



# คู่มือการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่  
อำเภอเขื่องใน จ.อุบลราชธานี

## คำนำ

การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานธุรการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานธุรการ และการจัดระบบเอกสาร การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ให้เป็นระบบเดียวกัน และอ้างอิงได้ เพื่อเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และงบประมาณ ทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดการภาระงาน และงานบริหารสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ งานธุรการ ได้รวบรวมข้อมูลระเบียบงานสารบรรณ และการจัดระบบเอกสารขึ้น จากคู่มือและเอกสารการให้ความรู้ต่างๆ เพื่อให้คู่มือเล่มนี้มีประโยชน์และบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และการจัดเก็บเอกสาร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติอย่างเดียวกันและพร้อมรับฟังความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงคู่มือนี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

งานธุรการ หวังว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ในการดำเนินภารกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

## บทนำ

งานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานในทุกระดับที่ต้องใช้เครื่องมือในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยัง ผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการทำงานตามภารกิจต่อไป งานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไป หรือไม่มีไม่ได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ธุรการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมี คุณภาพ ต้องมีความรู้พื้นฐานในงานธุรการและงานสารบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ประสบการณ์และความชำนาญงานในงานธุรการและงานสารบรรณได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และมีประโยชน์ใช้สอยตรงตามวัตถุประสงค์ ข้าพเจ้าจึงมีแนวคิดในการทำงานคือจะต้องปรับหรือเพิ่มพูนความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้การทำงานธุรการซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน และจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างละเอียดรอบคอบและรวดเร็วเพื่อให้การทำงานของส่วนราชการภายในหน่วยงานนั้นสามารถดำเนินการต่อไปด้วยเรียบร้อยและทันต่อเวลาเกิดประโยชน์สูงสุดกับทางราชการ

งานธุรการ คือ เป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กรอย่างมากเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในราชการ รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานธุรการเพราะงานธุรการเป็นหัวใจหลักของการประสานงานต่างๆ การเก็บข้อมูลเอกสารที่สำคัญๆ ของส่วนงานภายในองค์กรนั่นเอง และในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในระบบงานต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและการให้บริหารแก่ประชาชน เป็นรูปแบบการทำงานของ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

### ความสำคัญและขอบข่ายของงานธุรการ

#### ๑. ขอบข่ายของงานธุรการ

- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| ๑.๑ รับ-ส่งหนังสือ         | ๑.๒ ร่างหนังสือ       |
| ๑.๓ พิมพ์หนังสือ           | ๑.๔ ผลิตสำเนาเอกสาร   |
| ๑.๕ จัดเก็บเอกสาร/แฟ้มเสนอ | ๑.๖ บันทึกเสนอหนังสือ |
| ๑.๗ ตรวจสอบหนังสือ         | ๑.๘ การทำลายหนังสือ   |

#### ๒. ความสำคัญของงานธุรการ

- ๒.๑ เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน
- ๒.๒ เป็นหน่วยสนับสนุน
- ๒.๓ เป็นหน่วยบริการ

#### ๓. บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการ

- |                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| ๓.๑ ต้องรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง  | ๓.๒ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ |
| ๓.๓ ต้องมีน้ำใจ เกื้อกูล         | ๓.๔ ต้องมีความรอบคอบ    |
| ๓.๕ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง |                         |

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- ๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- ๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- ๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- ๔) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- ๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับชนิดของหนังสือมี ๖ ชนิดคือ
  - ๕.๑ หนังสือภายนอก
  - ๕.๒ หนังสือภายใน
  - ๕.๓ หนังสือประทับตรา
  - ๕.๔ หนังสือสั่งการ
  - ๕.๕ หนังสือประชาสัมพันธ์
  - ๕.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

การรับและส่งหนังสือหน่วยสารบรรณได้จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังตามชั้นความเร็วของหนังสือ โดยแบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
๓. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวอักษรพิมพ์โป่ง ๓๒ พอยท์ ให้เห็นชัดเจนบนหนังสือและบนซอง โดยให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือ ด่วน ตามชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

- การดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางด้านงานเอกสารของหน่วยงาน แบ่งออกได้ดังนี้
๑. การรับหนังสือ
  ๒. การส่งหนังสือ
  ๓. การจัดพิมพ์และร่างหนังสือราชการ

**๑. การรับหนังสือ** การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

วัตถุประสงค์ของการลงรับหนังสือราชการ

๑. เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการในการยืนยันการรับหนังสือเข้า
๒. เพื่อป้องกันหนังสือราชการสูญหาย
๓. เพื่อง่ายต่อการสืบค้น เมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ
๔. เพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดของหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอก เรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
๒. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
๓. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
๔. ประทับตรารับและลงทะเบียนรับบริเวณมุมบนด้านขวาของหนังสือ
๕. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาให้ความเห็น
๖. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการของหัวหน้าหน่วยงาน
๗. งานธุรการ คัดแยกและจัดส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมลงลายมือชื่อผู้รับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน
๘. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
๙. สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

๒. การส่งหนังสือ หนังสือส่งคือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ โดยให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออกการจัดทำหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ควรมีการจัดทำสำเนาฉบับเก็บไว้ที่หน่วยงาน ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

สำเนาแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. “สำเนาฉบับ” เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับ และเหมือนต้นฉบับผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อไว้ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

๒. “สำเนา” เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น สำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการถ่ายคัด อัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใด สำเนาชนิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรองความถูกต้องด้วย

ขั้นตอนการจัดส่งหนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้วให้ดำเนินการลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง

๓. ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

๔. ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึกหนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาวยาว เย็บด้วยลวดหรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

๕. ดำเนินการจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก โดยบันทึกลงสมุดส่งเอกสารและนำไปแจกจ่าย

๖. สิ้นสุดการดำเนินการ “ส่งหนังสือ”

๓. การจัดพิมพ์และร่าหนังสือราชการ การพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทย การจัดทำ กระจาดษตราครุฑ และกระจาดษบันทึกข้อความ โดยใช้โปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้จัดทำให้ ถูกต้องตามแบบของกระจาดษตราครุฑ และแบบของกระจาดษบันทึกข้อความ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเฉพาะส่วนหัวของแบบกระจาดษ บันทึกข้อความจะต้องใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำ ดังต่อไปนี้ ส่วนราชการ ที่ วันที่ เรื่อง และไม่ต้องมีเส้นขีดทับแบ่งส่วนระหว่างหัวกระจาดษบันทึกข้อความกับส่วนที่ใช้สำหรับการจัดทำข้อความ

#### การตั้งค่าในโปรแกรมการพิมพ์

๑. การตั้งระยะขอบหน้ากระจาดษ ขอบซ้าย ๓ เซนติเมตร ขอบขวา ๒ เซนติเมตร

๒. การตั้งระยะบรรทัด ให้ใช้ค่าระยะบรรทัดปกติ คือ ๑ เท่า หรือ Single

๓. การกั้นค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ อยู่ระหว่าง ๐-๑๖ เซนติเมตร

#### ขนาดตราครุฑ

๑. ตราครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ใช้สำหรับการจัดทำกระจาดษตราครุฑ และตราครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ใช้สำหรับการจัดทำกระจาดษบันทึกข้อความ

๒. การวางครุฑ ให้วางห่างจากขอบกระจาดษบนประมาณ ๑.๕ เซนติเมตร

#### การพิมพ์หนังสือภายนอก

๑. การพิมพ์เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย ให้มีระยะบรรทัดระหว่างกันเท่ากับระยะ บรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์

๒. การพิมพ์ข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะบรรทัดระหว่าง ข้อความแต่ละภาคห่างเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์

๓. การย่อหน้าข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้ บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร

๔. การพิมพ์คำลงท้าย ให้มีระยะบรรทัดห่างจากบรรทัดสุดท้ายภาคสรุปเท่ากับระยะบรรทัด ปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๑๒ พอยท์

๕. การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ ให้เว้นบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัด (๔ Enter) จากคำ ลงท้าย

๖. การพิมพ์ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้เว้นบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัด จากตำแหน่งของ เจ้าของหนังสือ (๔ Enter)

#### หนังสือภายใน

๑. ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความกำหนดขนาดตัวอักษร ดังนี้

๑.๑ คำว่า “บันทึกข้อความ” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนาขนาด ๒๙ พอยท์ และปรับค่าระยะ บรรทัดจาก ๑ เท่าเป็นค่าแน่นอน (Exactly) ๓๕ พอยท์

๑.๒ คำว่า “ส่วนราชการ วันที่ เรื่อง” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนาขนาด ๒๐ พอยท์

๒. การพิมพ์คำขึ้นต้น ให้มีระยะบรรทัดห่างจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่า ก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์

๓. การพิมพ์ข้อความภาคเหตุ ภาคประสงค์ ภาคสรุป และการย่อหน้า ให้ถือปฏิบัติ เช่นเดียวกับการพิมพ์หนังสือภายนอก

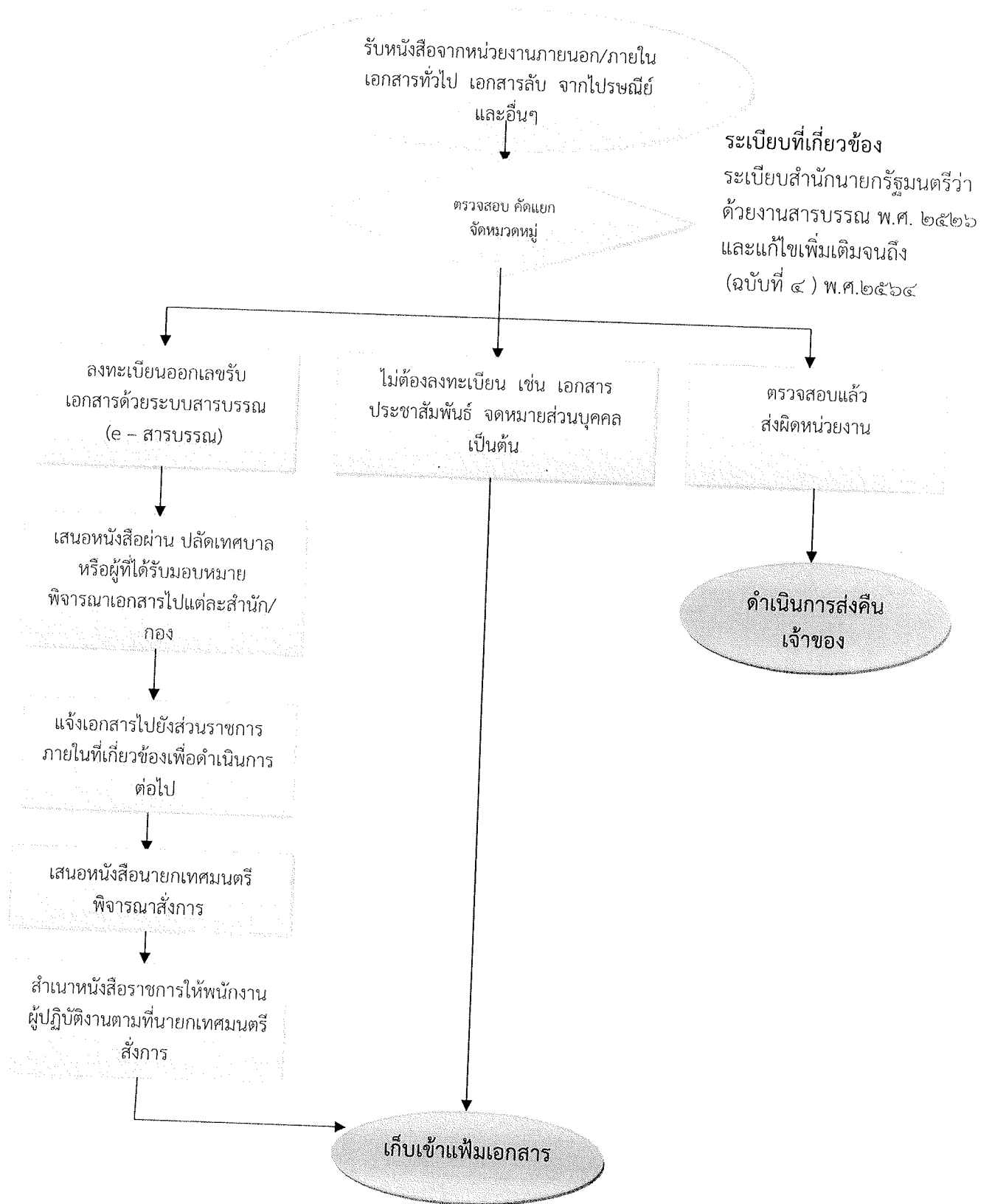
๔. การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ ให้เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัด จากภาค สรุป (๔ Enter)

การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับ หรือผู้ที่ต้องทราบหนังสือนั้นก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับหลักการร่างหนังสือผู้ร่างจะต้องรู้และเข้าใจ แยกประเด็นที่เป็นเหตุผลและความมุ่งหมายที่จะทำหนังสือนั้น โดยตั้งหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่จะร่างว่า อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม่ อย่างไร เป็นข้อ ๆ ไว้ การร่างให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อนต่อไปจึงเป็นข้อความ ที่เป็นความประสงค์และข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายควมใดอ้างถึงบท กฎหมายกฎข้อบังคับระเบียบ คำสั่งหรือเรื่องตัวอย่าง ต้องพยายามระบุให้ชัดเจนพอที่ฝ่ายผู้รับจะค้นหา มาตรวจสอบได้สะดวกการร่างควรใช้ถ้อยคำสั้นแต่เข้าใจง่ายพยายามใช้คำธรรมดาที่ไม่มีความหมายได้หลายทาง ซึ่งมีหลักการร่างหนังสือราชการดังนี้

หลักในการร่างหนังสือราชการ

๑. ศึกษาและจดจำรูปแบบของหนังสือราชการให้ถูกต้องและแม่นยำ
๒. เข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิดเช่นหนังสือภายนอกหนังสือภายใน เป็นต้น
๓. จับประเด็นเรื่องที่จะร่าง
๔. บอกความประสงค์ให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว

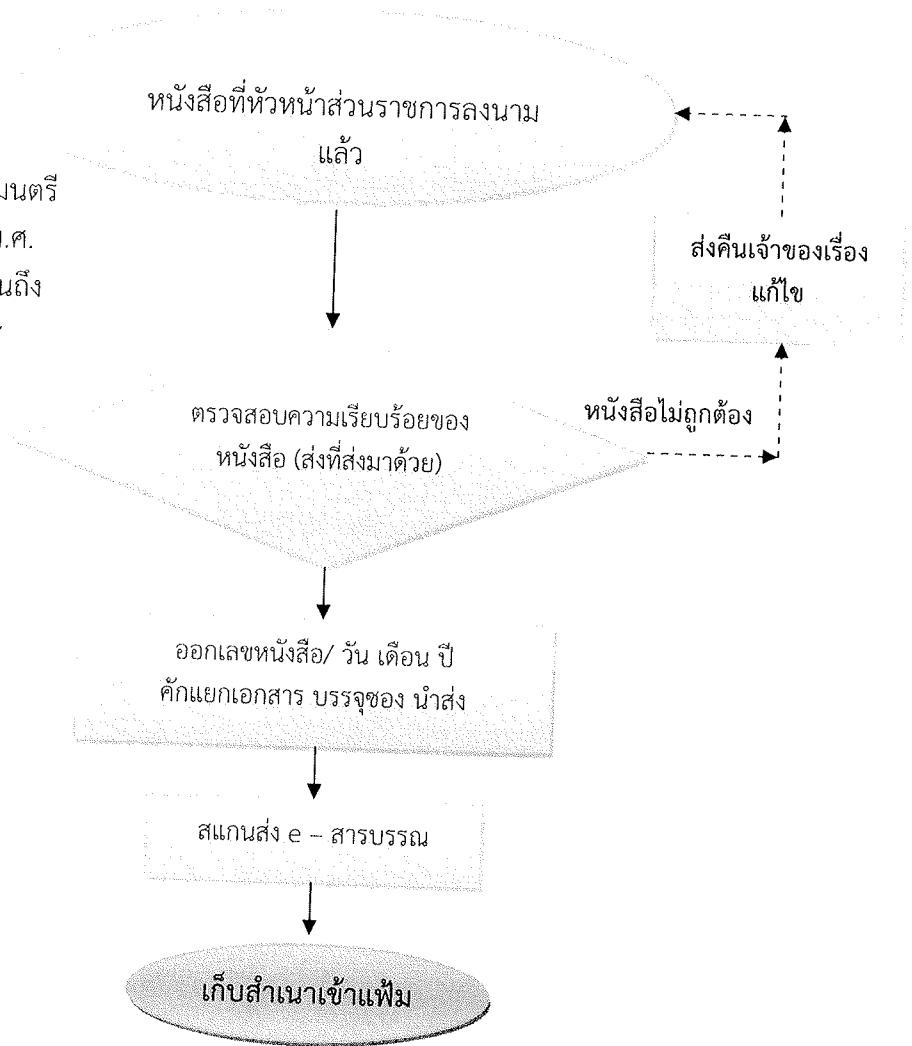
Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือ  
การรับหนังสือราชการ





Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ  
การปฏิบัติงานสารบรรณ (Flow Chart)  
งานส่งหนังสือราชการ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง  
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.  
๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง  
(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๔



หนังสือที่หัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้ว

ส่งคืนเจ้าของเรื่องแก้ไข

ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ (ส่งที่ส่งมาด้วย)

หนังสือไม่ถูกต้อง

ออกเลขหนังสือ/ วัน เดือน ปี คัดแยกเอกสาร บรรจุซอง นำส่ง

สแกนส่ง e - สารบรรณ

เก็บสำเนาเข้าแฟ้ม