเก็บเข้าแฟ้มเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลและ หลักฐานต่อไป

### **งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

วัตถุประสงค์ การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้ บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไข ปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

#### **หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

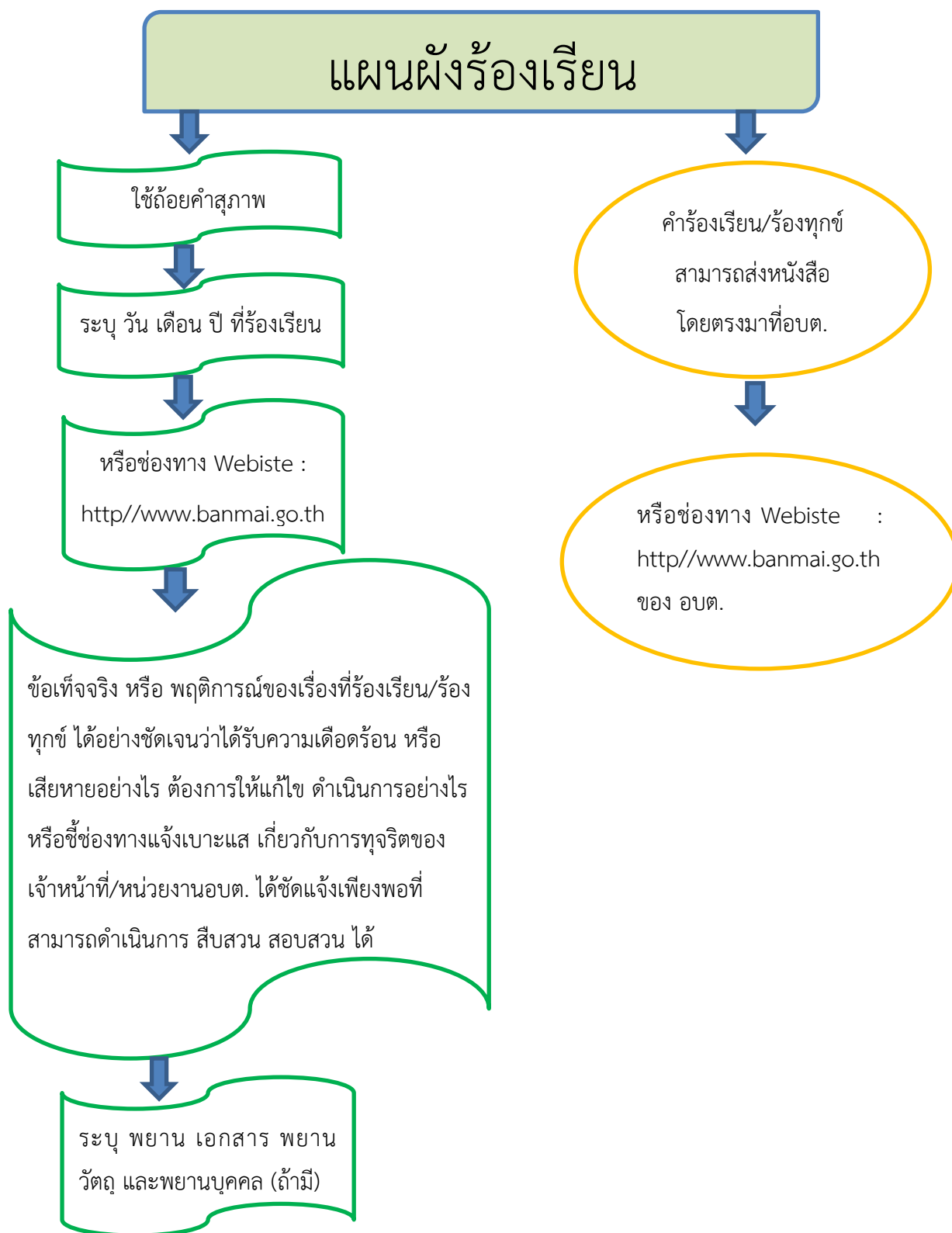
(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถส่งหนังสือโดยตรงมาที่อบต.หรือช่องทาง Webiste : <http://www.banmai.go.th> ของ อบต.



## ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง  
ที่ทำการ อบต.บ้านใหม่



ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชนใน  
เบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์  
\*ปลัด อบต. 081-9632432  
\*โทรศัพท์ อบต. 074-260550  
\*ผ่าน Webside : <http://www.banmai.go.th>



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

