(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 30 มกราคม 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการงานธุรการและสารบรรณ

ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานธุรการสารบรรณ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานธุรการและสารบรรณ ครอบคลุมตั้งการรับ-ส่งเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ และการร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บสำเนาเอกสาร การสืบค้นและติดตามเอกสารของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ให้สามารถนำกระบวนการงานธุรการและสารบรรณไปปฏิบัติในรูปเดียวกันคู่มือ

ฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานธุรการและสารบรรณ

คณะผู้จัดทำ

30 มกราคม 2566

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 1

1.4 ขอบเขตของคู่มือ 2

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 2

บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ 3

2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน 3

2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 4

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติ 3

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 6

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 6

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน 7

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน 8

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 9

บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา 10

ภาคผนวก 11

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 12

คณะผู้จัดทำ 16

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริหารงานธุรการนับว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้อง ใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป การรับ – ส่งหนังสือราชการ เป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน รับ – ส่ง หนังสือราชการออกสู่ภายนอกหน่วยงาน และขั้นตอนการรับเอกสาร หนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก เพื่อคัดแยกให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ ให้แก่การทำงานยิ่งขึ้นไป งานธุรการ ลงทะเบียน รับ-ส่ง หนังสือภายใน-ภายนอก จัดทำหนังสือราชการ ทั้งภายในและภายนอก คำสั่ง ประกาศและเอกสารราชการ จัดเก็บหนังสือราชการ เอกสาร ค้นหา และอื่น ๆ ประชาสัมพันธ์จัดส่งและเวียนหนังสือราชการแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก จัดเตรียมการสำหรับประชุม ดำเนินการบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม จัดทำรายงานการประชุม

ในส่วนของการดำเนินงานในฝ่ายบริหารจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการธุรการและสารบรรณ ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่แน่นอนและสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

2) สามารถใช้ในการควบคุมและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดน้อยลง

3) สามารพทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งอ้างอิง

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน การปฏิบัติงานงานธุรการและสารบรรณ (e-office) เริ่มตั้งแต่ 1) การออกเลขที่รับ - ส่ง ภายนอกภายใน 2) การร่าง-พิมพ์โต้ตอบหนังสือราชการ 3) การจัดเก็บสาเนาเอกสาร 4) การสืบค้นและติดตาม เอกสาร 5) ตรวจทานหนังสือหนังสือราชการ 6) อื่น ๆ เช่น เอกสารโครงการ การเงิน งบประมาณ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็น เกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนด มาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ ด้วย

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องการต่าง ๆ เช่น งานพิมพ์จัดทำเอกสารร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ เอกสารต่าง ๆ การจัดทาการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำลาย

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

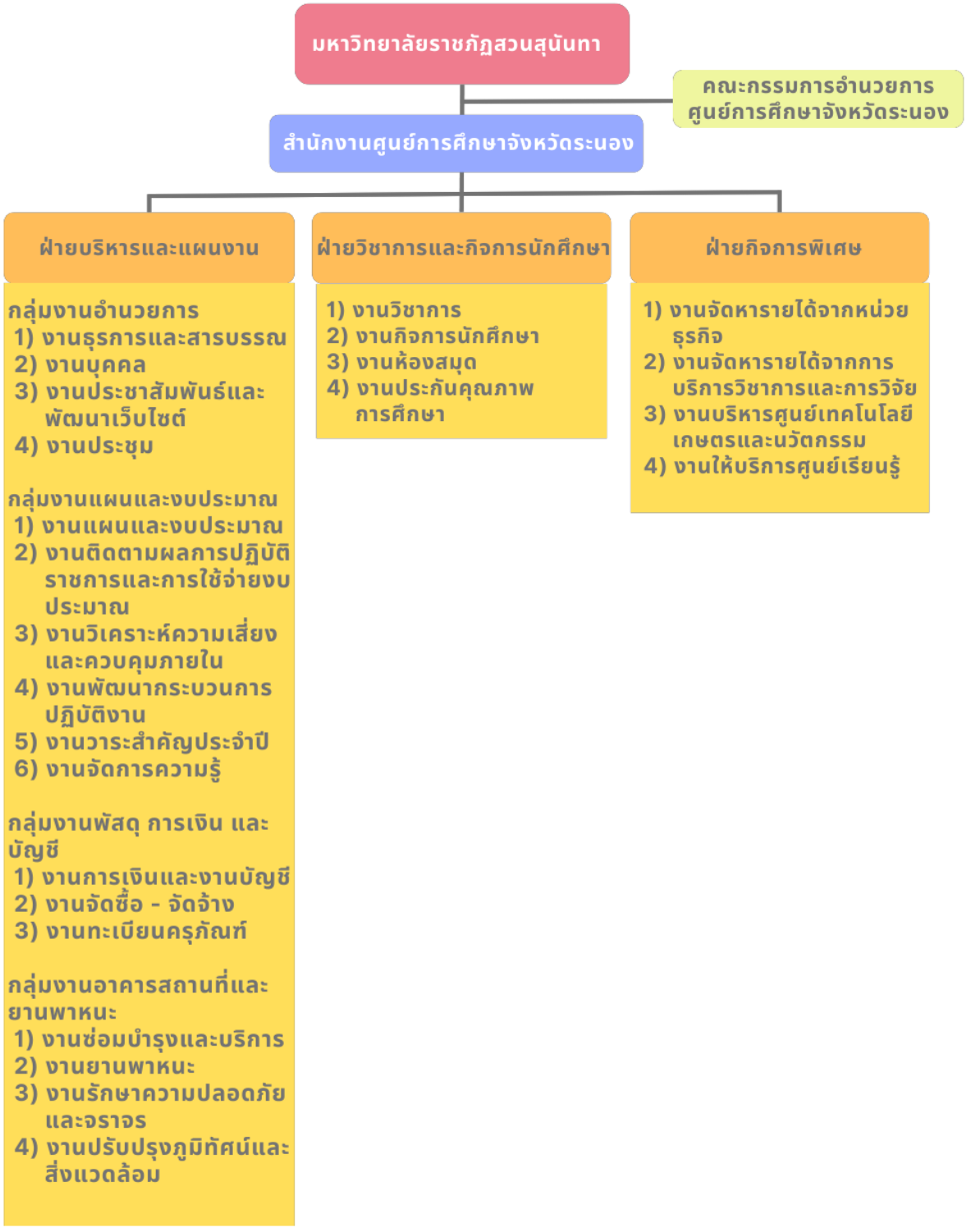
ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช่ภายในมหาวิทยาลัย

สำเนา หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับ โดยจัดทาจากต้นฉบับ สำเนาคู่ฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง

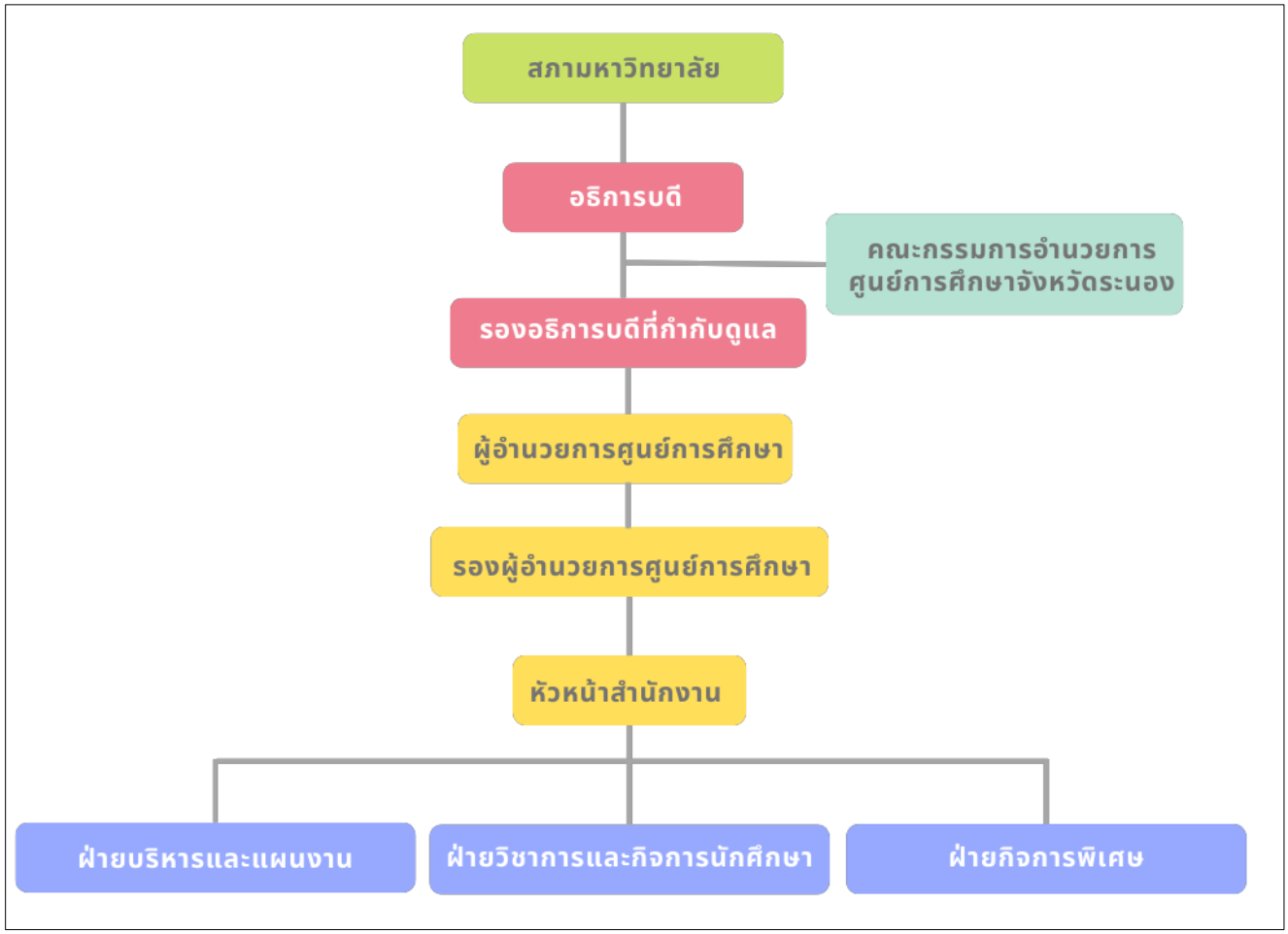
ระบบออนไลน์ หมายถึง ระบบการทำงานบนอินเตอร์เน็ต

บทที่ 2
โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

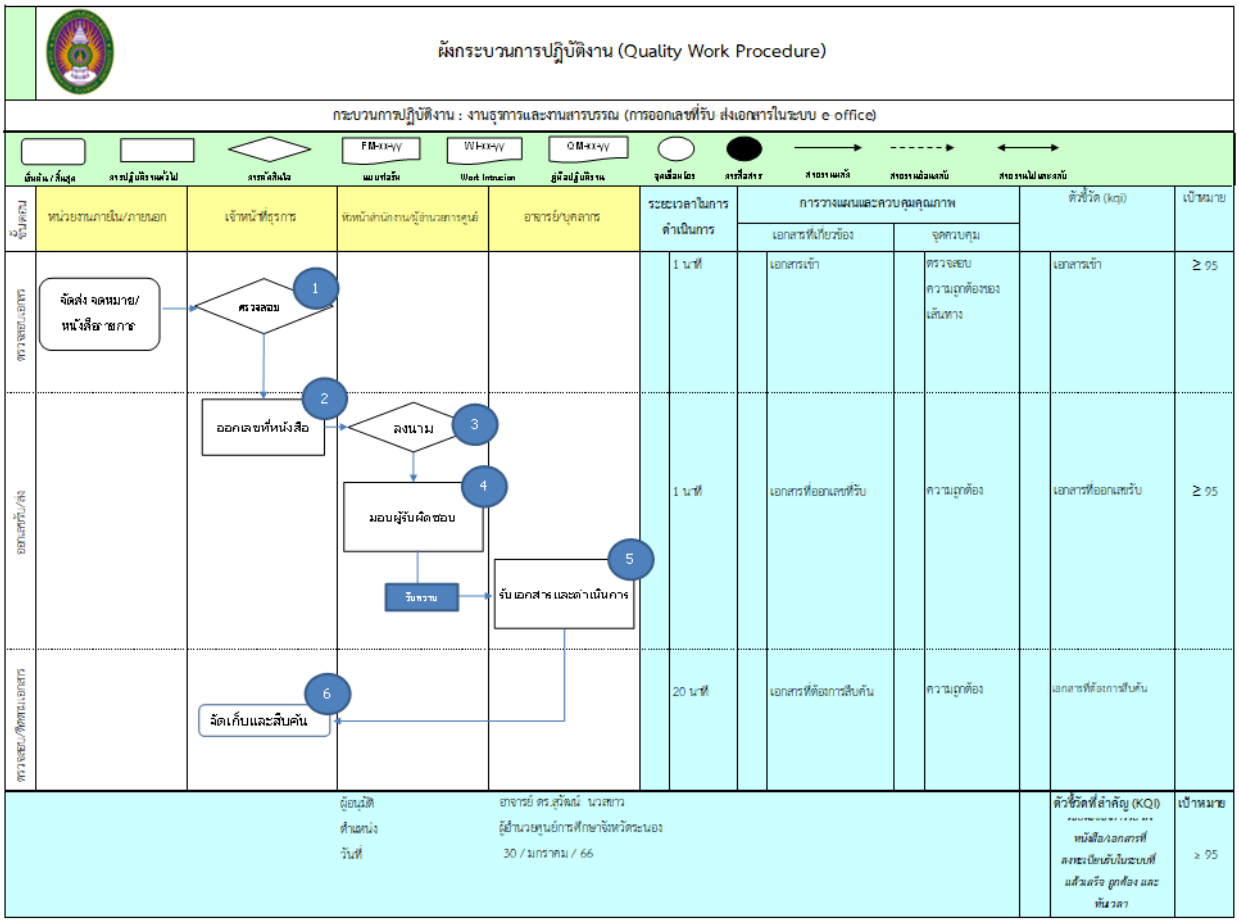
2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน



2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



บทที่ 3
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

กฎระเบียบ ข้อบังคับ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน

1) ระเบียบสานักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

บทที่ 4
เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความชำนาญ มีความเข้าใจระบบระเบียบและกระบวนการทำงาน บุคลากรมีความสามัคคี และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4.1.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีศักยภาพและสมรรถนะสูง และมีความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน รวมทั้งขันตอนการดำเนินงาน เป้าหมายที่ชัดเจน

FM-WM-02

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการงานธุรการและสารบรรณ

กิจกรรมการออกเลขที่รับ-ส่งเอกสารในระบบ E-OFFICE

ขั้นตอน	A.วิธีการปฏิบัติงานเดิม		B.วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
1.ตรวจสอบเอกสาร	ตรวจสอบคำผิด คำถูก และเส้นทางในรับ-ส่งเอกสาร	1 นาที	ตรวจสอบคำผิด คำถูก และกำหนดเส้นทางอัตโนมัติในการรับ-ส่งเอกสารแต่ละงาน	1 นาที	เอกสารถูกต้องและส่งถึงผู้รับถูกต้อง
2.ออกเลขรับ/ส่ง	ระยะเวลาในการออกเลขรับ-ส่ง และมอบผู้รับผิดชอบดำเนินการ	2 นาที	เปิดเอกสารออกเลขรับ-ส่งในระบบทุก 30 นาที และมอบผู้รับผิดชอบดำเนินการ	1 นาที	เอกสารถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด
3.ตรวจสอบ/ติดตามเอกสาร	จัดเก็บและสืบค้น	30 นาที	จัดเก็บและสืบค้น	20 นาที	ระยะเวลาในการสืบค้นรวดเร็วทันทวงที

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

แบบฟอร์มแสดงวิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่) FM-WM-03

กระบวนการงานธุรการและสารบรรณ

กิจกรรมการออกเลขที่รับ-ส่งเอกสารในระบบ E-OFFICE

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
1.ตรวจสอบเอกสาร	ตรวจสอบคำผิด คำถูก และกำหนดเส้นทางอัตโนมัติในการรับ-ส่งเอกสารแต่ละงาน	1 นาที
2.ออกเลขรับ/ส่ง	เปิดเอกสารออกเลขรับ-ส่งในระบบทุก 30 นาที และมอบผู้รับผิดชอบดำเนินการ	1 นาที
3.ตรวจสอบ/ติดตามเอกสาร	จัดเก็บและสืบค้น	20 นาที

บทที่ 5
ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

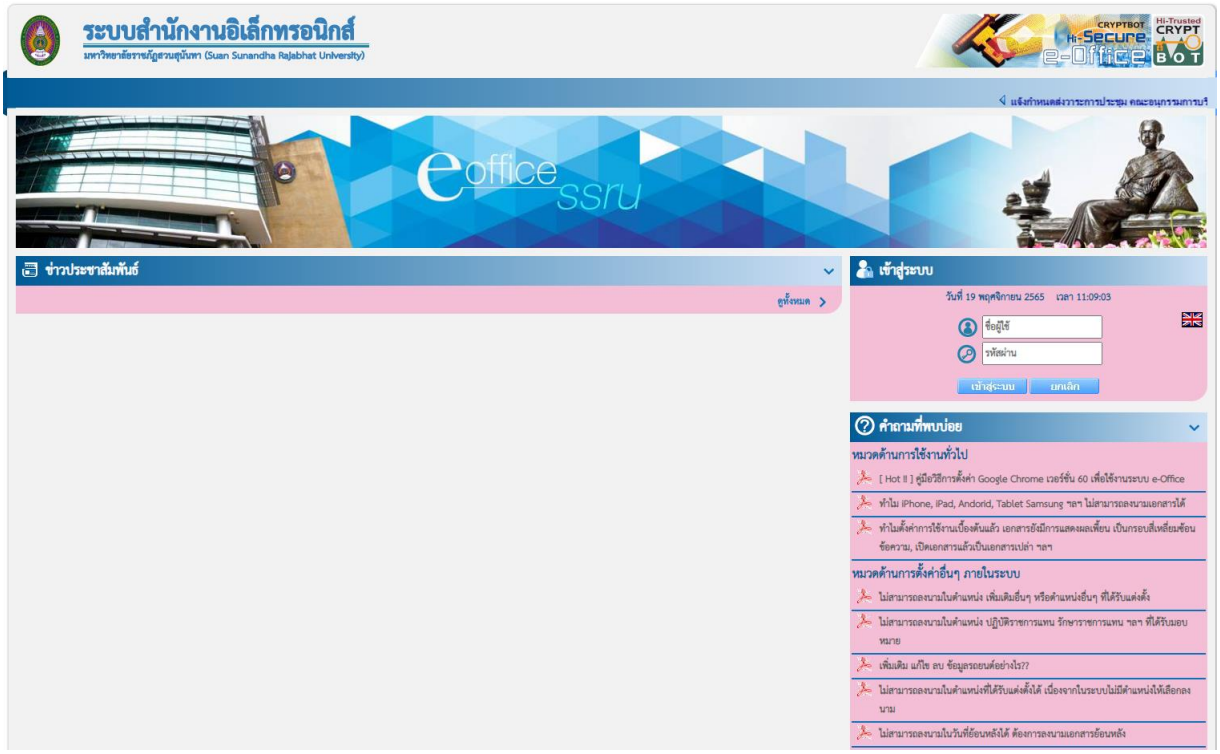
การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการงานธุรการและสารบรรณมีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
1. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนรวมทั้งความชำนาญงานสารบรรณ	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานควรพัฒนาทักษะของตนเองและเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองให้สูงขึ้น
2. เอกสารหาย	ควรมีการติดตามและสอบถามหนังสือที่ จัดส่งไปตามบุคคล และหน่วยงานว่าได้รับหรือไม่
3. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ใน เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่อง คอมพิวเตอร์มีปัญหาทำให้ เอกสารสูญหาย ไม่สามารถ เรียกใช้ได้	ควรเก็บข้อมูลใส่ CD หรือ เครื่องบันทึกข้อมูลไว้ ไม่ควร เก็บไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างเดียว
4. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันที เอกสารอยู่ตามโต๊ะเจ้าหน้าที่ ตามแฟ้มนำเสนองานทำให้ยากในการค้นหา ผู้อื่นไม่สามารถค้นหาได้	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความรอบคอบ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีระเบียบแบบแผนในการ จัดการเอกสาร

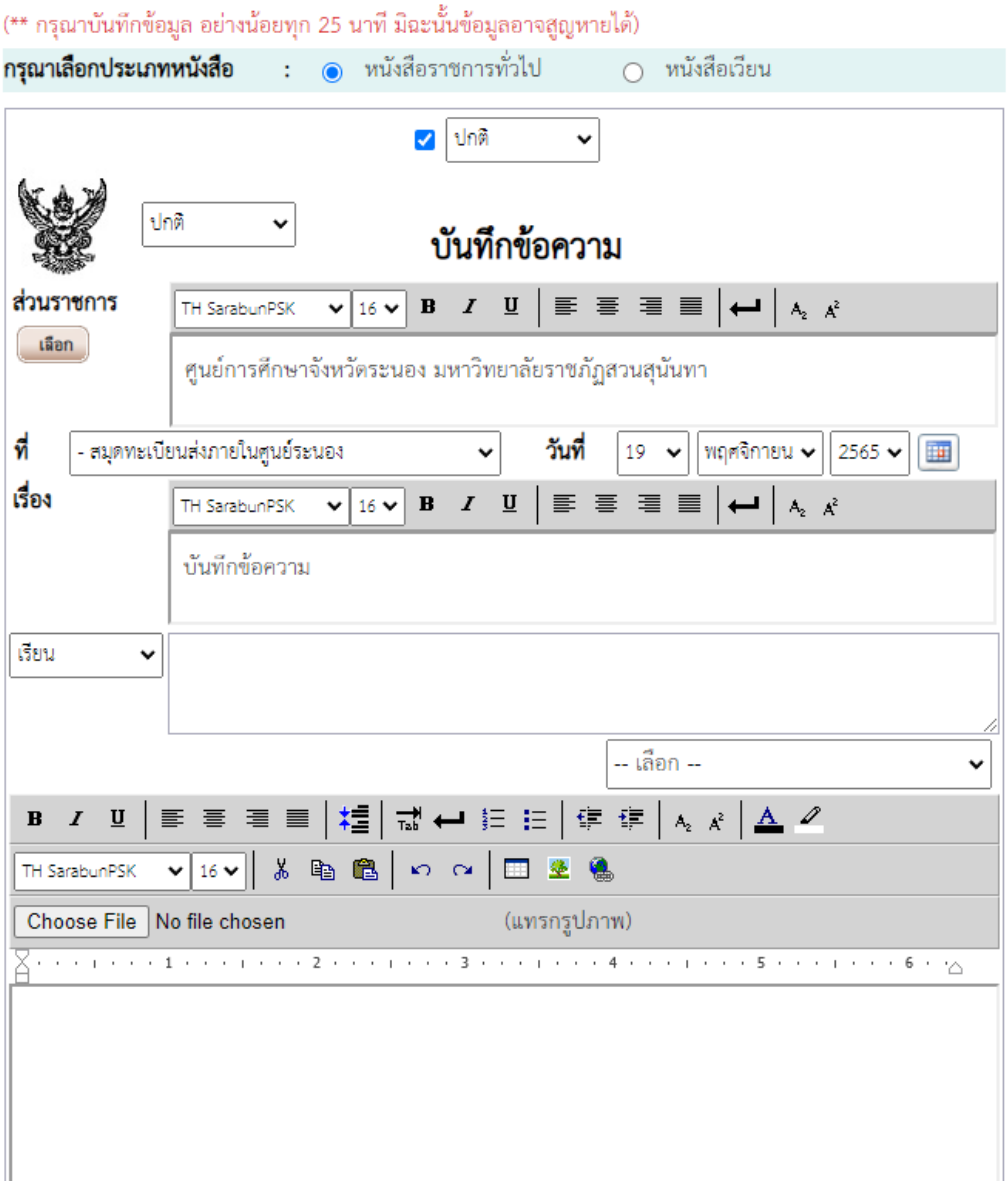
ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

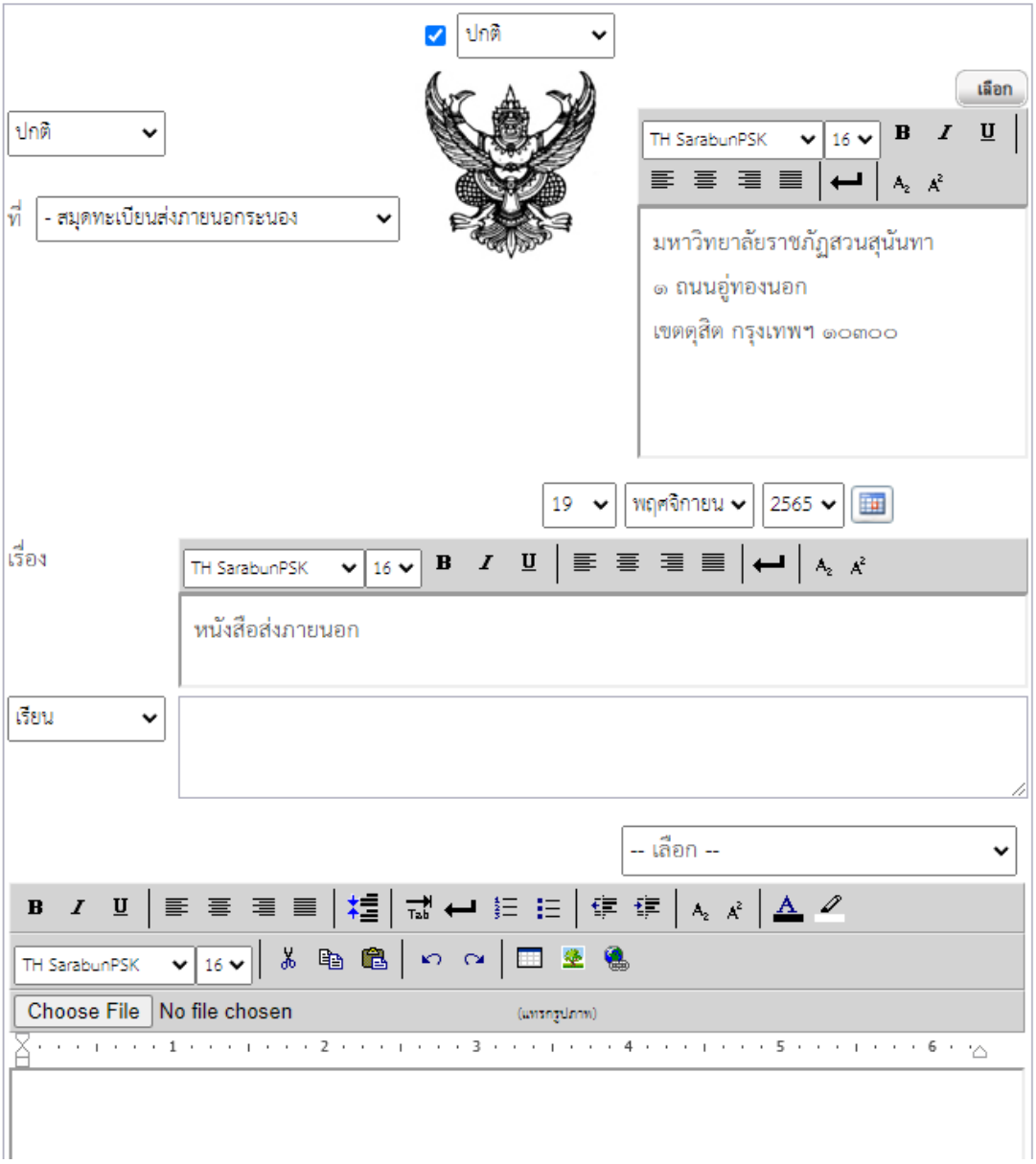
1. ระบบ e- office



1.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อความ



(** กรุณาบันทึกข้อมูล อย่างน้อยทุก 25 นาที มิฉะนั้นข้อมูลอาจสูญหายได้)



(** กรุณาบันทึกข้อมูล อย่างน้อยทุก 25 นาที มิฉะนั้นข้อมูลอาจสูญหายได้)

กรุณาเลือกประเภทหนังสือ : หนังสือราชการทั่วไป หนังสือเวียน

ปกติ

ปกติ

คำสั่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลือก

ที่ - สมุดทะเบียนประกาศศูนย์ระนอง

เรื่อง TH SarabunPSK 16

คำสั่ง

-- เลือก --

TH SarabunPSK 16

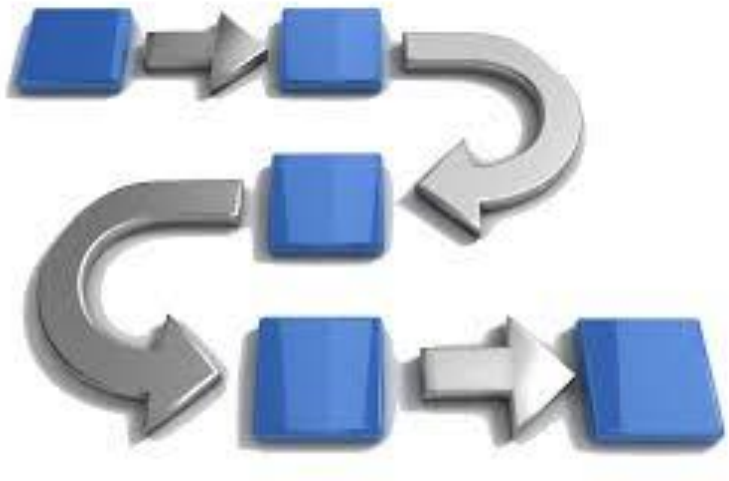
Choose File No file chosen (แทรกรูปภาพ)

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานธุรการ และสารบรรณ

1. อาจารย์ ดร.สุวัฒน์	นวลขาว	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
2. นางอัญชัญ	จงเจริญ	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการศูนย์ฯ
3. นางสาวพรัชษกรณ์	เกตุลิขิตกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
4. นางสาวกนกวรรณ	คชพันธ์	นักวิชาการศึกษา
5. นายพีระพัฒน์	เพชรสังข์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
6. นางสาวสะดีเยาะ	บินมะดีเยาะ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
7. นางสาวณิชชา	บุญประสพ	พนักงานบริการทั่วไป
8. นายฐิติพงศ์	ศรวณีย์กุล	ช่างเทคนิค
9. นายสุวรรณรัตน์	สกุลรัตน์	พนักงานขับรถยนต์
10.นายมานะ	ดอกเมฆ	คนสวน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอู่ทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University