คู่มือแนวทางปฏิบัติและการขอรับบริการ

สถาบันการพัฒนาชุมชน

บทนำ

ด้วยฝ่ายอำนวยการเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากร สนับสนุนภารกิจของสถาบันการพัฒนาชุมชน และประสานงานกับทุกภาคส่วน คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๑: งานสารบรรณและการสื่อสาร

เป้าหมาย: เพื่อให้การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สูญหาย

๑.๑ การรับหนังสือราชการและเอกสารภายนอก

ขั้นตอนการปฏิบัติ:

๑) ตรวจสอบความถูกต้อง: เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชื่อผู้รับ หากไม่ใช่ของสถาบันฯ ให้แจ้งผู้ส่งเพื่อนำส่งหน่วยงานที่ถูกต้องทันที

๒) การลงรับ: ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สารบรรณกรมฯ) พร้อมปั๊มตราประทับ ลงเลขรับ วันที่ และเวลาที่ได้รับเอกสาร

๓) การคัดแยก: จำแนกชั้นความลับ (ปกติ/ลับ) และชั้นความเร่งด่วน (ด่วน/ด่วนมาก/ด่วนที่สุด) เพื่อเสนอผู้บริหารตามลำดับความสำคัญ

มาตรฐานบริการ: ดำเนินการลงรับและเสนอถึงหน้าห้องผู้บริหารภายใน ๓๐-๖๐ นาที หลังจากได้รับเอกสาร

๑.๒ การส่งหนังสือราชการออกภายนอก

ขั้นตอนการปฏิบัติ:

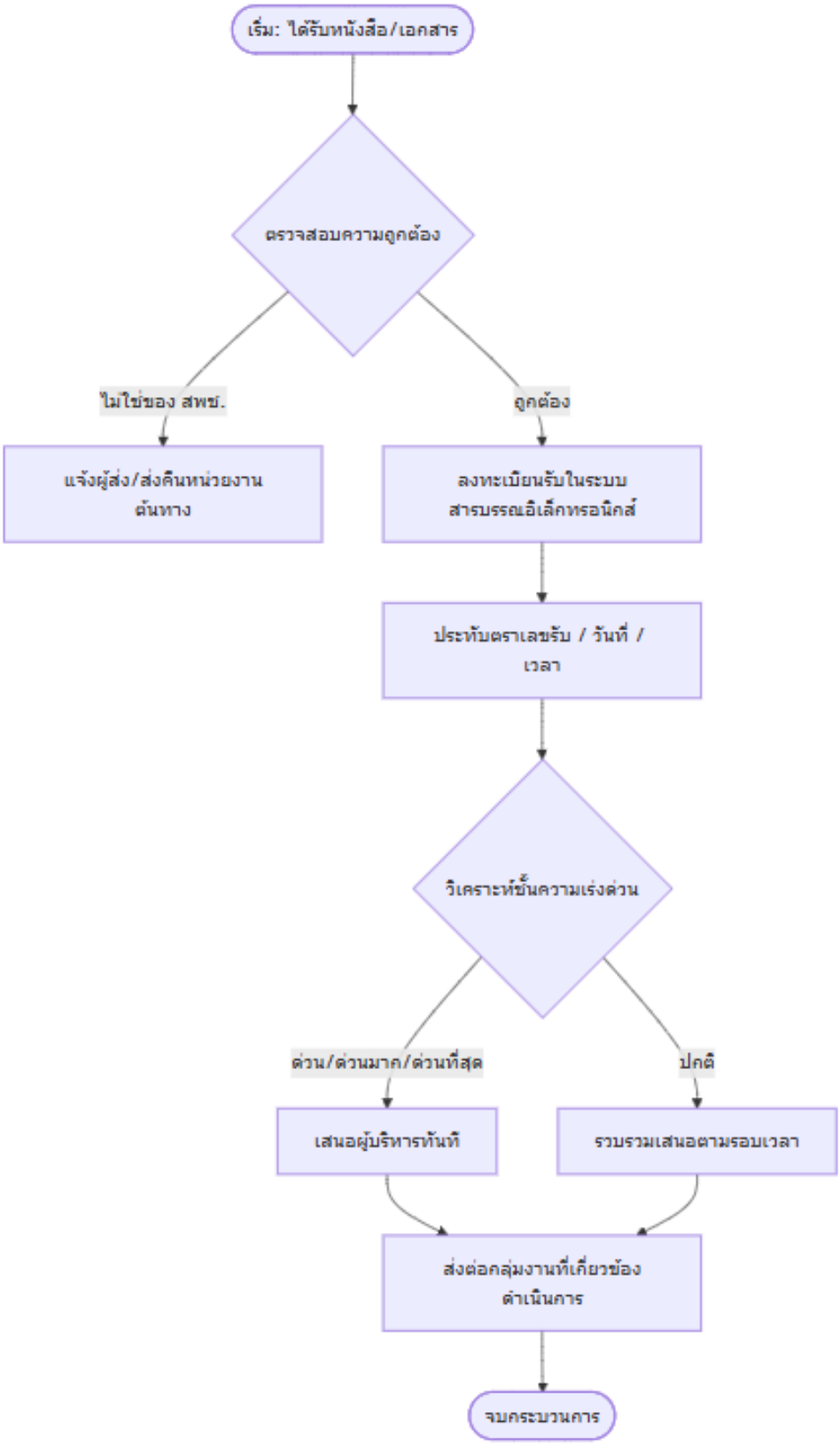
๑) ตรวจทานรูปแบบ: ตรวจสอบรูปแบบหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ/หนังสือภายนอก) ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

๒) การออกเลข: ออกเลขที่หนังสือราชการจากสมุดทะเบียนคุม หรือระบบออนไลน์

๓) การส่งมอบ: จัดส่งผ่านระบบไปรษณีย์, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือพนักงานขับรถส่งของตามความเหมาะสม

ข้อควรระวัง: หนังสือที่ต้องมีเอกสารแนบจำนวนมาก ควรจัดทำสารบัญเอกสารแนบเพื่อป้องกันความผิดพลาด

Work Flow ของหนังสือ มีดังนี้ :



ส่วนที่ ๒: การบริหารจัดการอาคารสถานที่และยานพาหนะ

เป้าหมาย: เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมอบรมและการลงพื้นที่

๒.๑ การขอใช้ห้องประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

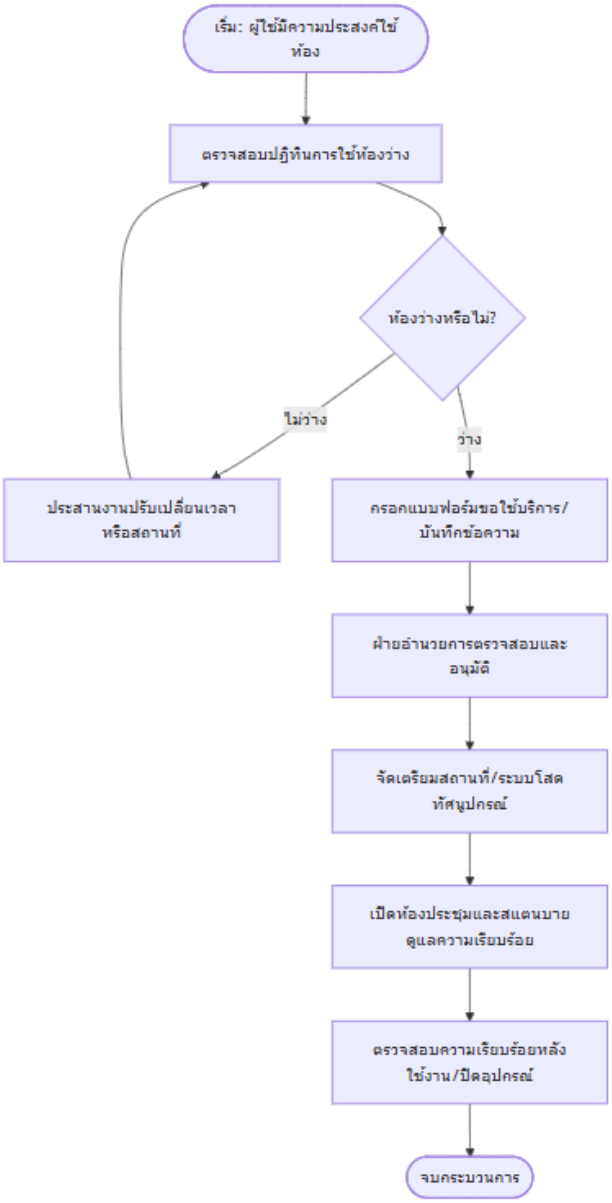
แนวทางการขอรับบริการ:

๑) การจอง: ผู้ขอใช้บริการต้องแจ้งความประสงค์ผ่านระบบจองห้องประชุมหรือบันทึกข้อความ ล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วันทำการ

๒) รายละเอียดที่ต้องระบุ: จำนวนผู้เข้าร่วม, รูปแบบการจัดโต๊ะ (U-Shape/Theater), รายการอาหารว่าง และอุปกรณ์ที่ต้องการ (ไมค์ล่วงหน้า, ระบบ Hybrid Zoom)

๓) การเตรียมการ: ฝ่ายอำนวยการจะจัดเตรียมสถานที่และทดสอบระบบก่อนเริ่มงาน ๓๐ นาที

๔) กฎระเบียบ: ห้ามนำอาหารกลิ่นแรงเข้าห้องประชุม เก็บขยะและขอความร่วมมือปิดไฟ/เครื่องปรับอากาศหลังจบการใช้งาน

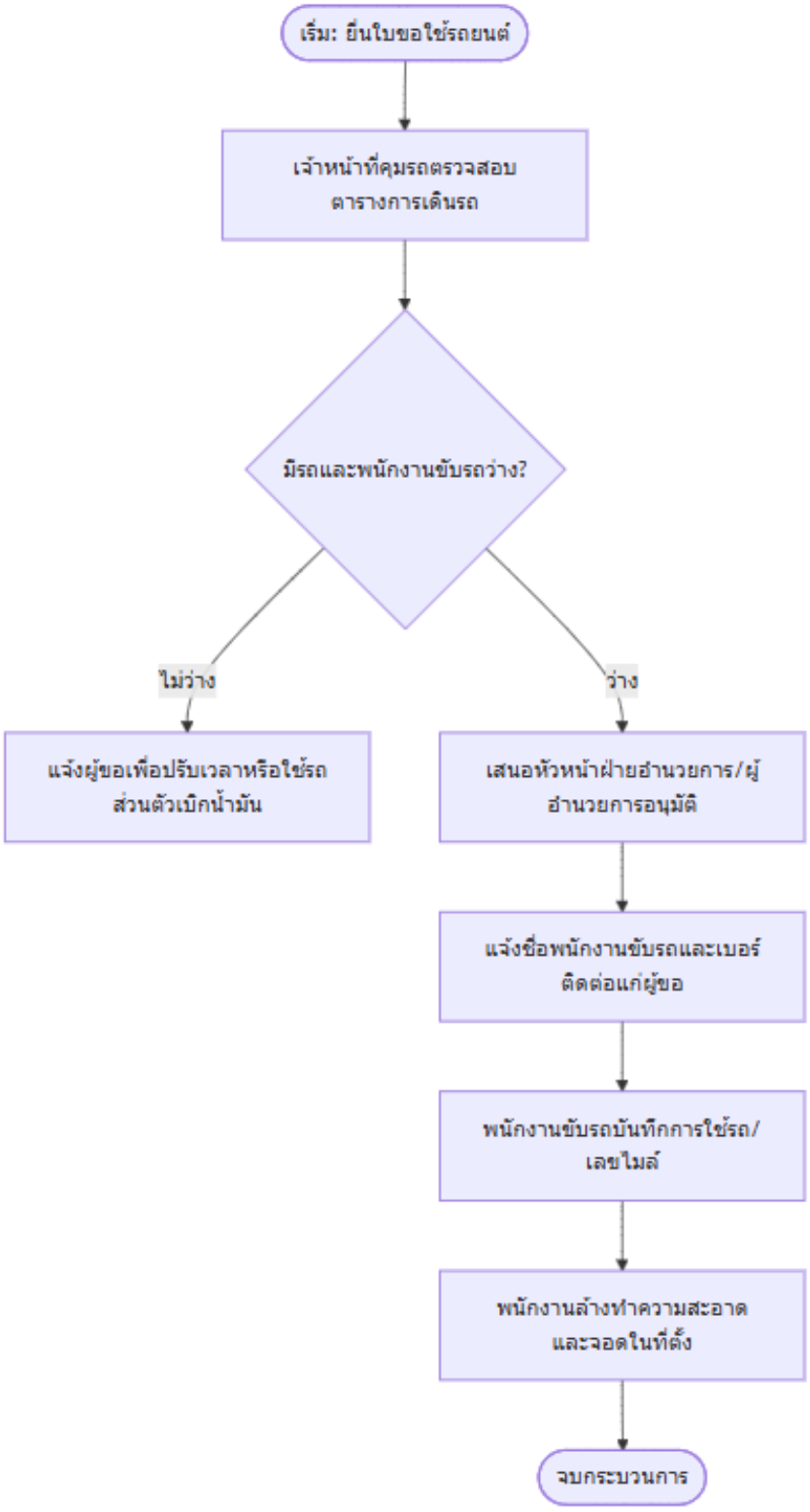


๒.๒ การขอใช้รถยนต์ราชการ

ขั้นตอน: กรอกใบขอใช้รถยนต์ ระบุจุดหมายปลายทาง รายชื่อผู้เดินทาง และเวลาที่แน่นอน

การอนุมัติ: พิจารณาตามลำดับความสำคัญของภารกิจ โดยให้ความสำคัญกับงานในพื้นที่ (Field Work) เป็นลำดับต้น

มาตรฐาน: แจ้งผลการจัดสรรรถยนต์และพนักงานขับรถให้ผู้ขอทราบภายใน ๑ วันทำการ



ส่วนที่ ๓: งานการเงิน พัสดุ และสวัสดิการ

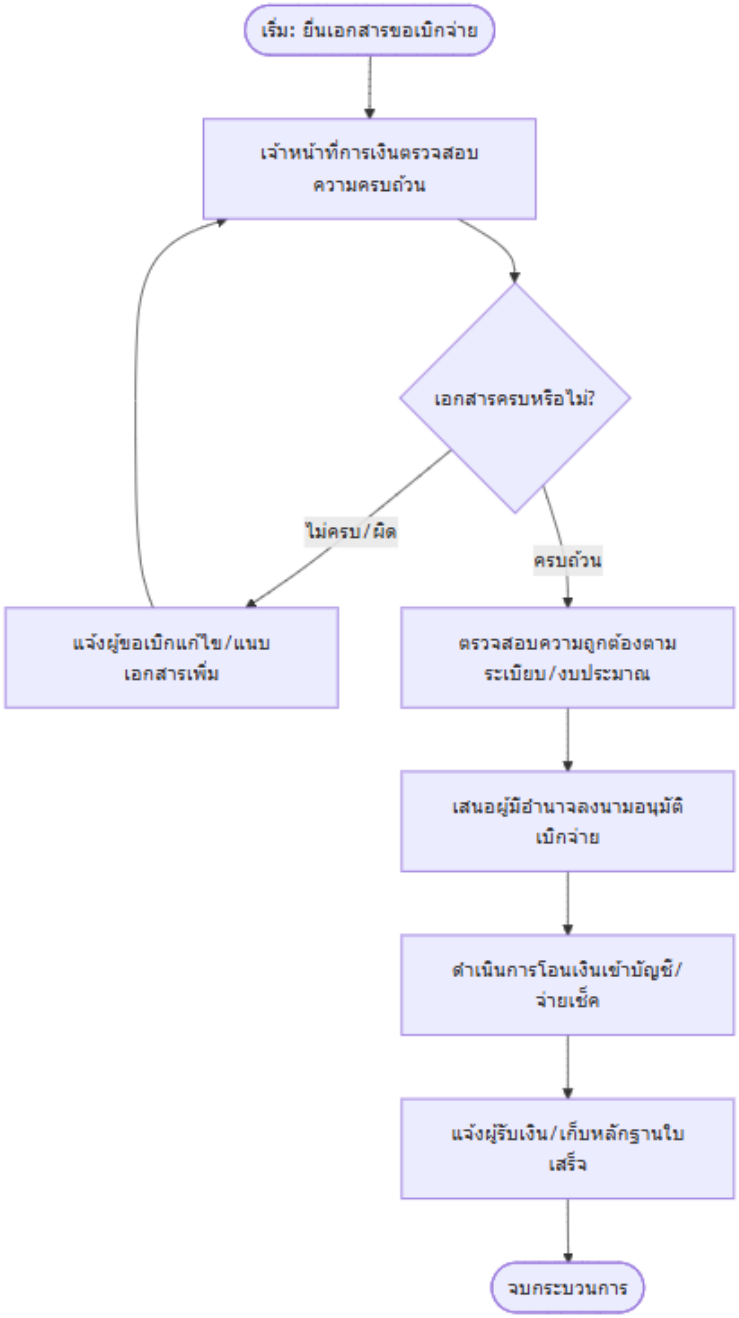
เป้าหมาย: เพื่อความถูกต้องตามระเบียบราชการและโปร่งใสตรวจสอบได้

๓.๑ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

เอกสารประกอบ:

- โครงการ/คำสั่งที่ได้รับอนุมัติ
- ใบสำคัญรับเงิน/ใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน (เพื่อประกอบการเบิกจ่าย)

ขั้นตอน: เจ้าหน้าที่การเงินตรวจเอกสาร -> เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ -> โอนเงินเข้าบัญชี (โดยปกติไม่เกิน ๕-๗ วันทำการ หลังจากเอกสารครบถ้วน)



๓.๒ การเบิกจ่ายพัสดุและวัสดุสำนักงาน

แนวทาง: กำหนดให้มีการเบิกพัสดุเป็นรอบ (ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์) เพื่อการบริหารคลังสินค้าที่แม่นยำ

การจัดซื้อจัดจ้าง: กรณีงานเร่งด่วน ให้ประสานงานพัสดุล่วงหน้าเพื่อเตรียมกระบวนการสืบราคาให้ทันตามกำหนดเวลา

ส่วนที่ ๔: มาตรฐานการให้บริการ

เป้าหมาย: สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบันการพัฒนาชุมชน

การต้อนรับ (Reception): เจ้าหน้าที่ต้องกล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ พร้อมสอบถามความต้องการของเคาน์เตอร์บริการ (Service Counter)

การรับโทรศัพท์: ทักทายด้วยประโยคมาตรฐาน "สวัสดีครับ/ค่ะ ฝ่ายอำนวยการ สถาบันการพัฒนาชุมชน (ชื่อเจ้าหน้าที่) รับสายครับ/ค่ะ" และประสานต่อสายไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว

การจัดการข้อร้องเรียน: มีกล่องรับความคิดเห็นหรือช่องทางออนไลน์ โดยฝ่ายอำนวยการต้องสรุปผลและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ส่วนที่ ๕: ช่องทางการติดต่อ (Contact Information)

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

การเดินทาง : รถโดยสารประจำทาง สาย ๕๒ ๑๕๐ ๖๖ ๑๖๖ : รถไฟฟ้า BTS สายสีชมพู (สถานีศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ)

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๒๖๕ โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๙๑๖

Facebook: สถาบันการพัฒนาชุมชน