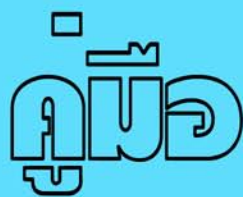




กรมชลประทาน



การปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการรับ-ส่ง หนังสือราชการ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิจัยและพัฒนา

ฝ่ายบริหารทั่วไป

สำนักวิจัยและพัฒนา กรมชลประทาน

มกราคม 2554

คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการรับ-ส่ง หนังสือราชการ
ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โดย
ฝ่ายบริหารทั่วไป
สำนักวิจัยและพัฒนา

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	2
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังกระบวนการรับ – ส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (Work Flow)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์	8
7. มาตรฐานงาน	9
8. การติดตามประเมินผล	9
9. ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
10. ภาคผนวก	10

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการรับ – ส่งหนังสือราชการ
ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการรับ – ส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณรับ-ส่ง และผู้สนใจได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และหวังว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในโอกาสต่อไป

ด้านสารบรรณ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ในทางปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

จากความหมาย “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้างเริ่มตั้งแต่

1. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา-คิด-ร่าง เขียน ตรวจร่าง-พิมพ์ ทาน สำเนา – เสนอ – ลงนาม)
2. การส่ง (ตรวจสอบ – ลงทะเบียน – ลงวันเดือนปี – บรรจุซอง – นำส่ง)
3. การรับ (ตรวจ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)
4. การเก็บ รักษา และการยืม
5. การทำลาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ชนิดหนังสือมี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ชั้นความเร่งด่วน หนังสือต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
2. ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
3. ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

2. ขอบเขต

2.1 บริการลงทะเบียนรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายใน และภายนอกในฐานะสารบรรณกลางของสำนักวิจัยและพัฒนาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ คัดแยกหนังสือ หาข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหารเพื่อส่งเรื่องไปยังบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. กำจำกัดความ

3.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมรับ - ส่งหนังสือราชการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา ติดตามงานระหว่างสำนักวิจัยและพัฒนา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทางการบริหารงานด้านเอกสาร ได้แก่ การจัดทำ การบันทึก การรับ – ส่งหนังสือราชการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารระหว่างสำนักวิจัยและพัฒนาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายในสำนักวิจัยและพัฒนา และหน่วยงานภายในกรมชลประทาน

3.4 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานราชการภายนอก/หน่วยงานภาคเอกชน/บุคคล บุคคลภายนอก

3.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่งานบริหารทั่วไปส่งเรื่องไปให้เพื่อดำเนินการตามคำสั่งการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป : ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานรับ - ส่งหนังสือ พิจารณากลับกรองเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา
- เจ้าหน้าที่ธุรการ : ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
2. ลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. ประทับตราหนังสือที่ใบปะหลังของหนังสือโดยกรอกเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ

การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขึ้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ

การเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบแล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง

การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอกมี 2 ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. หนังสือส่งภายนอก

- ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ
- บรรจุซองแล้วปิดผนึก จ่าหน้าซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน

2. หนังสือส่งภายใน

- ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ
- ลงทะเบียนส่งหนังสือโดยกรอกเลขทะเบียนส่งจากหน่วยงานผู้ส่งถึงหน่วยงานผู้รับ ลายมือชื่อผู้รับ และวันที่รับหนังสือนั้น

หากเป็นหนังสือเร่งด่วนจะส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เฉพาะหน่วยงานที่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) หรือโทรสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วจึงประสานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบการรับหนังสืออีกครั้งหนึ่ง

การเขียนหนังสือราชการ

การบันทึกและร่างหนังสือถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้หน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางการปฏิบัติหลายประการซึ่งช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดังนี้

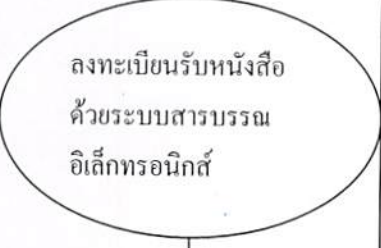
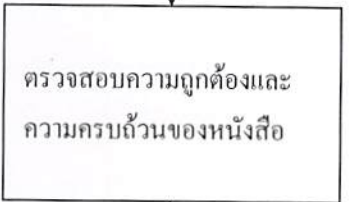
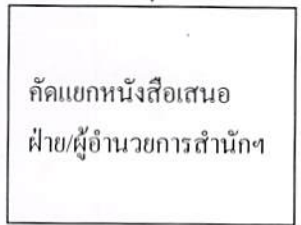
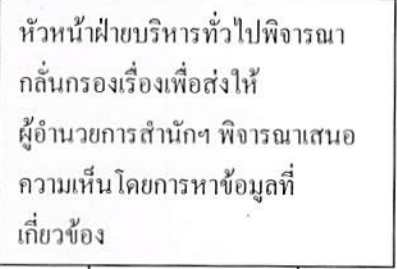
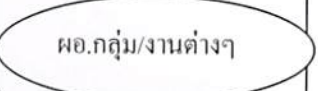
1. การบันทึกเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชามี 3 ลักษณะดังนี้

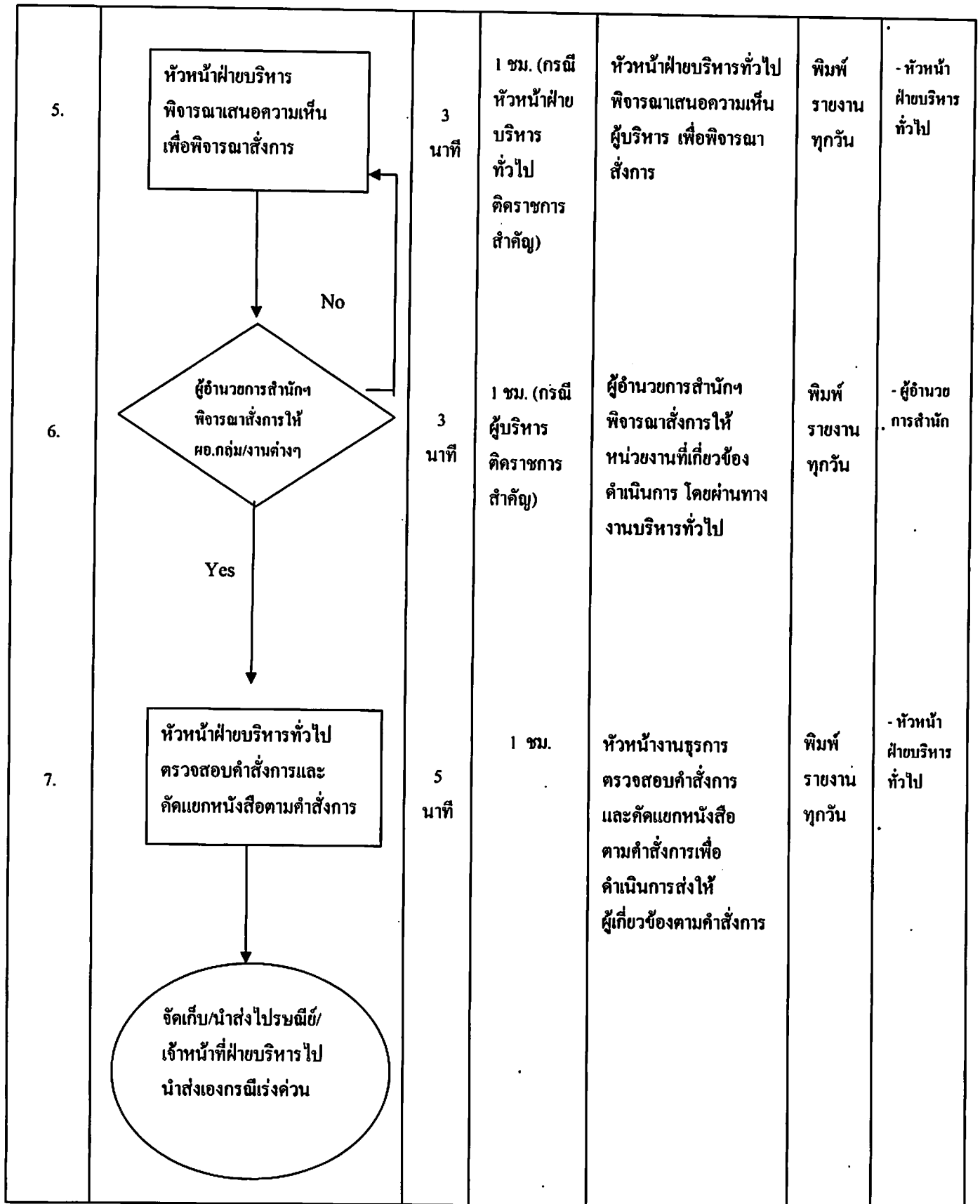
1.1 บันทึกย่อเรื่อง คือ การเรียบเรียงข้อความโดยเก็บแต่ประเด็นสำคัญๆ แต่ให้เข้าใจในเนื้อเรื่องครบถ้วนที่จะส่งงานโดยไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับใดมีข้อความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่อาจย่อลงให้สั้นได้อีกเสนอให้พิจารณาได้เลยแต่ควรขีดเส้นใต้เฉพาะที่ข้อความสำคัญนั้นๆ ไว้ด้วย ก่อนบันทึกย่อเรื่องผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องราวให้ละเอียดเสียก่อนแล้วจับประเด็นของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้นๆ อาจไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความตามหนังสือแต่ควรเรียบเรียงข้อความใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

1.2 บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบพบเห็นหรือสำรวจสืบสวนได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาควรเขียนให้สั้น พิจารณาเฉพาะข้อความที่จำเป็นต้องรายงาน แต่ถ้าเป็นการรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

1.3 บันทึกความเห็น คือ การเขียนข้อความแสดงความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอเพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา อาจบันทึกต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบันทึกต่อท้ายข้อเรื่องถ้าเป็นเรื่องสั่งการได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นไว้ด้วยว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลหรือข้อดีข้อเสียอย่างไร และถ้ามีการอ้างกฎหมายและระเบียบใดก็ควรจัดนำเสนอประกอบเรื่องนั้นๆ ด้วย

5. พังกระบวนกรับ – ส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (Work Flow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา		รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ผู้รับ ผิดชอบ
		ปกติ	ล่าช้า			
1.		2 นาที	ไม่สามารถกำหนดได้ (กรณีระบบขัดข้อง)	ธุรการรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายในและภายนอก และลงทะเบียนรับหนังสือโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	พิมพ์ รายงาน ทุกวัน	- ธุรการ
2.		2 นาที	5 - 10 นาที (ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)	ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของหนังสือ	พิมพ์ รายงาน ทุกวัน	- ธุรการ
3.		3 นาที	30 นาที (เจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่างๆ มารับเอกสาร)	ธุรการคัดแยกหนังสือเป็นงานประจำที่ทำงาน ธุรการดำเนินการเองหรือเสนอฝ่ายต่างๆ ดำเนินการพิจารณา	พิมพ์ รายงาน ทุกวัน	- ธุรการ
4.	 Yes No 	5 นาที	15 - 20 นาที (ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) (กรณีหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปพิจารณา)	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปพิจารณา พิจารณากลั่นกรองเรื่องเพื่อพิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการสำนักฯ	พิมพ์ รายงาน ทุกวัน	- ธุรการ - หัวหน้า ฝ่าย บริหาร ทั่วไป



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ – ส่ง หนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์

ธุรการ

- รับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายใน และภายนอกกรมชลประทาน และลงทะเบียนรับหนังสือโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 2 นาที
- ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ
- ส่งเรื่องให้บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเป็นงานประจำของหน่วยงานนั้น และมีใช่เป็นเรื่องนโยบาย หรือเรื่องสำคัญเสนอ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อพิจารณากลับกรองเรื่องต่อไป

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- พิจารณากลับกรองเรื่องที่ธุรการเสนอให้บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเป็นเรื่องที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เกยติดต่อกับหน่วยงานนั้นมาแล้ว
- พิจารณาเรื่องไปยังบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเป็นเรื่องที่มีความเห็นควรเสนอผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวสรุปเรื่องและเสนอความเห็นเพื่อประกอบพิจารณาสั่งการของผู้อำนวยการสำนักฯ
- เสนอความเห็นโดยการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักฯ

ผู้อำนวยการสำนัก

- พิจารณาสั่งการไปยังบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- ตรวจสอบคำสั่งการของผู้อำนวยการสำนักฯ บันทึกไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่าถูกต้องตรงกับการสั่งการในหนังสือฉบับจริงหรือไม่ และคัดแยกหนังสือตามคำสั่งการเพื่อส่งไปยังบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานที่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจะส่งหนังสือฉบับจริงตามไปโดยเร็วกรณีที่สั่งการไปยังหน่วยงานมากกว่า 1 หน่วยงาน จะดำเนินการถ่ายเอกสารและจัดส่งเอกสารดังกล่าวไปให้หน่วยงานตามคำสั่งการ

7. มาตรฐานงาน

- ลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วเสร็จภายในเวลา 2 นาที
- เรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ต้องดำเนินการส่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือ

8. การติดตามประเมินผล

- ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ทุก 6 เดือน

9. ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และภาคผนวก (เพิ่มเติม) พ.ศ.2543
- คำอธิบายระเบียบงานสารบรรณเพิ่มเติม พ.ศ.2533
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2548
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- พ.ร.บ. ชุกรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- คู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

ลำดับทางเดินหนังสือ (ปัจจุบัน)

