



# คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านธุรการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกรก



มาตรฐานงานธุรการ  
มีระบบ ถูกต้อง รวดเร็ว



บริการด้วยใจ  
โปร่งใส เป็นธรรม



มุ่งมั่นพัฒนา  
เพื่อประชาชน



บริหารจัดการที่ดี  
สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน



ยึดมั่นธรรมาภิบาล



ใส่ใจบริการ



ร่วมคิด ร่วมทำ พัฒนาท้องถิ่น

## งานธุรการ

### ๑. งานธุรการ

#### ผู้รับผิดชอบ ธุรการ

### ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ สารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ การพิมพ์และร่างหนังสือราชการ

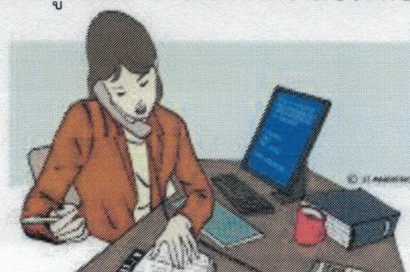
การพิมพ์หนังสือราชการนับว่ามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานสารบรรณ มีหนังสือราชการหลายชนิดที่ต้องจัดพิมพ์ ผู้พิมพ์จะต้องทำงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อให้หนังสือราชการที่พิมพ์ออกมาสะอาด เรียบร้อย ถูกต้อง สวยงาม และน่าอ่าน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับหนังสือราชการฉบับนั้นเกิดความพอใจ ประทับใจ ยินดีให้ความร่วมมือตลอดจนนิยมชมชอบ หน่วยงานเจ้าของหนังสือฉบับนั้น ในทางตรงกันข้ามหากพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามแบบการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทยมีรอยลบขีดฆ่า เป็นต้น ผู้พิมพ์ก็อาจจะถูกตำหนิหรือทำให้ผู้รับขาดความศรัทธาในหน่วยงานเจ้าของหนังสือฉบับนั้นได้

การพิมพ์หนังสือราชการ ผู้พิมพ์หนังสือนอกจากจะต้องมีความชำนาญในการพิมพ์เป็นอย่างดีแล้ว ผู้พิมพ์หนังสือควรมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพิมพ์ ดังนี้

๑. เข้าใจข้อความในหนังสือที่จะพิมพ์อย่างแจ่มแจ้งหากไม่เข้าใจ หรือสงสัยข้อความตอนใดควรสอบถามเจ้าของเรื่องผู้ทำหนังสือ
๒. รู้จักวางรูปแบบหนังสือราชการให้เหมาะสม สวยงาม และถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น การวางตำแหน่งส่วนต่าง ๆ ของหนังสือราชการ การย่อหน้า การเว้นวรรค การจัดระยะห่างระหว่างบรรทัด เป็นต้น
๓. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำต่าง ๆ ในภาษาไทยหากไม่แน่ใจควรตรวจสอบจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔
๔. รู้จักชื่อบุคคล ตำแหน่ง ชื่อส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
๕. รู้จักเลือกใช้กระดาษและซองที่เหมาะสมกับหนังสือราชการแต่ละประเภท
๖. รู้จักเรียงลำดับงานที่จะพิมพ์ตามความเร่งด่วน เพื่อมิให้เสียงาน เช่น เมื่อมีงานที่จะต้องพิมพ์เป็นจำนวนมาก ควรพิจารณาว่างานใดสำคัญมาก ควรจะพิมพ์ก่อนงานอื่น ๆ
๗. มีความสังเกตที่ดีและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ
๘. ลงชื่อผู้พิมพ์ไว้ในหนังสือราชการ

#### การพิมพ์หนังสือภายนอก

การวางรูปแบบในการพิมพ์หนังสือภายนอกให้เว้นว่างไว้ ตรงริมขอบด้านซ้ายมือ ประมาณ ๓ เซนติเมตร และริมด้านขวาเข้ามา ประมาณ ๒ เซนติเมตร ในการพิมพ์งาน ควรคำนึงถึงความสะอาดของจดหมายที่เกิดจากการพิมพ์ และกระดาษที่ใช้พิมพ์ รวมทั้งการแบ่งคำที่ถูกต้อง ซึ่งจะสร้างความประทับใจแก่ผู้อ่านและผู้ลงนามในจดหมายที่พิมพ์



## ขนาดของกระดาษมาตรฐานที่ใช้พิมพ์หนังสือภายนอก

มาตรฐานกระดาษ โดยปฏิบัติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาวน้ำหนัก ๖๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ

๑. ขนาดเอ ๔ หมายความว่า ขนาด ๒๑๐ มิลลิเมตร คูณ ๒๙๗ มิลลิเมตร
๒. ขนาดเอ ๕ หมายความว่า ขนาด ๑๔๘ มิลลิเมตร คูณ ๒๑๐ มิลลิเมตร
๓. ขนาดเอ ๘ หมายความว่า ขนาด ๕๒ มิลลิเมตร คูณ ๗๔ มิลลิเมตร

## ขนาดมาตรฐานของตราครุฑแบ่งเป็น ๒ ขนาด คือ

๑. ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ใช้สำหรับหนังสือภายนอก
๒. ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ใช้สำหรับหนังสือภายใน



ขนาดของครุฑ 3 เซนติเมตร



ขนาดของครุฑ 1.5 เซนติเมตร

## หลักเกณฑ์การพิมพ์หนังสือราชการ

๑. การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษตราครุฑ ถ้ามีข้อความมากกว่า ๑ หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาษไม่ต้องมีตราครุฑ แต่ให้มีคุณภาพเช่นเดียวหรือใกล้เคียงกับแผ่นแรก
๒. การพิมพ์หัวข้อต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแบบหนังสือที่กำหนดไว้ในระเบียบงานสารบรรณ
๓. การพิมพ์ ๑ หน้ากระดาษขนาด เอ ๔ โดยปกติให้พิมพ์ ๒๕ บรรทัด บรรทัดแรกของกระดาษควร อยู่ห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ ๕ เซนติเมตร
๔. การกั้นระยะในการพิมพ์
  - ๔.๑ บรรทัดหนึ่งให้ตั้งจันทะเคาะของพิมพ์ติดไว้ ๗๐ จันทะเคาะ
  - ๔.๒ ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ ๓ เซนติเมตร เพื่อสะดวกในการเก็บเข้าเล่ม
  - ๔.๓ ตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า ๒ เซนติเมตร
๕. ถ้าคำสุดท้ายของบรรทัดมีหลายพยางค์ ไม่สามารถพิมพ์จบคำในบรรทัดเดียวกันได้ ให้ใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ระหว่างพยางค์

๖. การย่อหน้าซึ่งใช้ในกรณีที่จบประเด็นไปแล้วจะมีการขึ้นข้อความใหม่ ให้เว้นห่างจากระยะแนวเส้นกัน  
หน้า ๑๐ จังหวะเคาะ

๗. การเว้นบรรทัดโดยทั่วไปจะต้องเว้นบรรทัดให้ส่วนสูงของตัวพิมพ์และส่วนต่ำสุดของตัวพิมพ์ไม่ทับกัน

๘. การพิมพ์ไม่ควรฉีกคำหรือแยกคำที่เป็นคำเดียวกันไว้คนละบรรทัด

๙. การเว้นวรรค

๙.๑ การเว้นวรรคโดยทั่วไป เว้น ๒ จังหวะเคาะ

๙.๒ การเว้นวรรคระหว่างหัวข้อเรื่องกับเรื่องให้เว้น ๑ จังหวะเคาะ

๙.๓ การเว้นวรรคในเนื้อหา เรื่องที่พิมพ์มีเนื้อหาเดียวกันให้เว้น ๑ จังหวะเคาะถ้าเนื้อหาต่างกันให้  
เว้น ๒ จังหวะเคาะ

๙.๔ การเว้นวรรคระหว่างชื่อและนามสกุล ให้เว้น ๑ จังหวะเคาะ (สำหรับคำนำหน้าชื่อกับชื่อไม่ต้อง  
เว้นวรรค)

๑๐. การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้า ต้องพิมพ์เลขหน้า โดยให้พิมพ์ตัวเลขหน้าไว้ระหว่างเครื่องหมาย  
ยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางด้านบนของกระดาษ ห่างจากขอบกระดาษด้านบนลงมาประมาณ ๓ เซนติเมตร

๑๑. การพิมพ์หนังสือที่มีความสำคัญ และมีจำนวนหลายหน้า ให้พิมพ์คำต่อเนื่องของข้อความที่จะยก  
ไปพิมพ์หน้าใหม่ไว้ด้านล่างทางมุมขวาของหน้านั้นๆ แล้วตามด้วย... (จุด ๓ จุด) โดยปกติให้เว้นระยะห่างจากบรรทัด  
สุดท้าย ๓ ระยะบรรทัดพิมพ์ และควรจะต้องมีข้อความของหนังสือเหลือไปพิมพ์ในหน้าสุดท้ายอย่างน้อย ๒ บรรทัด  
ก่อนพิมพ์คำลงท้าย

### รูปแบบการพิมพ์

รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ ให้ชื่อส่วนราชการหรือที่อยู่ตรงตึนครุฑ วันที่อยู่ตรงหางครุฑ ขนาด  
ตัวครุฑ ๑.๕ ซม. ใช้สำหรับหนังสือภายใน และขนาดตัวครุฑ ๓ ซม. ใช้สำหรับหนังสือราชการ ภายนอก ย่อ  
หน้า ๑๐ เคาะ เริ่มพิมพ์ตัวที่ ๑๑ ส่วนเจ้าของเรื่อง เรียงจากใหญ่ไปเล็กเช่น กอง ฝ่าย งาน

**การแบ่งคำ** ในการพิมพ์ถ้าจะพิมพ์ให้ดูสวยงามเป็นระเบียบแล้ว ต้องให้ปลายบรรทัดทุกบรรทัด  
สม่ำเสมอ ดังนั้นคำยาว ๆ หลาย ๆ พยางค์ เมื่ออยู่ปลายบรรทัด ไม่สามารถพิมพ์ให้จบคำได้ก็ต้องตัดแบ่ง  
คำขึ้นบรรทัดใหม่ อย่างไรก็ตาม การแบ่งคำจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิมพ์ภาษาไทย สามารถประยุกต์  
หลักเกณฑ์การแบ่งคำในการพิมพ์ภาษาอังกฤษมาใช้ได้ ดังต่อไปนี้

๑. ไม่แบ่งคำพยางค์เดียว

๒. ไม่แบ่งคำสั้น ๆ หรือคำย่อ

๓. ไม่แบ่งจำนวนหรือตัวเลข

๔. ไม่แบ่งคำสุดท้ายของหน้า

**การกำหนดตัวเลขหรือตัวอักษร เป็นหัวข้อ**

ในหนังสือ อาจจะมีหัวข้อหลายหัวข้อ ทั้งหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย และข้อย่อยของหัวข้อย่อย  
ดังนั้น หากไม่มีหลักในการใช้ตัวเลข หรือตัวอักษร เป็นหัวข้อแล้วอาจทำให้สับสน ขาดระบบ และไม่สะดวก  
ในการอ้างอิงตรวจสอบ

สำหรับการใช้เลขเป็นหัวข้อ ควรใช้ให้เป็นไปตามลำดับชั้น ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ใช้เลข ๑ - ๒ - ๓ เป็นหัวข้อ

ลำดับที่ ๒ ถ้ามีข้อย่อยของข้อ ๑ - ๒ - ๓ อีกให้ใช้จุด เป็น ๑.๑ ๑.๒ / ๒.๑ ๒.๒

ลำดับที่ ๓ ถ้ายังมีข้อย่อยของข้อย่อยลำดับ ๒ อีก ก็ให้ใส่จุดอีก เป็น ๑.๑.๑ หรือ ๒.๑.๑

และถ้าจะยังมีข้อย่อยต่อไปอีก ก็ให้ใช้จุดทำนองเดียวกันไปเรื่อย ๆ

ในกรณีที่มีหัวข้อใหญ่ และหัวข้อย่อยอีกอาจใช้เลข ๑ - ๒ - ๓ เป็นหัวข้อใหญ่ และใช้ (๑)

(๒) (๓) เป็นหัวข้อย่อยก็ได้

ในกรณีที่จะไม่ใช้ตัวเลข อาจใช้ตัวอักษร ก. ข. ค. ก็ได้ แต่ควรใช้เฉพาะกรณีที่ไม่มีหัวข้อย่อย และไม่ควรใช้หัวข้อที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรคละกัน

รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ชนิด

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือภายใน
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

**หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

**หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน ส่วน กอง ฝ่าย ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

**หนังสือประทับตรา** คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้ หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราใช้ กระดาษตราครุฑ

**หนังสือสั่งการ** มี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

- คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมาย

หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

- ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

\*\* คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ใช้กระดาษตราครุฑ

**หนังสือประชาสัมพันธ์** มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณ และข่าว

- ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ
- แลกงการณ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทาง

ราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

- ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

\*\* ประกาศ และแลกงการณใช้กระดาษตราครุฑ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วทั้ง ๕ ชนิด หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่น

- **หนังสือรับรอง** คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้ กระดาษตราครุฑ

- **รายงานการประชุม** คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

- **บันทึก** คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

- **หนังสืออื่น** คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่ายฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว ๖

**บทเปิดเตล็ด** เป็นส่วนที่ว่าด้วยหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ค่วนที่สุด (ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ)
๒. ค่วนมาก (ปฏิบัติโดยเร็ว)
๓. ค่วน (ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้)

#### (๔) ความรู้ความสามารถหรือความชำนาญพิเศษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- ๔.๑ ต้องรู้รูปแบบการพิมพ์ตามชนิดของหนังสือราชการ
- ๔.๒ มีความรู้เกี่ยวกับหลักการพิมพ์หนังสือราชการแต่ละชนิดได้อย่างถูกต้อง
- ๔.๓ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ
- ๔.๔ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ
- ๔.๕ มีความรู้และสามารถใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง เหมาะสม
- ๔.๖ มีความรอบคอบและตั้งใจในการปฏิบัติงาน

#### (๕) ประโยชน์ที่หน่วยงานหรือผู้รับบริการได้รับ

๕.๑ การพิมพ์หนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบเป็นสิ่งที่บ่งบอก ถึงความมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้น ๆ

- ๕.๒ การมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- ๕.๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน

### ๓. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ ที่	สายงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับหนังสือจากสายงานธุรการ ส่วนกลาง(ภายนอก/ภายใน) เอกสารทั่วไป และอื่นๆ	๒ นาที	- รับหนังสือจากหน่วยงาน (ภายนอก/ภายใน)เอกสารทั่วไป และอื่นๆ	งานธุรการ
๒	จัดลำดับ ตรวจสอบและแยก ประเภทหนังสือ เร่งด่วน	๕ นาที / ต่อฉบับ	- ตรวจสอบเอกสาร เมื่อหนังสือ ส่งมาไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าของ ดำเนินการ - จัดลำดับความสำคัญ ความ เร่งด่วนของหนังสือ จำแนก ประเภทหนังสือ	งานธุรการ
๓	ลงทะเบียนหนังสือรับ	๓ นาที/ต่อ ๑ ฉบับ	- ลงทะเบียนออกเลขรับหนังสือ ภายนอก ภายใน	งานธุรการ
๔	ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน ต่างๆ เพื่อนำเสนอตาสายงาน	๒ นาที	- ส่งมอบหนังสือให้แก่ กลุ่มงาน แต่ละงาน ดำเนินการเพื่อ นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่ง การต่อไป	หัวหน้ากลุ่ม งาน/เจ้าของ เรื่อง
	รวม	๑๒ นาที		

### ๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ได้ให้ความหมายของ คำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับ กับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย