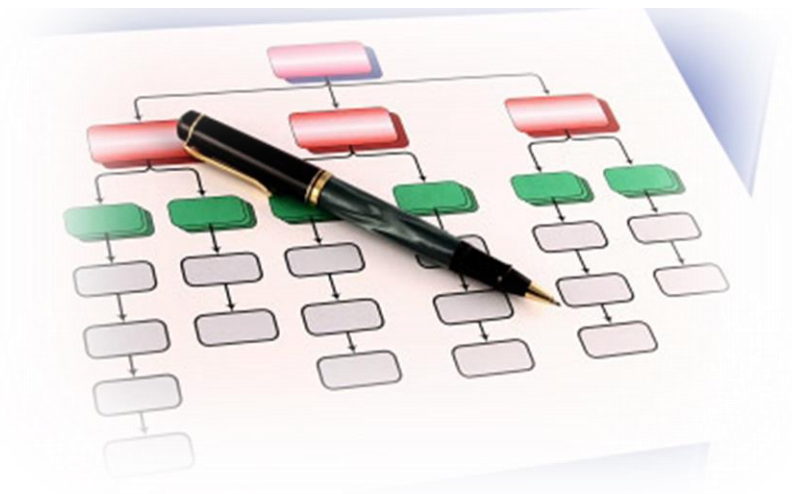




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการสารบรรณ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มืองานธุรการและสารบรรณ ของสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ครอบคลุมตั้งแต่การรับ-ส่งเอกสาร จากหน่วยงานภายในและภายนอก การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการออกเลขที่รับเอกสาร ทั้ง ภายในและภายนอก การออกเลขที่หนังสือราชการ เพื่อให้สามารถนำคู่มืองานธุรการและสารบรรณ ไปปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือ ฉบับนี้เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานธุรการและสารบรรณ

คณะผู้จัดทำ

ธันวาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	
สารบัญ.....	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. คำจำกัดความ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	2
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	3
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	3
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	4
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	7
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	7
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	7
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	7
ภาคผนวก.....	9
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ	10
ภาคผนวก ข คู่มืองานธุรการและสารบรรณ.....	11
ผู้จัดทำ	

กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office)

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ (e-office) สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพ งานธุรการและสารบรรณ (e-office) ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การรับ-ส่งเอกสาร จากหน่วยงานภายในและภายนอก การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการออกเลขที่รับเอกสาร ทั้งภายในและภายนอก การออกเลขที่หนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ การจัดเก็บเอกสาร การติดตามเอกสารที่ผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการและเพื่อส่งหนังสือไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องการต่างๆ เช่น งานพิมพ์ จัดทำเอกสาร ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่างๆ การจัดทำกรรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการต่อไป

- 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ระบบสร้าง-ส่ง/เวียน-ลงนามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์
- 5) ระบบกระดานข่าวและประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์
- 6) ระบบนัดหมายและการประชุมอิเล็กทรอนิกส์
- 7) ระบบจองรถยนต์อิเล็กทรอนิกส์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	พิจารณาสั่งการ/อนุมัติ/อนุญาต/ลงนามเอกสาร
(2) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	วิเคราะห์ความถูกต้องของเอกสาร และให้ความเห็น/ เพื่อโปรดดำเนินการ
(3) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป	-ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร - ลงทะเบียนออกเลขที่รับเอกสาร - ลงทะเบียนออกเลขที่ส่งเอกสาร

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานต่างๆ	ได้รับเอกสารทันเวลาและถูกต้อง

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง


- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2548

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ


ข้อกำหนดที่สำคัญ	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
ส่งเอกสารได้ถูกต้องตามผู้ที่เกี่ยวข้อง			✓		✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)											
กระบวนการปฏิบัติงาน : งานธุรการและสารบรรณ ระบบสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)											
ขั้นตอน	หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานภายใน	หน่วยปฏิบัติงานหลัก (เป็นเจ้าภาพ)		ผู้บริหาร	บุคลากร/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	ระยะเวลาในการดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (Kq)	เป้าหมาย
			เจ้าหน้าที่งานธุรการ	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ				เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม		
ต้นแบบงาน	ส่งเอกสาร		รับเอกสาร/คืนเอกสาร	เอกสารส่วนบุคคล		รับเอกสารเพื่อดำเนินการ	15-30 นาที	จดหมาย/เอกสาร		ร้อยละของการเอกสารที่ถูกต้อง	ร้อยละ 90
การรับเอกสารในระบบ e-office	ส่งคืนแก้ไข		ลงทะเบียนรับเอกสารในระบบ	เอกสารภายนอก		เอกสารภายใน	5 นาที	รายงานทะเบียนรับส่งเอกสาร	ความถูกต้อง/ทันเวลา เร็ว ตามกำหนด	ร้อยละของการรับเอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดคือเอกสารเข้าทั้งหมด (ภายใน 1 วันทำการ)	ร้อยละ 90
วิเคราะห์เอกสาร			วิเคราะห์เอกสาร			ส่งเอกสารที่หน่วยงานดำเนินการ	10-15 นาที		ความถูกต้อง/ทันเวลา	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้องต่อเอกสารทั้งหมด	ร้อยละ 10
การส่งเอกสาร	ดำเนินการ		ส่งเอกสารให้หน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง					รายงานทะเบียนรับส่งเอกสาร	ความถูกต้อง/ทันเวลา/ส่งเอกสารถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง		
การออกเอกสารที่ส่งเอกสาร	ดำเนินการ		ออกเอกสารในระบบ	เอกสารที่ออกแล้ว			3 นาที	รายงานทะเบียนออกเอกสาร	ความถูกต้อง	ร้อยละของเอกสารที่ออกแล้วเอกสารได้ครบทุกฉบับ	ร้อยละ 100
										ตัวชี้วัด(KQ) ร้อยละของการรับส่งหนังสือ/เอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละ 90

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) QWI 01 : การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (กระดาษ)		
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1. เปิดซองพร้อมตรวจสอบเอกสาร 2. คัดแยกชั้นความเร็ว 3. สแกนเอกสาร 4. เลือกแบบฟอร์มออกเลขที่รับเอกสาร ภายนอก 5. กรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ครบ (เลขที่ หนังสือ , วันที่ เรื่อง, พร้อมแนบไฟล์ เอกสาร ที่สแกน) 6. บันทึกเอกสาร และออกเลขที่รับเอกสาร 7. สร้างเส้นทางเสนอผู้บริหาร	12 นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงาน ทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI 02 : การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office

คำจำกัดความ

ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1. รับเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร 2. กรณีเอกสารถูกต้อง คลิกออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office 3. กรณีเอกสารผิด ตีกลับไปยังผู้พิมพ์เอกสารเพื่อ แก้ไข พร้อมระบุสาเหตุ	5 นาที	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI 03 : การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office

คำจำกัดความ

ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1. เข้าเมนูเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสาร 2. ออกเลขที่ส่งเอกสาร ในระบบ e-office	3 นาที	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI 04: ออกเลขที่เอกสาร(หนังสือราชการ/คำสั่ง/ประกาศ) (กระดาษ)

คำจำกัดความ
ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
<ol style="list-style-type: none"> 1. รับเอกสารจากหน่วยงานที่ลงนามฉบับ จริงตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร 2. เลือกสมุดทะเบียนออกเลขที่เอกสาร (ตาม ประเภทที่จะออกเลข) พร้อมกรอก รายละเอียดให้ครบ 3. ออกเลขที่เอกสาร 4. จัดเก็บสำเนา 1 ฉบับ และส่งต้นฉบับคืน หน่วยงานเจ้าของเรื่อง 	7 นาที	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI 05: จัดเก็บสำเนาเอกสาร

คำจำกัดความ
ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
<ol style="list-style-type: none"> 1. การคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ (หนังสือออก /คำสั่ง/ประกาศ) 2. จัดเรียงลำดับตามทีออกเลข (จากน้อยไปหามาก) 3. จัดเก็บเข้าแฟ้มแยกตามประเภท 	10 นาที	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI 06: การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office)

คำจำกัดความ
ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับข้อมูลขอสืบค้นเอกสารจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก 2. กรอกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการค้นหา เช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง 3. ดำเนินการติดตามเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร ส่งการว่าอย่างไร) 4. แจ้งผู้ขอสืบค้น	12 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

7.4 เอกสารอ้างอิง

- คู่มือการใช้งานระบบ e-office

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของเอกสารที่ถูกตีกลับต่อเอกสารทั้งหมด

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการ งานธุรการและสารบรรณ (e-office) นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงาน ทั่วไป
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงาน ทั่วไป
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการสำนักฯ

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิณ วงศ์ลีตี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการและสารบรรณ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โดยยินยอมให้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป นำกระบวนการจัดการและสารบรรณ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิณ วงศ์ลีตี)

ผู้อำนวยการสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ภาคผนวก ข.

ผู้จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

- | | | |
|-------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิน | วงศ์ลีตี | ผู้อำนวยการ |
| 2. นางสาวจินตนา | ดำรงสันติธรรม | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 3. นางบุญทิน | ทองยศ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University