ร้อ 013

คู่มือ

ปฏิบัติงานธุรการ

ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

กองการศึกษา

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

จัดทำโดย

นางสาววิภาดา สิทธิธราดล

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

คู่มือ

ปฏิบัติงานธุรการ

ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

กองการศึกษา

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

จัดทำโดย

นางสาววิภาดา สิทธิธราดล

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

คำนำ

งานธุรการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการศึกษา สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป็ด ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือฉบับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน การรับ – ส่งหนังสือราชการ ตั้งแต่การดำเนินการจัดพิมพ์เอกสาร หนังสือราชการไปจนถึงการส่งเอกสาร หนังสือราชการออกสู่ภายนอกหน่วยงาน และขั้นตอนการรับเอกสาร หนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก และเป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ ถ้าศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้ว จะเห็นว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติแทนกันได้ และคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

หากข้อความของคู่มือมีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของงานธุรการ ขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นางสาววิภาดา สิทธิธราดล
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

สารบัญ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	หน้า ๑
งานสารบรรณ	หน้า ๒
ขั้นตอนการลงรับหนังสือ	หน้า ๓
งานธุรการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	หน้า ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	หน้า ๕ – ๗
ตัวอย่างหนังสือภายนอก	หน้า ๘
ตัวอย่างหนังสือภายใน	หน้า ๙ – ๑๐
ตัวอย่างแบบคำสั่ง	หน้า ๑๑
ตัวอย่างแบบประกาศ	หน้า ๑๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานธุรการ

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการ ไว้ดังนี้ ธุรการการจัดกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมิใช่งานวิชาการ ดังนั้น งานธุรการ จึงหมายถึง “งานร่าง พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมิใช่งานวิชาการ”

ความสำคัญของงานธุรการ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้น งานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
๒. มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
๓. รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน
๔. มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)
๕. มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงระยะเวลาต่างๆ ได้
๖. มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
๗. ทำงานอย่างเต็มใจ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
๘. เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
๙. มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานธุรการเกี่ยวกับงานเอกสารของกองการศึกษา แบ่งออกเป็น ดังนี้

๑) งานสารบรรณ การรับ – ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

๒) งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของกองการศึกษา

งานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือ นับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึก ย่อเรื่อง โต้ตอบ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย

ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานทั้งปวง ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายจากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

๑. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา – คิด – ร่าง เขียน ตรวจร่าง – พิมพ์ ทาน สำเนา – เสนอ – ลงนาม)

๒. การส่ง (ตรวจสอบ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)

๓. การรับ (ตรวจ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)

๔. การเก็บ รักษา

การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับมาจากภายนอกของหน่วยงานอื่น และหนังสือรับจากภายในหน่วยงานเดียวกัน มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง

๒. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้น ๆ

๓. ลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ โยแยกเป็นทะเบียนรับภายใน และทะเบียนรับภายนอก

๔. การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ

หนังสือส่ง คือเอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี ๒ ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑. หนังสือส่งภายนอก

๑.๑ ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ

๑.๒ บรรจุซองแล้วปิดผนึก จ่าหน้าซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน

๒. หนังสือส่งภายใน

๒.๑ ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ

๒.๒ ลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยกรอกเลขทะเบียนส่ง จากหน่วยงานผู้ส่ง ถึงหน่วยงานผู้รับ ลายมือชื่อผู้รับ และวันที่รับหนังสือนั้น

ขั้นตอนการลงรับหนังสือ

เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนรับของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในการรับหนังสือ

ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา
จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคลากรในกรณีที่ไม่มีตำแหน่งระบุ
ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้น มีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีไม่มีตำแหน่งระบุ
เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

๑. การลงทะเบียนรับเอกสาร

การคัดแยกเอกสารให้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๒. สำหรับหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ

หากเป็นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการนั้น ต้องนำมาเกษียนแล้วผ่านหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย / ผู้อำนวยการกอง เพื่อพิจารณาสั่งการ ทราบ หรือ ลงชื่อ

๓. การพิจารณาจากผู้บริหาร

เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้บริหาร นำมาคัดกรองและดำเนินการตามสั่งการ

งานสารบรรณ การรับ – ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้น เมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการนั้นๆ

เมื่อรับหนังสือเอกสารราชการมาจากหน่วยงานภายในและภายนอก จัดเสนอตามขั้นตอนดังนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
๒. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้ความเห็น
๓. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
๔. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม
๕. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ
๖. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสาร
๗. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ

งานธุรการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑. รับหนังสือ
๒. อ่าน ตีความและสรุปสาระสำคัญ
๓. เสนอหัวหน้างานเพื่อบันทึกความคิดเห็น
๔. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
๕. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้มพิจารณาคำสั่งการผู้บริหาร เพื่อปฏิบัติ
๖. จัดพิมพ์หนังสือราชการ / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆ
๗. ตรวจสอบความถูกต้อง และจัดลำดับความสำคัญ ของหนังสือราชการเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น
๘. จัดเรื่องเข้าแฟ้มและเสนอตามสายการบังคับบัญชา
๙. เสนอแฟ้มและติดตามแฟ้ม
๑๐. แจ้งเวียนเอกสารภายในหน่วยงาน
๑๑. ติดตามเรื่องทุกเรื่องที่ได้จัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา
๑๒. เก็บรวมรวมหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการใช้งาน
๑๓. ดำเนินการถ่ายเอกสารที่รับมาและเรื่องที่ส่งออกภายนอก

งานสารบรรณ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑. ลงรับ – ลงส่งหนังสือภายนอกและภายใน
๒. ส่งหนังสือให้กับกองต่างๆ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑. หนังสือเพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์ / แจ้งเพื่อทราบ / และถือปฏิบัติ

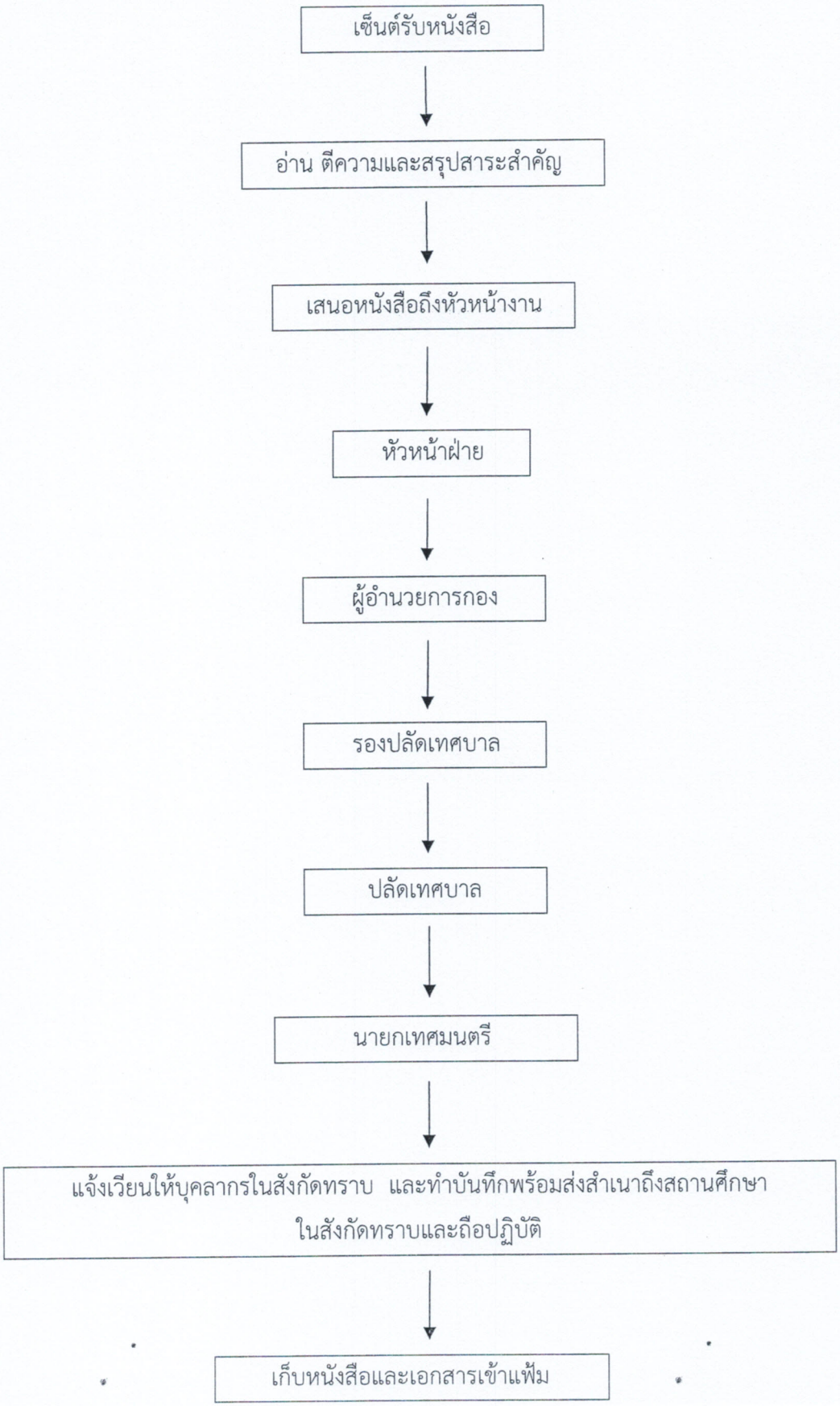
- เซ็นต์รับหนังสือ
- อ่าน ตีความและสรุปสาระสำคัญ
- เสนอหนังสือถึงหัวหน้างาน → หัวหน้าฝ่าย → ผู้อำนวยการ →รองปลัดฯ → ปลัดเทศบาล → นายกเทศมนตรีฯ
- แจ้งเวียนให้บุคลากรในสังกัดทราบและถ่ายเอกสารทำบันทึกส่งถึงสถานศึกษาในสังกัดทราบและถือปฏิบัติ
- เก็บหนังสือ เอกสารเข้าแฟ้ม

๒. หนังสือขอความอนุเคราะห์ / หนังสือแจ้งเพื่อดำเนินการและรายงานผล

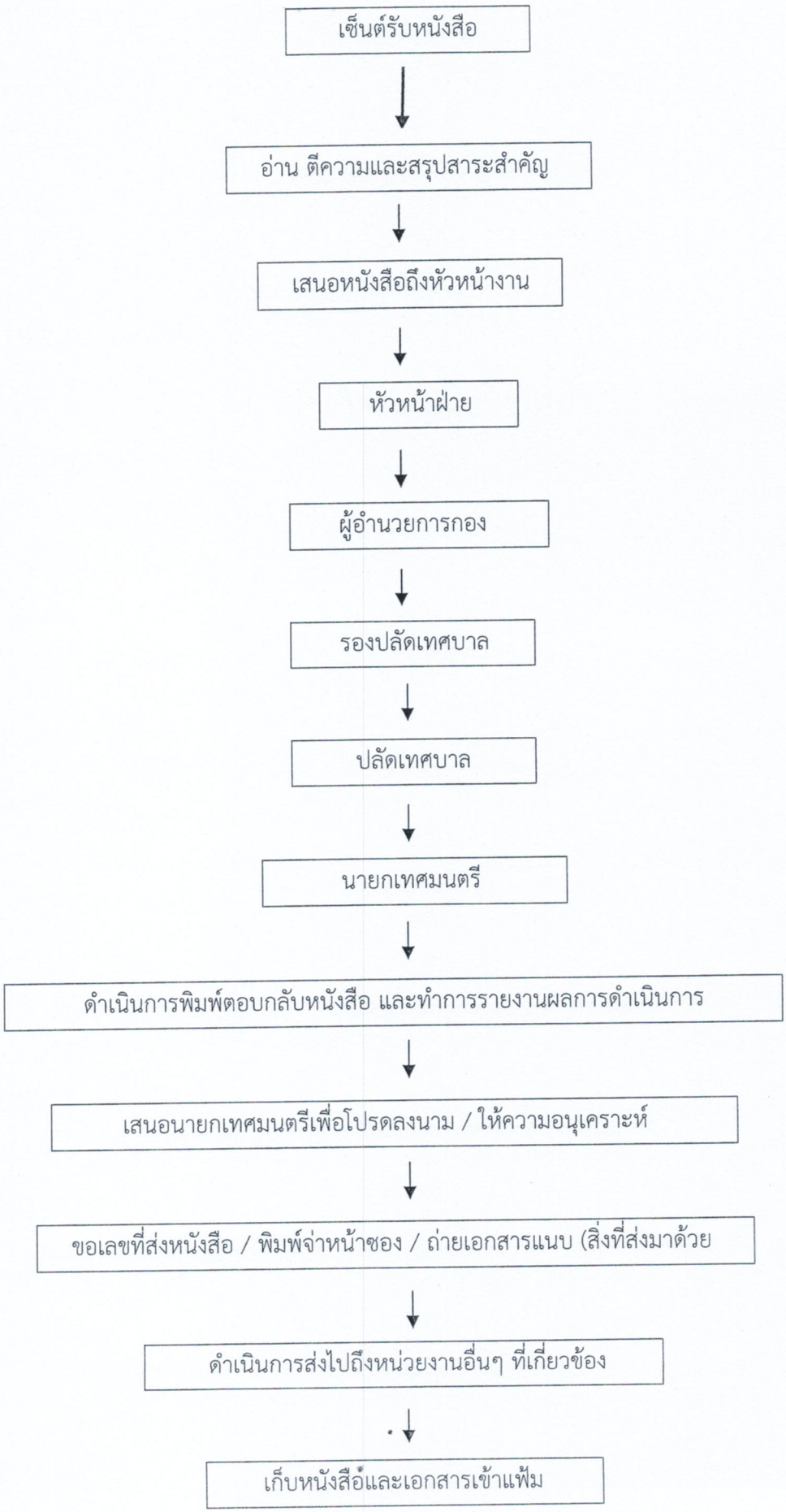
- เซ็นต์รับหนังสือ
- อ่าน ตีความและสรุปสาระสำคัญ
- เสนอหนังสือถึงหัวหน้างาน → หัวหน้าฝ่าย → ผู้อำนวยการ → รองปลัดฯ → ปลัดเทศบาล → นายกเทศมนตรีฯ
- ดำเนินการพิมพ์ตอบกลับหนังสือ และทำการรายงานผลการดำเนินการ
- เสนอนายกเพื่อโปรดลงนาม / ให้ความอนุเคราะห์
- ขอเลขที่ส่งหนังสือ / พิมพ์จ่าหน้าซอง / ถ่ายเอกสารแนบ (สิ่งที่ส่งมาด้วย)
- ดำเนินการส่งไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เก็บหนังสือ เอกสารเข้าแฟ้ม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑. หนังสือเพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์ / แจ้งเพื่อทราบ / และถือปฏิบัติ



๒. หนังสือขอความอนุเคราะห์ / หนังสือแจ้งเพื่อดำเนินการและรายงานผล



ตัวอย่างหนังสือภายนอก

ที่ ขก ๗๓๙๐๕/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ขก ๔๐๐๐๐

วัน เดือน ปี

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง (ถ้ามี) .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) .....

เทคนิคการพิมพ์ระหว่างบรรทัดคือ
ให้เอา curser ไปวางไว้ตรงตัวสุดท้ายของบรรทัด
แล้วกด Ctrl + จ ก็จะได้ระยะบรรทัดเท่ากับ 1½ บรรทัด

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

กองการศึกษา
งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
โทร ๐๔๓ – ๔๒๓๘๖๙ ต่อ ๔๗๑
โทรสาร ๐๔๓ – ๔๒๓๐๓๒

ตัวอย่างหนังสือภายใน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่...../..... วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน.....

(ข้อความ).....
.....
.....
.....

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

.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ตัวอย่างหนังสือภายใน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่...../..... วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน.....

๑. เรื่องเดิม

.....

.....

.....

๒. ข้อเท็จจริง

.....

.....

.....

๓. ข้อพิจารณา

.....

.....

.....

ตัวอย่างแบบคำสั่ง

คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเป็ด

ที่...../.....

เรื่อง.....

****

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

(๒ แท็ปคอมพิวเตอร์)

.....

.....

.....

ทั้งนี้ตั้งแต่.....

สั่ง ณ วันที่.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ตัวอย่างแบบประกาศ

ประกาศเทศบาลตำบลบ้านเป็ด

เรื่อง.....

****

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประกาศ ณ วันที่.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)