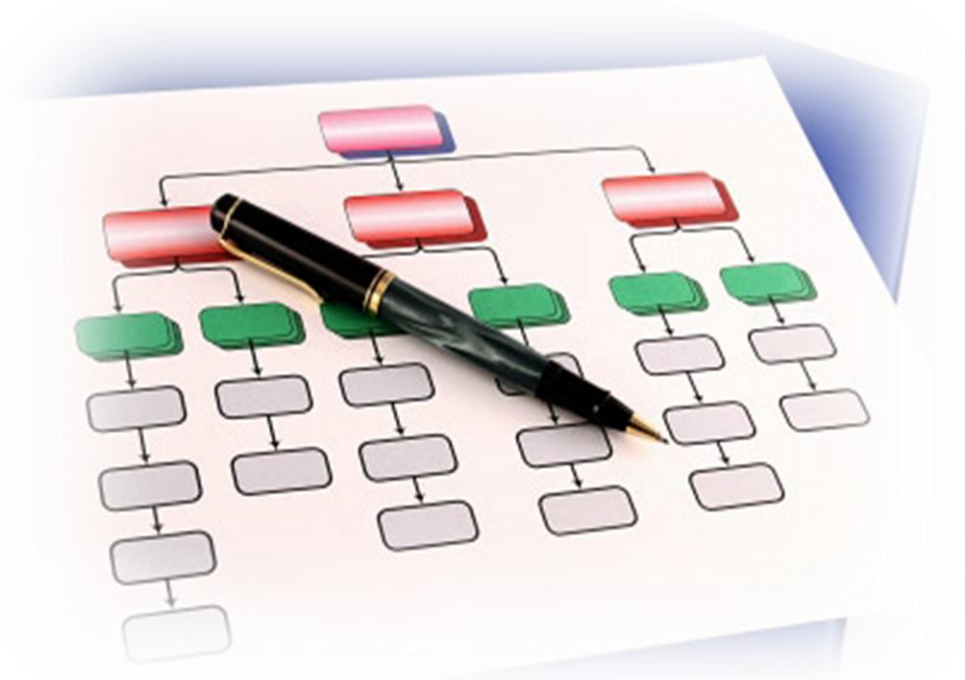




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)  
ประกาศใช้ ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2561

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

### กระบวนการงานธุรการสารบรรณ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



บัณฑิตวิทยาลัย

*Suan Sunandha Rajabhat University*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานธุรการสารบรรณนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน 1)การลงทะเบียนรับเอกสารเข้า-ออก 2)การตรวจสอบเอกสาร 3) การร่างพิมพ์ โต้ตอบหนังสือ 4) การค้นหา ติดตามเอกสารระหว่างการดำเนินการ 5) การคัดแยกเอกสาร ของบัณฑิตวิทยาลัย ให้สามารถนำกระบวนการธุรการสารบรรณไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการธุรการสารบรรณ

คณะผู้จัดทำ  
ธันวาคม 2561

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	3
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	4
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	4
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....	5
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....	8
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	12
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	13
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	13
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	14
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	14
ภาคผนวก.....	15
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการธุรการสารบรรณ.....	16
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	18
FM-A1-01 แบบฟอร์มหนังสือราชการ.....	19
FM- A2-02 แบบฟอร์มบันทึกข้อความ.....	20
FM- A3-03 แบบฟอร์มคำสั่ง.....	21
FM- A4-03 แบบฟอร์มประกาศ.....	22
คณะผู้จัดทำ.....	23

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการสารบรรณ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการกระบวนการธุรการสารบรรณ ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการสารบรรณ โดยมีขั้นตอนดังนี้

### 2.1 กิจกรรมหลัก การลงทะเบียนรับเอกสารเข้า-ออก/รับเรื่องจากนักศึกษา

- ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร
  - 1) ออกเลขที่รับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างวัน
  - 2) ออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างวัน
- รับเรื่อง/เอกสารจากนักศึกษา
  - 1) ตรวจสอบความถูกต้อง เอกสารแนบต่าง ๆ
  - 2) สแกนเอกสารเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ สร้างเส้นทางถึงผู้เกี่ยวข้อง
  - 3) ติดตามประสานงานจนเอกสารนั้นเสร็จสิ้นกระบวนการแจ้งนักศึกษาทราบ

### 2.2 กิจกรรมหลัก การตรวจสอบเอกสาร

- วิเคราะห์/กลั่นกรองเรื่องก่อนเสนอผู้บริหาร
- ตรวจสอบความถูกต้องและเอกสารแนบ หากไม่ถูกต้อง (ส่งผิดหน่วยงาน ไม่แนบเอกสาร หรือพิมพ์ผิด) ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการให้ถูกต้องและตีเรื่องกลับทันที

### 2.3 กิจกรรมหลัก การร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ

- ร่าง-พิมพ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (บันทึกข้อความ หนังสือราชการ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ประชุม และอื่นๆ )
- กำหนดเส้นทางถึงหน่วยงานต่างๆที่รับเรื่อง
- ติดตามทวงถามและประสานงานในกรณีเกิดปัญหา หรือเอกสารเร่งด่วน

### 2.4 กิจกรรมหลัก การค้นหา ติดตามเอกสารระหว่างดำเนินการ

- ตรวจสอบเส้นทางเอกสารติดปัญหา ของเอกสารอยู่ที่ใด หรือค้นหา ในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ประสานงาน/ติดตาม ให้เอกสารถึงผู้รับโดยเร็ว

### 2.5 กิจกรรมหลัก การคัดแยกเอกสาร

- สร้างตู้เก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- นำเอกสารเก็บเข้าตู้เก็บเอกสารในฝ่ายของตนเอง(หลังเลิกงานของทุกวัน) เพื่อการค้นหาได้ง่ายขึ้น
- ปรีนเอกสารที่สำคัญเก็บใส่แฟ้มเก็บไว้เผื่อระบบขัดข้อง

### 3. นิยามศัพท์เฉพาะ

**มาตรฐาน** หมายถึง สิ่งที่มาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

**มาตรฐานการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

**ลงทะเบียน** หมายถึง การออกเลขที่ตามลำดับเอกสาร ตั้งแต่ 001 เป็นต้นไปจนถึงสิ้นปี พุทธศักราชและเริ่มต้นใหม่ พร้อมทั้งลงวันที่การรับเอกสารด้วย

**เอกสาร** หมายถึง บันทึกข้อความ หนังสือราชการ คำสั่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทางราชการ ทั้งหมดที่ส่งมาจากหน่วยงานภายใน และภายนอก

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	<ol style="list-style-type: none"> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการ อนุญาต อนุมัติ เอกสารต่างๆ</li> <li>พิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น</li> <li>ลงนามหนังสือราชการต่างๆ</li> </ol>
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการ อนุญาต อนุมัติ เอกสารต่าง ๆ (ตามหนังสือมอบอำนาจ)</li> <li>พิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น</li> <li>ลงนามหนังสือราชการต่างๆ</li> </ol>
(3) บุคลากร นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามคำสั่งการ</li> <li>ร่าง-พิมพ์ ได้ตอบหนังสือราชการ</li> </ol>

## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา	อนุญาต อนุมัติ อนุเคราะห์ในเรื่องที่ขอความเห็น
ผู้รับบริการ : ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำสั่งการ
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ บัณฑิตวิทยาลัย	ปฏิบัติตามคำสั่งการ
คู่ความร่วมมือ : คณะ สำนัก กอง และหน่วยงานภายนอก	ปฏิบัติตามคำสั่งการ
กฎหมาย/ระเบียบ:	ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง ในการเบิกจ่ายกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม

### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
- หนังสือมอบอำนาจคณบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
ร้อยละความถูกต้อง รวดเร็ว	✓	✓	✓	✓	✓
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ได้รับความพึง พอใจในการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

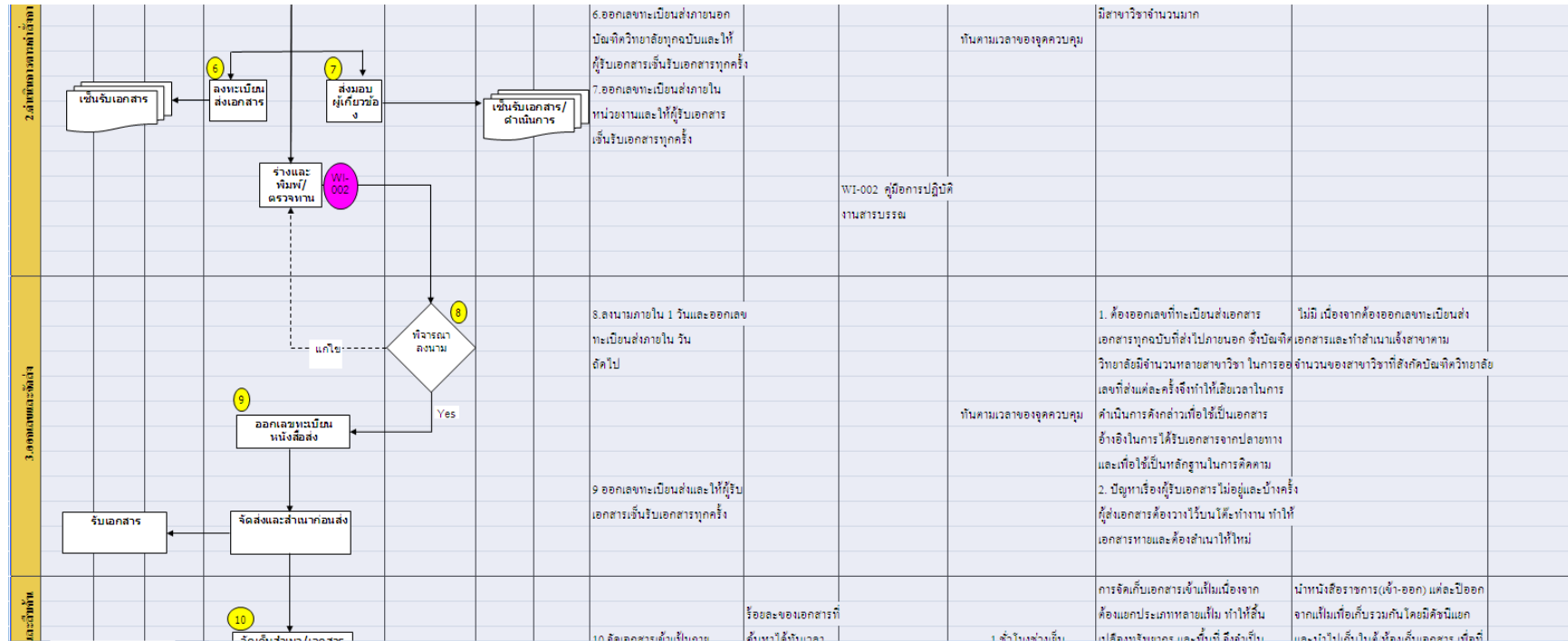
#### 7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) เดิม

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานเดิม)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) เดิม

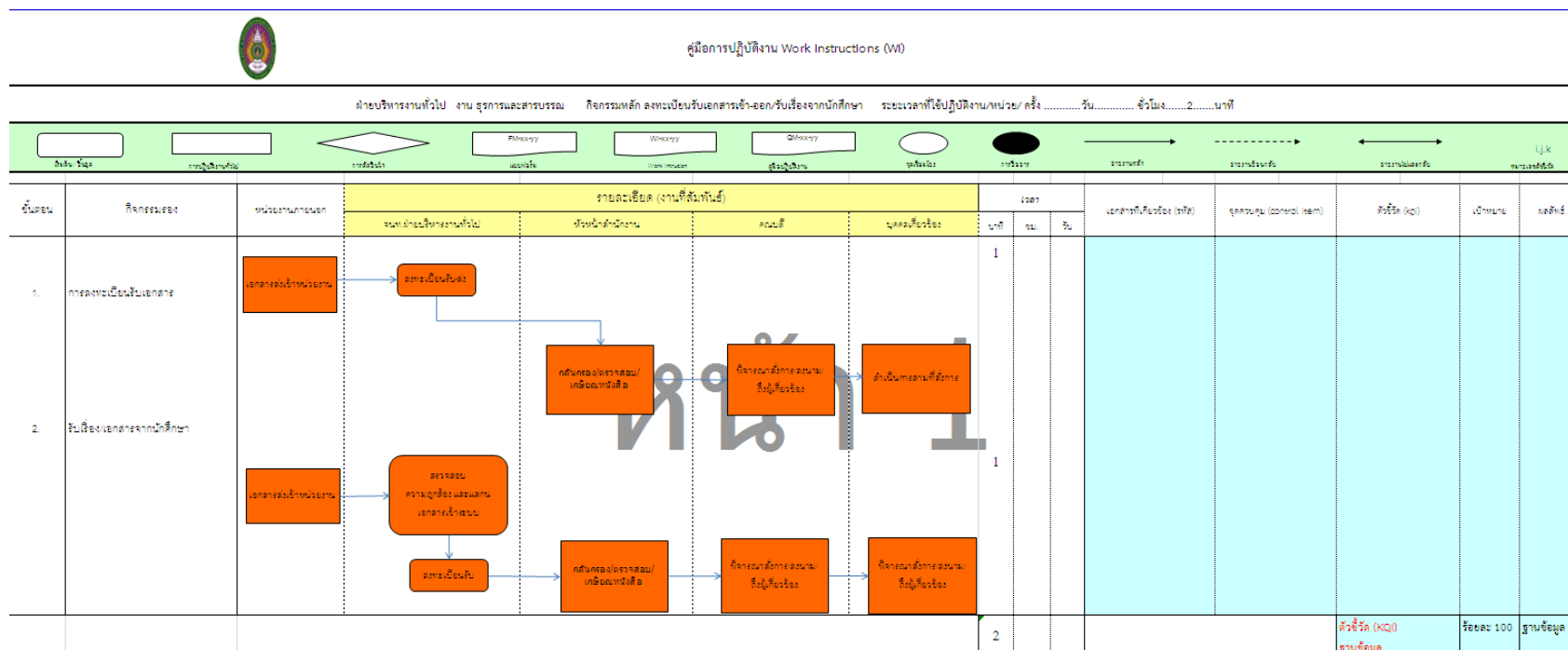
ขั้นตอน	ลูกค้าภายนอก			ฝ่าย	ลูกค้าภายใน			จุดควบคุม	ตัวชี้วัด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ปัญหา	วิธีแก้ไข	หมายเหตุ	
	นักศึกษา	สาขาวิชา	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ	คณบดี	รองคณบดี	เจ้าหน้าที่								
								1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร เช่น เอกสารที่แนบ ข้อมูลที่รอกลบบนปรีฟอร์ม เป็นเอกสารของบัณฑิต	ร้อยละความถูกต้องของเอกสาร			1. สิ้นเปลืองกระดาษ หากมีการพลิกกลับไปเพื่อแก้ไข และการเดินทางของเอกสารกลับไปที่เดิมหลายครั้ง			
								2. ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลเอกสารทุกครั้งก่อนการ save		WI-001 คู่มือการลงทะเบียนรับเอกสารและบันทึกเอกสารสั่งการ		1 วันตามเวลาของจุดควบคุม			
								3. คณบดีพิจารณาสั่งการ							
								3.1 เอกสารด่วน พิจารณาสั่งการภายใน 1 วัน 3.2 เอกสารธรรมดา พิจารณาสั่งการภายใน 2 วัน 4. จัดเก็บเข้าแฟ้มให้ถูกประเภทของเอกสาร							
							5. ตรวจสอบว่าการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมถูกต้อง เช่น ลง					1. ต้องจัดทำสำเนาเก็บไว้ทุกครั้งเพื่อติดตามเรื่อง และคืนเอกสารส่งให้ผู้ใช้			






3. ออกแบบและจัด						9 ออกเลขทะเบียนและส่งให้ผู้รับเอกสารเงินรับเอกสารทุกครั้ง			วันตามเวลาของจุดควบคุม	เลขที่ส่งแต่ละครั้งจึงทำให้เสียเวลาในการดำเนินการดังกล่าวเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการได้รับเอกสารจากปลายทาง และเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดตาม	2. ปัญหาเรื่องผู้รับเอกสารไม่อยู่และบ้างครั้งผู้ส่งเอกสารต้องวางไว้บนโต๊ะทำงาน ทำให้เอกสารหายและต้องนำมาให้ใหม่
4. จัดทำแบบปฏิบัติงาน						10 จัดเอกสารเข้าแฟ้มภายใน 1 วัน	ร้อยละของเอกสารที่ค้นหาได้ทันเวลา		1 ชั่วโมงช่วงอื่น วันตามเวลาของจุดควบคุม	การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเนื่องจากต้องแยกประเภทหลายแฟ้ม ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร และพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีแฟ้มและพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสารจำนวนมากพอสมควร	นำหนังสือราชการ(เข้า-ออก) แต่จะป้อนจากแฟ้มเพื่อเก็บรวมกัน โดยมีคีย์แยกและนำไปเก็บในตู้ห้อยเก็บเอกสาร เพื่อที่จะได้มีแฟ้มและพื้นที่วางไว้สำหรับปิดไป
KQI : ร้อยละของการส่งมอบเอกสารให้ลูกค้าได้ถูกต้อง และตรงเวลานำไปใช้											

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



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)														
ฝ่าย.....บริการงานทั่วไป..... งาน...ธุรการและสารบรรณ... กิจกรรมหลัก ..การตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....วัน..... ชั่วโมง.....นาที														
ขั้นตอน	กิจกรรมของ	วัตถุประสงค์/งาน	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)				เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref)	จุดควบคุม (control point)	ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			งานที่สัมพันธ์	วิธีดำเนินการ	เครื่องมือ	ผู้เกี่ยวข้อง	นาที	ชม.	วัน					
1	รับเอกสารที่ส่งมาเพื่อตรวจสอบเอกสาร			พิจารณาในเอกสารเบื้องต้น				1						
2	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อน หากไม่ถูกต้องส่งคืนหน่วยงาน ไม่นับเอกสาร หรือคืนให้ (ถ้า) คือส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ดำเนินการให้ถูกต้องและชี้แจงกลับทันที	ตรวจสอบเอกสารก่อน			ส่งงานต่อฝ่าย			1						
หมายเหตุ		1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี			ผู้จัดทำ .....นางสาวฉนิชกานต์ เพชรปานกัน.....									
		2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ			(ตำแหน่ง ...ฝ่ายบริการงานทั่วไป...)									
		3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี			ผู้ควบคุม .....									
					(ตำแหน่ง .....									



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย...บริการสนับสนุนทั่วไป... งาน...ดูแลอาคารและสาธารณูปโภค... กิจกรรมหลัก...การช่าง-ช่างไม้... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ครั้ง...วัน...ชั่วโมง...1.5...นาที

□

□

◇

□

□

□

○

●

→

→

←

←

ขั้นตอน	กิจกรรมของ	วัตถุประสงค์/รายละเอียด	รายละเอียด (งานที่สั่งทำใน)				เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref)	อุปกรณ์ (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	แหล่ง
			งานบริการสนับสนุน	ช่างไม้	ช่างเหล็ก	ช่างไฟฟ้า	นาที	ชม	วัน					
1	ตรวจสอบความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์		✓				15							
2	ดำเนินการติดตั้งระบบ			✓			1							
3	ตรวจสอบการติดตั้งและทดสอบ				✓		1							
รวม							18	-	-					
หมายเหตุ	1. การติดตั้งระบบ สืบค้นข้อมูลระบบใน 1 D		ผู้จัดทำ ...		ผู้อนุมัติ ...									
	2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ		(กำหนดให้ ...)		ตำแหน่ง ...									
	3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี		ผู้ควบคุม ...		วันที่ ...									

ตัวชี้วัด (KPI) ฐานข้อมูล

ร้อยละ 100

ประเภทการประเมิน

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)														
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ กิจกรรมหลัก การคัดแยกเอกสาร ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ครั้ง ..... วัน..... ชั่วโมง.....45..... นาที														
ขั้นตอน	กิจกรรมเรื่อง	หน่วยงานภายนอก	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)				เวลา			สถานที่/บริเวณ (ถ้ามี)	จุดควบคุม (control point)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			หน้าที่งาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/ลำดับงาน	คน/คน	บุคคล/เครื่อง	นาที	ชม	วัน					
1	สร้างตู้เก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์		สร้างตู้เอกสาร					5						
2	นำเอกสารเก็บเข้าตู้เก็บเอกสารในฝ่ายของตนเอง (หลังเลิกงานของทุกวัน) เพื่อการค้นคว้าได้ง่ายขึ้น		นำเอกสารเข้าตู้เก็บเอกสาร					30						
3	พิมพ์เอกสารที่สำคัญเก็บใส่แฟ้มเก็บเพื่อระบบจัดซื้อ		พิมพ์เอกสาร					10						

หน้า 1

## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 <div style="text-align: center;"> <b>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)</b>  <b>การลงทะเบียนรับเอกสารเข้า-ออก/รับเรื่องจากนักศึกษา</b> </div>			
คำจำกัดความ: ชุมการสารบรรณ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<b>1. ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร</b> 1) ออกเลขที่รับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างวัน 2) ออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบรับเรื่อง/เอกสารจากนักศึกษา 1) ตรวจสอบความถูกต้อง เอกสารแนบต่าง ๆ 2) สแกนเอกสารเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ สร้างเส้นทางถึงผู้เกี่ยวข้อง 3) ติดตามประสานงานจนเอกสารนั้นเสร็จสิ้นกระบวนการแจ้งนักศึกษา/ผู้เกี่ยวข้องทราบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างวัน	1 นาที/1ฉบับ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หนังสือราชการบันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ
<b>2. การตรวจสอบเอกสาร</b> - วิเคราะห์/กลั่นกรองเรื่องก่อนเสนอผู้บริหาร - ตรวจสอบความถูกต้องและเอกสารแนบ หากไม่ถูกต้อง (ส่งผิดหน่วยงาน ไม่แนบเอกสาร หรือพิมพ์ผิด) ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการให้ถูกต้องและตีเรื่องกลับทันที	1 นาที/1ฉบับ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หนังสือราชการบันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ
<b>3. การร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ</b> - ร่าง-พิมพ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (บันทึกข้อความ หนังสือราชการ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ประชุม และอื่นๆ )	15 นาที/ฉบับ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หนังสือราชการบันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ

<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเส้นทางถึงหน่วยงานต่างๆที่รับเรื่อง</li> <li>- ติดตามทวงถามและประสานงานในกรณีเกิดปัญหา หรือเอกสารเร่งด่วน</li> </ul>			
<b>4.การค้นหา ติดตามเอกสารระหว่างดำเนินการ</b> ตรวจสอบเส้นทางเอกสารติดปัญหา ของเอกสารอยู่ที่ใด หรือค้นหา ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประสานงาน/ติดตาม ให้เอกสารถึงผู้รับโดยเร็ว	2 นาที/ฉบับ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หนังสือราชการ บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ
<b>5.การคัดแยกเอกสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างตู้เก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- นำเอกสารเก็บเข้าตู้เก็บเอกสารในฝ่ายของตนเอง(หลังเลิกงานของทุกวัน) เพื่อการค้นหาได้ง่ายขึ้น</li> <li>- ปรับเอกสารที่สำคัญเก็บใส่แฟ้มเก็บไว้เพื่อระบบจัดซื้อ</li> </ul>	45 นาที (หลังเลิกงานทุกวัน)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หนังสือราชการ บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ

### 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-A1-01	แบบฟอร์มหนังสือราชการ
FM-A2-01	แบบฟอร์มบันทึกข้อความ
FM-A3-02	แบบฟอร์มคำสั่ง
FM-A4-03	แบบฟอร์มประกาศ

### 7.4 เอกสารอ้างอิง

- 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
- 2) หนังสือมอบอำนาจคณบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของการส่งมอบเอกสารให้ผู้รับบริการได้ถูกต้อง และตรงเวลานำไปใช้

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ม.ค. - ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ม.ค. - ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ม.ค. - ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ม.ค. - ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ธ.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร

**หมายเหตุ** การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



### หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้านางสาวกนิษฐา กฤตภคะ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานธุรการสารบรรณ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริหารงานทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย นำกระบวนการปฏิบัติงานธุรการสารบรรณ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑

กนิษฐา กฤตภคะ

(นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข  
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๘/

บัณฑิตวิทยาลัย  
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต  
กทม. ๑๐๓๐๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง ..... (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (ถ้ามี)

ภาคเหตุ .....

.....  
.....  
.....  
.....

ภาคความประสงค์.....

.....  
.....  
.....  
.....

ภาคสรุป .....

.....

ขอแสดงความนับถือ

( ชื่อเต็ม )  
ตำแหน่ง

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. ๐ ๒๑๖๐ ๑๑๗๔ ต่อ ๑๗  
โทรสาร ๐ ๒๑๖๐ ๑๑๗๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย โทร.๑๑๗๔ ต่อ ๑๗

ที่ บว.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ภาคเหตุ.....

ภาคความประสงค์.....

ภาคสรุป.....

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

ตำแหน่ง



คำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ ...../๒๕๖๒

เรื่อง .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

หน้าที่

.....  
.....  
.....  
.....

สั่ง ณ วันที่ .....

(.....)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เรื่อง .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ประกาศ ณ วันที่ .....

(.....)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## คณะผู้จัดทำ

### คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการธุรกิจการสารบรรณ

1. ผศ.ดร.ดวงสมร	รุ่งสวรรค์โพธิ์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
2. ดร.ธงไชย	สุรินทร์วรางกูร	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. นางสาวกนิษฐา	กฤตภคะ	หัวหน้าสำนักงาน
4.นางสาวเกษรา	ตรีไพชยนต์ศักดิ์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
3. นางสาวณิชกานต์	เพชรปานกัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*Suan Sunandha Rajabhat University*