



(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2561

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและสารบรรณ (e-office) และ ครอบคลุมการรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณ มีความสำคัญคือเป็นด้านหน้าของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานสนับสนุนเป็นหน่วยบริการ ตั้งแต่การรับ-ส่ง เอกสาร งานช่วยอำนวยความสะดวกผู้ปฏิบัติตั้งแต่ระดับ ธุรการ หัวหน้า รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักฯ ตลอดจนผู้บริหารของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและ นวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการปฏิบัติงาน ธุรการและสารบรรณ (e-office) ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับ นี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office)

คณะผู้จัดทำ
นางสาวสายสุนีย์ แสงเผือก
ธันวาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....	5
2. ขอบเขตของกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....	5
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....	
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....	
7.1 กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office).....	
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสาร ภายนอก-ภายใน	
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office.....	
7.1.3 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ร่างพิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ ในระบบ e-office).....	
7.1.4 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office.....	
7.1.5 ผังกระบวนการปฏิบัติงานจัดเก็บสำเนาเอกสาร.....	
7.1.6 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการรับ – ส่ง โทรสาร e-office	
7.1.7 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการสืบค้นและติดตามเอกสาร ในระบบ e-office....	
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	
ภาคผนวก.	
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการ - หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ(e-office)	

<p>ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน- ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงานฉบับภาษาอังกฤษ- รูปภาพระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	
--	--

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ (e-office) สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและสารบรรณ (e-office) ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและงานสารบรรณ (e-office) ครอบคลุมตั้งแต่การรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณ มีความสำคัญคือเป็นด่านหน้าของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานสนับสนุนและเป็นบริการ ตั้งแต่การรับ – ส่ง เอกสารงานช่วยอำนวยความสะดวก ผู้ปฏิบัติตั้งแต่ระดับธุรการ หัวหน้า ผู้อำนวยการ ตลอดจนถึงผู้บริการ

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องการต่างๆ เช่นงานพิมพ์ จัดทำเอกสาร ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์เอกสารต่างๆ การจัดทำกรรับ – ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารจัดการต่อไปนี้

- 1) การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก – ภายใน (ออกด้วยมือ)
- 2) การออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office
- 3) ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office)
- 4) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office
- 5) จัดเก็บสำเนาเอกสาร
- 6) การรับ-ส่ง โทรสาร office
- 7) การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	พิจารณาสั่งการ
2. ผู้บริหารสำนักฯ	ลงนาม พิจารณาต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย
3. หัวหน้าสำนักงาน	ลงนาม เอกสารเพื่อเสนอ
3. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	วิเคราะห์ กลั่นกรองเอกสารเพื่อเสนอ
3. หัวหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ลงทะเบียนรับเอกสารโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. สามารถส่งเอกสารให้ผู้รับได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถส่งเอกสารไปยังผู้บริหารแต่ละฝ่าย ที่กำกับดูแลของแต่ละงาน/หรือผู้เกี่ยวข้องกับงานรวมถึงขั้นตอนของการสั่งการได้รวดเร็วและทันเวลา

















5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

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















6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
การรับ-ส่งเอกสารมีความถูกต้องส่ง ทันเวลา และส่งถูกที่	✓	✓	✓		✓





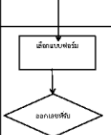



7.1.3 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

 ฝึกอบรม การปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)											
ฝ่ายบริหาร การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การงานพิธีการและพิธีกรรมของกรม (กรมศป) หรือภายใต้สังกัดกรม/กอง/ศูนย์ จาก 2 จำนวน 50 ชิ้น											
ชื่อ WI	เลขที่ WI	ชื่อ WI	วันที่	ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ปรับปรุง	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่
กิจกรรม	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	รายละเอียดกิจกรรม (ระบุชื่อสิ่งของ)	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
เปิดการประชุม		 1. เตรียมเอกสารการประชุม									
ดำเนินการประชุม		 2. ดำเนินการประชุม									
ปิดการประชุม		 3. ปิดการประชุม									
ติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน		 4. ติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน									
การทบทวนและปรับปรุง WI		 5. ทบทวนและปรับปรุง WI									
การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน		 6. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน									
การปรับปรุง WI		 7. ปรับปรุง WI									
การปิดการประชุม		 8. ปิดการประชุม									
การติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน		 9. ติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน									
การทบทวนและปรับปรุง WI		 10. ทบทวนและปรับปรุง WI									
การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน		 11. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน									
การปรับปรุง WI		 12. ปรับปรุง WI									
การปิดการประชุม		 13. ปิดการประชุม									
การติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน		 14. ติดตามผลสัมฤทธิ์ของงาน									
การทบทวนและปรับปรุง WI		 15. ทบทวนและปรับปรุง WI									

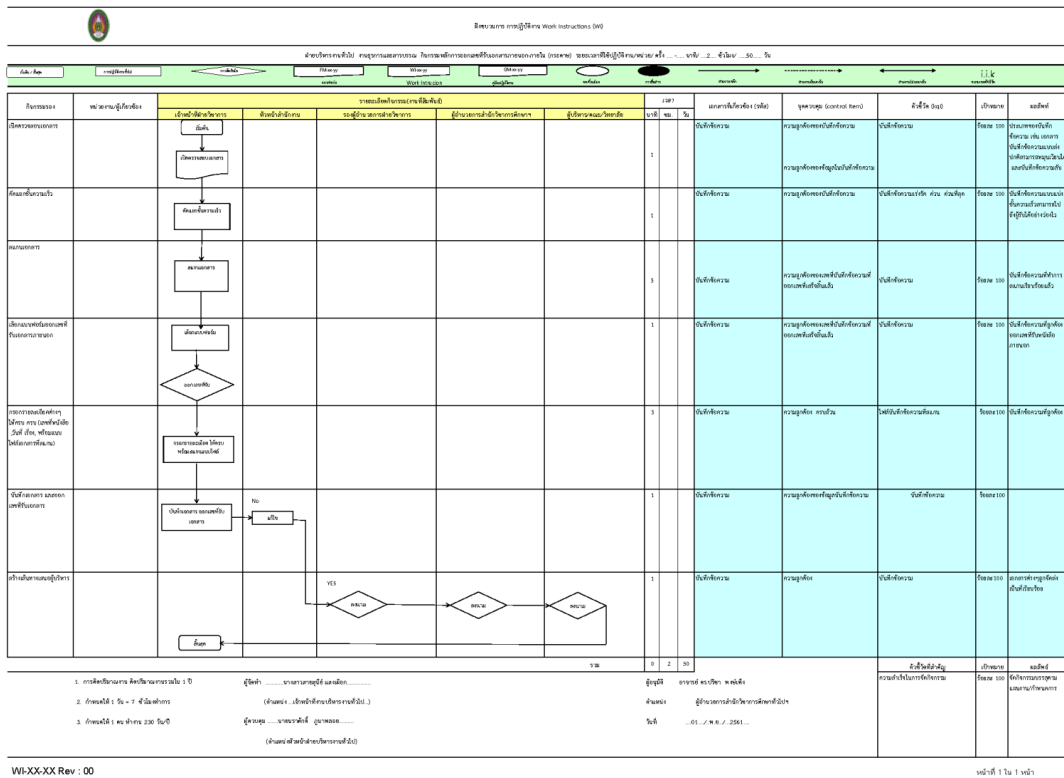
7.1.4 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

<div style="text-align: center;">  คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI) </div>														
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ วิชาการ ศึกษานิเทศก์ วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการประมง วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยการอาชีพ														
กิจกรรม	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	รายละเอียดกิจกรรม(ตามขั้นตอน)					WSI		ผลการปฏิบัติงาน (ผล)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (key)	เป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์	
		เจ้าหน้าที่บริหารงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	รองผู้อำนวยการบริหารงาน	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงาน	ผู้บริหารงานแผนก/กลุ่มงาน	วันที่	เวลา						
จัดการเรียนการสอน		 							1. วิทยากรสอน	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
ติดตามผลสัมฤทธิ์									1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
ประเมินผล									1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
แจ้งผลการประเมินผลสัมฤทธิ์		 							1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ									1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
ประเมินผลสัมฤทธิ์		 							1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
แจ้งผลการประเมินผลสัมฤทธิ์		 							1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ		 							1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	1. 100%	
		1. การดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการตามแผน 1 ปี 2. กำหนดให้ 1 ปี = 7 เดือนทำการ 3. กำหนดให้ 1 คน ทำการ 230 วัน/ปี					ผู้จัดทำ _____ นายสมชาย ใจดี และ น.ส. _____ (ตำแหน่ง _____) (ตำแหน่ง _____) ผู้ตรวจสอบ _____ นายสมชาย ใจดี (ตำแหน่ง _____) (ตำแหน่ง _____)		ผู้จัดทำ _____ นายสมชาย ใจดี ตำแหน่ง _____ ผู้ดำเนินการด้านวิชาการฝ่ายบริหารทั่วไป วันที่ _____ 01 / 01 / 2561		1. 100% 1. 100%		1. 100% 1. 100%	

7.1.5 ฝักรกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

<div style="text-align: center;">  คู่มือระบบ การปฏิบัติงาน Work Instructions (WI) </div>														
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศาลฎีกาและศาลเยาวชน และครอบครัวศาลอุทธรณ์คดีชั่งน้ำหนักและศาลอาญาคriminal (กรมราชทัณฑ์) กระทรวงยุติธรรม/กรมราชทัณฑ์ ... วันที่ 2 ... เดือน ... 50 ...														
1. ชื่อ ... 2. รหัส ... 3. ...														
กิจกรรม	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	รายละเอียดกิจกรรม(งาน/พื้นที่/สิ่ง)					IOP		เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ชื่อ)	จุดควบคุม (control item)	วิธีวัด (QIP)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	
		เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร	หัวหน้าฝ่ายบริหาร	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการฝึกงาน	ผู้บริหารแผนก/วิทยาลัย	ราย	ชม	วัน					
เปิดตรวจสอบเอกสาร							1			บันทึกข้อความ ความถูกต้องของข้อมูลบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	ปริมาณของบันทึกข้อความ เช่น เอกสารบันทึกข้อความแบบฟอร์มที่เตรียมการส่งมอบไม่ได้ และบันทึกข้อความอื่น	
คัดแยกข้อความเร็ว							1			บันทึกข้อความ ความถูกต้องของบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความเร็วดี กว้าง คมชัด	ร้อยละ 100	ปริมาณของแบบฟอร์มข้อความที่เตรียมการไปส่งผู้รับได้ตรงหรือดี	
พิมพ์เอกสาร							3			บันทึกข้อความ ความถูกต้องของเอกสารบันทึกข้อความที่เอกสารที่ส่งขึ้นแล้ว	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความที่การมอบหมายหรือส่ง	
เลือกแบบฟอร์มเอกสารที่รับเอกสารภายนอก							1			บันทึกข้อความ ความถูกต้องของเอกสารบันทึกข้อความที่เอกสารที่ส่งขึ้นแล้ว	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความที่ถูกต้องเอกสารที่รับจัดถือกระดาษ	
ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นว่าไม่ครบ ครบ (เลขที่หน้ามือ วันที่ เดือน ปี พ้องแบบ ไม่ขัดแย้งกัน)							3			บันทึกข้อความ ความถูกต้อง ครบถ้วน	ไม่มีบันทึกข้อความส่งมอบ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความที่ถูกต้อง	
บันทึกเอกสาร และออกเอกสาร							1			บันทึกข้อความ ความถูกต้องของข้อมูลบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100		
ส่งสำเนาเอกสารให้ผู้บริหาร							1			บันทึกข้อความ ความถูกต้อง	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	เอกสารส่งมอบถูกต้องเป็นที่ยอมรับ	
1. การตั้งเป้าหมายการ ติดตามจำนวนรวมใน : 0 ผู้จัดทำ : นายภาณุเดช และอีก... 2. กำหนดสี : สี = 7 ชั่วโมงทำการ (ส่วนนี้ ... อีกว่าที่ตามรายการที่ไป...) ผู้ปฏิบัติ : อาจารย์ รบปรีชา พันธ์สิง 3. กำหนดสี 1 คน ทำการ 230 วัน/ปี ผู้ควบคุม : นายบรรณสิทธิ์ คุณาผล... (ส่วนนี้ ... อีกว่าที่ตามรายการที่ไป...) วันที่ : 01 / 10 / 2561 ...						รวม	0	2	50					


7.1.7 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)




7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (ออกด้วยมือ)			
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.เปิดตรวจสอบเอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความ
2.คัดแยกชั้นความเร็ว	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความ
3.สแกนเอกสาร	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความ


4.เลือกแบบฟอร์มออกเลขที่รับเอกสารภายนอก	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความที่ออกเลขที่แล้ว
5.กรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ครบ (เลขที่หนังสือ ,วันที่ เรื่อง, พร้อมแนบไฟล์เอกสารที่สแกน)	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความที่กรอกรายละเอียดครบเรียบร้อยแล้ว
6.บันทึกเอกสาร และออกเลขที่รับเอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความ
7.สร้างเส้นทางเสนอผู้บริหาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความ

 <p style="text-align: center;">วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office</p>			
<p>คำจำกัดความ</p> <p>ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น</p>			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.รับเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความเข้า
2.กรณีเอกสารถูกต้อง คลิกออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office	1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกข้อความที่ออกเลขที่เรียบร้อยแล้ว

3.กรณีเอกสารผิด ตีกลับไปยังผู้พิมพ์เอกสาร เพื่อแก้ไขพร้อมระบุสาเหตุ	5	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เอกสารออกเลขที่ เรียบร้อย
---	---	------------------------------------	------------------------------

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) ร่าง-พิมพ์ ได้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office)		
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.เลือกแบบฟอร์มที่จะพิมพ์เอกสารในเมนู สร้าง-ส่ง ในระบบ e-office	1	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	ทำการเลือกแบบฟอร์ม จัดส่งเอกสาร
2.จัดพิมพ์บันทึกข้อความหนังสือราชการ คำสั่งประกาศ (ตามฟอร์มในเมนูสร้าง-ส่ง) สร้างเส้นทางให้ผ่านหัวหน้างานตรวจเอกสาร ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม	15	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	ส่งเอกสารตามเส้นทาง ให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักวิชา การศึกษาทั่วไป

			และนวัตกรรมการเรียนรู้ อิเล็กทรอนิกส์
3.เสนอผู้บริหารลงนามในหนังสือ	5	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	นำส่งคำสั่งถึงผู้เกี่ยวข้อง

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office		
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.เข้าเมนูเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสาร	2	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เอกสารที่จัดพิมพ์
2.ออกเลขที่ส่งเอกสาร ในระบบ e-office	1	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เอกสารที่ออกเลขที่



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
จัดเก็บสำเนาเอกสาร

คำจำกัดความ

ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. การคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ (หนังสือออก / คำสั่ง/ประกาศ)	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เล่ม เอกสาร หนังสือออก ,คำสั่ง,ประกาศ
2. จัดเรียงลำดับตามที่ออกเลข (จากน้อยไปหามาก)	5	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	หนังสือออก - คำสั่ง ,ประกาศ
3. จัดเก็บเข้าแฟ้มแยกตามประเภท	2	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	แฟ้มเอกสาร หนังสือ ราชการคำสั่ง ประกาศ



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การรับ-ส่ง โทรสาร office

คำจำกัดความ

ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับโทรสารจากหน่วยงานภายนอกและดำเนินการส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง	10	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	รับเอกสารโทรสาร
2. ให้บริการส่งโทรสารให้กับหน่วยงานต่างๆ	1	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	ส่งโทรสาร



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การสืบค้นและติดตามเอกสาร

คำจำกัดความ			
ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.รับข้อมูลขอสืบค้นเอกสารจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-
2.กรอกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการค้นหา เช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-
3.ดำเนินการติดตามเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร ส่งการว่าอย่างไร)	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-
4.แจ้งผู้ขอสืบค้น	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ระบบ	ชื่อแบบฟอร์ม
ระบบ e-office	
ระบบ CRYPTBOT Hi – Secure e-office (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)	คู่มือการใช้งานระบบ e-office

7.4 เอกสารอ้างอิง

- คู่มือการใช้งาน ระบบ e-office CRYPTBOT Hi – Secure e-office (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุมตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.7

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการ งานธุรการและสารบรรณ (e-office) นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการสำนักฯ	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการสำนักฯ	

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการธุรการสารบรรณ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ นำกระบวนการธุรการสารบรรณ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 27 เดือนธันวาคม พ.ศ.2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ.2561

(ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
แสดงเป็นรูปภาพ

ตัวอย่าง หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน
ฉบับภาษาไทย

ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน
ฉบับภาษาอังกฤษ

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒๑/



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า ว่าที่ร้อยตรี หลุยงอนุสรณ์ จันทรประภาส พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ อัตราค่าจ้างเดือนละ ๑๗,๕๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗ สังกัดสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยผู้นี้ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่จริง

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(อาจารย์ ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หมายเหตุ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา ๓,๕๐๐.- บาท/เดือน

สำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
โทร. ๐๒-๑๖๐๑๒๖๕
โทรสาร ๐๒-๑๖๐๑๒๖๘



No.0567.21/
Education

University

Dusit, Bangkok

Office of General

Suan sunandha Rajabhat

1 U-Thong Nok Road,

10300, Thailand

Tel (662) 160 1265

Fax (662) 160 1268

September 10, 2014

To Whom It May Concern:

This is to certify that Ms.Sarunyaporn Sinlapaprasert her Joined as our staff The Office of General Education and Innovative Electronic Learning Suan Sunandha Rajabhat University, Ministry of Education, Thailand since February 16, 2011. Her monthly salary is 14,500.- Baht.

I hereby certify that the above mentioned are true and correct.

Yours Sincerely

(Assistant Professor Supot Kakhai)
Director of General and Innovative Electronic Learning
Suan Sunandha Rajabhat University

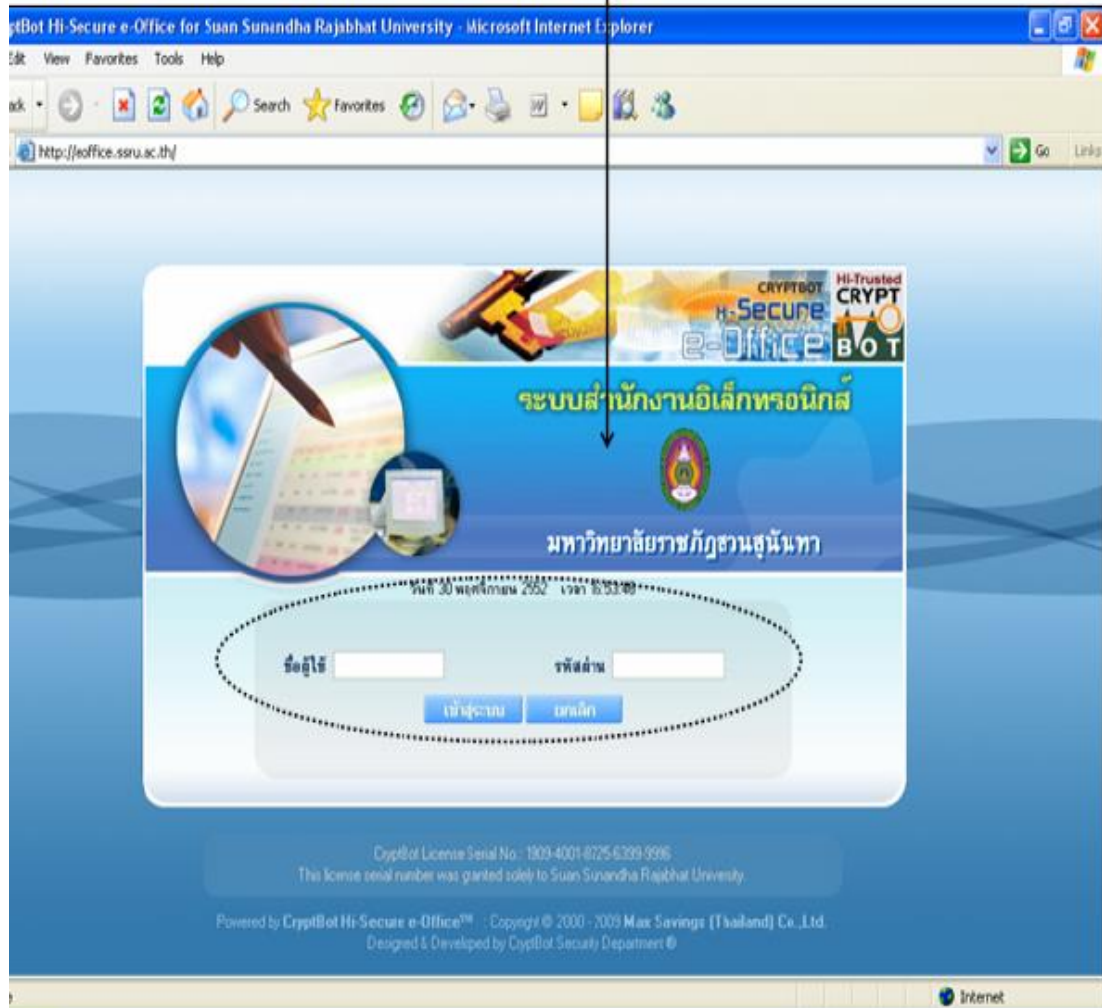
รูปภาพระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The screenshot displays the e-office interface for Rajabhat Surasarakorn University. The top navigation bar includes options like 'เอกสารเข้า-ออก', 'ดูเอกสาร', 'สร้าง-ส่ง', 'สารบรรณ', 'ระบบงาน', 'รายงาน', and 'ตั้งค่าใช้งาน'. The main content area shows a list of messages with the following columns: 'สถานะ' (Status), 'จาก' (From), 'เลขที่เอกสาร' (Document No.), 'เรื่อง' (Subject), 'วันที่ได้รับ' (Received Date), 'เพื่อดำเนินการ' (For Action), and 'นำเข้าสู่' (Enter). The messages listed include requests for information, meeting notices, and administrative matters.

สถานะ	จาก	เลขที่เอกสาร	เรื่อง	วันที่ได้รับ	เพื่อดำเนินการ	นำเข้าสู่
ปกติ	อาจารย์ ดร.จารณ หนูคง	สทอ. 1113	ขอความอนุเคราะห์พิจารณาการแก้ไขผลการเรียน ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๑	26 ธ.ค. 61 (14:51 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	อาจารย์ ดร.จารณ หนูคง	สทอ. 1112	ขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นห้องสอบ	26 ธ.ค. 61 (14:50 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	นายราศศักดิ์ ภูนาพลอย	สทอ. 1111	ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานงานประชาสัมพันธ์และงานอาคารสถานที่	26 ธ.ค. 61 (14:45 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง	สทอ. 1109	ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือมอบอำนาจ	26 ธ.ค. 61 (14:15 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	นายเปรม ธนโคกรท	สทอ. 1108	ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือยืนยันราคา	26 ธ.ค. 61 (14:07 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	นางสาวรัชชนิรากรม หันส์บัว	สทอ. 1110	ขอความอนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากรเชิญยื่นข้อเสนอการเข้าสถานที่ภายนอกเพื่อใช้ในการจัดสอบนายหน้าประกันบุคคลธรรมดาค่า 0	26 ธ.ค. 61 (14:02 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร	
ปกติ	รศ.ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย	3320/167		26 ธ.ค. 61 (11:06 น.)	ออกเลขที่รับเอกสาร	

รูปภาพที่ 1

ป้อนชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน

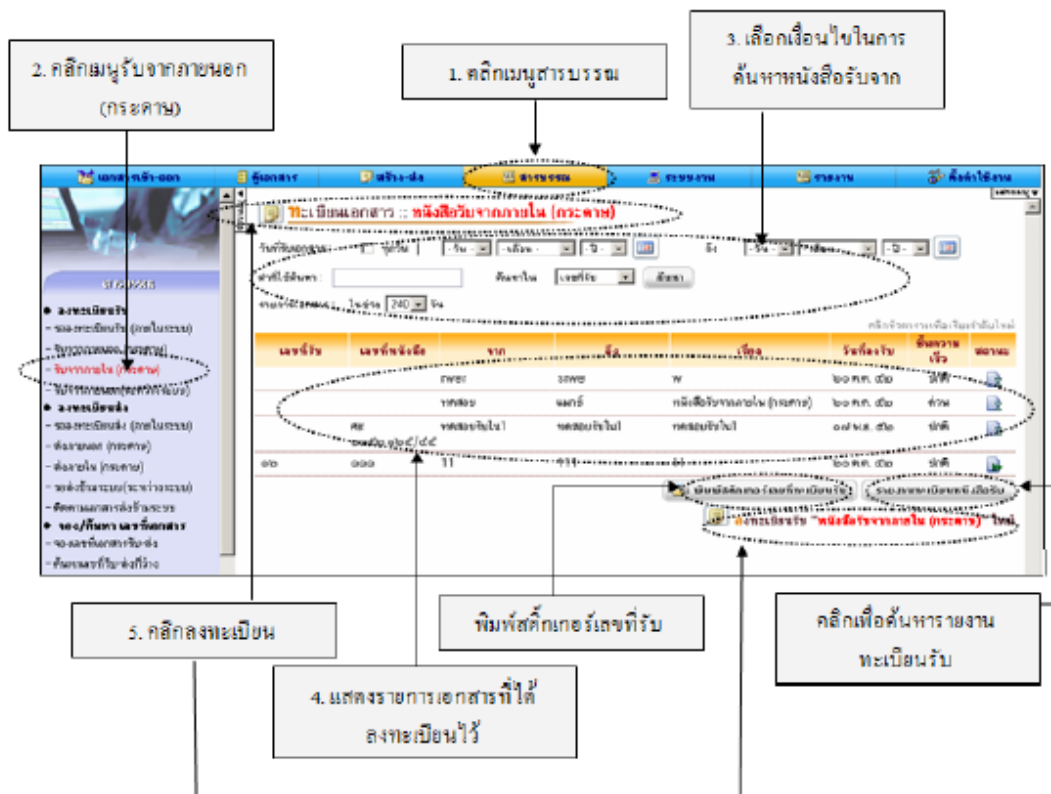


ภาพแสดงหน้าจอ Login เข้าสู่โปรแกรม

รูปภาพที่ 2

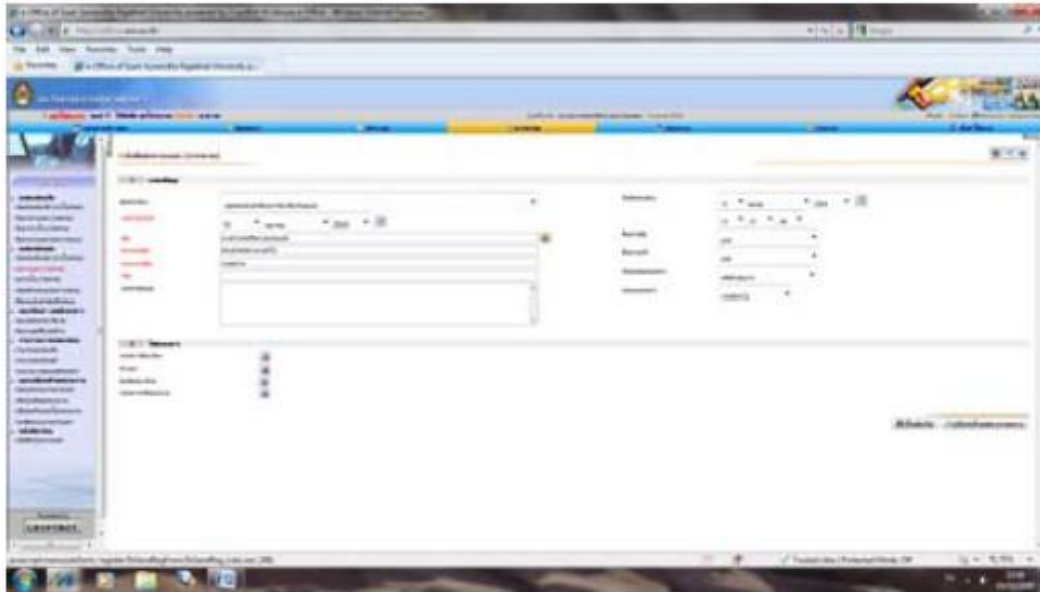
การรับเอกสารภายใน (กระดาษ)

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




รูปภาพที่ 5

4. เลือกสมุดลงทะเบียนส่ง “หนังสือภายนอก กระดาษ” ใหม่

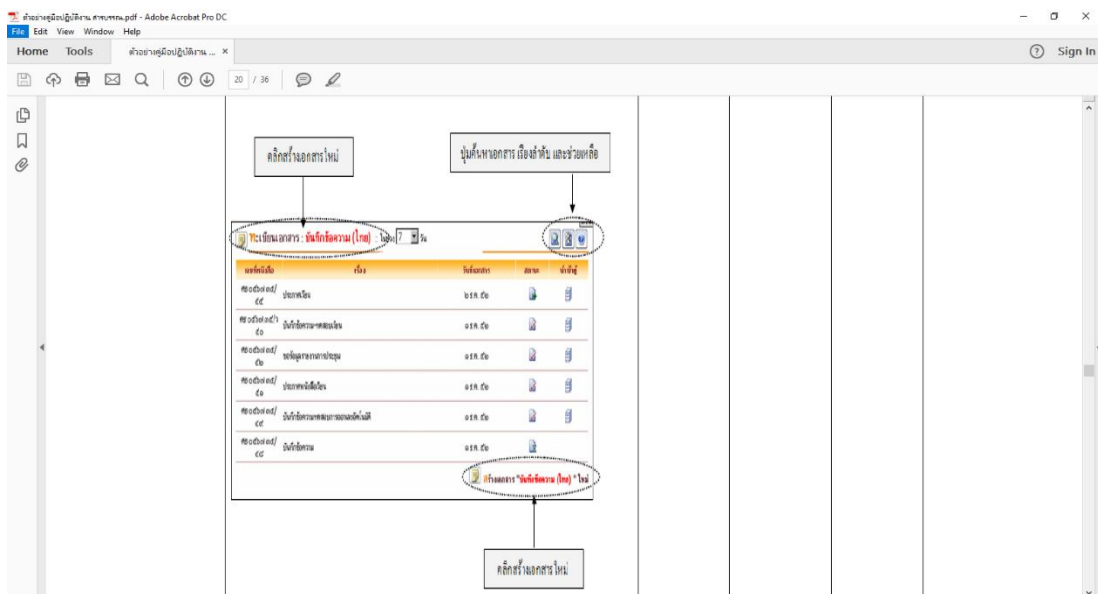


รูปภาพที่ 6

เมื่อต้องการสร้างบันทึกข้อความใหม่ ให้คลิกเลือก ที่เมื่อต้องการสร้างเอกสารใหม่ ให้คลิกที่

 ทะเบียนเอกสาร : **บันทึกข้อความ (ไทย)** (มุมบนซ้าย) หรือ

 สร้างเอกสาร "**บันทึกข้อความ (ไทย)**" ใหม่ (มุมล่างขวา) ตามรูปภาพ



รูปภาพที่ 7

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University