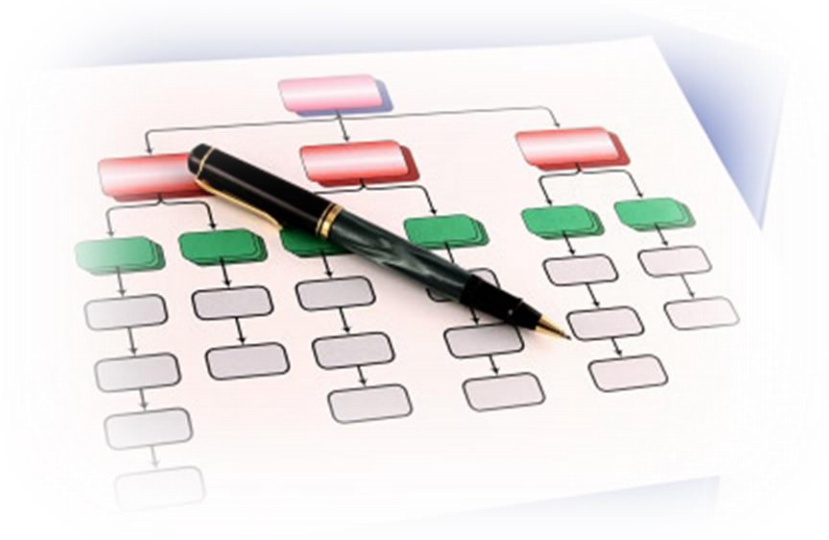
(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 /พ.ศ. 2559)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 1 ธ.ค. 2559

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งานธุรการและสารบรรณ



หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office จัดเก็บสำเนาเอกสาร การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office) การรับ-ส่ง โทรสาร การจองยานพาหนะและแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ หน่วยตรวจสอบภายใน ให้สามารถนำกระบวนการไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม 2559

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ..... ก

สารบัญ..... ข

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ..... 1

2. ขอบเขตของกระบวนการ..... 1

3. คำจำกัดความ..... 1

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ..... 1

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง..... 2

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ..... 2

7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... 3

7.1 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instructions: WI)..... 3

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instructions: QWI)..... 7

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน..... 11

7.4 เอกสารอ้างอิง..... 11

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน..... 11

9. ระบบติดตามประเมินผล..... 12

ภาคผนวก..... 13

ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ..... 14

คณะผู้จัดทำ..... 16

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของงานธุรการและสารบรรณ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพงานธุรการและสารบรรณของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพื่อกำหนดขอบเขตงานและความรับผิดชอบให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพและให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบขอบเขตหน้าที่งานที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานธุรการและสารบรรณ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office จัดเก็บสำเนาเอกสาร การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office) การรับ-ส่งโทรสาร การจองยานพาหนะและแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ ด้วย

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องการต่าง ๆ เช่น งานพิมพ์ จัดทำเอกสาร ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

สำเนา หมายถึง คัดหรือถ่ายข้อความหรือภาพเป็นต้นจากต้นแบบหรือต้นฉบับ

โทรสาร หมายถึง ระบบสื่อสารที่ใช้ส่งและรับรูปภาพหรือข้อความในรูปของคลื่นสัญญาณไฟฟ้าผ่านระบบโทรคมนาคม

ระบบออนไลน์ หมายถึง ระบบการทำงานบนอินเตอร์เน็ต

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย **อธิการบดี**	ลงนามพิจารณาสั่งการ
ผู้บริหารระดับหน่วยงาน **หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน**	พิจารณากลั่นกรองเพื่อนำเสนอ
ผู้บริหารระดับฝ่าย **หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป**	พิจารณาตรวจสอบเพื่อนำเสนอ
ระดับปฏิบัติการ **เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป**	จัดทำเอกสาร ลงทะเบียนรับ-ส่ง และรับเรื่องเพื่อดำเนินการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) สามารถส่งเอกสารให้ผู้รับได้อย่างถูกต้อง

2) สามารถส่งเอกสารไปยังผู้บริหารแต่ละฝ่าย ที่กำกับดูแลของแต่ละงาน/หรือผู้เกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงขั้นตอนของการสั่งการได้รวดเร็วและทันเวลา

3) สามารถให้บริการผู้บริหารและฝ่ายงานภายในได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

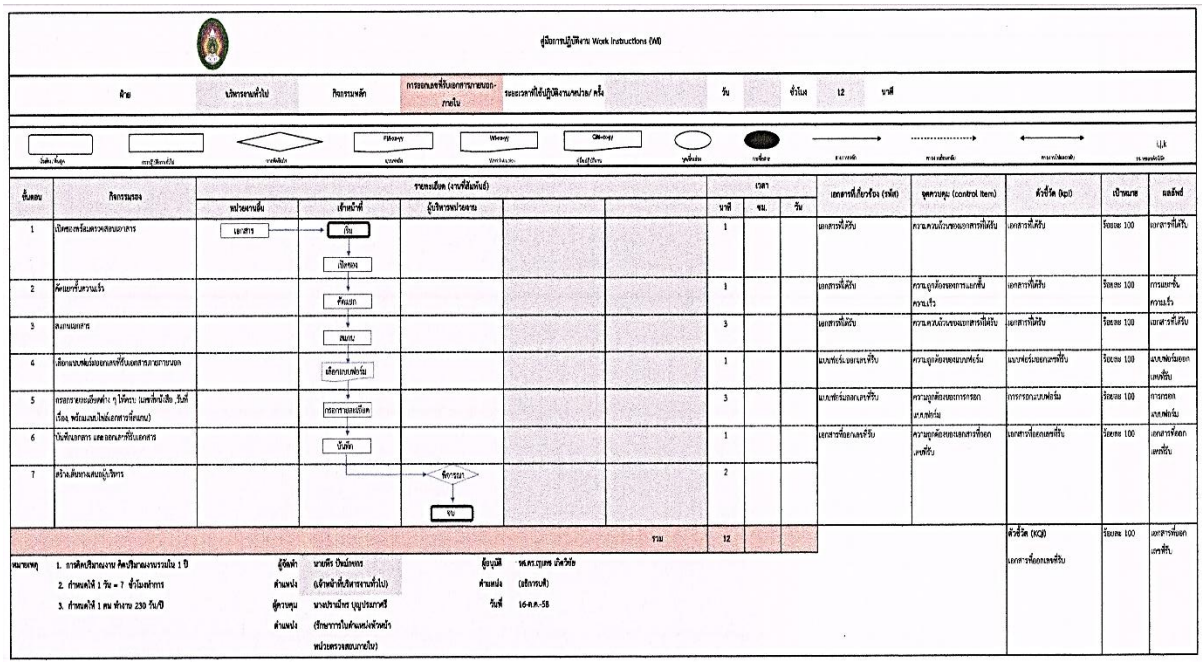
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓
การรับ-ส่ง เอกสารมีความถูกต้อง ทันเวลา	✓	✓	✓

7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instructions: WI)

1) การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน



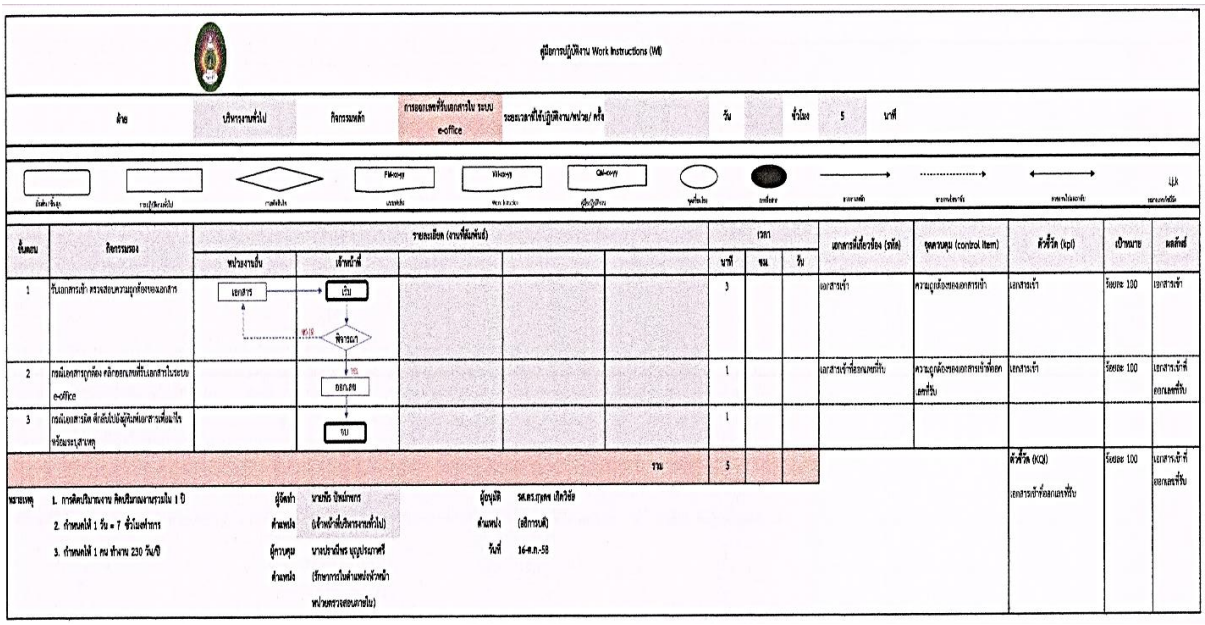
คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ด้าน	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน	ระยะเวลาใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง 12	นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	รายละเอียด (งานที่ผิดพลาด) หน่วยงานอื่น	เจ้าหน้าที่	ผู้บริหารหน่วยงาน			เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control Item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	เปิดซองเพื่อตรวจสอบเอกสาร	เอกสาร	เริ่ม → เปิดซอง				1			เอกสารที่ได้รับ	ความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ	เอกสารที่ได้รับ	ร้อยละ 100	เอกสารที่ได้รับ
2	คัดแยกตั้งความเร่ง		คัดแยก				1			เอกสารที่ได้รับ	ความถูกต้องของการแยกตั้งความเร่ง	เอกสารที่ได้รับ	ร้อยละ 100	การแยกตั้งความเร่ง
3	สแกนเอกสาร		สแกน				3			เอกสารที่ได้รับ	ความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ	เอกสารที่ได้รับ	ร้อยละ 100	เอกสารที่ได้รับ
4	เลือกแบบฟอร์มของเลขที่รับเอกสารภายนอก		เลือกแบบฟอร์ม				1			แบบฟอร์มของเลขที่รับ	ความถูกต้องของแบบฟอร์ม	แบบฟอร์มของเลขที่รับ	ร้อยละ 100	แบบฟอร์มของเลขที่รับ
5	กรอกรายละเอียดต่าง ๆ ได้ครบ: เลขที่หนังสือ ,วันที่ เรื่อง, พร้อมแนบไฟล์เอกสารที่สแกน)		กรอกรายละเอียด				3			แบบฟอร์มของเลขที่รับ	ความถูกต้องของการกรอกแบบฟอร์ม	การกรอกแบบฟอร์ม	ร้อยละ 100	การกรอกแบบฟอร์ม
6	บันทึกเอกสาร และออกเลขที่รับเอกสาร		บันทึก				1			เอกสารที่ออกเลขที่รับ	ความถูกต้องของเลขที่รับ	เอกสารที่ออกเลขที่รับ	ร้อยละ 100	เอกสารที่ออกเลขที่รับ
7	ส่งเอกสารเสนอผู้บริหาร			ส่งกรรมการ → จบ			2							
						รวม	12					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารที่ออกเลขที่รับ	ร้อยละ 100	เอกสารที่ออกเลขที่รับ

หมายเหตุ			
1. การคิดเป็นมาตรฐาน คิดเป็นมาตรฐานการเป็น 1 ปี	ผู้จัดทำ	นายพีร์ ปิณฑ์ทอง	ผู้อนุมัติ	นส.ศร.ฤกษ เลิศวิชัย
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง	(อธิการบดี)
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม	นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่	16-ต.ค.-58
	ตำแหน่ง	(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)		

2) การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office



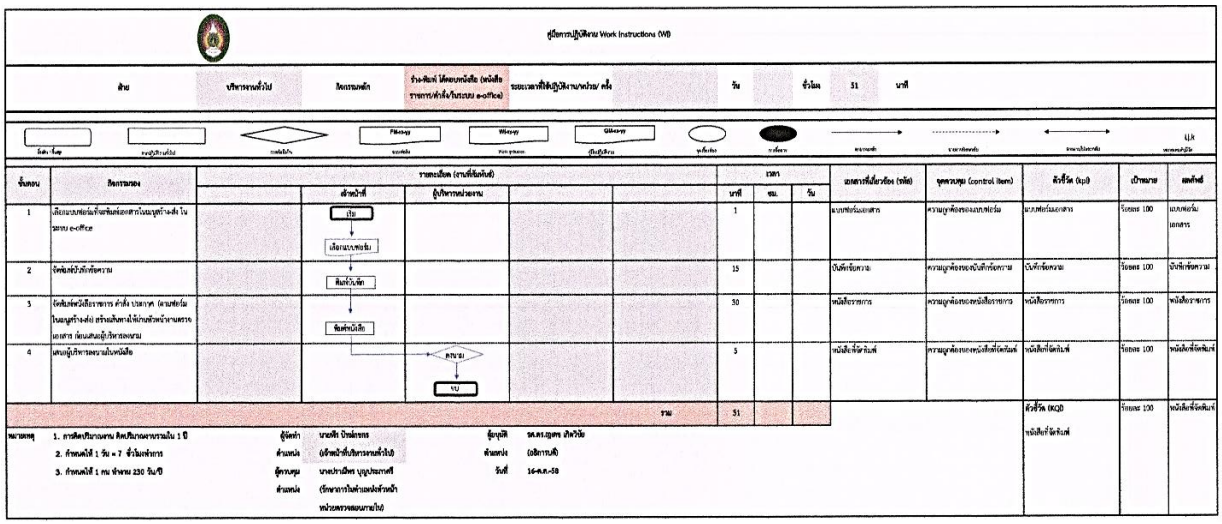
คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ด้าน	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office	ระยะเวลาใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง 5	นาที

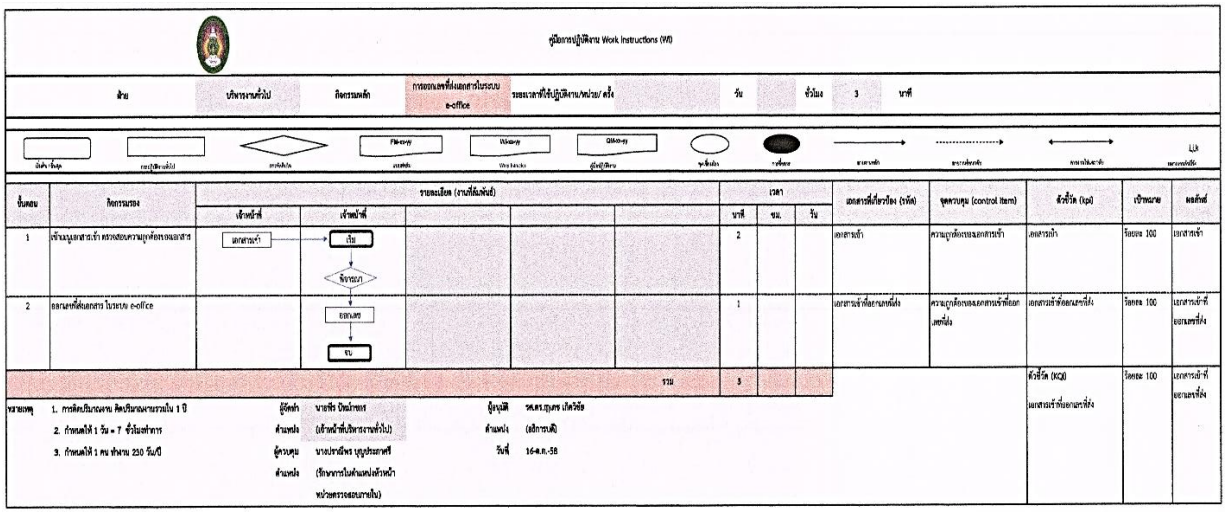
ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	รายละเอียด (งานที่ผิดพลาด) หน่วยงานอื่น	เจ้าหน้าที่				เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control Item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	รับเอกสารเข้า: ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	เอกสาร	เริ่ม → พิจารณา (ผ่าน / ไม่ผ่าน)				3			เอกสารเข้า	ความถูกต้องของเอกสารเข้า	เอกสารเข้า	ร้อยละ 100	เอกสารเข้า
2	กรณีเอกสารถูกต้อง คลิกออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office		ออกเลข				1			เอกสารเข้าที่ออกเลขที่รับ	ความถูกต้องของเอกสารเข้าที่ออกเลขที่รับ	เอกสารเข้า	ร้อยละ 100	เอกสารเข้าที่ออกเลขที่รับ
3	กรณีเอกสารผิด ตีกลับไปผู้ยื่นพร้อมเอกสารเพื่อแก้ไข พร้อมระบุสาเหตุ		จบ				1							
						รวม	5					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารเข้าที่ออกเลขที่รับ	ร้อยละ 100	เอกสารเข้าที่ออกเลขที่รับ

หมายเหตุ			
1. การคิดเป็นมาตรฐาน คิดเป็นมาตรฐานการเป็น 1 ปี	ผู้จัดทำ	นายพีร์ ปิณฑ์ทอง	ผู้อนุมัติ	นส.ศร.ฤกษ เลิศวิชัย
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง	(อธิการบดี)
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม	นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่	16-ต.ค.-58
	ตำแหน่ง	(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)		

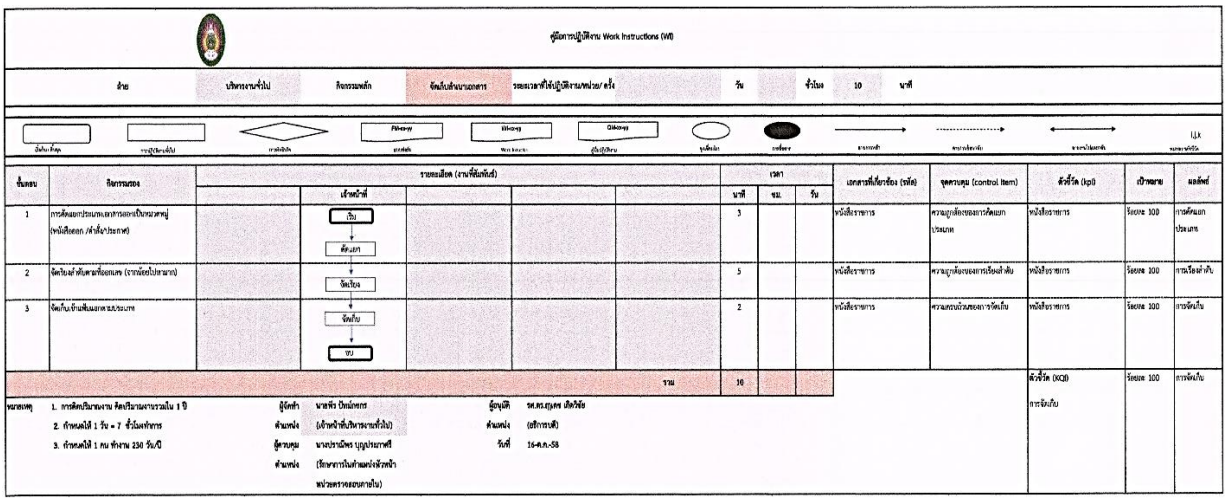
3) ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office)



4) การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office



5) จัดเก็บสำเนาเอกสาร



6) การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office)	ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง	12	นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	รายละเอียด (งานที่ย่อยพิเศษ) หน่วยงานอื่น	เจ้าหน้าที่				เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	รับข้อมูลจะสืบค้นเอกสารจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	ค้าร้อง	เริ่ม รับคำร้อง				3			เอกสารที่ต้องการสืบค้น	ความครบถ้วนของรายละเอียด	เอกสารที่ต้องการสืบค้น	ร้อยละ 100	เอกสารที่ต้องการสืบค้น
2	เรียกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการกรอกเช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง		ค้นหา				3							
3	ดำเนินการตัดสาเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร สั่งการว่าอย่างไร)		ติดตาม				3							
4	แจ้งผู้ขอสืบค้น	รับทราบ	แจ้งกลับ จบ				3			เอกสารที่ต้องการสืบค้น	ความถูกต้องของเอกสารที่ต้องการสืบค้น	เอกสารที่ต้องการสืบค้น	ร้อยละ 100	เอกสารที่ต้องการสืบค้น
						รวม	12					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารที่ต้องการสืบค้น	ร้อยละ 100	เอกสารที่ต้องการสืบค้น

หมายเหตุ			
1. การคิดเป็นมาตรฐาน คิดเป็นมาตรฐานรวมใน 1 ปี	ผู้จัดทำ นายศิริ ปิยมังกร	ผู้อนุมัติ รศ.ดร.สุมลฑ เลิศวิชัย	
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง (อธิการบดี)	
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่ 16-ต.ค.-58	
	ตำแหน่ง (รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)		

7) การรับ-ส่ง โทรสาร

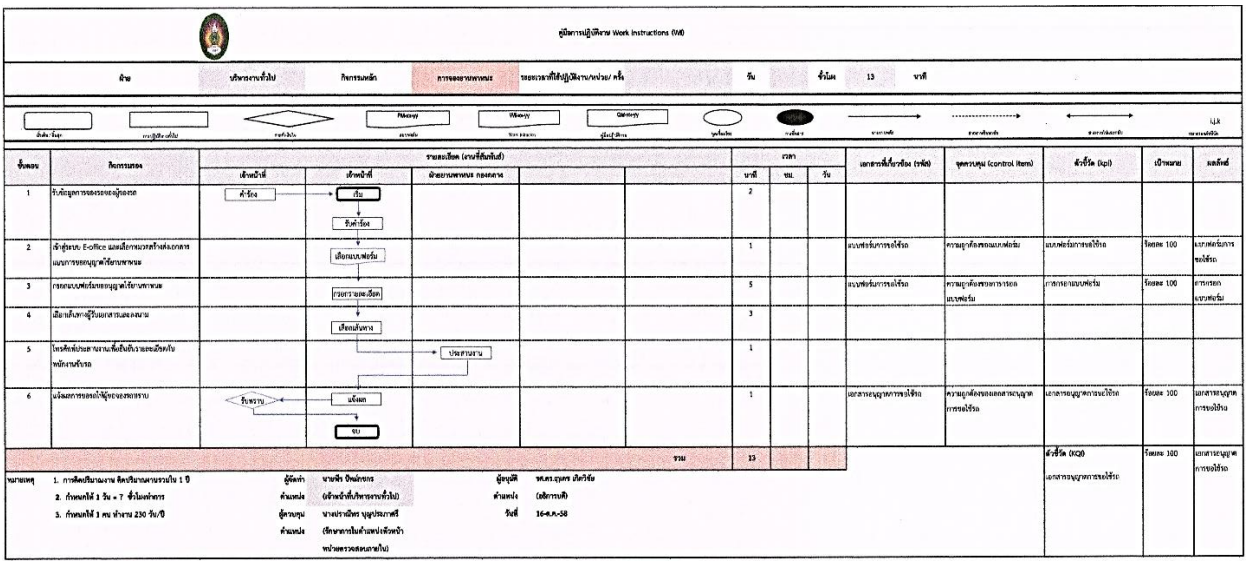
คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	การรับ-ส่ง โทรสาร	ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง	6	นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	รายละเอียด (งานที่ย่อยพิเศษ) หน่วยงานอื่น	เจ้าหน้าที่	ผู้ที่เกี่ยวข้อง			เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	รับโทรสารจากหน่วยงานภายนอกและดำเนินการส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	โทรสาร	เริ่ม ส่งต่อ				3			เอกสารจากโทรสาร	ความครบถ้วนของเอกสารจากโทรสาร	เอกสารจากโทรสาร	ร้อยละ 100	เอกสารจากโทรสาร
2	ให้บริการส่งโทรสารให้กับหน่วยงานต่าง ๆ			ผู้ขอรับ จบ			3			เอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร	ความถูกต้องของเอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร	เอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร	ร้อยละ 100	เอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร
						รวม	6					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร	ร้อยละ 100	เอกสารที่ต้องการส่งโทรสาร

หมายเหตุ			
1. การคิดเป็นมาตรฐาน คิดเป็นมาตรฐานรวมใน 1 ปี	ผู้จัดทำ นายศิริ ปิยมังกร	ผู้อนุมัติ รศ.ดร.สุมลฑ เลิศวิชัย	
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง (อธิการบดี)	
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่ 16-ต.ค.-58	
	ตำแหน่ง (รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)		

8) การจองยานพาหนะ



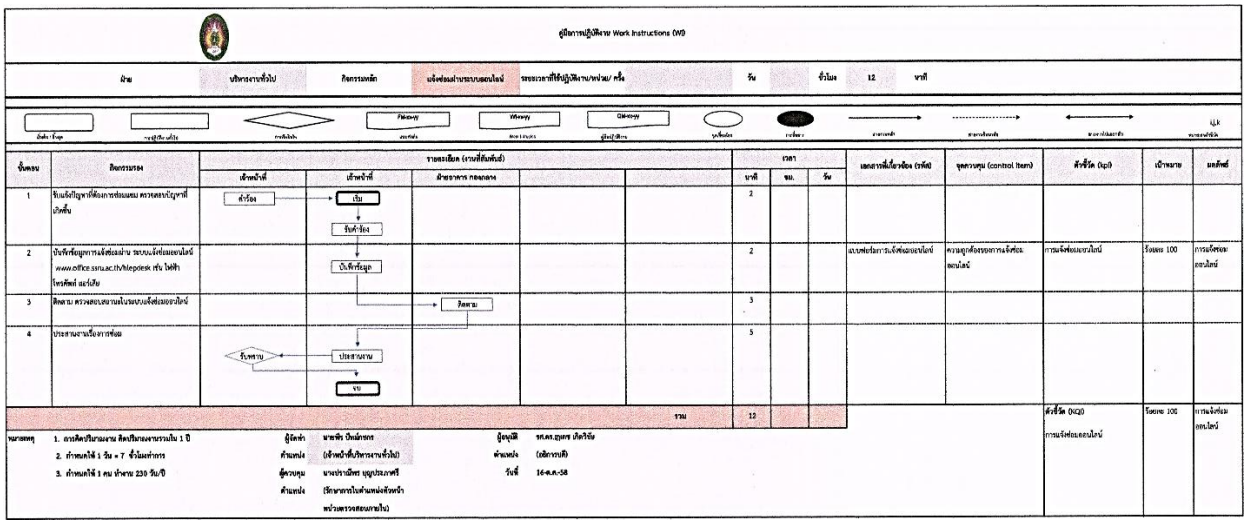
คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	การจองยานพาหนะ	ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง 13	นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมการ	รายละเอียด (งานที่ต้องทำ) เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ฝ่ายยานพาหนะ กองคลาง			เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ชื่อ)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	รับข้อมูลการขอจองรถจะผู้ขอจอง	คำร้อง	เริ่ม รับคำร้อง				2							
2	เข้าสู่ระบบ E-office และเลือกหมวดสร้างส่งเอกสาร แบบการขออนุญาตใช้ยานพาหนะ		เลือกแบบฟอร์ม				1			แบบฟอร์มการขอใช้รถ	ความถูกต้องของแบบฟอร์ม	แบบฟอร์มการขอใช้รถ	ร้อยละ 100	แบบฟอร์มการขอใช้รถ
3	กรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้ยานพาหนะ		กรอกรายละเอียด				5			แบบฟอร์มการขอใช้รถ	ความถูกต้องของการกรอกแบบฟอร์ม	การกรอกแบบฟอร์ม	ร้อยละ 100	การกรอกแบบฟอร์ม
4	เลือกเส้นทางผู้ขับขี่เสนอแผนงาน		เลือกเส้นทาง				3							
5	โทรศัพท์ประสานงานเพื่อยืนยันรายละเอียดกับพนักงานขับรถ			ประสานงาน			1							
6	แจ้งผลการขอใช้ยานของทราบ	รับทราบ	แจ้งผล จบ				1			เอกสารอนุมัติการขอใช้รถ	ความถูกต้องของเอกสารอนุมัติการขอใช้รถ	เอกสารอนุมัติการขอใช้รถ	ร้อยละ 100	เอกสารอนุมัติการขอใช้รถ
						รวม	13					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารอนุมัติการขอใช้รถ	ร้อยละ 100	เอกสารอนุมัติการขอใช้รถ

หมายเหตุ			
1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้จัดทำ	นายพีร ปิณฑ์ขจร	ผู้อนุมัติ พ.ต.ต.อุเทศ เกิดวิชัย
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง (หัวหน้าบช)
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม	นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่ 16-ต.ค.-58
	ตำแหน่ง	(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)	

9) แจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย	บริหารงานทั่วไป	กิจกรรมหลัก	แจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์	ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง	วัน	ชั่วโมง 12	นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมการ	รายละเอียด (งานที่ต้องทำ) เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ฝ่ายธุรการ กองคลาง			เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ชื่อ)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1	รับแจ้งปัญหาที่ต้องการซ่อมแซม ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น	คำร้อง	เริ่ม รับคำร้อง				2							
2	บันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมผ่าน ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ www.office.snu.ac.th/helpdesk เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ และเสียง		บันทึกข้อมูล				2			แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมออนไลน์	ความถูกต้องของการแจ้งซ่อมออนไลน์	การแจ้งซ่อมออนไลน์	ร้อยละ 100	การแจ้งซ่อมออนไลน์
3	ติดตาม ตรวจสอบเส้นทางในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์			ติดตาม			3							
4	ประสานงานเรื่องการซ่อม	รับทราบ	ประสานงาน จบ				5							
						รวม	12					ตัวชี้วัด (KQI) การแจ้งซ่อมออนไลน์	ร้อยละ 100	การแจ้งซ่อมออนไลน์

หมายเหตุ			
1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้จัดทำ	นายพีร ปิณฑ์ขจร	ผู้อนุมัติ พ.ต.ต.อุเทศ เกิดวิชัย
2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	ตำแหน่ง (หัวหน้าบช)
3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	ผู้ควบคุม	นางปราณีพร บุญประภาศรี	วันที่ 16-ต.ค.-58
	ตำแหน่ง	(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน)	

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction: QWI)

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การออกเลขที่รับเอกสารภายนอก-ภายใน

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. เปิดซองพร้อมตรวจสอบเอกสาร	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. คัดแยกชั้นความเร็ว	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. สแกนเอกสาร	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
4. เลือกแบบฟอร์มออกเลขที่รับเอกสารภายภายนอก	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
5. กรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ครบ (เลขที่หนังสือ, วันที่ เรื่อง, พร้อมแนบไฟล์เอกสารที่สแกน)	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
6. บันทึกเอกสาร และออกเลขที่รับเอกสาร	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
7. สร้างเส้นทางเสนอผู้บริหาร	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การออกเลขที่รับเอกสารใน ระบบ e-office

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. กรณีเอกสารถูกต้อง คลิกออกเลขที่รับเอกสารในระบบ e-office	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. กรณีเอกสารผิด ตีกลับไปยังผู้พิมพ์เอกสารเพื่อแก้ไขพร้อมระบุสาเหตุ	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
ร่าง-พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ (หนังสือราชการ/คำสั่ง/ในระบบ e-office)

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. เลือกแบบฟอร์มที่จะพิมพ์เอกสารในเมนูสร้าง-ส่ง ในระบบ e-office	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. จัดพิมพ์บันทึกข้อความ	15 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. จัดพิมพ์หนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ (ตามฟอร์มในเมนูสร้าง-ส่ง) สร้างเส้นทางให้ผ่านหัวหน้างานตรวจเอกสาร ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
4. เสนอผู้บริหารลงนามในหนังสือ	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การออกเลขที่ส่งเอกสารในระบบ e-office

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. เข้าเมนูเอกสารเข้า ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. ออกเลขที่ส่งเอกสาร ในระบบ e-office	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **จัดเก็บสำเนาเอกสาร**

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

สำเนา หมายถึง คัดหรือถ่ายข้อความหรือภาพเป็นต้นจากต้นแบบหรือต้นฉบับ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. การคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ (หนังสือออก / คำสั่ง/ประกาศ)	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. จัดเรียงลำดับตามที่ออกเลข (จากน้อยไปหามาก)	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. จัดเก็บเข้าแฟ้มแยกตามประเภท	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การสืบค้นและติดตามเอกสาร (ในระบบ e-office)**

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับข้อมูลขอสืบค้นเอกสารจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. กรอกข้อมูลค้นหาในระบบ e-office โดยการค้นหา เช่น ชื่อหน่วยงาน/เลขที่หนังสือ/ชื่อเรื่อง	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. ดำเนินการติดตามเอกสาร (ส่งเอกสารถึงใคร สั่งการว่าอย่างไร)	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
4. แจ้งผู้ขอสืบค้น	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การรับ-ส่ง โทรสาร**

คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ การจัดทำการรับ-ส่ง การเก็บและสืบค้น การยืม จนถึงการทำงาน

โทรสาร หมายถึง ระบบสื่อสารที่ใช้ส่งและรับรูปภาพหรือข้อความในรูปของคลื่นสัญญาณไฟฟ้าผ่านระบบโทรคมนาคม

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับโทรสารจากหน่วยงานภายนอกและดำเนินการส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. ให้บริการส่งโทรสารให้กับหน่วยงานต่าง ๆ	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การจองยานพาหนะ**

คำจำกัดความ

ระบบ E-office หมายถึง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับข้อมูลการจองรถของผู้จองรถ	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. เข้าสู่ระบบ E-office และเลือกหมวดสร้างส่งเอกสารแบบการขออนุญาตใช้ยานพาหนะ	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. กรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้ยานพาหนะ	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
4. เลือกเส้นทางผู้รับเอกสารและลงนาม	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
5. โทรศัพท์ประสานงานเพื่อยืนยันรายละเอียดกับพนักงานขับรถ	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
6. แจ้งผลการขอรถให้ผู้ขอจองรถทราบ	1 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **แจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์**

คำจำกัดความ

ระบบออนไลน์ หมายถึง ระบบการทำงานบนอินเตอร์เน็ต

ขั้นตอนการปฏิบัติ	**ระยะเวลาดำเนินการ**	**ผู้รับผิดชอบ**	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
1. รับแจ้งปัญหาที่ต้องการซ่อมแซม ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
2. บันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ www.office.ssru.ac.th/hlepdesk เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ แอร์เสีย	2 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
3. ติดตาม ตรวจสอบสถานะในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	3 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
4. ประสานงานเรื่องการซ่อม	5 นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	**ชื่อแบบฟอร์ม**
-	-

7.4 เอกสารอ้างอิง

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

2) คู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

8.1 ร้อยละความถูกต้องของเอกสารที่ดำเนินการผ่านระบบ e-office คิดเป็นร้อยละ 100

8.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการและสารบรรณของหน่วยงาน คิดเป็นระดับ ≥4.51

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการงานธุรการและสารบรรณ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม และตุลาคม	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม และตุลาคม	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม และตุลาคม	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม และตุลาคม	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน	ธันวาคม	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน
งานธุรการและสารบรรณ

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง ....
ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน..... .....ในฐานะ
ผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่าย.....คณะ/สำนัก/กอง.....

โดยยินยอมให้ฝ่าย..... คณะ/สำนัก/กอง.....
นำกระบวนการปฏิบัติงาน.....มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ .....

.....
(.....)

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ

1. นางปราณีพร บุญประภาศรี ที่ปรึกษา
   รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

2. นายพีร ปัทม์กชกร ผู้จัดทำ
   รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
   เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

1 ถนนอู่ทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทร. 0-2160-1256-7 โทรสาร 0-2160-1257 E-mail: IAU.SSRU@GMAIL.COM