



คู่มือ

กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ
(e-office)

นางสาวสิริภา พันล่ำภักดี
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office) นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและสารบรรณ (e-office) และ ครอบคลุมการรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณมีความสำคัญคือเป็นด่านหน้าของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานสนับสนุนเป็นหน่วยบริการ ตั้งแต่การรับส่งเอกสาร งานช่วยอำนวยความสะดวกตั้งแต่ระดับ ธุรการ หัวหน้า รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ อุดรธานี ตลอดจนผู้รับบริการของศูนย์ฯ อุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office) ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ๑)วัตถุประสงค์ของการจัดทำ ๒)คู่มือขอบเขตของกระบวนการ ๓) นิยามศัพท์เฉพาะ ๔) หน้าที่ความรับผิดชอบ ๕) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบเกี่ยวข้อง ๖) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ๗) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๘) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ๙) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office)

คณะผู้จัดทำ
นางสาวสิริภา พันลำภักดิ์
๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office)
 ๒. ขอบเขตของกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office)
 ๓. นิยามศัพท์เฉพาะ
 ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ
 ๕. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....
 ๖. ข้อยก เว้นที่ส าคัญของกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....
 ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....
 - ๗.๑ กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....
 - ๗.๑.๑ ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสาร- ภายในนอก
 - ๗.๑.๒ ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสารในระบบe-office.....
 - ๗.๑.๓ ผังกระบวนการปฏิบัติงานร่างพิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการในระบบ e-office).....
 - ๗.๑.๔ ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่ส ่งเอกสารในระบบe-office.....
 - ๗.๑.๕ ผังกระบวนการปฏิบัติงานจัดเก็บส านาเอกสาร
 - ๗.๑.๖ ผังกระบวนการปฏิบัติงานการรับ- ส ่ง โทรสารe-office
 - ๗.๑.๗ ผังกระบวนการปฏิบัติงานการสืบค้นและติดตามเอกสาร ในระบบ e-office....
 - ๗.๒ วิธีการปฏิบัติงาน
 - ๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ๗.๔ เอกสารอ้างอิง
 ๘. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....
 ๙. ระบบติดตามประเมินผล
- ภาคผนวก.
- ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการ
- หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office)
- ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน
- ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน
 - ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงานฉบับภาษาอังกฤษ
 - รูปภาพระบบ e -office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ (e-office) สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ (e-office) ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและงานสารบรรณ (e-office) ครอบคลุมตั้งแต่การรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณ มีความสำคัญคือเป็นด้านหน้าของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานสนับสนุนและเป็นบริการตั้งแต่การรับ-ส่ง เอกสารงานช่วยอำนวยความสะดวก ผู้ปฏิบัติตั้งแต่ระดับธุรการ หัวหน้า ผู้อำนวยการ ตลอดจนผู้บริการ

๓. นิยามศัพท์เฉพาะ

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องการต่างๆ เช่นงานพิมพ์ จัดทำเอกสาร ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์เอกสารต่างๆ การจัดทำกรรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ E-office หมายถึงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการต่อไป

- ๑) การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (ออกด้วยมือ)
- ๒) การออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office
- ๓) ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบe-office)
- ๔) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบe-office
- ๕) จัดเก็บสำเนาเอกสาร
- ๖) การรับ-ส่ง โทรสารสำนักงาน
- ๗) การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบe-office)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๑ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	พิจารณาสั่งการ
๒ ผู้บริหารศูนย์ฯ	ลงนาม พิจารณาต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย

๓ หัวหน้าสำนักงาน	ลงนาม เอกสารเพื่อเสนอ
๔ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิเคราะห์ กลั่นกรองเอกสารเพื่อเสนอ ลงทะเบียนรับเอกสารโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๕. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. สามารถส่งเอกสารให้ผู้รับได้อย่างถูกต้อง
๒. สามารถส่งเอกสารไปยังผู้บริหารแต่ละฝ่าย ที่ก ากับดูแลของแต่ละงาน/หรือผู้เกี่ยวข้องงานรวมถึงขั้นตอนของการส่งการได้รวดเร็วและทันเวลา

๕.๒ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.

๒๕๒๖

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาข้อกำหนดสำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วน ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
การรับ-ส่งเอกสารมีความถูกต้อง ทันเวลา และส่งถูกที่					


7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพQualityWork(Procedure :QWP)



7.1.4 ฟังก์กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ **Quality (Work Procedure :QWP)**

 ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานราชบัณฑิตยสภา ๒๕๕ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๑										
๑. ชื่อโครงการ : ๒. ชื่อเรื่อง : ๓. รหัสโครงการ :										
ขั้นตอน	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	วันที่	สถานที่	ประเภทงาน	สถานะ	วันที่	หมายเหตุ
	1. เริ่มต้น									
	2. ตรวจสอบเอกสาร									
	3. ตรวจสอบเอกสาร									
	4. ตรวจสอบเอกสาร									
	5. ตรวจสอบเอกสาร									
	6. ตรวจสอบเอกสาร									
	7. ตรวจสอบเอกสาร									
	8. ตรวจสอบเอกสาร									
	9. ตรวจสอบเอกสาร									
	10. ตรวจสอบเอกสาร									
	11. ตรวจสอบเอกสาร									
	12. ตรวจสอบเอกสาร									
	13. ตรวจสอบเอกสาร									
	14. ตรวจสอบเอกสาร									
	15. ตรวจสอบเอกสาร									
	16. ตรวจสอบเอกสาร									
	17. ตรวจสอบเอกสาร									
	18. ตรวจสอบเอกสาร									
	19. ตรวจสอบเอกสาร									
	20. ตรวจสอบเอกสาร									
	21. ตรวจสอบเอกสาร									
	22. ตรวจสอบเอกสาร									
	23. ตรวจสอบเอกสาร									
	24. ตรวจสอบเอกสาร									
	25. ตรวจสอบเอกสาร									
	26. ตรวจสอบเอกสาร									
	27. ตรวจสอบเอกสาร									
	28. ตรวจสอบเอกสาร									
	29. ตรวจสอบเอกสาร									
	30. ตรวจสอบเอกสาร									
	31. ตรวจสอบเอกสาร									
	32. ตรวจสอบเอกสาร									
	33. ตรวจสอบเอกสาร									
	34. ตรวจสอบเอกสาร									
	35. ตรวจสอบเอกสาร									
	36. ตรวจสอบเอกสาร									
	37. ตรวจสอบเอกสาร									
	38. ตรวจสอบเอกสาร									
	39. ตรวจสอบเอกสาร									
	40. ตรวจสอบเอกสาร									
	41. ตรวจสอบเอกสาร									
	42. ตรวจสอบเอกสาร									
	43. ตรวจสอบเอกสาร									
	44. ตรวจสอบเอกสาร									
	45. ตรวจสอบเอกสาร									
	46. ตรวจสอบเอกสาร									
	47. ตรวจสอบเอกสาร									
	48. ตรวจสอบเอกสาร									
	49. ตรวจสอบเอกสาร									
	50. ตรวจสอบเอกสาร									
	51. ตรวจสอบเอกสาร									
	52. ตรวจสอบเอกสาร									
	53. ตรวจสอบเอกสาร									
	54. ตรวจสอบเอกสาร									
	55. ตรวจสอบเอกสาร									
	56. ตรวจสอบเอกสาร									
	57. ตรวจสอบเอกสาร									
	58. ตรวจสอบเอกสาร									
	59. ตรวจสอบเอกสาร									
	60. ตรวจสอบเอกสาร									
	61. ตรวจสอบเอกสาร									
	62. ตรวจสอบเอกสาร									
	63. ตรวจสอบเอกสาร									
	64. ตรวจสอบเอกสาร									
	65. ตรวจสอบเอกสาร									
	66. ตรวจสอบเอกสาร									
	67. ตรวจสอบเอกสาร									
	68. ตรวจสอบเอกสาร									
	69. ตรวจสอบเอกสาร									
	70. ตรวจสอบเอกสาร									
	71. ตรวจสอบเอกสาร									
	72. ตรวจสอบเอกสาร									
	73. ตรวจสอบเอกสาร									
	74. ตรวจสอบเอกสาร									
	75. ตรวจสอบเอกสาร									
	76. ตรวจสอบเอกสาร									
	77. ตรวจสอบเอกสาร									
	78. ตรวจสอบเอกสาร									
	79. ตรวจสอบเอกสาร									
	80. ตรวจสอบเอกสาร									
	81. ตรวจสอบเอกสาร									
	82. ตรวจสอบเอกสาร									
	83. ตรวจสอบเอกสาร									
	84. ตรวจสอบเอกสาร									
	85. ตรวจสอบเอกสาร									
	86. ตรวจสอบเอกสาร									
	87. ตรวจสอบเอกสาร									
	88. ตรวจสอบเอกสาร									
	89. ตรวจสอบเอกสาร									
	90. ตรวจสอบเอกสาร									
	91. ตรวจสอบเอกสาร									
	92. ตรวจสอบเอกสาร									
	93. ตรวจสอบเอกสาร									
	94. ตรวจสอบเอกสาร									
	95. ตรวจสอบเอกสาร									
	96. ตรวจสอบเอกสาร									
	97. ตรวจสอบเอกสาร									
	98. ตรวจสอบเอกสาร									
	99. ตรวจสอบเอกสาร									
	100. ตรวจสอบเอกสาร									

7.1.5 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality (Work Procedure :QWP)

กิจกรรม	พจนานุกรมศัพท์	รายละเอียดของกิจกรรม				ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	จุดตรวจ	วันที่	ฉบับ
		จุดเริ่มต้น	จุดสิ้นสุด	จุดตรวจ	จุดตรวจ						
เตรียมเอกสาร		เริ่ม			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ดำเนินการ		ดำเนินการ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ตรวจสอบ		ตรวจสอบ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ประเมินผล		ประเมินผล			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ปิดงาน		ปิดงาน			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
การควบคุมคุณภาพ		การควบคุมคุณภาพ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
การควบคุมคุณภาพ		การควบคุมคุณภาพ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	

7.1.6 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality (Work Procedure :QWP)

กิจกรรม	พจนานุกรมศัพท์	รายละเอียดของกิจกรรม				ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	จุดตรวจ	วันที่	ฉบับ
		จุดเริ่มต้น	จุดสิ้นสุด	จุดตรวจ	จุดตรวจ						
เตรียมเอกสาร		เริ่ม			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ดำเนินการ		ดำเนินการ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ตรวจสอบ		ตรวจสอบ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ประเมินผล		ประเมินผล			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
ปิดงาน		ปิดงาน			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
การควบคุมคุณภาพ		การควบคุมคุณภาพ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	
การควบคุมคุณภาพ		การควบคุมคุณภาพ			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	

7.1.7 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality (Work Procedure :QWP)

กิจกรรม	พจนานุกรมศัพท์	รายละเอียดของกิจกรรม				ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	จุดตรวจ	วันที่	ฉบับ
		จุดเริ่มต้น	จุดสิ้นสุด	จุดตรวจ	จุดตรวจ						
เตรียมเอกสาร		เริ่ม			1	จุดตรวจ	จุดตรวจ	จุดตรวจ	วันที่ 10	ฉบับ 10	

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Instruction : QWI)

 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(QWI) (การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (ออกด้วยมือ)			
ค าจ กัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.เปิดตรวจสอบเอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ
2.คัดแยกชั้นความเร็ว	1	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ
3.สแกนเอกสาร	3	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ
4 . เลือกแบบฟอร์มออกเลขที่รับ เอกสารภายนอก	1	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ ออกเลขที่แล้ว
5.กรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ (เลขที่หนังสือ, วันที่เรื่อง, พร้อมแนบ ไฟล์เอกสารที่สแกน)	3	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ กรอกรายละเอียด ครบเรียบร้อย แล้ว
6.บันทึกเอกสาร และออกเลขที่ เอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ
7.สร้างเส้นทางเสนอผู้บริหาร	1	เจ้าหน้าที่บริหาร ทั่วไป	บันทึกข้อความ

9. ระบบติดตามประเมินผล

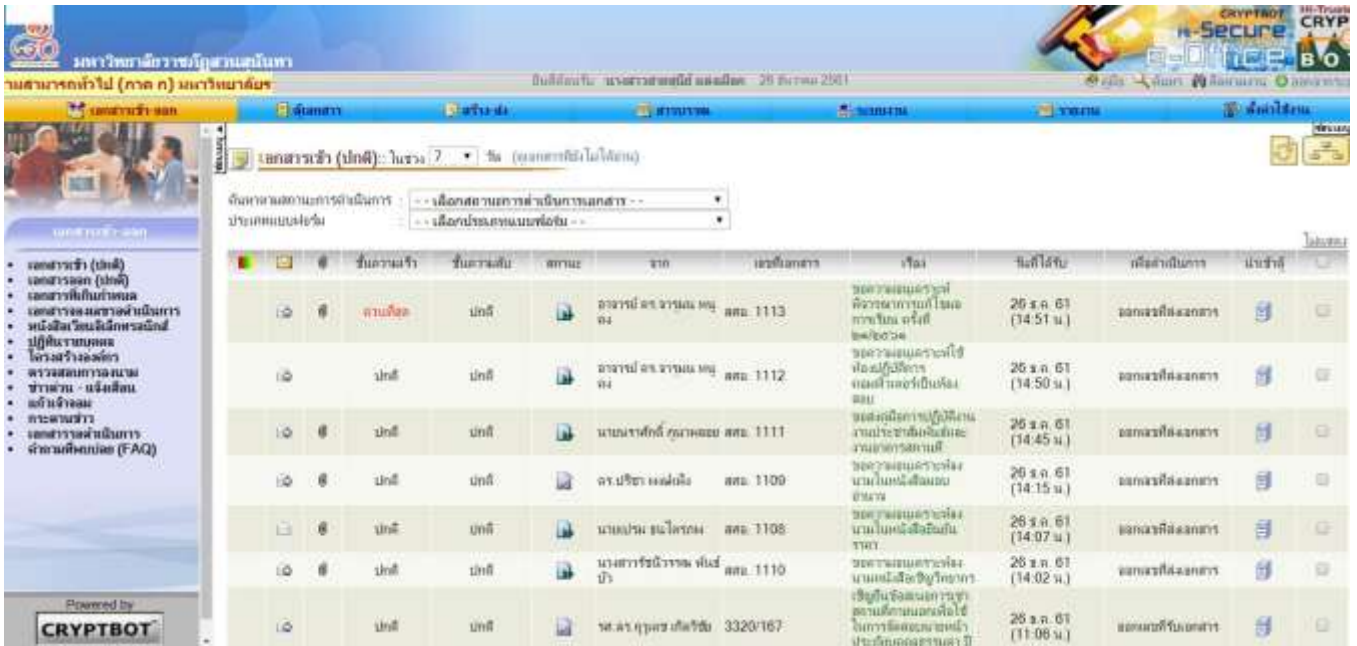
การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการงานธุรการและสารบรรณ e(-office) นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัด	ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

รูปภาพระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาพแสดงหน้าจอเอกสารเข้า

การรับเอกสารภายใน (กระดาษ)

1. Login เข้าสู่ระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 2.คลิกเข้าสู่เมนูหนังสือรับจากภายใน (กระดาษ)
- 3.คลิกปุ่มค้นหา จะแสดงรายการตามเงื่อนไขของการค้นหา

