



ประกาศเทศบาลเมืองจันทบุรี

เรื่อง ประกาศการใช้คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานฝ่ายต่างๆภายในกองช่างสุขาภิบาล

\*\*\*\*\*

ด้วย กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆฉบับนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ โดยในคู่มือฉบับนี้ได้มีการรวบรวม หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนไว้อย่างครบถ้วน หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เป็นประโยชน์ต่อข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลเมืองจันทบุรี และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จึงขอประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานของงานฝ่ายต่างๆ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน และให้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน และถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองจันทบุรี

จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ของกองช่างสุขาภิบาล ประกอบด้วย ๒ ฝ่าย และ ๑ งาน รายละเอียดดังนี้

๑. ฝ่ายจัดการคุณภาพน้ำ ประกอบด้วย ๒ งาน ได้แก่
  - งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้างระบบระบายน้ำ
  - งานพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย
๒. ฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุใช้แล้ว ประกอบด้วย ๒ งาน ได้แก่
  - งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - งานเครื่องจักรกลและซ่อมบำรุง
๓. งานธุรการ

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายพยัคฆ์ สมใจนิ่ม)  
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

# คู่มือการปฏิบัติ

## งานธุรการ

กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

จัดทำโดย งานธุรการ กองช่างสุขาภิบาล

เลขที่ ๓๙ ตำบล วัดใหม่ อำเภอ เมือง จังหวัดจันทบุรี

โทรศัพท์ ๐๓๙ - ๓๑๓๘๒๓ ต่อ ๑๒๒

# คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานธุรการ กองช่างสุขาภิบาล จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของงาน ธุรการ กองช่างสุขาภิบาล ใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน ให้บรรลุตามข้อกำหนดสำคัญรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้รับผิดชอบงานธุรการ กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปศึกษาและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรีที่ได้ระบุไว้

งานธุรการ

กองช่างสุขาภิบาล

เทศบาลเมืองจันทบุรี

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ข้อมูลทั่วไปงานธุรการ	๑
คู่มือปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ	๒
ภาคผนวก	๓

# คู่มือปฏิบัติงาน

## ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

### กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

#### หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาปฏิบัติงานด้านธุรการ สารบรรณ บันทึกข้อมูล หรือบริหารทั่วไป ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### ๑. ด้านการปฏิบัติการ

๑.๑ ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป ได้แก่ การรับ – ส่งหนังสือ การลงทะเบียนรับหนังสือ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การบันทึกข้อมูล การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน และการพิมพ์เอกสาร จดหมาย และหนังสือราชการต่าง ๆ การเตรียมการประชุม เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความสะดวกรวดเร็วยตรงตามเป้าหมายมีหลักฐานตรวจสอบได้

๑.๒ จัดเก็บเอกสาร หนังสือราชการ หลักฐานหนังสือ ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ เพื่อสะดวกต่อการค้นหา และเป็นหลักฐานทางราชการ

๑.๓ รวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูลสถิติ เช่น สมุดลงเวลาปฏิบัติราชการ รายชื่อพนักงาน ข้อมูลจำนวนบุคลากร เอกสารอื่น ที่เป็นหลักฐานตามระเบียบวิธีการปฏิบัติเพื่อสะดวกต่อการค้นหาสำหรับใช้เป็นหลักฐานตรวจสอบได้

๑.๔ ตรวจสอบและสอบทานความถูกต้องของเอกสาร หนังสือ และจดหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารทั้งหมดมีความถูกต้อง ครบถ้วน และปราศจากข้อผิดพลาด

๑.๕ จัดทำและแจกจ่าย ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน หนังสือเวียน หรือระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อแจ้งให้ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ หรือดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป

๑.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ยานพาหนะ และอาคารสถานที่ของหน่วยงานเช่น การจัดเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ การจัดทำทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์ การดูแลรักษายานพาหนะและสถานที่ เพื่อให้ การดำเนินงานด้านพัสดุครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่เป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความพร้อมใช้งานอยู่ เสมอ

๑.๗ การรวบรวมรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่น เอกสารตรวจรับรองมาตรฐาน (ธรรมภิบาล) และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

๑.๘ จัดเตรียมการประชุม บันทึกการประชุม และจัดทำรายงานการประชุมเพื่อให้การประชุมเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย และมีหลักฐานในการประชุม

๑.๙ จัดเตรียม และดำเนินการผลิตเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การฝึกอบรมสัมมนา นิทรรศการ และโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และพร้อมใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมี ประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา

๑.๑๐ ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เช่น จัดเตรียมเอกสารเพื่อเปิดเผย ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้ที่ต้องการข้อมูลข่าวสารรับทราบข้อมูลข่าวสาร

๑.๑๑ อำนวยความสะดวก ติดต่อ และประสานงานกับทุกส่วนงานของหน่วยงานในเรื่องการประชุม และการดำเนินงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกำหนดเวลา และบรรลุ วัตถุประสงค์

๑.๑๒ ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ สารบรรณ งานธุรการ งานบริหารทั่วไป งานการบริการงานบุคคล งานพัสดุครุภัณฑ์ งานงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์ และงานประชุม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## ๒. ด้านการบริการ

๒.๑ ให้คำปรึกษาและแนะนำในเบื้องต้นแก่บุคลากร ประชาชน ผู้ที่มาติดต่อ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๒.๒ ติดต่oprสานงานกับบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

๒.๓ ให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

๒.๔ ผลิตเอกสารต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

“งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ – การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอข้ายของงานธุรการ ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลายต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดและการควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การปฏิบัติงานสารบรรณเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ ๖ ชนิดคือ

- (๑) หนังสือภายนอก
- (๒) หนังสือภายใน
- (๓) หนังสือประทับตรา
- (๔) หนังสือสั่งการ
- (๕) หนังสือประชาสัมพันธ์
- (๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

**คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ด้านงานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป กองช่างสุขาภิบาล มีหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้**

#### **๑. การรับหนังสือราชการ**

การรับหนังสือราชการ คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคล ซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” การรับหนังสือมีขั้นตอน การปฏิบัติดังนี้

๑.๑ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจความถูกต้องของเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงาน ที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องและบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

๑.๒ การประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือตามแบบตรารับหนังสือ โดยกรอรายละเอียด ดังนี้

- (๑) เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามลำดับทะเบียนหนังสือรับ
- (๒) วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่รับหนังสือ

๑.๓ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบทะเบียนหนังสือรับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไป ตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

- (๒) ที่ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- (๓) ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา
- (๔) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- (๕) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- (๖) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- (๗) การปฏิบัติ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือฉบับนั้น
- (๘) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

#### ๑.๔ หนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วดำเนินการผ่านหนังสือ เพื่อเสนอ

- (๑) กรณีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของส่วนราชการใดมอบให้ส่วนราชการนั้น เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการกอง รองปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาล และนายกเทศมนตรี ตามลำดับ
- (๒) กรณีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักปลัดเทศบาล มอบหมายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/หัวหน้าฝ่ายปกครอง หัวหน้าสำนักปลัด รองปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาล และนายกเทศมนตรี ตามลำดับ

## ๒. การออกหนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มี ถึงบุคคลภายนอก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) ที่ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องตามที่จังหวัดจันทบุรีกำหนดหมายเลขประจำส่วนราชการของหน่วยงาน ตามที่กำหนด
- (๒) ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือ นั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย
- (๓) วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกหนังสือ
- (๔) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้นหรือเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือ ฉบับนั้น
- (๕) คำขึ้นต้น ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือหรือลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือ นั้นมีถึงหรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่
- (๖) อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการ ผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้วจะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ และเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปี พุทธศักราชของหนังสือนั้น การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่ มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะ ให้ทราบด้วย
- (๗) สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อเอกสาร บรรณสารหรือสิ่งของที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด
- (๘) ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์ หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ
- (๙) คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือ
- (๑๐) ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ ไว้ใต้ลายมือชื่อนายกเทศมนตรีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- (๑๑) ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของนายกเทศมนตรีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- (๑๒) ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ
- (๑๓) โทรศัพท์ ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของเทศบาลเมืองจันทบุรีต่อด้วยเลขภายในส่วนราชการ
- (๑๔) โทรสาร ให้ลงหมายเลขโทรสารของเทศบาลเมืองจันทบุรี

### ๓. การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน กระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความตามแบบ หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ โดยมีรายละเอียดพอสมควร ปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไปให้ลงชื่อส่วนราชการ เจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมาให้ลงชื่อ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

(๒) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขทะเบียนหนังสือส่งทับด้วยปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

(๓) วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออก หนังสือ

(๔) เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือ ต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

(๕) คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะหรือตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือ ชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

(๖) ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์ หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่งส่งมาด้วยให้ระบุ ไว้ในข้อนี้

(๗) ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือและให้พิมพ์ชื่อเต็มของ เจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ และตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

### ๔.การออกหนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

(๑) การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

(๒) การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสารหรือบรรณสาร

(๓) การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน

(๔) การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

(๕) การเตือนเรื่องที่ค้าง

(๖) เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือ ประทับตรา หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่องทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

(๒) ถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หน่วยงานหรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง

(๓) ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

(๔) ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก

(๕) ตราชื่อส่วนราชการ ให้ประทับตราชื่อส่วนราชการด้วยหมึกแดง และให้ผู้รับผิดชอบ ลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

(๖) วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกหนังสือ

(๗) ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออก หนังสือ

(๘) โทรศัพท์หรือที่ตั้ง ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่องและหมายเลข ภายในตู้สาขา(ถ้ามี) ด้วย ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ให้ลงที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องโดยให้ลงตำบลที่อยู่ตามความจำเป็นและแขวงไปรษณีย์ (ถ้ามี)



## ๕. การเสนอคำสั่ง

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระตาดษตราครุฑ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (๑) คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง
- (๒) ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง
- (๓) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง
- (๔) ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย แล้วจึงลงข้อความที่สั่งและวันใช้บังคับ
- (๕) สั่ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกคำสั่ง
- (๖) ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่งและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ ลายมือชื่อ
- (๗) ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

## ๖. การทำประกาศ

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะนำ ทางปฏิบัติใช้ กระตาดษตราครุฑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ
- (๒) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ
- (๓) ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศ และข้อความที่ประกาศ
- (๔) ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกประกาศ
- (๕) ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อ ไว้ได้ลายมือชื่อ
- (๖) ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศ

## ๗. การจัดทำรายงานการประชุม

รายงานการประชุม หมายถึง รายงานซึ่งจัดบันทึกเกี่ยวกับการลงความเห็นและการอภิปราย ของสมาชิก ในที่ประชุม รวมถึงมติและแนวความคิดที่ตัดสินใจในที่ประชุมนั้น ๆ โดยจะมีเลขานุการ เป็นผู้ทำหน้าที่สำคัญในการจัดบันทึกรายงานการประชุมนั้น จะจัดบันทึกและเขียนเรียบเรียง รายละเอียดที่ได้อภิปรายในที่ประชุมออกมา ในรูปแบบของรายงานโดยเรียงลำดับหัวข้อตามระเบียบวาระของการประชุมที่ได้กำหนดไว้การบันทึกนั้นจะต้องครอบคลุมทุกประเด็นที่มีความสำคัญในการอภิปราย และที่ประชุมอย่างละเอียดและชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ใคร เสนอแนวคิดอะไร อย่างไร การตัดสินใจ เป็นอย่างไร มีแนวทางแก้ปัญหาหรือไม่อย่างไร สรุปกระบวนการเป็นเช่นไร มติว่าอย่างไร เป็นต้น วัตถุประสงค์ในการเขียนรายงานการประชุมนั้นเพื่อที่จะสรุปรายละเอียดของเนื้อหา ในการประชุมทั้งหมดอย่างชัดเจน ถูกต้อง และแม่นยำในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้อ้างอิงได้ในทางปฏิบัติ และการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรนั้นเองความสำคัญของรายงานการประชุม ได้แก่

(๑) เป็นองค์ประกอบของการประชุมอย่างเป็นทางการ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ประธาน องค์ประชุม เลขานุการ ระเบียบวาระการประชุม มติรายงานการประชุม และหนังสือเชิญประชุม ในการประชุมบางเรื่อง อาจมีองค์ประกอบไม่ครบก็ได้ แต่รายงานการประชุมก็ถือเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ เพราะการประชุมนั้นมี วัตถุประสงค์จะให้ผู้มีอำนาจหน้าที่หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีการประชุมนั้นมาร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การลงมติ คือ เสียงข้างมาก และสามารถนำไปปฏิบัติได้ต่อไป รายงานการประชุมจึงเป็น องค์ประกอบที่มีความสำคัญ เพราะจะต้องใช้เป็นหลักฐาน ในการอ้างอิงยืนยันหรือตรวจสอบในภายหลัง รายงานการประชุมจะมีผลสมบูรณ์ต่อเมื่อมีการรับรอง รายงานการประชุมเรียบร้อยแล้ว

(๒) เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน ยืนยันการปฏิบัติงานที่ได้บันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน การ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การกำหนดนโยบาย ข้อเสนอแนะ และมติที่ประชุม

(๓) เป็นเครื่องมือการติดตามงาน รายงานการประชุมที่มีการจดมติไว้จะเป็นหลักฐานสำคัญ ให้เลขานุการ หรือผู้ได้รับมอบหมายได้ติดตามงานตามมติที่ประชุม การประชุมจะมีระเบียบวาระ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุม ทราบ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะรายงานผล หรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมครั้งก่อน ทั้งนี้จะเป็น ประโยชน์แก่เทศบาลให้สามารถเร่งรัดและพัฒนางานได้

(๔) เป็นหลักฐานอ้างอิง รายงานการประชุมที่รับรองรายงานการประชุมแล้วถือเป็น เอกสารที่ใช้ อ้างอิงได้ตามกฎหมาย หากมีปัญหาหรือความขัดแย้งในทางปฏิบัติสามารถชี้มติที่ประชุม เพื่อยุติความขัดแย้ง นั้น

(๕) เป็นข้อมูลข่าวสาร เลขานุการจะส่งรายงานการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุม ได้รับทราบข้อมูลหรือ ทบทวนเรื่องราวที่ผ่านมาในการประชุมครั้งก่อน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้ไม่มาประชุมได้ศึกษา ข้อมูลและรับทราบมติที่ประชุมด้วย รายงานการประชุมเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถเผยแพร่ให้บุคลากรใน หน่วยงาน ได้รับทราบและถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการประชุมสัมพันธ์ภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อ เทศบาล รายงานการประชุมจะมีรูปแบบในการเขียนอยู่ ๒ แบบด้วยกัน คือ รายงานการประชุม แบบ เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ รายงานการประชุมอย่างเป็นทางการนั้นจะมีรายละเอียดที่มากกว่า อย่าง ไม่เป็นทางการ รวมทั้งคำศัพท์ที่ได้เลือกใช้ยังมีความเป็นทางการและยังถือเป็นศัพท์เฉพาะทางอีกด้วย รายงาน การประชุมอย่างไม่เป็นทางการนั้นจะมีแนวทางเขียนที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความเป็นทางการ น้อยกว่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความ คิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานตามแบบรายงานการประชุมใน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุมหรือชื่อการประชุมนั้น
- (๒) ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม
- (๓) เมื่อ ให้ลงวันเดือนปีที่ประชุม
- (๔) ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม
- (๕) ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมาประชุมในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือ ตำแหน่งใด
- (๖) ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)
- (๗) ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะ ที่ประชุมซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)
- (๘) เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม
- (๙) ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิด ประชุม และเรื่องที่ ประชุมกับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ
- (๑๐) เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม
- (๑๑) ผู้จดยานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยานการประชุมครั้งนั้น

## ข้อควรระวังการปฏิบัติงาน

### ข้อควรระวังสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณ มีดังนี้

- ๒.๑ เขียนอักษรย่อของส่วนราชการผิดหรือเขียนชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือไม่ชัดเจน
- ๒.๒ เลือกใช้ชนิดของหนังสือไม่ถูกต้อง เช่น ติดต่อกภายในส่วนราชการ เดียวกันจะต้องใช้ กระดาษบันทึกก็จะใช้ครุฑ
- ๒.๓ วางรูปแบบหนังสือสลับที่ เช่น เรื่อง กับ เรียน จะสลับที่กัน
- ๒.๔ เขียนคำอ้างอิงถึงกับสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งที่ไม่มีความจำเป็นที่จะใช้ เช่น ไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วยก็ใส่หรือไม่ต้องมีการอ้างอิงก็อ้างอิง
- ๒.๕ เขียนข้อความไม่ชัดเจนวกไปวนมาจนผู้รับไม่เข้าใจ และไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามได้
- ๒.๖ เขียนคำขึ้นต้น และคำลงท้ายไม่ถูกต้องตามฐานะของผู้รับ
- ๒.๗ ไม่เขียนชื่อเต็มไว้ในวงเล็บใต้ลายมือชื่อของผู้ออกหนังสือ ทำให้ผู้เขียนไม่ทราบว่า เป็นหนังสือของใคร
- ๒.๘ ชื่อรายงานและผู้จัด มีการใช้คำต่าง ๆ ไม่ตรงกัน ควรใช้ให้เป็นมาตรฐาน คือ รายงานการประชุม และผู้จัดรายงานการประชุม
- ๒.๙ วันที่และสถานที่ประชุม บางครั้งวันและวันที่ไม่ตรงกัน สถานที่ประชุมบางแห่งระบุ เฉพาะชื่อ
- ๒.๑๐ วันเวลาประชุม การใช้คำว่า “เปิดปิดประชุม” ที่ถูกควรใช้คำว่า “เริ่มประชุม และเลิกประชุม ส่วนคำว่า “เปิดปิด” ควรใช้ในกรณีของประธาน คือ ประธานกล่าวเปิดการประชุม ปิดการประชุม การเขียนตัวเลขเวลาต้องเขียน ๐๙.๐๐ น. ไม่ใช่ ๙.๐๐ น. และเขียนตามจริงไม่ใช่ตามเวลาที่นัดหมายเศษของนาที่อนุโลมเป็นเลข ๐ หรือ ๕ นาที เช่น ๑๕.๔๕ น.
- ๒.๑๑ ผู้มาประชุม บางแห่งใช้ ผู้เข้าประชุม รายชื่อผู้เข้าประชุม ฯลฯ ควรใช้ให้เป็นมาตรฐาน คือ ผู้มาประชุมและผู้ไม่มาประชุม ส่วนผู้เกี่ยวข้องที่เข้าประชุมแต่ไม่ใช่กรรมการหรือคณะบุคคลที่ได้รับ การแต่งตั้งเรียกว่า ผู้เข้าร่วมประชุม

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. ขั้นตอนการรับหนังสือ

รายละเอียดขั้นตอนการรับหนังสือ มีดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับหนังสือพร้อมทั้งตรวจสอบสิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)
๒. เสนอปลัดเทศบาล เพื่อพิจารณาถ้อยแถลง
๓. จัดส่งหนังสือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไป
๔. ในส่วนของงานธุรการจะรับผิดชอบในงานด้านบริหารงานทั่วไป จะทำการผ่านหนังสือโดย  
เกยยหนังสือสรุปเนื้อหาใจความสำคัญ เพื่อเสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด  
ปลัดเทศบาลจนถึงนายกเทศมนตรีตามลำดับ
- ๕ ดำเนินการตามขอส่งการของนายกเทศมนตรี

### ๒. ขั้นตอนการออกหนังสือราชการภายนอก

รายละเอียดขั้นตอนการออกหนังสือราชการภายนอก มีดังนี้

- (๑) วิเคราะห์รายละเอียด/ข้อมูลจากหนังสือราชการ
- (๒) ร่าง พิมพ์หนังสือตามแบบหนังสือราชการภายนอก พร้อมทั้งตรวจสอบ ความถูกต้องของหนังสือ
- (๓) เสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด ปลัดเทศบาล หากมีการแก้ไขหนังสือให้  
ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้นายกเทศมนตรีลงนาม
- (๔) สำเนาหนังสือเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๕) นำหนังสือที่จะส่งพิมพ์ของจดหมายบรรจุลงซองและนำส่งทางไปรษณีย์หรือส่งด้วยตนเองแล้วแต่  
กรณี

### ๓. การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)

การออกหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ ดังนี้

- (๑) เตรียมข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่จะจัดทำหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ)
- (๒) ร่าง พิมพ์หนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) ตามแบบหนังสือภายใน พร้อมทั้งตรวจสอบความ  
ถูกต้องของหนังสือ
- (๓) เสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด ปลัดเทศบาล หากมีการแก้ไขหนังสือให้  
ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้นายกเทศมนตรีลงนาม
- (๔) สำเนาเอกสารเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๕) ส่งหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ๔. การเสนอคำสั่ง

การเสนอคำสั่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ ดังนี้

- (๑) เตรียม/รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำคำสั่งตามกิจกรรมหรือภารกิจต่าง ๆ
- (๒) ร่าง พิมพ์คำสั่งตามแบบคำสั่ง พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง
- (๓) เสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด ปลัดเทศบาล หากมีการแก้ไขหนังสือให้  
ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้งก่อนเสนอให้นายกเทศมนตรีลงนาม
- (๕) นำคำสั่งที่นายกเทศมนตรีลงนามแล้วไปออกเลขที่คำสั่ง
- (๖) สำเนาคำสั่งเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๗) ดำเนินการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งที่ดำเนินการ

### ๕. การทำประกาศ

การทำประกาศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงได้ดังนี้

- (๑) เตรียม/รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำประกาศ

- (๒) ร่าง พิมพ์ประกาศตามแบบประกาศ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง
- (๓) เสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัด ปลัดเทศบาล หากมีการแก้ไขหนังสือให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง ก่อนเสนอให้นายกเทศมนตรีลงนาม
- (๔) นำประกาศที่นายกเทศมนตรีลงนามแล้วไปลงวันที่ออกประกาศ
- (๕) สำเนาประกาศเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๖) ตีตประกาศ ณ สำนักงานเทศบาลและประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของเทศบาล เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

## ๖. การจัดทำรายงานการประชุม

การจัดทำรายงานการประชุม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดังนี้

- (๑) เมื่อดำเนินการประชุมและมีการบันทึกการประชุมเสร็จสิ้น
- (๒) สรุปรายละเอียดการประชุม และจัดทำรายงานการประชุมตามแบบรายงานการประชุม
- (๓) เจ้าพนักงานธุรการลงนามในตำแหน่ง ผู้จัดรายงานการประชุม หากมีการแก้ไขรายงานการประชุมให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง
- (๔) เสนอปลัดเทศบาลในฐานะประธานกรรมการการ/ประธานคณะทำงานประชุม พิจารณาและลงนามในตำแหน่ง ผู้ตรวจรายงานการประชุม หากมีการแก้ไขรายงานการประชุมให้ดำเนินการในข้อ (๒) อีกครั้ง
- (๕) สำเนาเอกสารรายงานการประชุมและจัดเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
- (๖) จัดส่งรายงานการประชุมที่เรียบร้อยแล้ว เสนอนายกเทศมนตรีเพื่อวินิจฉัยสั่งการจากรายงานการประชุม

การเขียนรายงานการประชุม มีวิธีการเขียนดังนี้

- (๑) ควรจดรายงานการประชุมเฉพาะใจความสำคัญไม่จำเป็นต้องจดทุกคำพูด หากเป็นการประชุมสำคัญ ๆ อาจต้องจดอย่างละเอียด จดทุกญัตติที่ผู้ประชุมเสนอให้พิจารณาแต่ไม่ต้องจดคำพูดที่อภิปรายกันหรือความเห็นที่ผู้ประชุมเสนอทั้งหมด
- (๒) ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับสารหรือ ข้อตกลงของที่ประชุม เพื่อนำไปปฏิบัติตามมติของที่ประชุมโดยบันทึกอย่างกะทัดรัด เฉพาะใจความสำคัญ ของเหตุผลและมติของที่ประชุม
- (๓) การเขียนรายงานการประชุมควรเขียนเรียงตามลำดับวาระการประชุม ครั้งนั้น ๆ โดยเขียนหัวเรื่องหรือปัญหาในแต่ละวาระพร้อมทั้งมติของที่ประชุม นั้น ๆ ด้วย
- (๔) ไม่ต้องจดคำพูดโต้แย้งของแต่ละคนหรือคำพูดที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อย มากเกินไป ยกเว้นเป็นการบันทึกอย่างละเอียดที่ต้องการข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก
- (๕) ผู้เขียนรายงานการประชุมต้องตั้งใจฟังการประชุมอย่างมีสมาธิเพื่อเขียน รายงานการประชุมได้ถูกต้องตามมติ และตามความเป็นจริง
- (๖) ควรแยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ประชุมเสนอมาให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสน
- (๗) ถ้าข้อมูลเป็นตัวเลข จำนวนเงิน สถิติ ควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจน เรียงเป็น ลำดับชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายได้ง่าย
- (๘) ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบย่อความให้ได้ใจความสมบูรณ์ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย หรือสำนวนโวหารที่เร้าอารมณ์ที่อาจสื่อความหมายไปในทางใดทางหนึ่ง ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ของเรื่องที่ประชุม

## การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล มีดังนี้

### ๑. การรับหนังสือราชการ

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการรับหนังสือราชการ มีรายละเอียดดังนี้

- (๑) รับหนังสือและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือทันทีให้เสร็จในวันที่ได้รับหนังสือ หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น
- (๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนและดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็วตามกำหนด ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือ
- (๓) เสนอและติดตามหนังสือที่ประทับตรา ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน และมีกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้เสร็จทันทีหรือให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา
- (๔) ส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ต้นฉบับ) ได้ถูกต้องและภายในกำหนด

### ๒. การออกหนังสือราชการภายนอก

การเสนอหนังสือภายใน (บันทึกข้อความ) การเสนอคำสั่งและการทำประกาศการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการออกหนังสือราชการภายนอก การเสนอหนังสือ ภายใน(บันทึกข้อความ) การเสนอคำสั่ง และการทำประกาศ มีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) ลงข้อมูลของหนังสือประเภทต่าง ๆ เช่น เลขที่ วันเดือนปี เรื่อง เรียงน หมายเหตุ เป็นต้น ในทะเบียนคุมเลขที่หนังสือโดยเรียงลำดับเลขที่หนังสือตามปีปฏิทินทั้งในต้นฉบับและสำเนาคุมฉบับ ได้อย่างถูกต้อง
- (๒) ส่งหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่ออกเลขหนังสือแล้วถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการภายในกำหนดเวลาต่อไป ภายในวันที่ออกเลขหนังสือหรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

### ๓. การจัดทำรายงานการประชุม

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการจัดทำรายงานการประชุม มีรายละเอียด ดังนี้

- (๑) รวบรวมเอกสาร เตรียมวาระการประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุม เตรียมห้องประชุมอุปกรณ์ในห้องประชุมตามแผนการประชุมที่ได้กำหนดไว้
- (๒) บันทึกการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมอย่างถูกต้องและครบถ้วน
- (๓) ดำเนินการจัดทำรายงานการประชุมหลังการประชุม เสร็จสิ้นตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้

# ภาคผนวก

# คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ

๑.คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ : การรับหนังสือภายใน/ภายนอก

๒.วิธีการขั้นตอนการให้บริการ :

- ๑.รับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก (๕ นาที)
- ๒.ลงบันทึกรับหนังสือภายใน/ภายนอก ในสมุดคุมพร้อมออกเลขหนังสือกำกับ (๑๐ นาที)
- ๓.นำหนังสือรับเข้าภายใน/ภายนอก เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ (๒ นาที)
- ๔.บันทึกผลการสั่งการของผู้บังคับบัญชาลงในระบบสารบรรณ (๕ นาที)
- ๕.หนังสือภายใน/ภายนอก ผู้บังคับบัญชาสั่งการเพื่อดำเนินการต่อ งานธุรการร่าง /พิมพ์หนังสือตามงานที่ได้รับมอบหมายและสำเนาหนังสือแจกจ่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ (๓๐ นาที)
- ๖.หนังสือภายใน/ภายนอก ผู้บังคับบัญชาสั่งการแจ้งเพื่อทราบงานธุรการแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ (๑ นาที)
๗. ดำเนินการจัดเก็บเอกสารทั้งฉบับจริง และสำเนาไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาต่อไป (๒ นาที)

๓.ระยะเวลาในการดำเนินงาน : ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑-๓ วัน

๔.ช่องทางให้บริการ : สถานที่ให้บริการ กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี  
อาคาร ๒ ชั้น ๑ เลขที่ ๓๙ ถนนเลียบริน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐  
เบอร์โทรสำนักงาน/โทรสาร ๐๓๙-๓๑๓๘๒๓ ต่อ ๑๒๒ หรือประชาชนสามารถขอยื่นแบบคำร้องเรียน วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๕.ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๖.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

- ๑.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๔



# คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ

๑.คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ : การส่งหนังสือภายใน/ภายนอก คำสั่ง ประกาศ

๒.วิธีการขั้นตอนการให้บริการ :

- ๑.ดำเนินการร่างหนังสือออกภายใน/ภายนอก คำสั่ง ประกาศ ตามงานที่ได้รับมอบหมาย (๒๐ นาที)
- ๒.บันทึกรายละเอียดของหนังสือออกภายใน ลงในสมุดทะเบียนคุมเพื่อออกเลขหนังสือออกภายใน ( ๒ นาที)
- ๓.ดำเนินการขอออกเลขหนังสือออกภายนอกและเลขที่คำสั่ง จากงานธุรการ (๒ นาที)
- ๔.เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาลงนาม โดยเสนอนายกเทศมนตรีลงนาม (๕ นาที)
- ๕.งานธุรการดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง (๕ นาที)
- ๖.ดำเนินการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับ (๒ นาที)

๓.ระยะเวลาในการดำเนินงาน : ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑-๓ วัน

๔.ช่องทางให้บริการ : สถานที่ให้บริการ กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี  
อาคาร ๒ ชั้น ๑ เลขที่ ๓๙ ถนนเลียบบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอ  
เมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐  
เบอร์โทรสำนักงาน/โทรสาร ๐๓๙-๓๑๓๘๒๓ ต่อ ๑๒๒ หรือ  
ประชาชนสามารถขอยื่นแบบคำร้องเรียน วันจันทร์ ถึง วันศุกร์  
(เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๕.ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๖.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

- ๑.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๔

**คู่มือปฏิบัติงานในการรวมกลุ่มพื้นที่ (Clusters) :** งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

การรวมกลุ่มพื้นที่ (Clusters) เป็นการทำความตกลงร่วมมือในการดำเนินการเก็บ ขน หรือกำจัดมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเดียวกันหรืออาจข้ามเขตจังหวัดได้ หากประชาชนในพื้นที่นั้น ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการเก็บ ขน กำจัดมูลฝอยนั้นโดยตรง

สำหรับคู่มือฉบับนี้ นำเสนอขั้นตอนการทำความร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียด ดังนี้

**1. ชื่องาน :** การทำความตกลงร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะของ อปท.

**2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. การทำความตกลงร่วมมือกันในการจัดทำบริการสาธารณะของ อปท. ตั้งแต่ 2 แห่ง ขึ้นไป



1. อปท. ทุกรูปแบบ (อบจ./เทศบาล/อบต./กทม./เมืองพัทยา/อปท.อื่น)
2. พื้นที่ในเขตจังหวัดเดียวกันหรือข้ามเขตจังหวัด หากพื้นที่ติดต่อกัน
3. ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง

2. ลักษณะภารกิจของโครงการกำจัดขยะมูลฝอย



1. กิจกรรม/โครงการที่เกินกว่าศักยภาพ หรือ ไม่คุ้มค่าที่ อปท. จะดำเนินการเอง หรือ
2. เป็นภารกิจ/โครงการที่ อปท. ร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

3. อปท. ประชุมปรึกษาหารือร่วมมือกัน โดยจัดทำเป็นข้อตกลงเป็นหนังสือ

4. นำเสนอสภาท้องถิ่นแต่ละแห่งพิจารณาให้ความเห็นชอบ (โดยปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง อปท.)

5. อปท. เจ้าของโครงการ/เจ้าภาพโครงการรายงานการรวมกลุ่ม (Cluster) ต่อคณะกรรมการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยจังหวัด



**รายละเอียดในการจัดทำบันทึกข้อตกลง**

1. รายชื่อ อปท. ที่เข้าร่วมร่วมมือกัน
2. วัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ
3. ระยะเวลาการดำเนินการ (ถ้ามี)
4. แผนการดำเนินงานและการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการ
5. งบประมาณ
6. ขอบเขตความรับผิดชอบและกิจกรรมของการจัดบริการสาธารณะ

### การยกเลิกบันทึกข้อตกลง

1. ในกรณีการเข้า การออก การเพิ่มสมาชิก การบอกเลิกบันทึกข้อตกลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นภาคีสมาชิกของโครงการฯ ให้เป็นอำนาจของเทศบาลเมืองจันทบุรีแล้วแจ้งให้ภาคีสมาชิกทราบ
2. การยกเลิกบันทึกข้อตกลงจะมีผลต่อเมื่อได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากเทศบาลเมืองจันทบุรี
3. หากมีการยกเลิกบันทึกข้อตกลงร่วมกันของภาคีสมาชิกให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นภาคีสมาชิกทุกแห่งแจ้งให้สภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมเหตุผลประกอบการยกเลิกบันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าว เพื่อให้สภานุมัติหรือเห็นชอบและแจ้งให้ผู้กำกับดูแลทราบ

### การแก้ไขบันทึกข้อตกลง

1. ในกรณีที่ข้อเท็จจริงตามโครงการของข้อตกลงเปลี่ยนแปลงไปหรือข้อตกลงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการอาจขอแก้ไขข้อตกลงได้ต่อเมื่อมีการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงนั้นไปแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เว้นแต่ มีความจำเป็นเร่งด่วนหากไม่ดำเนินการแก้ไขจะส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อโครงการตามบันทึกข้อตกลงนั้น ทั้งนี้ ให้นำความในข้อ 2 วรรคสอง แห่งประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การทำความตกลงร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาใช้บังคับโดยอนุโลม
2. หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่เป็นภาคีสมาชิกมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดของข้อตกลง จะต้องแจ้งให้เทศบาลเมืองจันทบุรี รับทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน ก่อนที่ประชุมภาคีสมาชิกจะดำเนินการพิจารณาตัดสินใจเปลี่ยนแปลงข้อตกลงเมื่อภาคีสมาชิกเห็นชอบร่วมกันในประเด็นที่ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วให้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลบังคับใช้ในเวลาที่ตกลงกันนั้น

### การลงนามในบันทึกข้อตกลง

บันทึกการทำข้อตกลงความร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามโครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดขยะมูลฝอย ได้จัดทำขึ้นจำนวนเท่ากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมกันทำข้อตกลงมีข้อความถูกต้องตรงกัน แต่ละฝ่ายได้อ่านและเข้าใจดีแล้ว และเพื่อเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบร่วมกันแสดงถึงเจตนารมณ์ และความตั้งใจจริงร่วมกัน ในการที่จะดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการมูลฝอยตามบันทึก การทำความตกลงร่วมมือกัน จึงได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ร่วมกันไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และให้มีผลนับแต่วันถัดจากวันที่สภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมกันทำบันทึกข้อตกลงทุกแห่งให้ความเห็นชอบ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในครั้งนี้ได้รับบันทึกนี้ไว้ฝ่ายละฉบับแล้ว

**3. ระยะเวลาดำเนินการ**

ระยะเวลา : 30 – 60 วัน

**4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

4.1 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดการมูลฝอย พ.ศ. 2560 (ลงวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2560)

4.2 ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2558)

**5. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม**

กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี เบอร์โทรศัพท์ 039 - 313823

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ : งานเครื่องจักรกลและซ่อมบำรุง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

1. ชื่องาน : ร้องเรียนกรณีขอให้ตรวจสอบท่อระบายน้ำอุดตันและฝาท่อระบายน้ำชำรุดเสียหาย

## 2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ประสงค์จะขอยื่นแบบร้องเรียนขอให้ตรวจสอบท่อระบายน้ำอุดตันและแจ้งฝาท่อระบายน้ำชำรุดเสียหาย ต้องขออนุญาตตามเทศบัญญัติให้ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี สามารถติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ 039 - 313823 หรือในระบบโดยผ่านแอปพลิเคชัน TRAFFY FOUDDUE ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

### ช่องทางการร้องเรียน

1. มาด้วยตนเอง ณ กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี
2. กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 039-313823
3. Facebook : กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี
4. แอปพลิเคชัน TRAFFY FOUDDUE ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

### ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2. ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน

3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน

4. เจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา และพื้นที่รับผิดชอบ

5. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือ ร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

2. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็นโดยให้ทราบ

ข้อมูลสำคัญเพื่อไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

3. เจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา และพื้นที่รับผิดชอบ

4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา

### 3. ระยะเวลาดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 3 วันทำการ นับจากวันยื่นคำร้อง

### 4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองจันทบุรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 กำหนดไว้ ซึ่งงานจำแนกอำนาจหน้าที่ไว้คือ

4.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด โดยหน้าที่เทศบาล เทศบาลเมือง ในมาตราที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

4.2 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

### 5. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี เบอร์โทรศัพท์ 039 - 313823



คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุใช้แล้ว  
(งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล)  
กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกองช่างสุขาภิบาลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง  
งานกองช่างสุขาภิบาล ใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแสดงขั้นตอนการ  
ปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน ให้บรรลุตามข้อกำหนดให้สอดคล้องเป็นไปตามขั้นตอน  
ระเบียบ กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

กองช่างสุขาภิบาล

เทศบาลเมืองจันทบุรี



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2
ขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลง	2
การแก้ไขบันทึกข้อตกลง	2
การยกเลิกบันทึกข้อตกลง	3
การลงนามในบันทึกข้อตกลง	3
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
ขั้นตอนการรวมกลุ่มพื้นที่ (Cluster)	4
แบบฟอร์มบันทึกข้อตกลง (MOU)	5

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน และกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การรวมกลุ่มพื้นที่ (Clusters) เป็นการทำความตกลงร่วมมือกันในการดำเนินการเก็บ ขน หรือกำจัด มูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเดียวกันหรืออาจข้ามเขตจังหวัดได้ หากประชาชนในพื้นที่นั้น ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการเก็บ ขน กำจัด มูลฝอยนั้นโดยตรง เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นโครงการที่เกินกว่าศักยภาพหรือไม่คุ้มค่าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองหรือเป็นโครงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกันเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น และใช้เขตพื้นที่การปกครองเป็นหลักเนื่องจากมีความชัดเจนและมีความสะดวกในการบริหารจัดการ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อจัดทำบริการสาธารณสุขร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อรวบรวมมูลฝอยจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดจันทบุรีไปกำจัดอย่างถูกหลักวิชาการและเป็นระบบ
3. เพื่อให้การแก้ไขปัญหามลพิษจากการจัดการมูลฝอยเกิดผลเป็นรูปธรรมและเกิดการขับเคลื่อนการบูรณาการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. ขอบเขต

คู่มือการทำความตกลงร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณสุขร่วมกัน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่เข้าร่วมโครงการ ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงานตามข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

#### 4. บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1. ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ในเขตพื้นที่
2. ราชการส่วนท้องถิ่นจะมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่น รวมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ดำเนินการหรือร่วมกับราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา)
3. ราชการส่วนท้องถิ่นจะมอบหมายให้หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการหรือทำร่วมกับราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา)
4. ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการออกข้อกำหนดท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้
  - 1) กำหนดหลักเกณฑ์การจัดให้มีที่รองรับสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
  - 2) กำหนดวิธีการคัดแยก เก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
  - 3) กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานของรัฐ หรือราชการส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเอกชนที่ราชการส่วนท้องถิ่นมอบหมาย ให้ดำเนินการแทนในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

#### 5. ขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลง

ในการจัดทำบันทึกข้อตกลง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเจ้าภาพหรือเจ้าของโครงการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การทำความตกลงร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2558 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งนำบันทึกข้อตกลงเสนอเข้าสู่สภาท้องถิ่น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยถือปฏิบัติตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้รายงานและจัดส่งสำเนาบันทึกข้อตกลงให้ผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบด้วย

#### 6. การแก้ไขบันทึกข้อตกลง

1. ในกรณีที่ข้อเท็จจริงตามโครงการของข้อตกลงเปลี่ยนแปลงไปหรือข้อตกลงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการอาจขอแก้ไขข้อตกลงได้ต่อเมื่อมีการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงนั้นไปแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เว้นแต่ มีความจำเป็นเร่งด่วนหากไม่ดำเนินการแก้ไขจะส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อโครงการตามบันทึกข้อตกลงนั้น ทั้งนี้ ให้นำความในข้อ 2 วรรคสอง แห่งประกาศคณะกรรมการการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การทำความตกลงร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาใช้บังคับโดยอนุโลม

2. หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่เป็นภาคีสมาชิกมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดของข้อตกลง จะต้องแจ้งให้เทศบาลเมืองจันทบุรี รับทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน ก่อนที่ประชุมภาคีสมาชิก จะดำเนินการพิจารณาตัดสินใจเปลี่ยนแปลงข้อตกลงเมื่อภาคีสมาชิกเห็นชอบร่วมกันในประเด็นที่ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วให้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลบังคับใช้ในเวลาที่ตกลงกันนั้น

## 7. การยกเลิกบันทึกข้อตกลง

1. ในกรณีการเข้า การออก การเพิ่มสมาชิก การบอกเลิกบันทึกข้อตกลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นภาคีสมาชิกของโครงการฯ ให้เป็นอำนาจของเจ้าภาพหรือเจ้าของโครงการแล้วแจ้งให้ภาคีสมาชิกทราบ

2. การยกเลิกบันทึกข้อตกลงจะมีผลเมื่อได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าภาพหรือเจ้าของโครงการ

3. หากมีการยกเลิกบันทึกข้อตกลงร่วมกันของภาคีสมาชิกให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นภาคีสมาชิกทุกแห่งแจ้งให้สภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมเหตุผลประกอบการยกเลิกบันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าว เพื่อให้สภานุมัติหรือเห็นชอบและแจ้งให้ผู้กำกับดูแลทราบ

## 8. การลงนามในบันทึกข้อตกลง

บันทึกการทำข้อตกลงความร่วมมือกันจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามโครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดขยะมูลฝอย ได้จัดทำขึ้นจำนวนเท่ากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมกันทำข้อตกลงมีข้อความถูกต้องตรงกัน แต่ละฝ่ายได้อ่านและเข้าใจดีแล้ว และเพื่อเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบร่วมกันแสดงถึงเจตนารมณ์ และความตั้งใจจริงร่วมกัน ในการที่จะดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการมูลฝอยตามบันทึก การทำความตกลงร่วมมือกัน จึงได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ร่วมกันไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และให้มีผลนับแต่วันถัดจากวันที่สภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมกันทำบันทึกข้อตกลงทุกแห่งให้ความเห็นชอบ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในครั้งนี้ได้รับบันทึกนี้ไว้ฝ่ายละฉบับแล้ว

## 9. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.1 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดการมูลฝอย พ.ศ. 2560 (ลงวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2560)

4.2 ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2558)

## 10. ขั้นตอนการรวมกลุ่มพื้นที่ (Cluster)

สำหรับขั้นตอนการทำความเข้าใจความตกลงร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดการมูลฝอย พ.ศ. 2560 (ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2560) และ ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2558 มีดังนี้

1. การทำความเข้าใจร่วมมือกันในการจัดทำ  
บริการสาธารณสุขของ อปท. ตั้งแต่ 2 แห่ง ขึ้นไป



1. อปท. ทุกรูปแบบ (อบจ./เทศบาล/อบต./กทม./เมืองพัทยา/อปท.อื่น)
2. พื้นที่ในเขตจังหวัดเดียวกันหรือข้ามเขตจังหวัด หากพื้นที่ติดต่อกัน
3. ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง

2. ลักษณะภารกิจของโครงการกำจัดขยะมูลฝอย



1. กิจกรรม/โครงการที่เกินกว่าศักยภาพ หรือ
2. ไม่คุ้มค่าที่ อปท. จะดำเนินการเอง หรือ
3. เป็นภารกิจ/โครงการที่ อปท. ร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

3. อปท. ประชุมปรึกษาหารือร่วมมือกัน โดยจัดทำเป็น  
ข้อตกลงเป็นหนังสือ

4. นำเสนอสภาท้องถิ่นแต่ละแห่งพิจารณาให้ความเห็นชอบ  
(โดยปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง อปท.)

5. อปท. เจ้าของโครงการ/เจ้าภาพโครงการรายงานการ  
รวมกลุ่ม (Cluster) ต่อคณะกรรมการจัดการสิ่งปฏิกูลและ  
มูลฝอยจังหวัด



### รายละเอียดในการจัดทำบันทึกข้อตกลง

1. รายชื่อ อปท. ที่เข้าร่วมร่วมมือกัน
2. วัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ
3. ระยะเวลาการดำเนินการ (ถ้ามี)
4. แผนการดำเนินงานและการบริหารการ  
ใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการ
5. งบประมาณ
6. ขอบเขตความรับผิดชอบและกิจกรรมของ  
การจัดบริการสาธารณสุข





คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุใช้แล้ว

(งานเครื่องจักรกลและซ่อมบำรุง)

กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกองช่างสุขาภิบาลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง งานกองช่างสุขาภิบาล ใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแสดงขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน ให้บรรลุตามข้อกำหนดสำคัญรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่ เทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันบรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

กองช่างสุขาภิบาล

เทศบาลเมืองจันทบุรี



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
อำนาจหน้าที่	1
ขอบเขต	1
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ช่องทางการร้องเรียน	3
ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ/การรับเรื่องร้องเรียน	4
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์	5

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี
3. เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้การทำงานได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลสัมฤทธิ์หรือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีการทำงานปลอดภัยบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน

## 3. อำนาจหน้าที่

กองช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านวัสดุที่ใช้แล้ว (ขยะมูลฝอย) การควบคุมออกแบบและก่อสร้างอาคารโรงงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การควบคุมดูแลรักษาตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียและมลพิษในด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 4. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ ของกองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ ประกอบด้วย แนวคิด เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์ และการเร่งรัดติดตามรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ขอความอนุเคราะห์

## 5. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 928) ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (2553: 1-2) ได้แบ่งแยก พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

(1) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(2) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทย และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### 1. ลักษณะของเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### 2. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ส่วนดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

## 6. ช่องทางการร้องเรียน

1. มาด้วยตนเอง ณ กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี
2. กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 039-313823
3. Facebook : กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี
4. แอปพลิเคชัน TRAFFY FODUE ของเทศบาลเมืองจันทบุรี

## 7. ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน
4. เจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา และพื้นที่รับผิดชอบ
5. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา

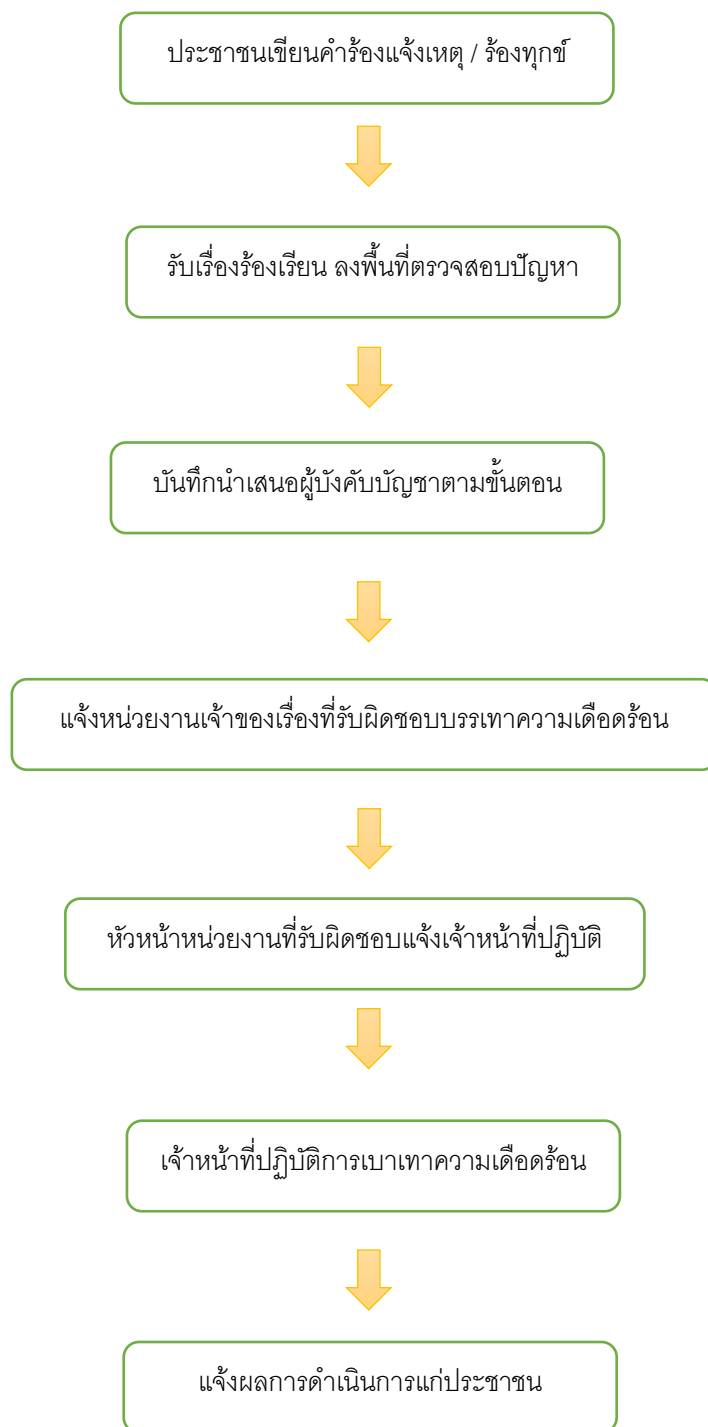
กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือ ร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
2. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็นโดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
3. เจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา และพื้นที่รับผิดชอบ
4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา

## 8. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันนับแต่วันได้รับเรื่อง
2. คำร้องทั่วไป – ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบตามวิธีที่เหมาะสม  
คำร้องที่มีมูลกระทำผิดวินัย – ส่งงานนิตกรดำเนินการทางวินัย รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งให้ผู้ร้องทราบตามวิธีที่เหมาะสม

## แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ/การรับเรื่องร้องเรียน กองช่างสุขาภิบาล





## แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ขอความอนุเคราะห์

กองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี  
 ๓๙ ถ.เลียบบนิน อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐  
 โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๑-๓๘๒๓

วันที่.....

ผู้ร้องเรียน (ชื่อ/สกุล).....บ้านเลขที่.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอยื่นแบบร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี ในเรื่อง

( ) ขอให้ตรวจสอบท่อระบายน้ำอุดตัน

( ) ฝาท่อระบายน้ำชำรุดเสียหาย

( ) ทางเท้าและคันหินรางชำรุดเสียหาย

( ) ขออนุญาตเชื่อมต่อท่อระบายน้ำกับท่อระบายน้ำสาธารณะ จำนวน.....จุด

( ) อื่นๆ.....

สถานที่ดำเนินการ.....

ขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล

เพื่อโปรดทราบ.....

.....ระยะเวลาดำเนินการ.....วัน

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี

เพื่อโปรดทราบ.....

เห็นควรแจ้งผลการดำเนินงานผู้ร้องเรียนทราบ

ลงชื่อ.....ผอ.กองช่างสุขาภิบาล

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี

เพื่อโปรดทราบ.....

ลงชื่อ.....ปลัดเทศบาล

คำสั่ง.....

ลงชื่อ.....นายกเทศมนตรี

ข้าพเจ้าได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง