



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับ - ส่ง หนังสือราชการ

จัดทำโดย งานบริหารงานทั่วไป กองกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ งานบริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานการรับ – ส่ง หนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สามารถนำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้ ได้รวบรวมวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สะดวก คล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง

งานบริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และบุคคลอื่นที่สนใจ สำหรับนำไปศึกษาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

งานบริหารงานทั่วไป กองกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการรับหนังสือ	๖
งานส่งและเสนอหนังสือ	๗
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการส่งหนังสือ	๙
ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๐

บทนำ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ ในระเบียบนี้ “งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย “หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หมวดที่ ๑ ชนิดของหนังสือ

ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- (๑) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- (๒) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- (๓) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- (๔) หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- (๕) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ข้อ ๑๐ หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

- (๑) หนังสือภายนอก
- (๒) หนังสือภายใน
- (๓) หนังสือประทับตรา
- (๔) หนังสือสั่งการ
- (๕) หนังสือประชาสัมพันธ์
- (๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานสารบรรณ ถือปฏิบัติและเป็นไปในทิศทาง
๒. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง
๓. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับ – ส่ง หนังสือราชการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

คำจำกัดความ

๑. งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การรับ - ส่ง การเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงานสารบรรณ ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ

หรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย

๓. หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

๔. การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและบุคคลซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า "หนังสือรับ"

๕. การส่งหนังสือ หมายถึง การส่งหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบเรื่องราวที่จะต้องดำเนินการเพื่อนำไปปฏิบัติ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป ของงานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับผิดชอบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (การรับ - ส่ง หนังสือราชการ) ของกองกลาง
๒. รับผิดชอบงาน การร่าง พิมพ์ โต้ตอบ การเก็บ รักษา สืบค้น หนังสือราชการ ของกองกลาง
๓. คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบโดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด
๔. ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ระบบงานเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๕. รับ - ส่ง หนังสือราชการ และนำแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบโดยเร็ว
๖. ให้คำแนะนำแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ สามารถแบ่งงานได้ ดังนี้

งานรับหนังสือภายใน – ภายนอก

๑. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และไปรษณีย์ ทั้งหนังสือ ทางราชการ และหนังสืออื่น ๆ

๒. จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ของหนังสือราชการ/เอกสาร ที่รับจากภายนอก เพื่อดำเนินการก่อนหลังและให้ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒.๑ เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามที่ได้รับในทะเบียน

๒.๒ วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

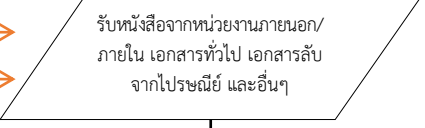
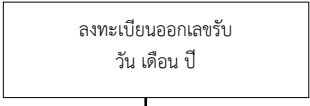
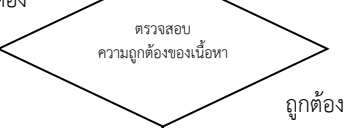
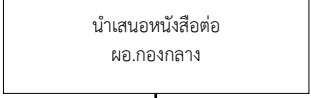
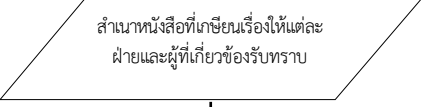
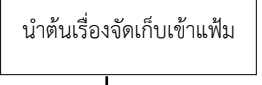
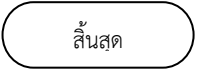
๒.๓ เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เลขที่รับ..... วันที่..... เวลา.....

๓. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

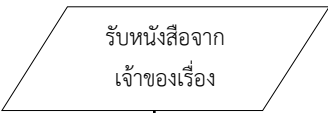
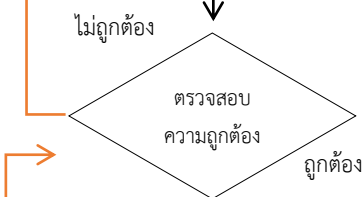
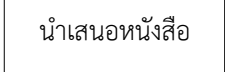
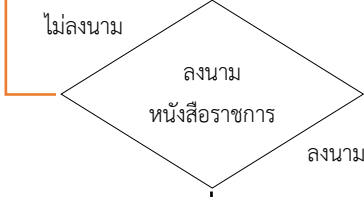
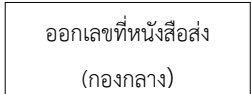
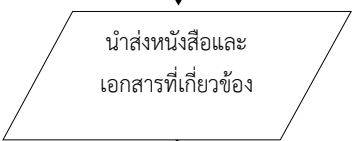
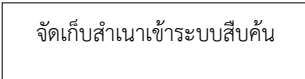
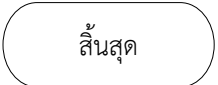


ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
ขั้นตอนการรับหนังสือ

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1					
2	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		- รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก/ภายใน เอกสารทั่วไป เอกสารลับ จากไปรษณีย์ และอื่นๆ	20 นาที	- หนังสือรับจากหน่วยงานภายนอก/ภายใน
3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		- ตรวจสอบเอกสาร เมื่อหนังสือส่งมา ไม่ถูกต้องส่งคืนเจ้าของดำเนินการ - จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ จำแนกประเภทหนังสือ	10 นาที	
4	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		- ลงทะเบียนออกเลขรับหนังสือ ภายใน ภายในนอก วัน เดือน ปี	20 นาที	
5	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป กองกลาง		- ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ก่อนเสนอ ผอ.กองกลาง - หากมีแก้ไข ส่งคืนหน่วยงานต้นเรื่อง		
6	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป กองกลาง		- นำเสนอหนังสือให้ ผู้บริหาร พิจารณา/ สั่งการ	20 นาที	
7	ผู้อำนวยการกองกลาง		ผอ.กองกลาง พิจารณาสั่งการ และลงนามในหนังสือราชการ	30 นาที	
8	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		- ตรวจสอบเรื่องและสำเนาหนังสือที่เขียนเรื่องแล้วให้แต่ละฝ่ายและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ	10 นาที	
9	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		- นำต้นเรื่องจัดเก็บเข้าแฟ้ม โดยแยกเป็นประเภท	5 นาที	
					

- ๔.๑ ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันที่ เดือน ปีที่ลงทะเบียน
- ๔.๒ เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไป ตลอดปีปฏิทิน
- ๔.๓ ที่ ให้ลงรหัสตัวพยานุชณะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง
- ๔.๔ ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือออก
- ๔.๕ จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ ไม่มีตำแหน่ง
- ๔.๖ ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลใน กรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- ๔.๗ เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- ๔.๘ การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
- ๔.๙ หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
๕. ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรง กับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔.๒ และข้อ ๔.๔
๖. เจ้าหน้าที่ธุรการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
ขั้นตอนการส่งหนังสือ

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการกองกลาง		รับหนังสือจากเจ้าของเรื่อง หน่วยงานภายในกองกลาง (งานบริหารงานทั่วไป/งานอาคารและสถานที่/งานบริการ)	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
2	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปกองกลาง		ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ รูปแบบของหนังสือ และข้อความในหนังสือ ว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ เช่น ตัวสะกด คำ ตำแหน่ง จำนวนงบประมาณ (ถ้ามี) กรณีไม่ถูกต้องหรือเอกสารไม่ครบถ้วน ส่งคืนเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
3	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป กองกลาง		นำเสนอหนังสือให้ ผอ.กองกลาง	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่าง ๆ
4	ผอ.กองกลาง		ผอ.กองกลาง ลงนามในหนังสือราชการ	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
5	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการกองกลาง		ออกเลขที่หนังสือส่งของหน่วยงาน ในเล่มทะเบียนหนังสือส่ง โดยออกเลขที่หนังสือเรียงตามลำดับ และลงวันที่ปัจจุบัน	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
6	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		สแกนหนังสือและเอกสารแนบ (ถ้ามี) แล้วนำไฟล์ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-manage) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
7	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง		จัดเก็บสำเนาเป็นไฟล์ pdf. เข้าระบบสืบค้น	1-2 นาที/เรื่อง	หนังสือส่งต่างๆ
					

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหา อุปสรรค

๑. บุคลากรไม่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ โดยเฉพาะการร่างหนังสือราชการ รูปแบบ แบบฟอร์มของหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกยังไม่ถูกต้อง
๒. การติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเยอะ
๔. การส่งเอกสารล่าช้า

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๒. ปฏิบัติงานโดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘
๓. บันทึกข้อมูลลงระบบสมุดทะเบียนรับ – ส่ง ทุกครั้ง
๔. ผู้รับหนังสือลงชื่อรับทุกครั้ง ป้องกันการสูญหาย และง่ายต่อการติดตาม
๕. ทำการ “Copy” หรือ “Scan” หนังสือ ๑ ชุด (เฉพาะหนังสือลงนามแล้ว ทุกขั้นตอนเท่านั้น)

