

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 8/2564)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการธุรการสารบรรณ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการธุรการสารบรรณ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการธุรการสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการธุรการสารบรรณ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการธุรการสารบรรณ

คณะผู้จัดทำ

30 พฤศจิกายน 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	
สารบัญ.....	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	3
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	4
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	5
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	5
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	5
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	8
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	9
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	11
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	10
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการสาร บรรณ	13
ภาคผนวก ข หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการสาร บรรณ	16

กระบวนการธุรการสารบรรณ

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการสารบรรณ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการธุรการสารบรรณ ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การรับ-ส่งเอกสาร จากหน่วยงานภายในและภายนอก การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการออกเลขที่รับเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกการออกเลขที่หนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ การจัดเก็บเอกสาร การติดตามเอกสารที่ผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการและเพื่อส่งหนังสือไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) นิยามศัพท์เฉพาะ

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 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารจัดการต่อไป

- 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)


7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)												
กระบวนการปฏิบัติงาน : งานธุรการและสารบรรณ ระบบสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)												
ขั้นตอน	หน่วยงาน ภายนอก	หน่วยงานภายใน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		ผู้บริหาร	บุคลากร ภายใน มหาวิทยาลัย	ระยะเวลาในการ ดำเนินการ		การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย
			เจ้าหน้าที่งานธุรการ	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ			เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม				
ขั้นตอนที่1	ส่งเอกสาร		รับเอกสาร/คัดแยกเอกสาร	เอกสารส่วนบุคคล		รับเอกสาร	15-30 นาที					
ขั้นตอนที่2	จัดส่งเอกสารในระบบ		ลงทะเบียนรับเอกสารในระบบ	เอกสารภายใน			2-3 นาที		เสร็จตามกำหนด	ร้อยละเฉลี่ยของเอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จภายใน 1 วันต่อเอกสารเข้าทั้งหมด	ร้อยละ 90	
ขั้นตอนที่3			เอกสารภายใน	เอกสารภายนอก		วิเคราะห์เอกสาร	3-5 นาที		ความถูกต้องกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้องกลับต่อเอกสารที่ส่งทั้งหมด	ร้อยละ 2	
ขั้นตอนที่4			ส่งเอกสารตามที่ผู้บริหารสั่งการ	ดำเนินการตามระบบ		พิจารณาลงนามสั่งการ						
ขั้นตอนที่5			เก็บข้อมูลในระบบ	เอกสารภายใน/ภายนอกคือเอกสาร		เอกสารภายในที่ออกเอกสาร						
			ดำเนินการ	ออกเอกสารในระบบ e-office								
ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่ พฤศจิกายน 2563											ตัวชี้วัด(KQI) ร้อยละของการรับ-ส่งหนังสือ/เอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จ ถูกต้องและทันเวลา	≥100.00

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

		ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)										
กระบวนการปฏิบัติงาน : งานธุรการและสารบรรณ ระบบสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)												
ขั้นตอน	หน่วยงาน ภายนอก	หน่วยงานภายใน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		ผู้บริหาร	บุคลากร ภายใน มหาวิทยาลัย	ระยะเวลาในการ ดำเนินการ		การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย
			เจ้าหน้าที่งานธุรการ	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ			เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม				
ขั้นตอนที่ 1	ส่งเอกสาร		รับเอกสาร/คัดแยกเอกสาร	เอกสารส่วนบุคคล		รับเอกสาร	15-30 นาที					
ขั้นตอนที่ 2	จัดส่งเอกสารในระบบ		ลงทะเบียนรับเอกสารในระบบ	เอกสารภายใน			2-3 นาที		เสร็จตามกำหนด	ร้อยละเฉลี่ยของเอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จภายใน 1 วันต่อเอกสารเข้าทั้งหมด	ร้อยละ 90	
ขั้นตอนที่ 3			เอกสารภายใน	เอกสารภายนอก			3-5 นาที		ความถูกต้องกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้องกลับต่อเอกสารที่ส่งทั้งหมด	ร้อยละ 2	
ขั้นตอนที่ 4			ส่งเอกสารตามที่ได้รับส่งการ	ดำเนินการตามระบบ		พิจารณา ผ่าน/ส่งการ						
ขั้นตอนที่ 5	ดำเนินการ		เอกสารส่งเอกสารในระบบ e-office	เอกสารภายใน/ภายนอกไม่ต้องออกเลข								
ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่ พฤศจิกายน 2564											ตัวชี้วัด(KQI) ร้อยละของการรับส่งหนังสือ/เอกสารที่ลงทะเบียนรับในระบบที่แล้วเสร็จ ถูกต้องและทันเวลา	≥100.00

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) QWI 01 : การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (กระดาษ)		
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
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 บริหารงานทั่วไป	



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 ตีกลับไปยังผู้พิมพ์เอกสารเพื่อแก้ไข 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. เข้าเมนูเอกสารเข้าตรวจสอบความถูกต้องของ 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
1. รับเอกสารจากหน่วยงานที่ลงนามฉบับ จริงตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร 2. เลือกสมุดทะเบียนออกเลขที่เอกสาร (ตาม ประเภทที่จะออกเลข) พร้อมกรอก รายละเอียดให้ครบ 3. ออกเลขที่เอกสาร 4. จัดเก็บสำเนา 1 ฉบับ และส่งต้นฉบับคืน หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	7 นาที	เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)

QWI 05: จัดเก็บสำเนาเอกสาร

คำจำกัดความ

ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
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	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1. รับข้อมูลขอสืบค้นเอกสารจากหน่วยงานภายใน/ ภายนอก 2. กรอกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการ ค้นหา เช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง 3. ดำเนินการติดตามเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร สั่งการว่าอย่างไร) 4. แจ้งผู้ขอสืบค้น	12 นาที	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

-

7.4 เอกสารอ้างอิง

- คู่มือการใช้งานระบบ e-office

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของเอกสารที่ถูกตีกลับต่อเอกสารทั้งหมด

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการงานธุรการและสารบรรณ (e-office) นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการสำนักฯ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการสำนักฯ

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับการปรับปรุงกระบวนการธรรมาภิบาล ในฐานะผู้บังคับบัญชาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยยินยอมให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำกระบวนการธรรมาภิบาล มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก ข.

คู่มืองานธุรการและสารบรรณ

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการธุรการสารบรรณ

- | | | |
|---------------------|----------------|--|
| 1. ผศ.ดร.ศิริลักษณ์ | เกตุฉาย | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 2. ผศ.ดร.กัญยพัชร์ | ธนกุลวุฒิโรจน์ | รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและรายได้ |
| 3. นางสิริพร | ป้อมจตุรัส | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงาน |
| 4. นางสาวนุชจรี | เกตุสุวรรณ | หัวหน้าฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University