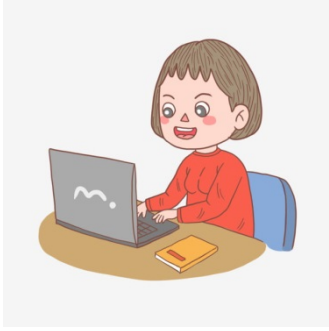


# คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ



## สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ  
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการหมายถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ แบ่งออกเป็น ๑๓ งานดังต่อไปนี้

- ๑) งานสารบรรณการรับ-ส่งหนังสือร่างโต้ตอบบันทึกคัดสำเนาพิมพ์ตรวจทานหนังสือและนำเรื่องเสนอผู้บริหาร
- ๒) งานเก็บหนังสือให้สามารถค้นหาได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- ๔) งานรวบรวมข้อมูลเอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ
- ๕) งานจัดบันทึกการประชุม
- ๖) การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี
- ๗) งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ๘) งานจัดทำฎีกาและเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ
- ๙) งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อ
- ๑๐) งานควบคุมดูแลบำรุงรักษาอาคารการอนุญาตให้ใช้อาคารสถานที่ห้องประชุม
- ๑๑) งานควบคุมดูแลการฝึกอบรมการประชุมสัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม
- ๑๒) งานรัฐพิธี
- ๑๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### ๑) งานสารบรรณการรับ-ส่งหนังสือร่างโต้ตอบบันทึกคัดสำเนาพิมพ์ตรวจทานหนังสือและนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

การลงรับหนังสือราชการเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้าเพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหายเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ การรับหนังสือได้แก่การรับและเปิดซองหนังสือลงเวลาลงทะเบียนและส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

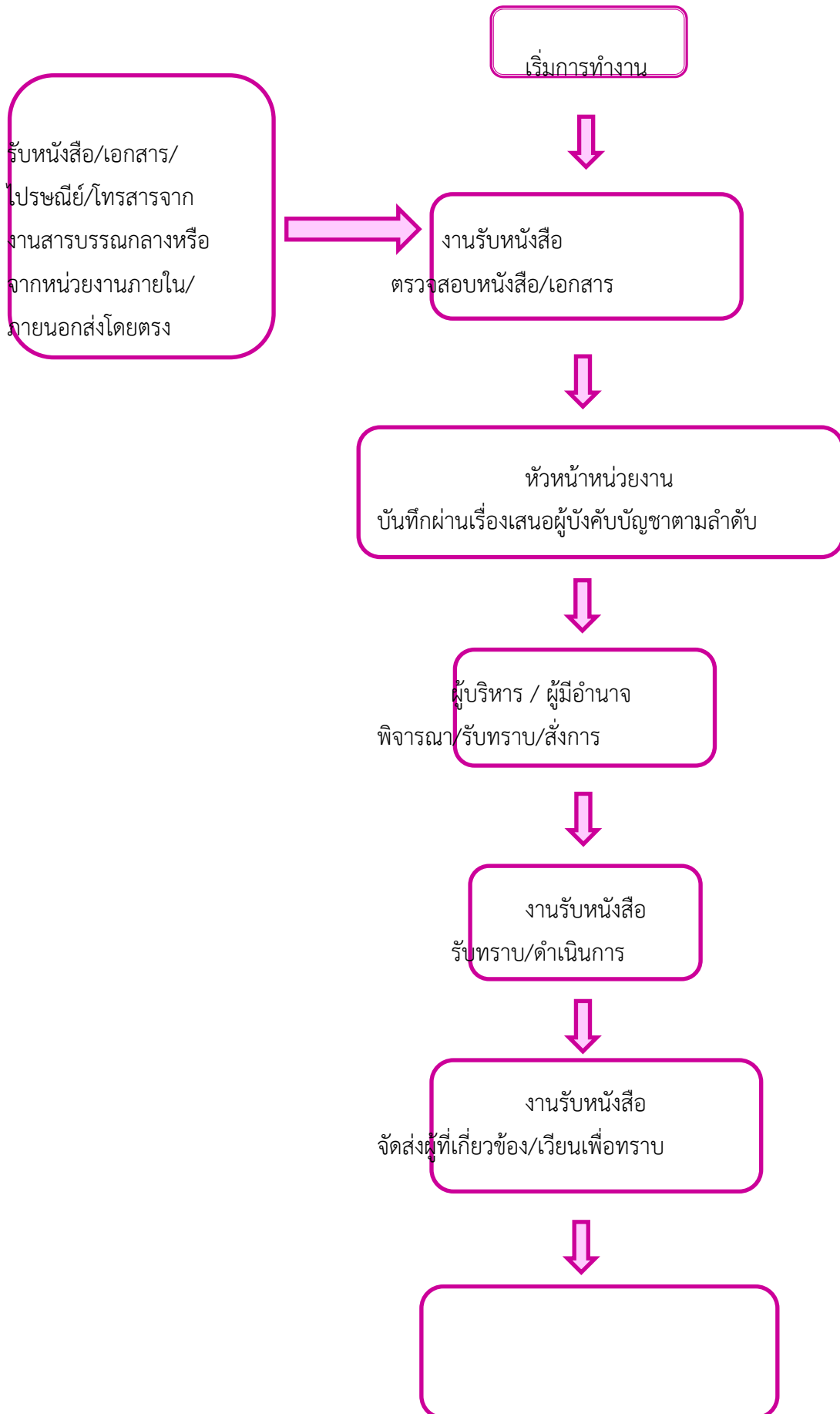
เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอกส่งเรื่องมายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋อโดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
๒. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
๓. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
๔. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๕. เสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อบันทึกให้ความเห็น
๖. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามลำดับ
๗. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม

๘. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ
๙. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการโดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๑๐. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภทหัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
๑๑. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”



# งานรับหนังสือ



หัวหน้าหน่วยงาน  
รับทราบ/แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ



๒) งานเก็บหนังสือให้สามารถค้นหาได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการ  
ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล

**การเก็บรักษายืมและทำลายหนังสือ**

**การเก็บหนังสือ**

- เก็บระหว่างปฏิบัติ
- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือมุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกและลงลายมือชื่อย่อกำกับตราหนังสือที่เก็บไว้ตลอดไปประทับตราห้ามทำลายด้วย**หมึกสีแดง**

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลาประทับตราเก็บถึงพ.ศ..... ด้วย**หมึกสีน้ำเงิน**

อายุการเก็บหนังสือปกติไม่น้อยกว่า ๑๐ ปียกเว้น

๑. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
๒. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดีสำนวนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
๓. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีสถิติหลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
๔. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วและเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่นเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี
๕. หนังสือที่เป็นธรรมดาซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิหากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง ๑๐ ปีให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๕ ปีพร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติภายใน ๓๑ มกราคมของปีถัดไปเว้นแต่

๑. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
๒. หนังสือที่มีกฎหมายข้อบังคับหรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
๓. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือภายใน ๖๐ วันหลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอ  
หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือคณะกรรมการทำลายหนังสือ  
ประกอบด้วยประธานและกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน (ระดับ ๓ ขึ้นไป)

**ตราครุฑมี ๒ ขนาด**

- ตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร
- ตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรามีรูปวงกลมซ้อนกันเส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตรวงใน  
๓.๕ เซนติเมตรล้อมครุฑ

## ข้อแตกต่างหนังสือภายในกับหนังสือภายนอก

หนังสือภายในคือหนังสือที่ติดต่อราชการที่เป็นพินัยน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายใน กระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกันโดยใช้กระดาษบันทึกข้อความลดรูปแบบลงมาเช่นไม่ต้องลงที่ตั้งและคาลงท้ายขอบเขตการใช้หนังสือแคบลงมา (ติดต่อเฉพาะภายในกระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกัน) ไม่สามารถใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้รายละเอียดรูปแบบมีหัวข้อกำหนดให้ลงคล้ายกับหนังสือภายนอกแต่มีหัวข้อย่อยกว่าใช้กระดาษบันทึกข้อความเท่านั้น

กรณีก็ตามระเบียบข้าราชการฝ่ายข้อ ๑๒ กำหนดไว้ว่าในกรณีที่กระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะเพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้นั้นอาจแยกประเด็นการเขียนเป็นหัวข้อเช่น แยกเป็น

- เรื่องเดิม
- ข้อเท็จจริง
- ข้อกฎหมาย
- ความเห็นเจ้าหน้าที่
- ข้อพิจารณา

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบการเขียนหนังสือดังกล่าวเป็นลักษณะการเขียนในข้อความของหนังสือเท่านั้นไม่ทำเป็นรูปแบบและลักษณะการใช้หนังสือภายในเปลี่ยนแปลงไป

### ๓) งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

#### วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วโดยทุกเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวาระบบงานและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋องจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

#### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนามาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋องในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนอบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วันเดือนปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนอาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

Website : [WWW.NONGKAPU.GO.TH](http://WWW.NONGKAPU.GO.TH)

## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการอบต.หนองกะปูลู

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมายที่อบต.หนองกะปูลูหมู่ที่ ๑ ต.ห้วยซ้อง อ.บ้านลาด

จ.เพชรบุรี ๗๖๑๕๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* เบอร์สำนักงาน ๐๓๒-๗๘๙๔๗๐

\* นายกอบต.๐๘๖-๗๙๐๔๘๒๘

\* ปลัดอบต. ๐๙๓-๓๕๗๓๗๗๙

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน[WWW.NONGKAPU.GO.TH](http://WWW.NONGKAPU.GO.TH)



## การร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนแต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียนข้างล่างนี้แจ้งมายังผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งไปยังช่องทางร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไมร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้นผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่าท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียนและปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยังเช่นเบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนและเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้วผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้ ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

#

เจ้าหน้าที่ อบต.หนองกะปุ

เขียนคำร้อง/แจ้ง ๑ รับเรื่อง/ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เสนอตามลำดับชั้น นายก อบต. สั่งการ  
ระยะเวลา ๒ วัน

หมายเหตุ  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กรุณาแจ้งชื่อ-ที่อยู่และ  
เบอร์โทรศัพท์ที่ชัดเจน  
เพื่อความสะดวกในการ  
ประสานงานและแก้ไขปัญหา  
ศูนย์ฯ ขอรับรองว่า  
ข้อมูลของท่าน  
จะไม่มีมีการนำไปเปิดเผย

๒.สำนัก/กอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ตรวจสอบ/พิจารณา/ดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ระยะเวลา ๗ วัน

๓.รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร  
ระยะเวลา ๒ วัน

๔.รายงานแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ระยะเวลา ๒ วัน



๕.แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ระยะเวลา ๒ วัน

สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

-ตัวอย่าง-  
คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทร.....

มีความประสงค์

.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

...../...../.....

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ.....

.....

(ลงชื่อ).....

()

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

...../...../.....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ.....

.....

(ลงชื่อ).....

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

...../...../.....

### **การเขียนรายงานการประชุม**

๑. ควรจดยางานการประชุมควรจดเฉพาะใจความสำคัญ ไม่จำเป็นต้องจดทุกคำพูดหากเป็นการประชุมสำคัญๆ อาจต้องจดอย่างละเอียด จดทุกญัตติที่ผู้ประชุมเสนอให้พิจารณาแต่ไม่ต้องจดคำพูดที่อภิปรายกัน หรือความเห็นที่ผู้ประชุมเสนอทั้งหมด

๒. ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน ที่สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับสารหรือข้อตกลงของที่ประชุมเพื่อนำไปปฏิบัติ ตามมติของที่ประชุม โดยบันทึกอย่างกะทัดรัดเฉพาะใจความสำคัญของเหตุผลและมติของที่ประชุม

๓. การเขียนรายงานการประชุมควรเขียนเรียงตามลำดับวาระการประชุมครั้งนั้น ๆ โดยเขียนหัวเรื่องหรือปัญหาในแต่ละวาระพร้อมทั้งมติของที่ประชุมในญัตตินั้น ๆ ด้วย

๔. ไม่ต้องจดคำพูดโต้แย้งของแต่ละคน หรือคำพูดที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไป ยกเว้นเป็นการบันทึกอย่างละเอียดที่ต้องการข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก

๕. ผู้เขียนรายงานการประชุมต้องตั้งใจฟังการประชุมอย่างมีสมาธิเพื่อเขียนรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามมติและตามความเป็นจริง

๖. ควรแยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ประชุมเสนอมาให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสน

๗. ถ้าข้อมูลเป็นตัวเลข จำนวนเงิน สถิติควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจน เรียงเป็นลำดับชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายได้ง่าย

๘. ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบย่อความให้ได้ใจความสมบูรณ์ ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย หรือสำนวนโวหารที่เร้าอารมณ์ที่อาจสื่อความหมายไปในทางใดทางหนึ่ง ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ประชุม



-แบบรายงานการประชุม-

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่.....

เมื่อวันที่.....

ณ .....

.....

ผู้มาประชุม

๑. ....

๒. ....

๓. ....

ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี)

๑. ....

๒. ....

๓. ....

ผู้มาร่วมประชุม (ถ้ามี)

๑. ....

๒. ....

๓. ....

เริ่มประชุมเวลา

.....  
ข้อความ

.....  
.....  
.....  
.....

เลิกประชุมเวลา

.....

ผู้จัดรายงานประชุม

.....