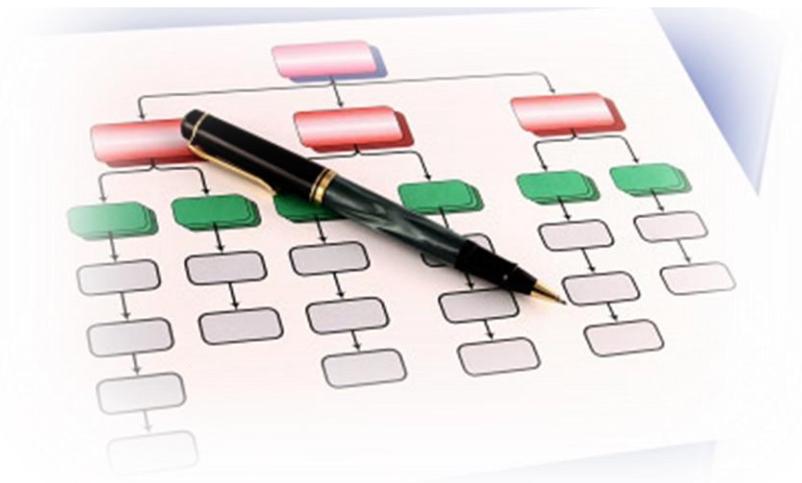




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่.....)
ประกาศใช้ ณ วันที่

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ (e-office) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการและสารบรรณ ในระบบ e-office นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและสารบรรณ ในระบบ e-office และครอบคลุมการรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณ มีความสำคัญ คือเป็นด้านหน้าของหน่วยงาน เป็นหน่วยงานสนับสนุนเป็นหน่วยบริการ ตั้งแต่การรับ-ส่ง เอกสาร งานช่วยอำนวยความสะดวก ตั้งแต่ระดับธุรการ หัวหน้า รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักฯ ตลอดจนผู้บริการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณในระบบ e-office ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณในระบบ e-office

คณะผู้จัดทำ
นางสาวสายสุนีย์ แสงเผือก
2 กันยายน พ.ศ. 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการและสารบรรณ ในระบบ e-office.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	4
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	5
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	6
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	6
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสาร ภายนอก-ภายใน...	6
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่รับเอกสาร ในระบบ e-office...	7
7.1.3 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ร่างพิมพ์ ได้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/ คำสั่ง/ในระบบ e-office).....	8
7.1.4 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการออกเลขที่ส่งเอกสาร ในระบบ e-office...	9
7.1.5 ผังกระบวนการปฏิบัติงานจัดเก็บสำเนาเอกสาร.....	10
7.1.6 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการรับ – ส่ง โทรสาร ในระบบ e-office.....	11
7.1.7 ผังกระบวนการปฏิบัติงานการสืบค้นและติดตามเอกสาร ในระบบ e-office.....	12
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	13
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	17
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	18
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	18
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	18

ภาคผนวก.	19
ภาคผนวก ก	20
1. หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	22
1. ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน (ฉบับภาษาไทย)	23
2. ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน (ฉบับภาษาอังกฤษ)	24
3. รูปภาพในระบบ e – office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	25

1. วัตถุประสงค์

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

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนงานธุรการและงานสารบรรณ ในระบบ e-office ครอบคลุมตั้งแต่การรับเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ และงานสารบรรณ มีความสำคัญคือเป็นด้านหน้าของหน่วยงานเป็นหน่วยงานสนับสนุนและเป็นบริการ ตั้งแต่การรับ – ส่ง เอกสารงานช่วยอำนวยความสะดวก ผู้ปฏิบัติตั้งแต่ระดับธุรการ หัวหน้า ผู้อำนวยการ ตลอดจนถึงผู้บริหาร

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
- 2) การออกเลขที่ รับ – ส่งเอกสาร ในระบบ e-office
- 3) ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office)
- 4) จัดเก็บสำเนาเอกสาร
- 5) การสืบค้นและติดตามเอกสาร ในระบบ e-office

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

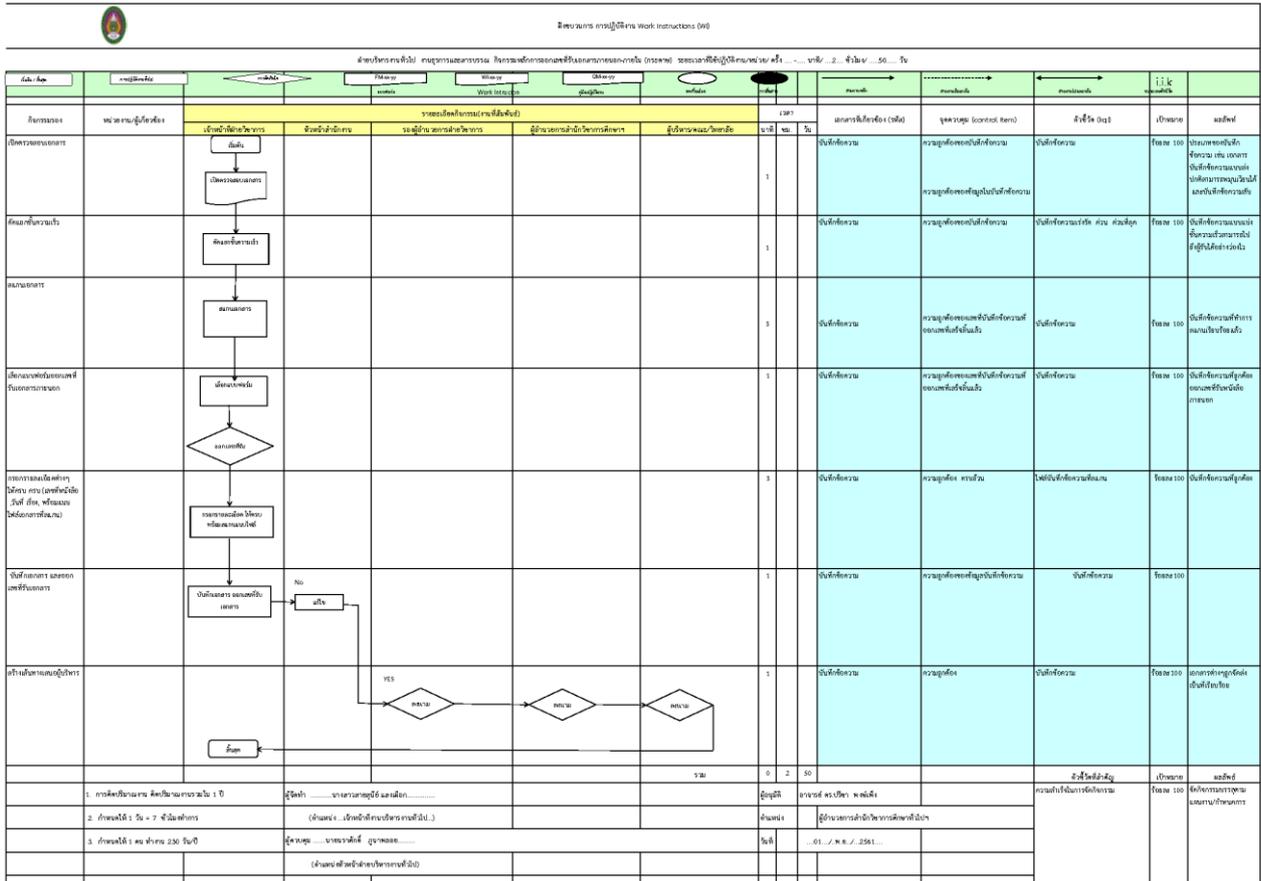
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

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

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

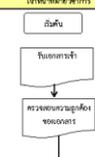
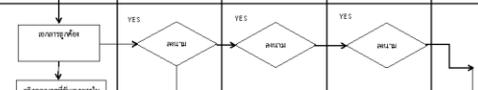
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)



WI-XX-XX Rev : 00

หน้า 1 ใน 1 หน้า

7.1.2 ฟังกระบวนกรปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

 คู่มือปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)															
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ กิจกรรมพิธีการและพิธีรับเอกสารในระบบ e-office ระหว่างวันที่ปฏิบัติงานตามหน่วย/ ครั้ง วันที่/ .../... ซึ่งไม่ส่ง/ ...25... วัน															
ชื่อ/นาม	รหัสงาน/ชื่อ	การตั้งชื่อ	File name	Version	WI name	WI code	ผู้ปฏิบัติงาน	รหัสงาน	วันที่	จำนวน	ik				
รายละเอียดกิจกรรม (งานที่สัมพันธ์)			รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม				
1	รับเอกสารเข้า ตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสาร	พนักงานผู้ให้บริการ							3		ควบคุมเอกสาร (control item) ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด	100	ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามคู่มือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย		
2	กรณีเอกสารถูกต้อง ครบถ้วน เลขที่รับเอกสารในระบบ e-office			YES	YES	YES			1		ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด	100	ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามคู่มือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย		
3	กรณีเอกสารผิด สักฉบับไม่ป้อน ผู้พิมพ์เอกสารเพิ่มอีก หรือมีเอกสารสูญ			No					5		ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด	100	ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามคู่มือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย		
รวม									0	1	25		ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด ควบคุมเอกสารก่อนส่งให้ห้องสมุด	100	ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามคู่มือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
หมายเหตุ	1. การศึกษาปริมาณงาน ศึกษาปริมาณงานประมาณ 1 ปี		ผู้จัดทำนางสาวกานดาสุวิทย์ และอีก.....												
	2. กำหนดได้ 1 วัน - 7 ชั่วโมงทำการ		(ตำแหน่ง ...เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป...)												
	3. กำหนดได้ 1 ชม ทำงาน 230 วัน/ปี		ผู้ควบคุมนายบรรณชาติ สุภาพผล.....												
			(ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป)												

7.1.4 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

 ระเบียบการ การปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการและสายตรง สังกัดกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรีในระบ E-Office ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง น/พ/ ชั่วโมง/ วัน													
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
1	ดำเนินการจัดทำ ตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสาร	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	รายการชื่อการใช้งาน (งานที่ใช้มีดังนี้) 1. นำหน้าด้วยวิธีการ 2. ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร 3. ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร									
2	ตรวจสอบที่ส่งเอกสารในระบบ e-office		1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร	1. ตรวจสอบเอกสาร 2. ตรวจสอบเอกสาร
3													
รวม	1. การศึกษาปริมาณงาน ศึกษาปริมาณงานรวมใน 1 ปี		ผู้จัดทำ นายสมชาย สุขสุวิทย์ เลขที่.....										
	2. กำหนดได้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ		(คำนวณ) จำนวนที่ส่งเอกสารต่อวัน(.....)										
	3. กำหนดได้ 1 ชม ทำาน 250 วัน/ปี		ผู้ควบคุม นายสมชาย สุขสุวิทย์										
			(คำนวณ) จำนวนที่ส่งเอกสารต่อวัน(.....)										

7.1.7 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

 ฝักรบวนการ การปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)											
ฝักรกระบวนการฉบับนี้ ควบคุมการและสารกรม กิจกรรมหลักการรับและจัดส่งเอกสาร ในระบบ E-Office ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง นาที/ ชั่วโมง/ วัน											
ขั้นตอน	กิจกรรม	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	ผู้จัดทำ	ตรวจสอบ	อนุมัติ	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่
รายละเอียดการดำเนินงาน (งานที่มีพื้นที่)			ผู้จัดทำ	ตรวจสอบ	อนุมัติ	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่	วันที่
1	รับข้อมูลต้นฉบับเอกสารจากหน่วยงานต้นฉบับ		รับต้นฉบับเอกสาร รับข้อมูลต้นฉบับเอกสารจากหน่วยงานต้นฉบับในระบบ e-office								
2	ตรวจสอบข้อมูลต้นฉบับในระบบ e-office โดยกรอกข้อมูล เช่น ชื่อหน่วยงานต้นฉบับให้เรียบร้อย		ตรวจสอบข้อมูลต้นฉบับในระบบ e-office								
3	ดำเนินการตรวจสอบเอกสารต้นฉบับโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง		ดำเนินการตรวจสอบเอกสารต้นฉบับโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง พิจารณา พิจารณา พิจารณา								
4	แจ้งผู้ต้นฉบับ		แจ้งผู้ต้นฉบับ คืนเอกสาร								
หมายเหตุ	1. การศึกษาเป็นงาน สืบเป็นงานรวมรวม 1 ปี		ผู้จัดทำ นายสมชาย สุขใจดี เลขที่.....								
	2. กำหนดให้มี 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ		(คำนวณ) จำนวนที่งานบริหารงานทั่วไป.....								
	3. กำหนดให้มี 1 ชม. เท่ากับ 250 วัน/ปี		ผู้ควบคุม นายสมชาย สุขใจดี								
			(คำนวณ) จำนวนที่งานบริหารงานทั่วไป.....								

WI-XX-XX Rev : 00

หน้า 1 ใน 1 หน้า

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 <p style="text-align: center;">วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน (ออกด้วยมือ)</p>			
<p>คำจำกัดความ</p> <p>ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น</p>			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1.เปิดตรวจสอบเอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความ
2.คัดแยกชั้นความเร็ว	1	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความ
3.สแกนเอกสาร	3	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความ
4.เลือกแบบฟอร์มออกเลขที่รับ เอกสารภายนอก	1	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความที่ ออกเลขที่แล้ว
5.กรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ครบ (เลขที่หนังสือ ,วันที่ เรื่อง, พร้อมแนบ ไฟล์เอกสารที่สแกน)	3	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความที่ กรอกรายละเอียด ครบเรียบร้อยแล้ว
6.บันทึกเอกสาร และออกเลขที่รับ เอกสาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความ
7.สร้างเส้นทางเสนอผู้บริหาร	1	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความ

 <p style="text-align: center;">วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)</p>	
--	--

การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office			
คำจำกัดความ ระบบ e-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.รับเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความเข้า
2.กรณีเอกสารถูกต้อง คลิกออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office	1	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	บันทึกข้อความที่ออกเลขที่ เรียบร้อยแล้ว
3.กรณีเอกสารผิด ดึงกลับไปยังผู้พิมพ์เอกสารเพื่อแก้ไขพร้อมระบุสาเหตุ	5	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เอกสารออกเลขที่ เรียบร้อยแล้ว



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)

ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (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

	<p>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office</p>
	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. การคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็น หมวดหมู่ (หนังสือออก / คำสั่ง/ประกาศ)	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เล่ม เอกสาร หนังสือออก , คำสั่ง, ประกาศ
2.จัดเรียงลำดับตามที่ออกเลข (จากน้อยไปหา มาก)	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	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	-
2.กรอกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการค้นหา เช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	-
3.ดำเนินการติดตามเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร ส่งการว่าอย่างไร)	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	-
4.แจ้งผู้ขอสืบค้น	3	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	-

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ระบบ	ชื่อแบบฟอร์ม
ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	คู่มือการใช้งานระบบ e-office

7.4 เอกสารอ้างอิง

1. คู่มือการใช้งาน ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.7

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการ งานธุรการและสารบรรณ ในระบบ e-office นั้น

มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการสำนักฯ	-
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	-
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	-
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	-
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป	-
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการสำนักฯ	-

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการจัดการสารบรรณ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

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

ให้ไว้ ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ.2561

(ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน (ฉบับภาษาไทย)
2. ตัวอย่างหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน (ฉบับภาษาอังกฤษ)
3. รูปภาพในระบบ e - office



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒๑/

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
๑ ถนนอุทองนอก เขตคูสิต

กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

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

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(อาจารย์ ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

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

รูปภาพ e-office ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สามารถทำไป (ภาค ก) มหาวิทยาลัย

ยินดีต้อนรับ : นางสาวสายสุรีย์ แสงเผือก 26 ธันวาคม 2561

เอกสารเข้า-ออก | ดูเอกสาร | สร้าง-ส่ง | สารบรรณ | ระบบงาน | รายงาน | ตั้งค่าใช้งาน

เอกสารเข้า (ปกติ) : ในชม 7 วัน (ดูเอกสารที่ยังไม่ได้อ่าน)

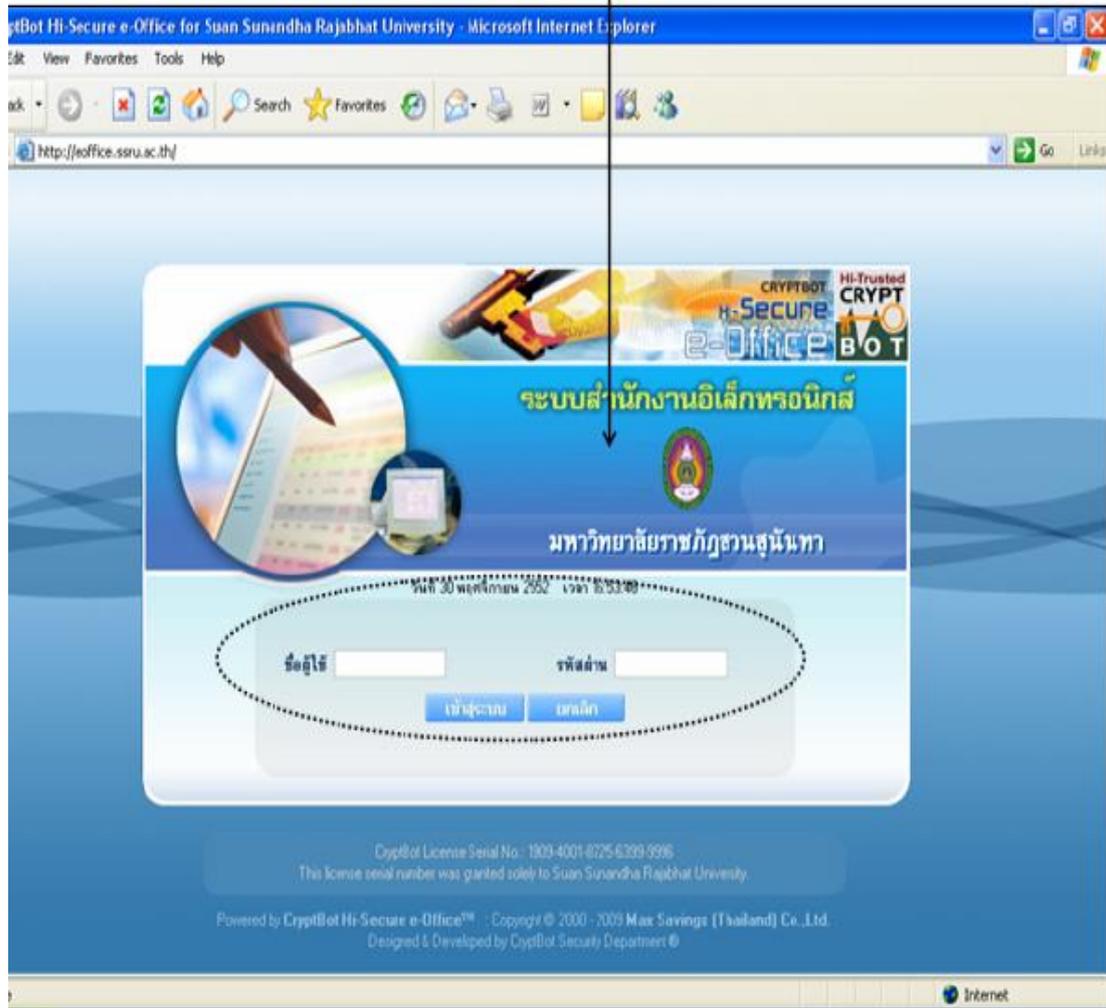
ค้นหาตามสถานะการดำเนินการ : -- เลือกสถานะการดำเนินการเอกสาร --
ประเภทแบบฟอร์ม : -- เลือกประเภทแบบฟอร์ม --

		๒	ข้อความเร็ว	ข้อความลับ	สถานะ	จาก	เลขที่เอกสาร	เรื่อง	วันที่ได้รับ	เพื่อดำเนินการ	นำเข้าสู่	ไม่แสดง
		๒	ความถี่ลด	ปกติ		อาจารย์ ดร.จารุม หนูคง	สศอ. 1113	ขอความอนุเคราะห์พิจารณาการแก้ไขผลการเรียน ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๑	26 ธ.ค. 61 (14:51 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
			ปกติ	ปกติ		อาจารย์ ดร.จารุม หนูคง	สศอ. 1112	ขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นห้องสอบ	26 ธ.ค. 61 (14:50 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
		๒	ปกติ	ปกติ		นายเรวศักดิ์ ภูนาพลอย	สศอ. 1111	ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานงานประชาสัมพันธ์และงานอาคารสถานที่	26 ธ.ค. 61 (14:45 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
		๒	ปกติ	ปกติ		ดร.ปรีชา พงษ์เพิ่ม	สศอ. 1109	ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือมอบอำนาจ	26 ธ.ค. 61 (14:15 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
		๒	ปกติ	ปกติ		นายปรม ธนไครทอง	สศอ. 1108	ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือยืนยันราคา	26 ธ.ค. 61 (14:07 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
		๒	ปกติ	ปกติ		นางสาวรัชฉนิราภรณ์ พันธุ์บัว	สศอ. 1110	ขอความอนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากรเชิญยื่นข้อเสนอกำหนดสถานที่ภายนอกเพื่อใช้ในการจัดสอบนายหน้า	26 ธ.ค. 61 (14:02 น.)	ออกเลขที่ส่งเอกสาร		<input type="checkbox"/>
		๒	ปกติ	ปกติ		รศ.ดร.สุชาติ เกียรติวิชัย	3320/167	ขอความอนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากรเชิญยื่นข้อเสนอกำหนดสถานที่ภายนอกเพื่อใช้ในการจัดสอบนายหน้า	26 ธ.ค. 61 (11:06 น.)	ออกเลขที่รับเอกสาร		<input type="checkbox"/>

Powered by CRYPTBOT

รูปภาพที่ 1

ป้อนชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน

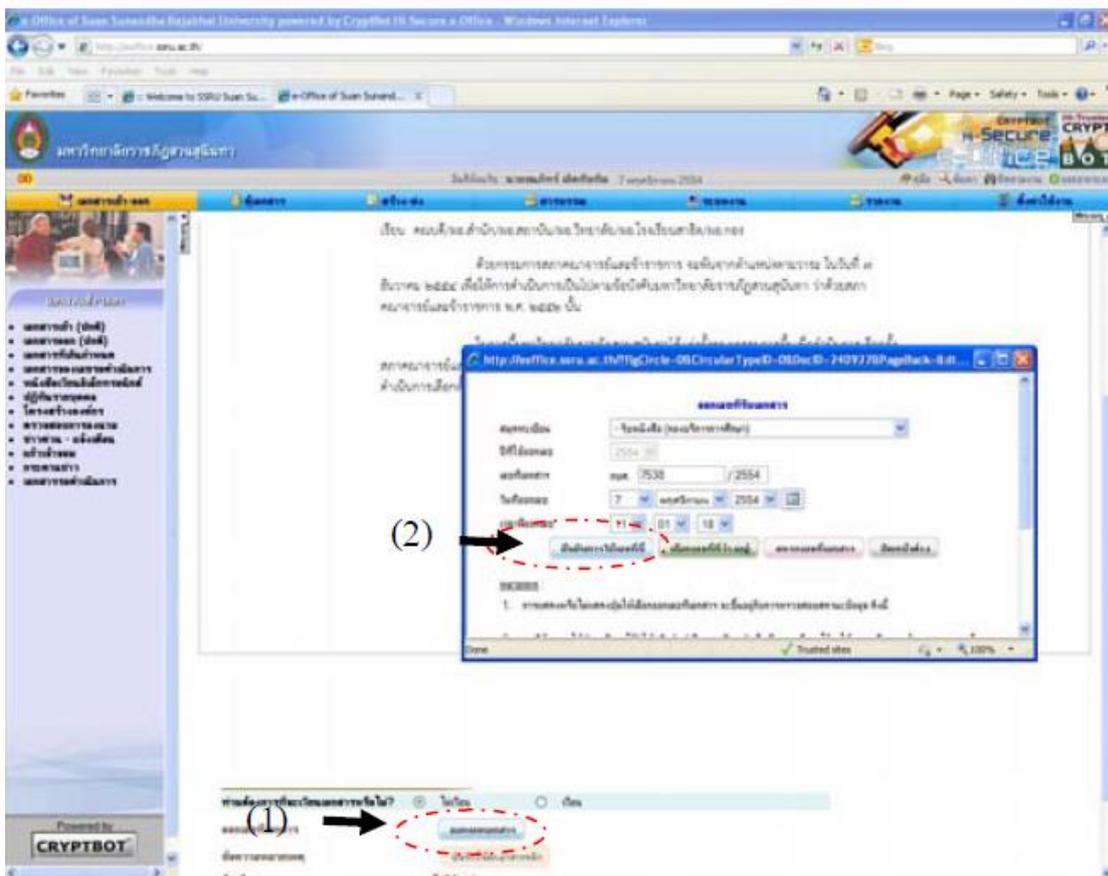


ภาพแสดงหน้าจอ Login เข้าสู่โปรแกรม

รูปภาพที่ 2

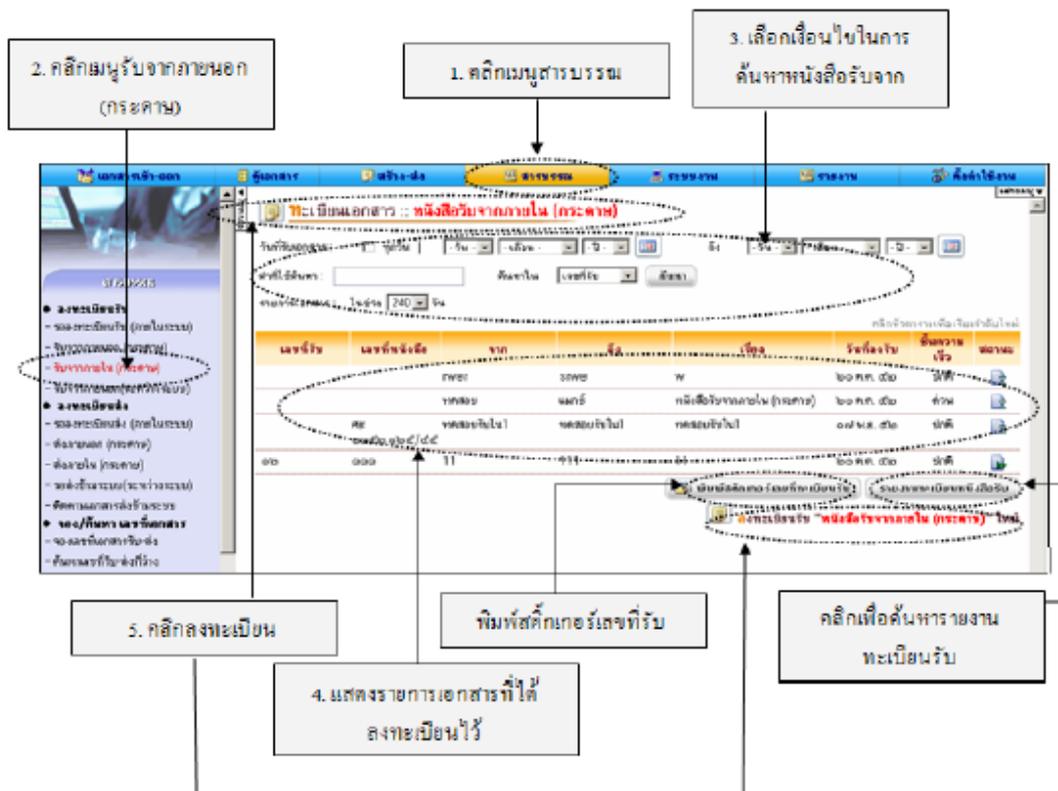


ภาพแสดงหน้าจอเอกสารเข้า
รูปภาพที่ 3 และ 4



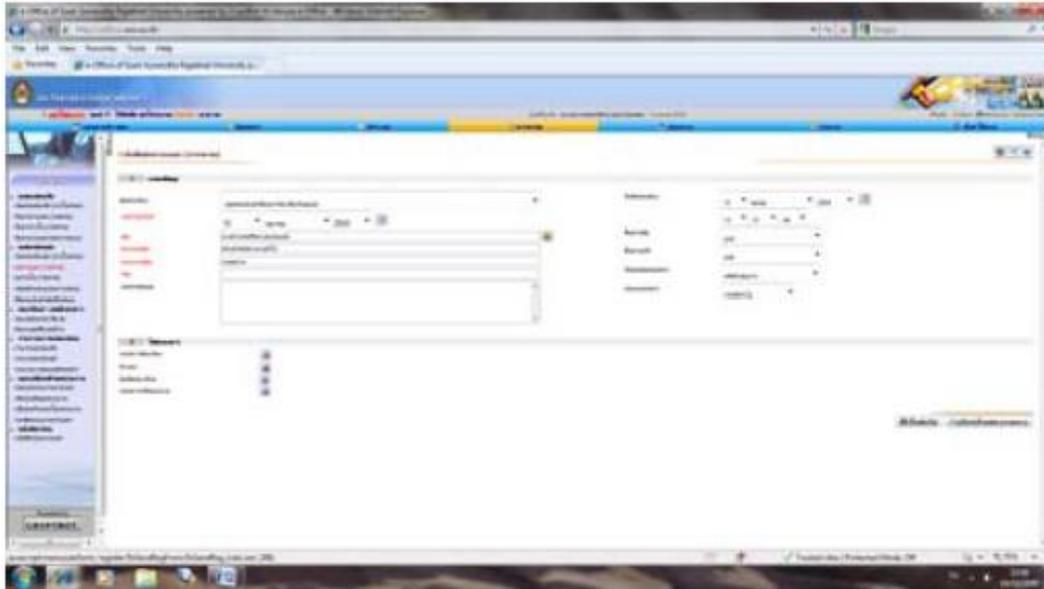
การรับเอกสารภายใน (กระดาษ)

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



รูปภาพที่ 5

4. เลือกสมุดลงทะเบียนส่ง “หนังสือภายนอก กระดาษ” ใหม่

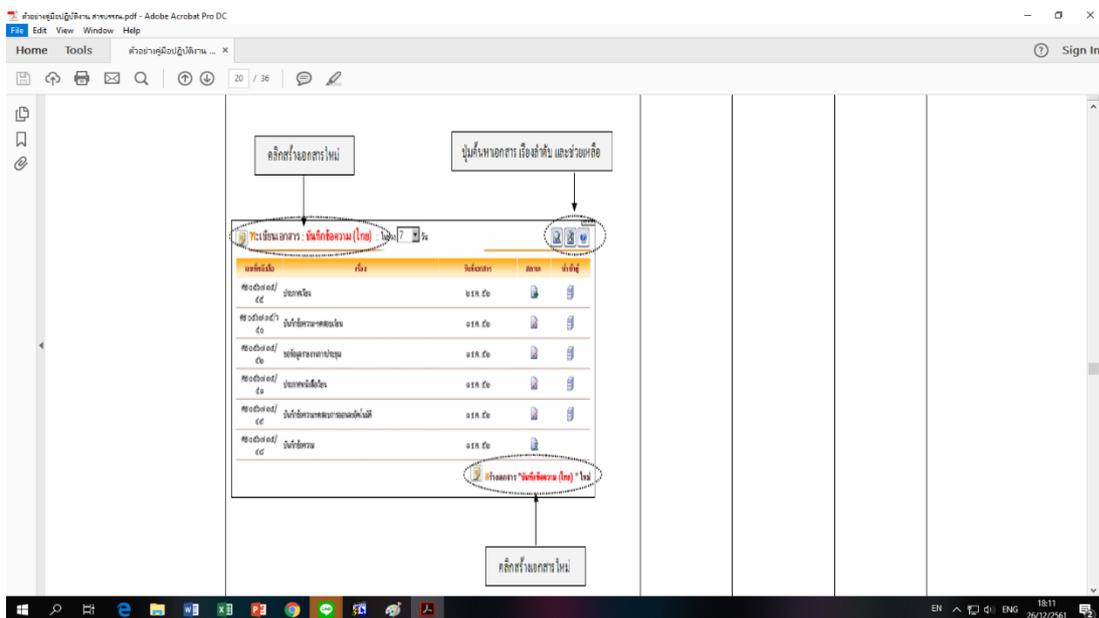


รูปภาพที่ 6

เมื่อต้องการสร้างบันทึกข้อความใหม่ ให้คลิกเลือก ที่เมื่อต้องการสร้างเอกสารใหม่ ให้คลิกที่

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

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



รูปภาพที่ 7

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University