

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ  
ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



จัดทำโดย  
เพิ่มศักดิ์ ทับทิมทอง  
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## คำนำ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการให้บุคลากรผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานสารบรรณของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ ปฏิบัติงานสารบรรณโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้องและรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งสามารถตรวจสอบติดตามเอกสารได้ง่ายขึ้น

สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณในส่วนงานอื่น ๆ ที่สนใจคู่มือฉบับนี้นั้น อาจมีกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานสารบรรณมีความแตกต่างไปจากงานสารบรรณของส่วนงานอื่น ๆ บ้าง แต่ทั้งนี้ ขั้นตอนหลัก ๆ ในการปฏิบัติงานสารบรรณนั้นยังมีแนวทางการปฏิบัติที่เหมือนกัน เช่น การลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ หรือการเวียนหนังสือ เป็นต้น

ดังนั้นผู้จัดทำหวังไว้อย่างยิ่งคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

เพิ่มศักดิ์ ทับทิมทอง  
กรกฎาคม 2561



# สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญภาพ.....	ค
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ.....	2
1.5 นิยามศัพท์.....	2
บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ .....	3
2.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัย.....	3
2.2 โครงสร้างหน่วยงาน .....	6
2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน .....	9
2.4 บทบาทความรับผิดชอบของตำแหน่ง.....	11
บทที่ 3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ.....	16
3.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	16
3.2 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน.....	16
3.3 ความหมายหนังสือราชการ.....	16
3.4 ชนิดของหนังสือราชการ.....	16
3.5 ชั้นความเร็วของหนังสือ.....	19
3.6 ชั้นของหนังสือลับ.....	19
3.7 การใช้ตราครุฑ.....	19
3.8 การเสนอหนังสือ.....	19
3.9 แฟ้มทะเบียนหนังสือกองบริหารงานบุคคล .....	19
บทที่ 4 หลักเทคนิคการปฏิบัติงาน.....	22
4.1 การปฏิบัติงาน (โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์).....	22
4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์.....	22
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน.....	30
5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	30
5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน.....	30
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	31
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	32
บรรณานุกรม.....	33

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี .....	5
2.2	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล .....	6
2.3	แผนภูมิโครงสร้างภารกิจหลักในปัจจุบัน .....	7
2.4	โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป .....	8
2.5	Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือ .....	13
2.6	Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ .....	14
2.7	Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งไปรษณีย์ .....	15
4.1	รับเอกสารภายนอก .....	23
4.2	การใส่รายละเอียดของหนังสือ .....	23
4.3	การดำเนินการแนบไฟล์เอกสาร .....	24
4.4	เลือกไฟล์เอกสารที่จะแนบ .....	24
4.5	เลือกเอกสาร .....	25
4.6	เลือกเลขหนังสือที่จะแนบ .....	25
4.7	การแนบไฟล์เอกสาร .....	26
4.8	โชว์ไฟล์เอกสารที่แนบ .....	26
4.9	เลือกชื่อผู้รับเอกสาร .....	27
4.10	การค้นหาชื่อผู้รับเอกสาร .....	27
4.11	การยืนยันตัวตนของรายชื่อที่จะส่งเอกสารไปให้ทราบ .....	28
4.12	ยืนยันการส่งเอกสารแนบ (โดยการปิดหน้าต่าง) .....	28
4.13	แสดงการจัดส่งเอกสารไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วโดยการกดแป้นสีชมพู (ที่วงแดง) .....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

ลักษณะที่สำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ช่วยลดจำนวนเอกสาร รวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งหากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยพบว่า ภายในมหาวิทยาลัยในแต่ละวันมีการใช้เอกสารกันเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการติดต่อจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับที่หน่วยงานกลาง จากนั้นจะจำแนกแยกแยะ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารหลายชิ้นต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ โดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ มหาวิทยาลัยจะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการขอส่งข้อมูล ขณะเดียวกัน เอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่งต่อหนึ่งหรือหนึ่งไปหลาย ๆ หน่วยงาน โดยหน่วยงานในมหาวิทยาลัยหลายหน่วยงานก็เป็นแหล่งกำเนิดเอกสารต่าง ๆ เช่นกัน เอกสารเหล่านี้อาจจะเป็นหนังสือราชการติดต่อสื่อสาร หรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งใช้เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้น หน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย จะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้รับข่าวสาร และเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทุกคนต้องเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบ การสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ หนังสือออกภายนอก และการตั้งค่าเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ มีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ทันทั่วถึง สามารถให้บริการสืบค้นติดตามงาน และที่สำคัญ คือ ช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานสารบรรณหรืองานธุรการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหาและการทำลาย ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มหาวิทยาลัยฯ จึงได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) ขึ้นมา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัยเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่ร่วมพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจากการที่คณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจนถึงปัจจุบันนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและกระดาษ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างที่ผู้ปฏิบัติงานบางคน ยังไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้จัดทำในฐานะที่เป็นผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้น จึงจัดทำคู่มือฉบับนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อให้ผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำงานของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.5 นิยามศัพท์

**งานสารบรรณ** หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

**อิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการพัฒนานำมาทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**R2R (Routine to Research)** หมายถึง การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

**ความรู้** หมายถึง เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่ เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบขึ้นชอบหรือไม่ขึ้นชอบ

**การปฏิบัติ** หมายถึง ความสามารถในการทำงานโดยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**การรับรู้** หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะให้ความสำคัญต่อสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า โดยการให้ความสำคัญนี้จะเป็นผลจากประสบการณ์เดิมของบุคคล



## บทที่ 2

### โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### 2.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัย

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจุบัน หน่วยงานราชการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย

#### สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานประชุมสภามหาวิทยาลัย ประสานกับมหาวิทยาลัย ในการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ มติที่ประชุม ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย สู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

#### สำนักงานอธิการบดี

ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประชาสัมพันธ์\* สำนักจัดการทรัพย์สิน\* กองอาคารสถานที่\* กองยุทธศาสตร์ ต่างประเทศ\* และกองกฎหมาย\*

หมายเหตุ : \* เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

#### คณะ/วิทยาลัย

เป็นหน่วยงานหลักที่จัดการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการกับสังคม ปัจจุบันมี 11 คณะ 1 วิทยาลัย คือ

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
5. คณะบริหารธุรกิจ
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์
8. คณะศิลปกรรมศาสตร์
9. คณะศิลปศาสตร์
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์\*
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย\*
12. คณะพยาบาลศาสตร์\*\*

หมายเหตุ : \* เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

\*\* เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายใน โดยใช้งบประมาณเงินรายได้

## สถาบัน/สำนัก

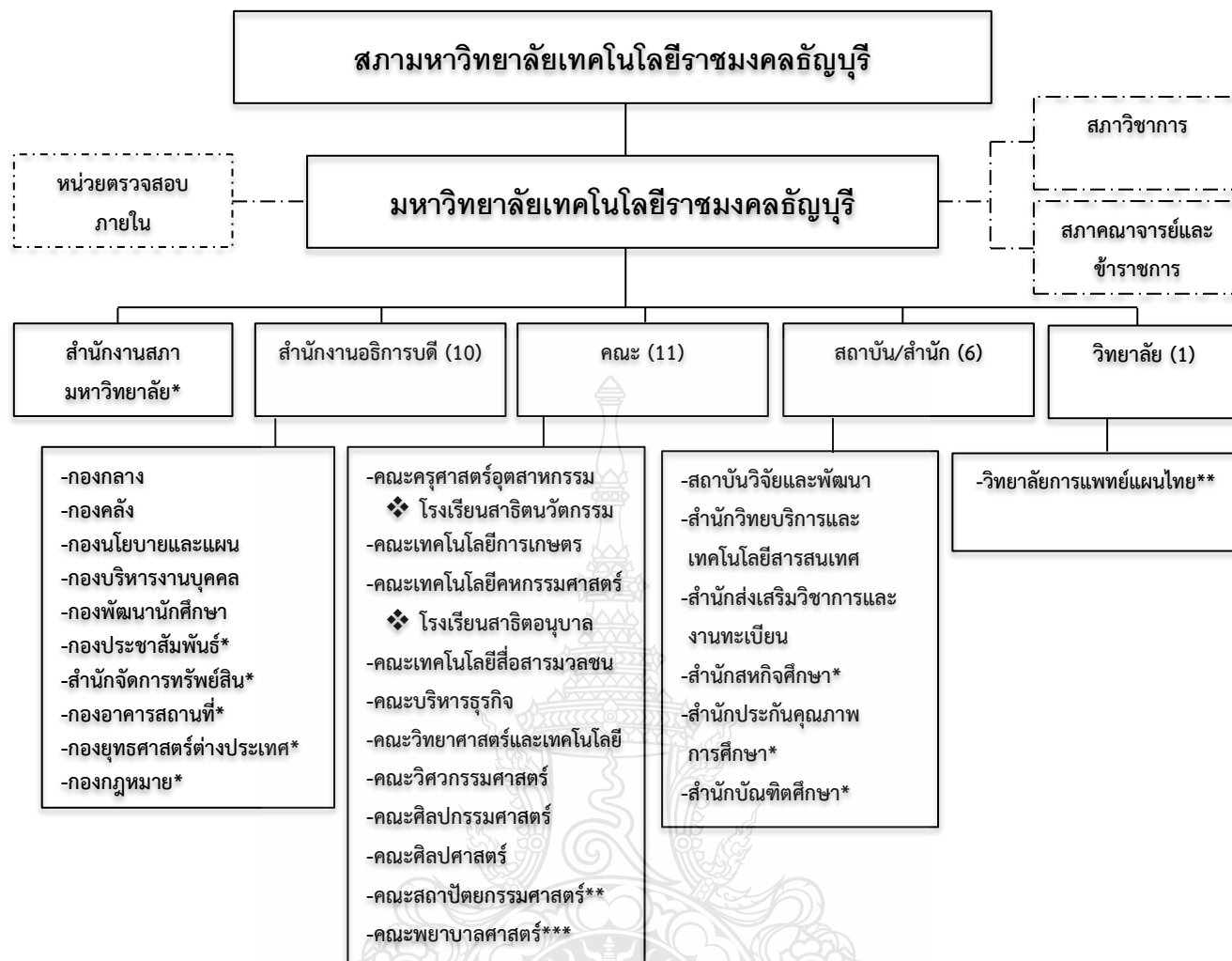
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการการสนับสนุนด้านวิชาการ ศึกษาวิจัย ค้นคว้าทดลอง และฝึกอบรม 6 หน่วยงาน ดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
4. สำนักสหกิจศึกษา\*
5. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา\*
6. สำนักบัณฑิตศึกษา\*

หมายเหตุ : \* เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ



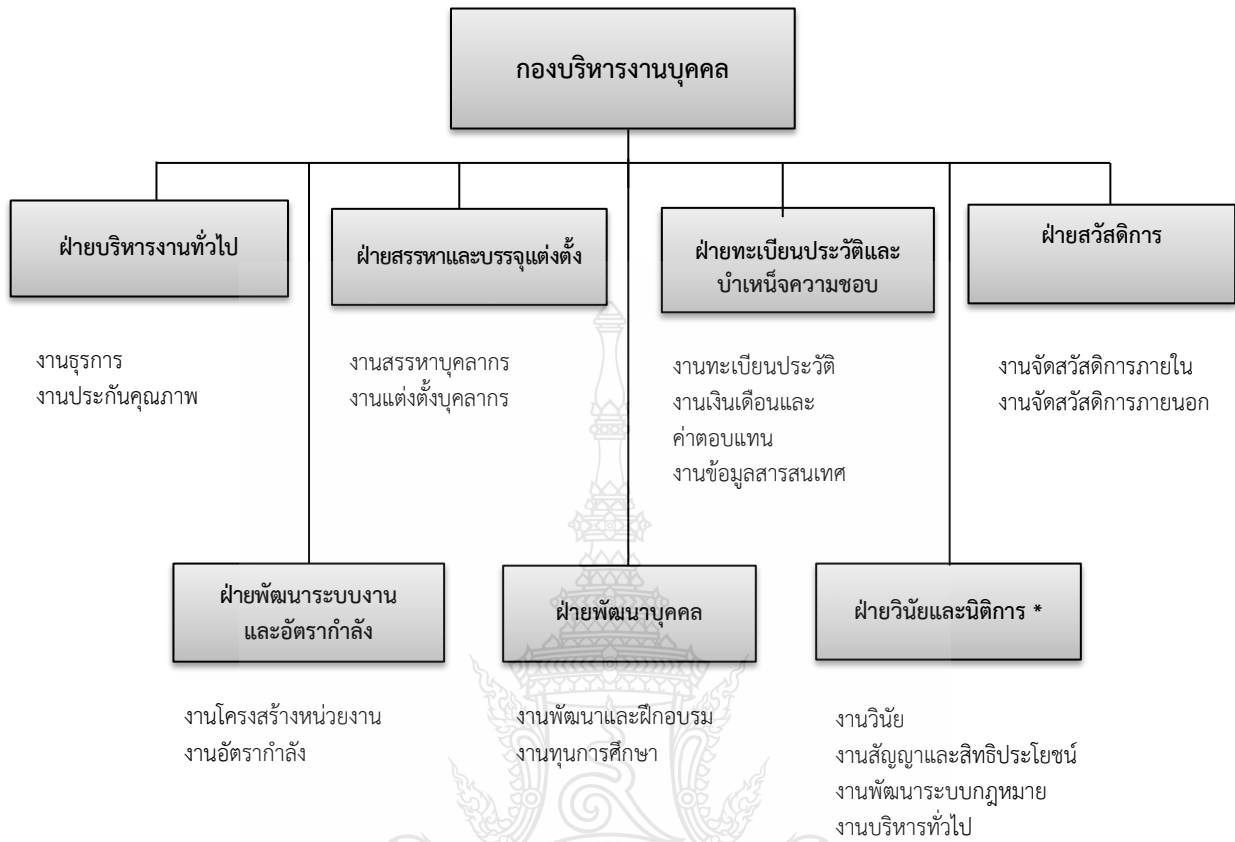




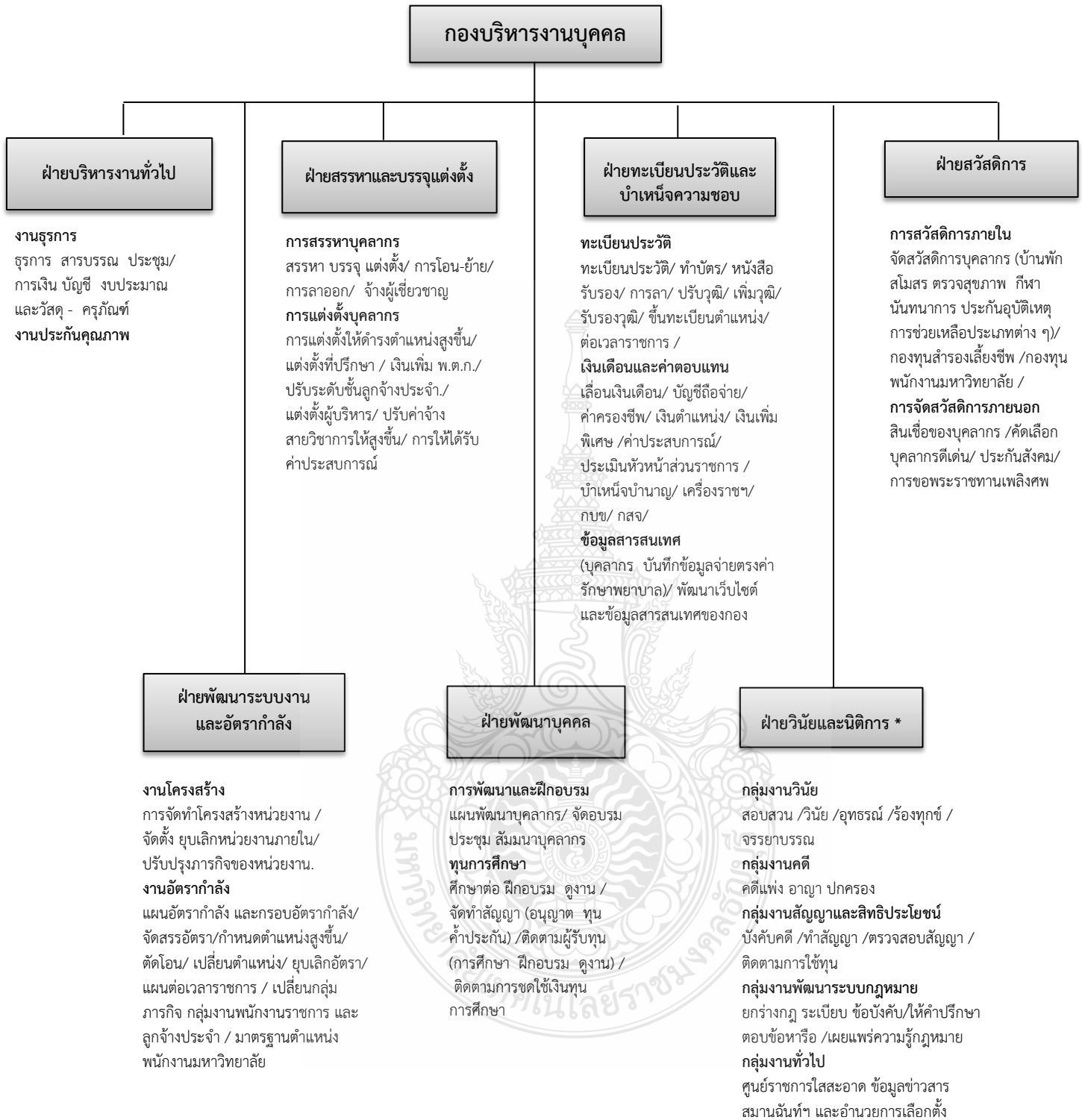
- หมายเหตุ :
- \* เป็นหน่วยงานภายในที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ
  - \*\* เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ
  - \*\*\* เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายใน โดยใช้งบประมาณเงินรายได้
  - โรงเรียนสาธิตนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีฐานะเทียบเท่าภาควิชา และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
  - โรงเรียนสาธิตอนุบาลราชชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ที่มา : รายงานประจำปี 2560 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 2.2 โครงสร้างหน่วยงาน



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล  
ที่มา : โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล โดย ฝ่ายพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิโครงสร้างภารกิจหลักในปัจจุบัน

ที่มา : กรอบโครงสร้างภารกิจหลักของกองบริหารงานบุคคล โดย ฝ่ายพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง



(นางสาวสุกัญญา ดิยภรณ์พิพัฒน์)  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป



(นายเพิ่มศักดิ์ ทับทิมทอง)  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ



(นายยุทธวิทย์ กองแก้ว)  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

**งานสารบรรณ**

- ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ออกเลข
- จัดส่งไปรษณีย์ หนังสือเวียนต่าง ๆ

**งานประชุม**

- จัดบันทึกการประชุม
- สรุปมติและรายงานการประชุม

**งานพัสดุ/งานประกัน คุณภาพ**

- เบิกพัสดุ ซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์
- รายงานผลการตรวจสอบครุภัณฑ์ประจำปี
- จัดทำค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- งานประกันคุณภาพการศึกษา

ภาพที่ 2.4 โครงสร้างฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
ที่มา : <http://www.ped.rmutt.ac.th/>

## 2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ดังนี้

### วิสัยทัศน์

กองบริหารงานบุคคล เป็นองค์กรการบริหารงานบุคคล เพื่อการสรรหา การรักษาและพัฒนาบุคลากร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

### พันธกิจ

1. พัฒนางานสวัสดิการและให้บริหารอย่างมีคุณภาพ
2. พัฒนางานบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ
4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ
5. พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

### เป้าหมาย

1. วางแผนระบบบริหารงานบุคคล
2. สรรหาบุคลากร
3. พัฒนาบุคลากร
4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ
5. ให้สวัสดิการและประโยชน์แก่บุคลากร

### 2.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล ได้แบ่งส่วนราชการให้มีฐานะเป็นกองอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปี พ.ศ. 2550 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2550 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งได้กำหนดให้ส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 5 กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล และกองพัฒนานักศึกษา และในปัจจุบันกองบริหารงานบุคคลสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่กำกับดูแล และบังคับบัญชา มีการให้บริการด้านต่างให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการมาติดต่อประสานงาน โดยแบ่งฝ่ายออกเป็น 7 ฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
3. ฝ่ายพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง
4. ฝ่ายพัฒนาบุคคล
5. ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
6. ฝ่ายสวัสดิการ
7. ฝ่ายวินัยและนิติการ (ปัจจุบันจัดตั้งเป็นกองกฎหมายตามมติสภามหาวิทยาลัย)

ซึ่งกองบริหารงานบุคคลมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การสรรหาบุคลากรเข้ารับราชการ การแต่งตั้งข้าราชการ ให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การจัดทำโครงสร้างระบบงานและอัตรากำลัง การลาศึกษาต่อต่างประเทศ ภายในประเทศ จัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการและลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอบำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยฯ

### 2.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายงานบริหารทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านงานสารบรรณ งานพัสดุ/ครุภัณฑ์ งานงบประมาณ/แผนงาน งานประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย งานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ซึ่งมีส่วนช่วยสนับสนุนและผลักดันให้การกิจต่าง ๆ ของกองบริหารงานบุคคลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สรุปได้ตามรายละเอียด ดังนี้

#### 2.3.2.1 งานสารบรรณ

ลงทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือ ออกเลขหนังสือ พิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ร่างหนังสือโต้ตอบภายใน – ภายในนอกหน่วยงาน จัดส่งไปรษณีย์ จัดส่งหนังสือเวียน จัดเก็บหนังสือราชการให้สามารถค้นหาได้ง่าย ติดตามการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย

#### 2.3.2.2 งานพัสดุ/ครุภัณฑ์

ดำเนินการในการขอเบิกพัสดุ ขออนุมัติจัดซื้อวัสดุสำนักงานและครุภัณฑ์ จัดทำทะเบียนคุมวัสดุสำนักงาน และทะเบียนคุมครุภัณฑ์ จัดทำรายงานการตรวจสอบพัสดุประจำปี และจัดทำเรื่องการขออนุมัติซ่อมแซมครุภัณฑ์ภายในหน่วยงาน

#### 2.3.2.3 งานงบประมาณ/แผนงาน

ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี (เงินงบประมาณรายได้ / งบประมาณแผ่นดิน) ดำเนินการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงการใช้จ่ายเงินรายได้-งบประมาณแผ่นดิน ระหว่างปี ดำเนินการขออนุมัติเงินงบประมาณรายได้ และเงินงบประมาณแผ่นดินเพิ่มเติม ควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงรวบรวมและจัดทำข้อมูลตามตัวชี้วัดของกองบริหารงานบุคคลตามแผนยุทธศาสตร์วาระเร่งด่วนของมหาวิทยาลัย โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการราชการ เพื่อจัดส่งกองนโยบายและแผนตามกำหนด

#### 2.3.2.4 งานประชุม

ดำเนินงานจัดประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งดำเนินการตั้งแต่การจองห้องประชุม ขออนุมัติยืมเงินทรองราชการ ขออนุมัติหลักการในการเบิกจ่าย จัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม ล้างเงินยืมทรองราชการ จัดทำรายงานการประชุม และสรุปมติการประชุมเพื่อแจ้งให้คณะกรรมการรับทราบ

#### 2.3.2.5 งานอื่น ๆ

- 1) สรุปวันลา ขาด มาสายของบุคลากรกองบริหารงานบุคคลในระบบบุคลากรออนไลน์และสรุปเพื่อรายงานวันลาประจำปี
- 2) ขออนุมัติและเบิกการทำงานล่วงเวลาของบุคลากรภายในกองบริหารงานบุคคล
- 3) ขออนุมัติเบิกจ่ายเงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน
- 4) เบิกเงินค่าตอบแทนสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ในตำแหน่งผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล โดยจัดทำเป็นประจำทุกเดือน



## 2.4 บทบาทความรับผิดชอบของตำแหน่ง

บทบาทความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีดังนี้

### 2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับแนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 2.4.1.1 ด้านการปฏิบัติการ

1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและการบัญชี งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์ และแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2) ศึกษารวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

3) ปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ แปลเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

4) ทำเรื่องติดต่อหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความร่วมมือของหน่วยงานที่ได้ติดต่อประสานงาน

#### 2.4.1.2 ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

#### 2.4.1.3 ด้านการประสานงาน

1) ประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.4.1.4 ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไป รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

#### 2.4.2 ชื่อตำแหน่งในสายงานและระดับตำแหน่ง

ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อและระดับของตำแหน่งดังนี้ คือ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับเชี่ยวชาญ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญการ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

#### 2.4.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละงาน ดังต่อไปนี้

2.3.3.1 งานสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.3.3.2 หนังสือเวียนทุกประเภท

2.3.3.3 ออกเลขที่คำสั่ง และหนังสือออกของกองบริหารงานบุคคล

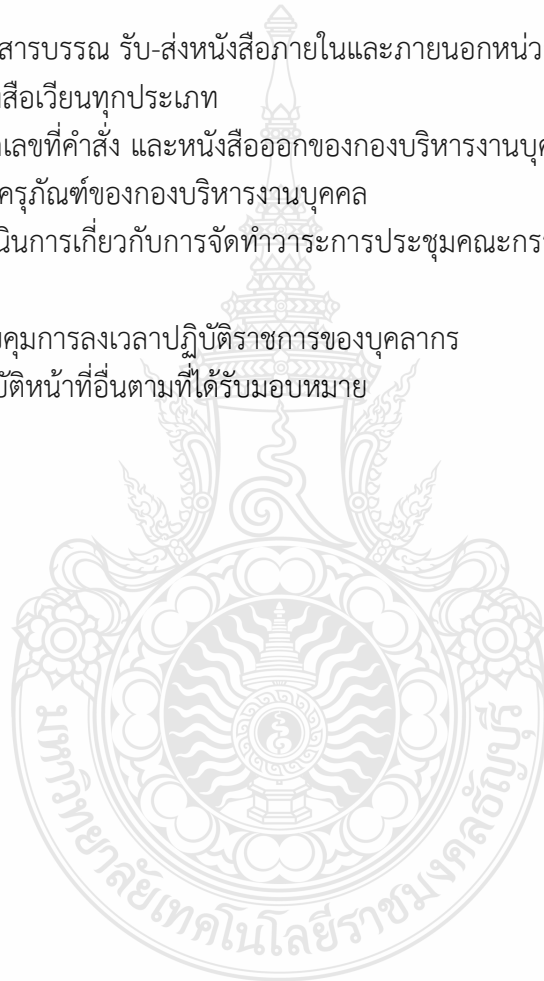
2.3.3.4 งานครุภัณฑ์ของกองบริหารงานบุคคล

2.3.3.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำ

มหาวิทยาลัย

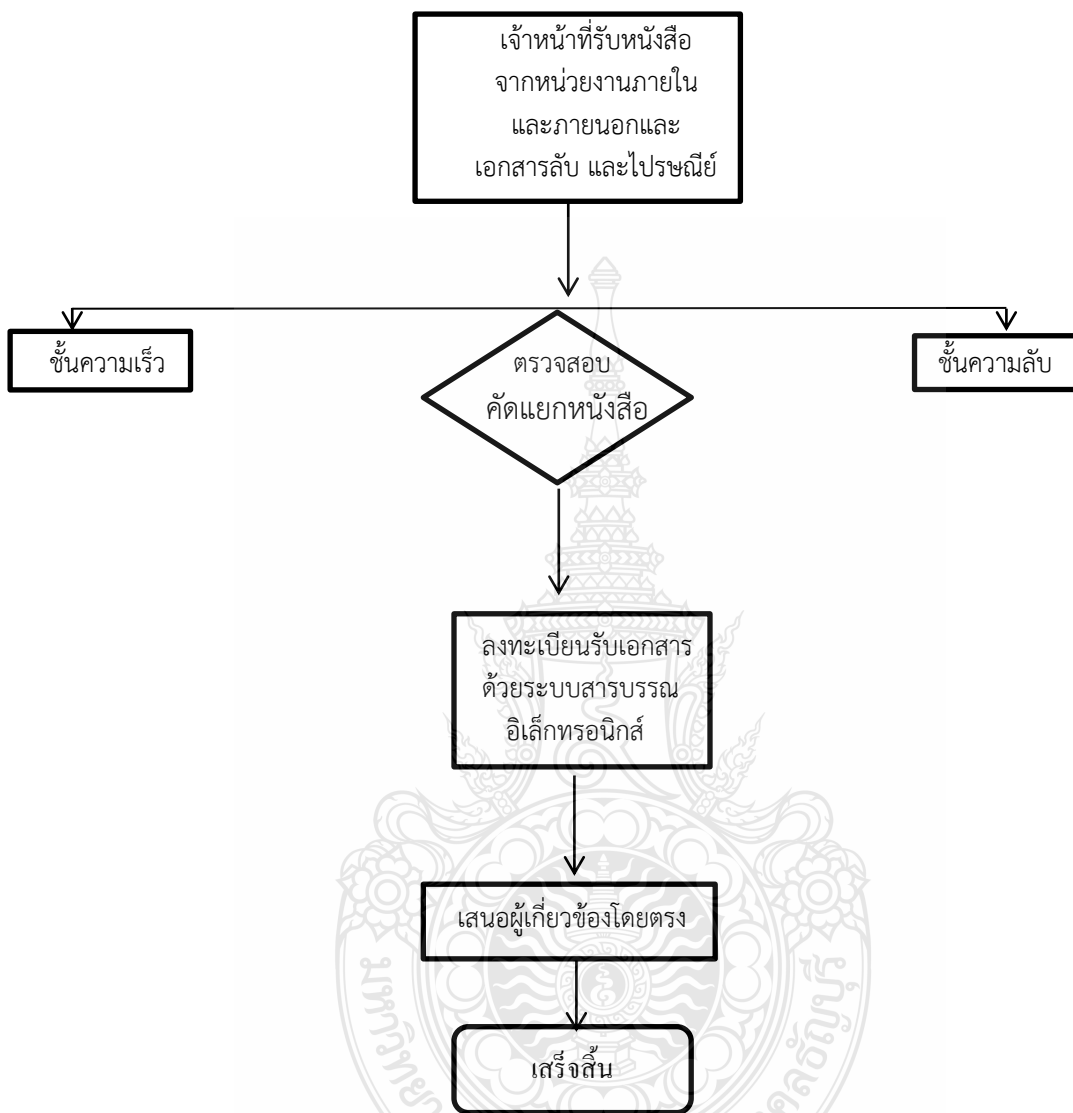
2.3.3.6 ควบคุมการลงเวลาปฏิบัติราชการของบุคลากร

2.3.3.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกนำงานสารบรรณ มาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ดังนี้

### ขั้นตอนการรับหนังสือ

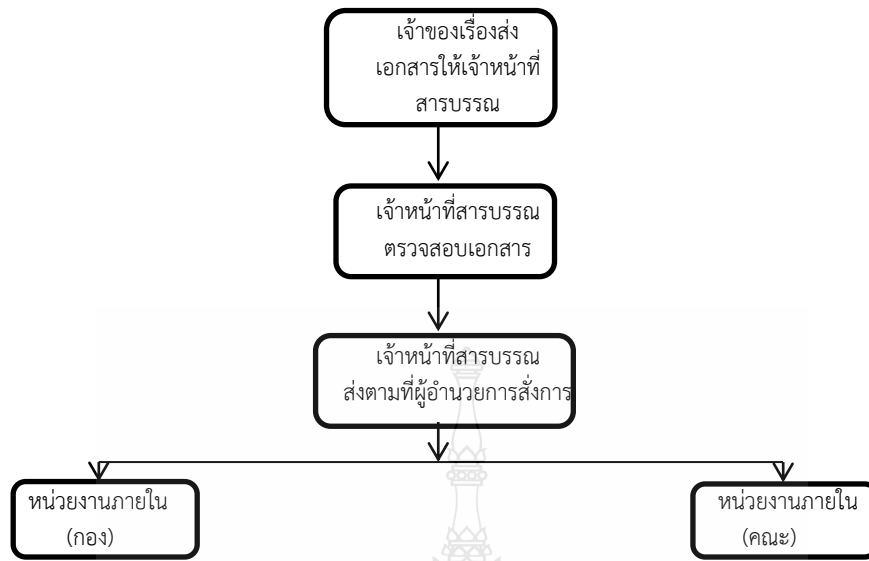


ภาพที่ 2.5 Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับหนังสือ

### ขั้นตอนการลงรับหนังสือภายใน-ภายนอก

1. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก ทั้งหนังสือทางราชการและหนังสืออื่น ๆ
2. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังและใช้ผู้เปิดซองตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงดำเนินการต่อ
3. ประทับตราหนังสือ ที่มุมบนด้านขวา กรอกรายละเอียด เลขที่รับ วันที่ เวลา และลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)
4. นำเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ/ลงนาม เช่นหนังสือเวียนแจ้งบุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
5. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ ลงนามหนังสือ

### ขั้นตอนการส่งหนังสือ



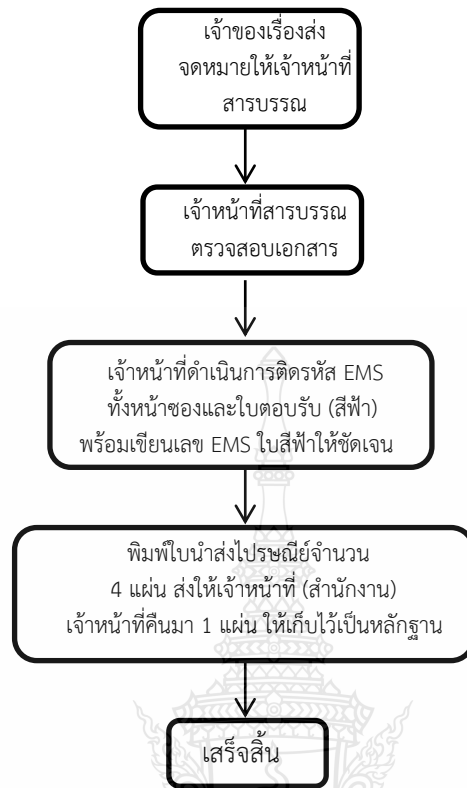
ภาพที่ 2.6 Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ

### ขั้นตอนการส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย

ทะเบียนหนังสือส่งหนังสือ

1. เจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ
2. เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ เช่น หัวหน้าฝ่าย เป็นต้น
3. เสนอเลขานุการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. เสนอผู้บริหาร (ผู้อำนวยการกอง) เพื่อพิจารณาลงนามหนังสือ
5. ออกเลขหนังสือ
6. ส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณส่งเอกสาร

## ขั้นตอนการส่งไปรษณีย์



ภาพที่ 2.7 Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งไปรษณีย์

### ขั้นตอนการจัดส่งไปรษณีย์

1. รับจดหมายจากฝ่ายต่าง ๆ
2. ตรวจสอบของจดหมาย ดูการจำหน่ายซอง ว่าที่อยู่ถูกต้องและชัดเจนหรือไม่
3. ดำเนินการติดรหัส EMS ทั้งหน้าซองและใบตอบรับ (ใบสีฟ้า) พร้อมเขียนเลข EMS ให้ชัดเจน  
ในใบตอบรับ (ใบสีฟ้า)
4. พิมพ์ลงไปในใบนำส่งไปรษณีย์ในคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อย
5. พิมพ์ใบนำส่งไปรษณีย์ในคอมพิวเตอร์ออกมา (จำนวน 4 แผ่น)
6. นำส่งเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (สำนักงานอธิการบดี) ดำเนินการเซ็นใบนำส่งที่แนบมาจำนวน 4 แผ่น  
3 แผ่นแรกแนบไปกับจดหมาย อีก 1 ใบ เจ้าหน้าที่จะเซ็นให้แล้วส่งคืนให้หน่วยงานที่จัดส่งไปรษณีย์เก็บไว้เป็น  
หลักฐานในการดำเนินการจัดส่ง

## บทที่ 3

### ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

#### 3.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันงานสารบรรณมีระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2 ฉบับได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามเกี่ยวกับเอกสาร “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

#### 3.2 ความหมายงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในการปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

#### 3.3 ความหมายหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

3.3.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

3.3.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปหน่วยงานอื่นที่มีใช้ราชการ หรือบุคคลภายนอก

3.3.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

3.3.4 หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

3.3.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ

3.3.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 4 ให้เพิ่มคำนิยามว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และ คำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการแสดงวิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่น “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

#### 3.4 ชนิดของหนังสือราชการ

การปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ 6 ชนิด คือ

3.4.1 หนังสือภายใน

3.4.2 หนังสือภายนอก

3.4.3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

3.4.4 หนังสือสั่งการ



3.4.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

3.4.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

**3.4.1 หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก**

- ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

**3.4.2 หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาษตราครุฑ**

- ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ

- หนังสือที่ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

#### ข้อแตกต่าง หนังสือภายใน กับ หนังสือภายนอก

หนังสือภายใน	หนังสือภายนอก
1. ไป-มา ในเรื่องราชการ	1. ไป-มา เป็นทางราชการ
2. ติดต่อกับบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง	2. ติดต่อระหว่างตำแหน่งต่อตำแหน่ง
3. ใช้กระดาษบันทึกข้อความ	3. ใช้กระดาษตราครุฑ
4. ไม่ผูกมัด เปลี่ยนแปลงได้	4. สภาพหนังสือผูกมัดถาวรตลอดไป
5. ใช้บันทึกแทน	5. รูปแบบหนังสือเป็นแบบหนังสือลงนามเต็มฉบับ และแบบประทับตรา
6. คำขึ้นต้นใช้เรียน อ้างถึงหนังสือใส่ในข้อความ	6. คำขึ้นต้น ประกอบด้วย เรื่อง เรียน อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย
7. ใช้คำย่อของตำแหน่งหรือส่วนราชการ และ วัน เดือน ปี ได้	7. ห้ามใช้อักษรย่อ ต้องใช้คำเต็มทั้งชื่อ ส่วนราชการ วัน เดือน ปี
8. ไม่มีคำลงท้าย	8. คำลงท้ายใช้ ขอแสดงความนับถือหรืออื่น ๆ แล้วแต่กรณี

**3.4.3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ**

หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับ ตราใช้กระดาษตราครุฑ ใช้ได้ทั้งระหว่าง ส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา

**3.4.4 หนังสือสั่งการ**

หนังสือสั่งการให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิดได้แก่

**3.4.4.1 คำสั่ง** คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้ กระจายตราครุฑ

**3.4.4.2 ระเบียบ** คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะต้องอาศัยอำนาจของ กฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระจายตราครุฑ

**3.4.4.3 ข้อบังคับ** คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจกำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย ที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระจายตราครุฑ

### **3.4.5 หนังสือประชาสัมพันธ์**

หนังสือประชาสัมพันธ์ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิดได้แก่

**3.4.5.1 ประกาศ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะ แนวทางปฏิบัติ ใช้กระจายตราครุฑ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่า “ประกาศ” เป็น “แจ้งความ”

**3.4.5.2 แถลงการณ์** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของ ราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระจายตราครุฑ

**3.4.5.3 ข่าว** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

### **3.4.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ**

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว หรือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 5 ชนิด ได้แก่

**3.4.6.1 หนังสือรับรอง** คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระจายตราครุฑ โดย ใช้คำขึ้นต้นว่า “หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า.....”

**3.4.6.2 รายงานการประชุม** คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

**3.4.6.3 บันทึก** คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บังคับบัญชา สั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกัน ในการปฏิบัติราชการ ใช้กระจายบันทึกข้อความ

**3.4.6.4 หนังสืออื่น** คือ เอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็น หลักฐาน รวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง/ภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ โดย ลงรับเข้าทะเบียนรับไว้แล้ว มีรูปแบบตามที่กฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ เว้นแต่จะมีแบบตามกฎหมาย เฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน/สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

**3.4.6.5 หนังสือเวียน** คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่ม พยัญชนะ “ว” หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน

### 3.5 ชั้นความเร็วของหนังสือ

3.5.1 **ด่วนที่สุด** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

3.5.2 **ด่วนมาก** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

3.5.3 **ด่วน** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติ ให้มีสำเนาควบคู่กับ เก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ

สำเนาควบคู่ ให้ผู้ลงชื่อ ลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่าง ด้านขวามือของหนังสือ

### 3.6 ชั้นของหนังสือลับ

3.6.1 **ลับที่สุด** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตร อย่างร้ายแรงที่สุด

3.6.2 **ลับมาก** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

3.6.3 **ลับ** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

3.6.4 **ปกปิด** ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

### 3.7 การใช้ตราครุฑ

ตราครุฑมาตรฐานมี 2 ขนาด

- ตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร

- ตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกันเส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑ

### 3.8 การเสนอหนังสือ

3.8.1 **การเสนอหนังสือ** คือ การนำหนังสือราชการที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข บันทึก สั่งการ ทราบ หรือลงนาม อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ราชนั้นดำเนินการต่อไปตามสายงานจนเสร็จสิ้น

3.8.2 **วิธีเสนอหนังสือ** เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอซึ่งโดยปกติได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แยกหนังสือจะเสนอออกเป็นประเภท ๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของหนังสือที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องเพื่อพิจารณา ถ้าสามารถทำได้ควรให้ยกแฟ้มเสนอตามประเภทเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะเรื่องด่วน ควรแยกและเขียนตัวอักษรด่วนปิดหน้าปกแฟ้มเสนอให้เห็นชัดเจน

**3.8.3 การตรวจเอกสารที่จะนำเสนอก่อนลงนาม** ก่อนลงนามไม่ว่าจะเป็นหนังสือจากฝ่ายใดก็ตาม ควรตรวจสอบเอกสารที่นำมาเสนอทุกฉบับดังนี้

3.8.3.1 ความสะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณแบบธรรมเนียมที่ทางราชการกำหนด เช่น ถ้าเป็นหนังสือราชการภายนอกตรวจดูแบบว่าหนังสือราชการภายนอกวางรูปแบบอย่างไรให้ใช้คำหรือคำเต็มถ้าเป็นคำสั่งดูแบบรูปคำสั่งให้ถูกต้อง เป็นต้น ตรวจสอบความถูกต้องตามพจนานุกรม วรรคตอนย่อหน้า ให้ถูกต้องเหมาะสม

3.8.3.2 เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตามสายงานพิจารณาเอกสารนั้นครบถ้วนหรือยัง

3.8.3.3 ถ้าเอกสารนั้นอ้างอิงหลักฐานแบบธรรมเนียมใดให้แนบหลักฐานนั้น ๆ เสนอมาด้วย

3.8.3.4 หากมีการแก้ไขข้อความใด ๆ จะเป็นตัวหนังสือหรือตัวเลขก็ตามให้ตรวจสอบให้ตรงกันทั้งสองฉบับ

**3.8.4 วิธีการจัดเข้าแฟ้มเสนอ** เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาหนังสือ ควรให้แยกแฟ้มเสนอออกเป็นประเภทต่าง ๆ มีหลักง่าย ๆ ในการจัดเอกสารเข้าแฟ้มดังนี้

3.8.4.1 เรื่องไม่ยุ่งยากไม่มีปัญหาพิจารณาอย่างไร ๆ เช่น เพียงลงนามชื่อเท่านั้น

3.8.4.2 เรื่องที่มีปัญหายุ่งยากจะต้องพิจารณาตรวจแก้หรือมีการตัดสินใจ ต้องเอาไว้ที่หลังหรือแยกแฟ้มเสนอเพราะต้องใช้วิธีพิจารณา ตกลงใจ หรือแก้ไข เพื่อให้สามารถส่งงานธรรมดาได้ก่อน

3.8.4.3 แยกแฟ้มเซ็นทราบ เช่น สำเนาคำสั่ง ประกาศ แจ้งความอื่น ๆ ไว้ต่างหาก

3.8.4.4 กรณีเร่งด่วนจัดเข้าแฟ้มเสนอด่วนแล้วรีบเสนอทันที

**3.9 แฟ้มทะเบียนหนังสือกองบริหารงานบุคคล แบ่งได้ดังนี้**

**3.9.1 ทะเบียนหนังสือรับมี 2 ประเภท**

3.9.1.1 ทะเบียนหนังสือรับภายใน

3.9.1.2 ทะเบียนหนังสือรับภายนอก

**3.9.2 ทะเบียนหนังสือส่งมี 2 ประเภท**

3.9.2.1 ทะเบียนหนังสือส่งภายใน (จัดส่งตามกองต่าง ๆ)

3.9.2.2 ทะเบียนหนังสือส่งเลขา (เสนออธิการ รองอธิการ ผู้ช่วยอธิการ เป็นต้น)

**การรับ-ส่งหนังสือ**

**ขั้นตอนการลงรับหนังสือภายใน-ภายนอก**

1. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก ทั้งหนังสือทางราชการและหนังสืออื่น ๆ  
2. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังและใช้ผู้เปิดซองตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงดำเนินการต่อ

3. ประทับตราหนังสือ ที่มุมบนด้านขวา กรอกรายละเอียด เลขที่รับ วันที่ เวลา และลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

4. นำเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ/ลงนาม เช่น หนังสือเวียนแจ้งบุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

5. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ ลงนามหนังสือ

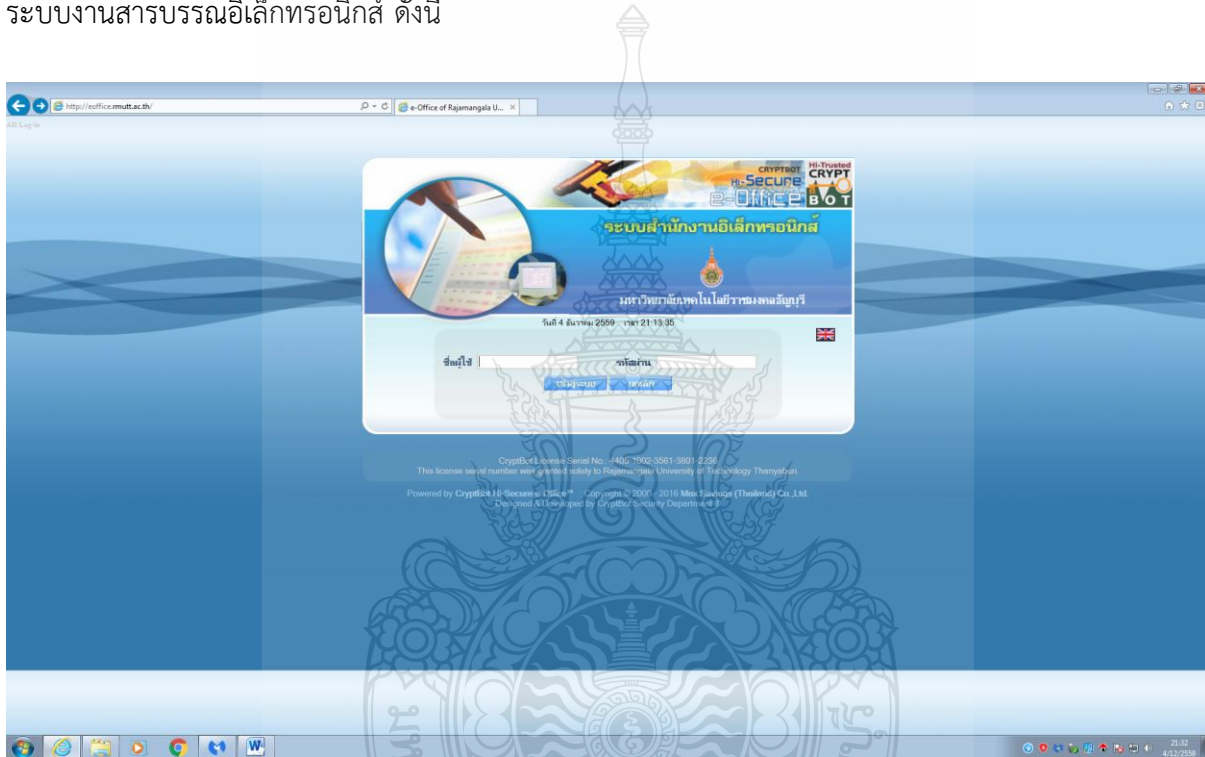
## บทที่ 4

### เทคนิคการปฏิบัติงาน

#### 4.1 การปฏิบัติงาน (โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์)

การเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในกองบริหารบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

คลิกเลือกไอคอน Internet Explore เพื่อเข้าสู่หน้าจอ Internet เปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากหน้าเว็บไซต์โดยเข้าไปที่ <http://eoffice.mutt.ac.th> ระบบจะแสดงหน้าจอการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้



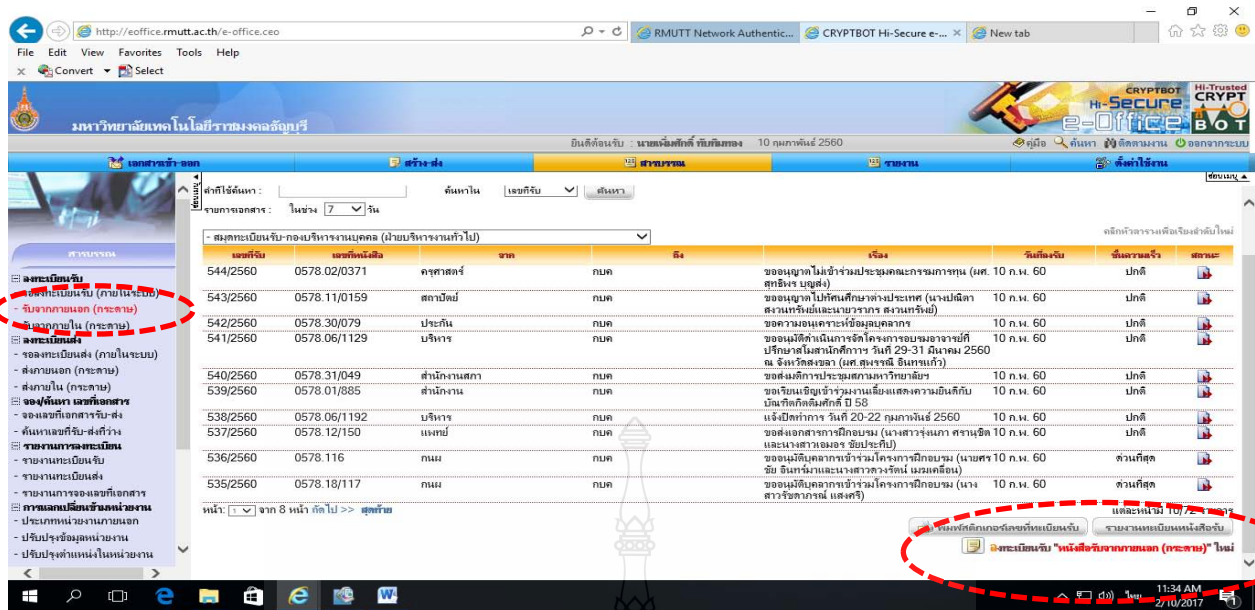
มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. พิมพ์ชื่อผู้เข้าใช้
2. พิมพ์รหัสผ่าน
3. คลิกเข้าสู่ระบบ หรือ กด “Enter”

#### 4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

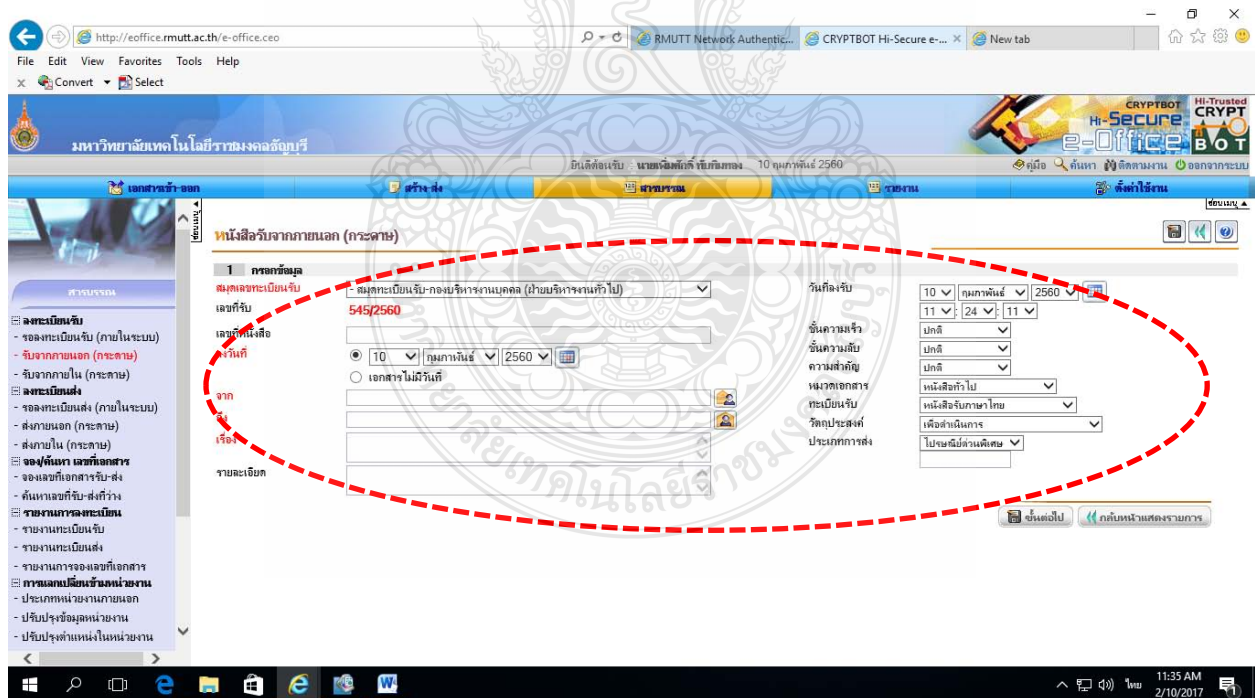
4.2.1 เปิดหน้าจอขึ้นมา ให้เจ้าหน้าที่เลือกไปที่ คำว่า “สารบรรณ” หลังจากนั้น ให้ไปเลือกคอลลัมภ์ด้านซ้าย จะมีตัวหนังสือสีแดงระบุว่า “รับจากภายนอก (กระดาษ)” หลังจากนั้นไปเลือกไอคอน ด้านล่างขวา ที่มีตัวหนังสือสีแดงแสดงว่า “หนังสือรับจากภายนอก (กระดาษ)”





ภาพที่ 4.1 รับเอกสารภายนอก

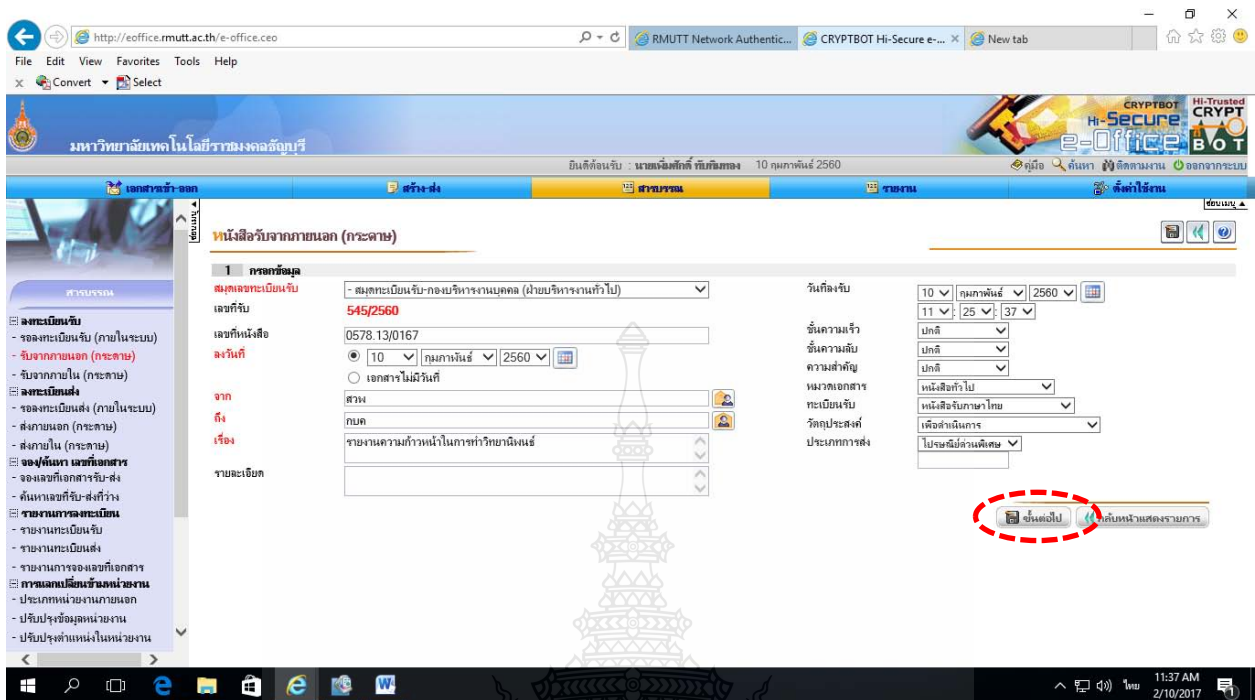
4.2.2 เป็นการใส่รายละเอียดต่าง ๆ ของหนังสือที่รับมาจากภายในมหาวิทยาลัย คือ แต่ละคณะและหน่วยงานภายใน เช่น กอง คณะต่าง ๆ เป็นต้น



ภาพที่ 4.2 การใส่รายละเอียดของหนังสือ

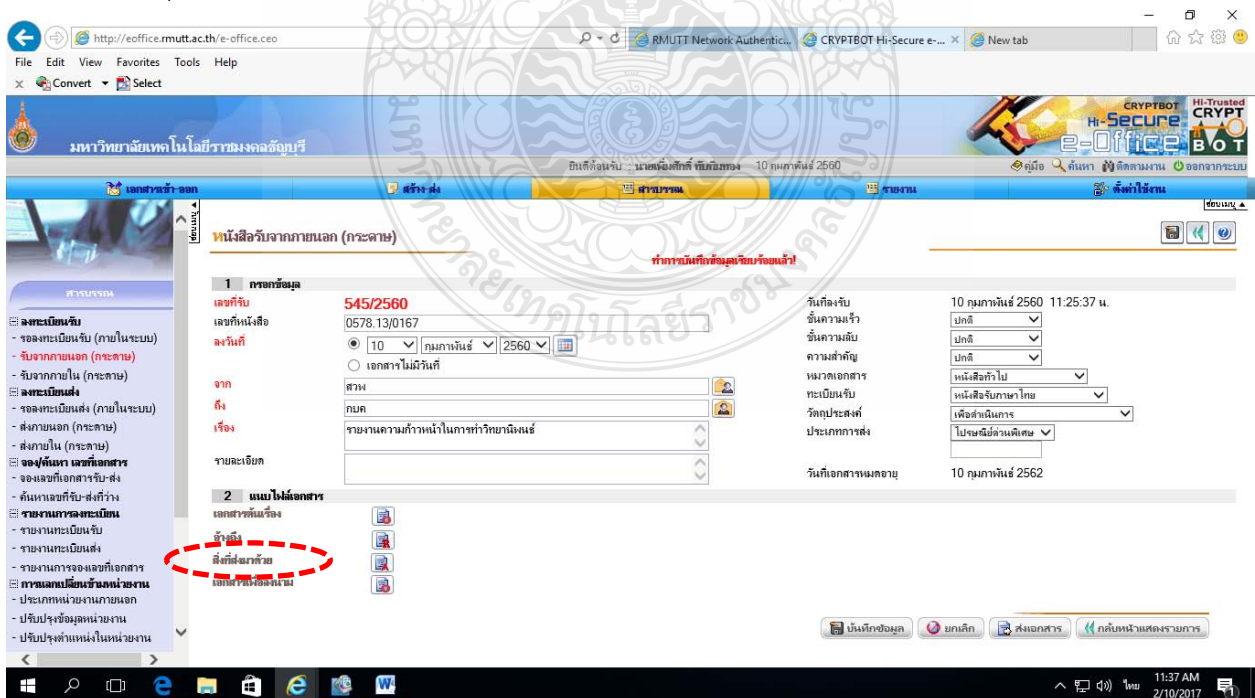


4.2.3 กรอกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่จะลงในระบบให้ครบถ้วน หลังจากนั้นให้ไปที่ปุ่มคำว่า “ขั้นต่อไป” พอกดเข้าไปแล้วเหมือนเป็นการเซฟเรื่องที่ตั้งรายละเอียดข้างต้น



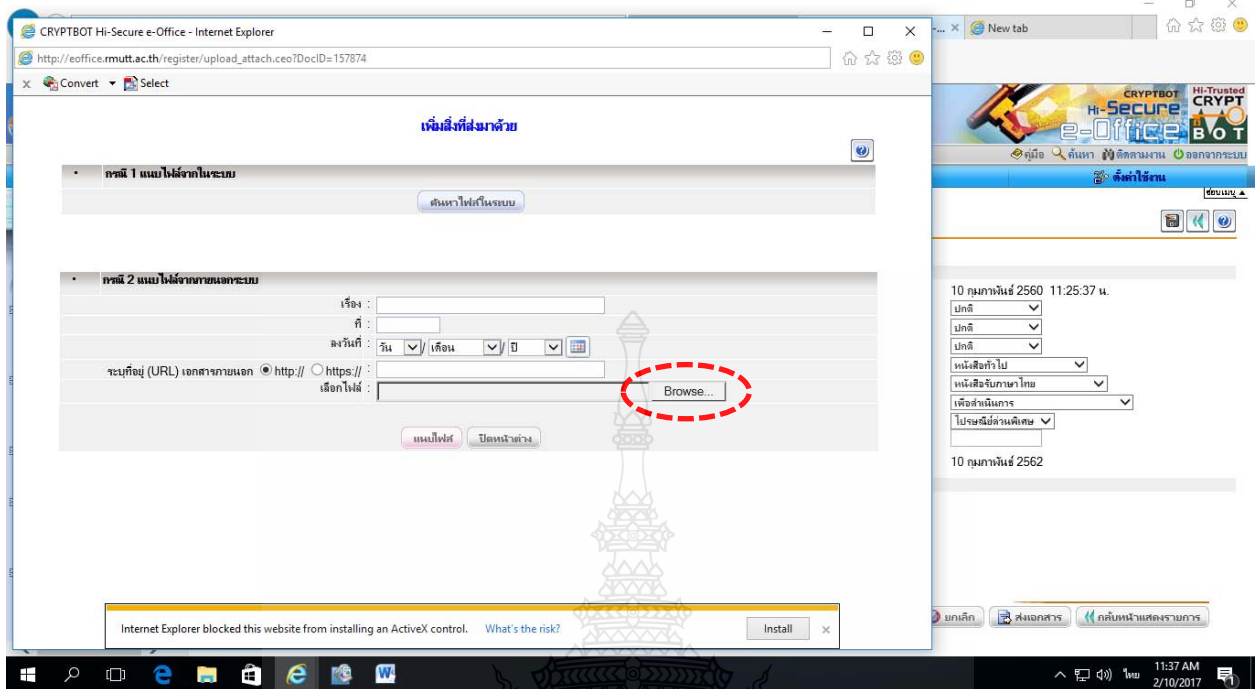
ภาพที่ 4.3 การดำเนินการแนบไฟล์เอกสาร

4.2.4 หน้าจอจะขึ้นให้ผู้ลงแนบไฟล์เอกสารที่ที่สแกนเรียบร้อยแล้ว แนบลงไปในพื้นที่แสดงให้เจ้าหน้าที่ กดปุ่ม คำว่า “สิ่งที่แนบมาด้วย”



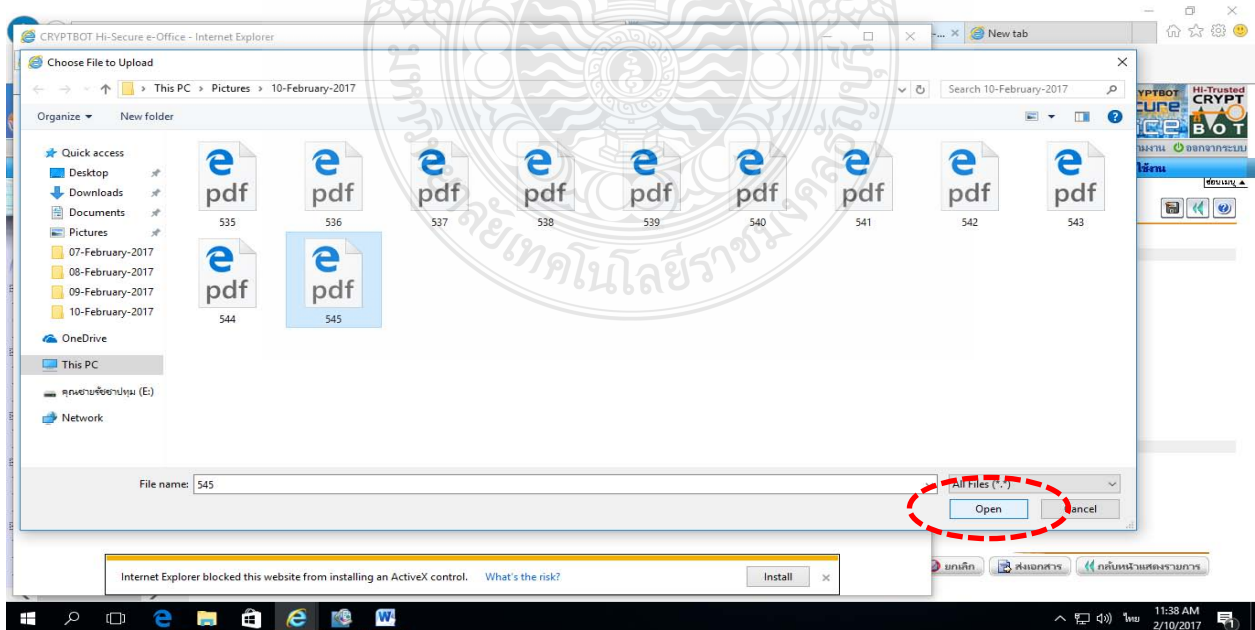
ภาพที่ 4.4 เลือกไฟล์เอกสารที่จะแนบ

4.2.5 หลังจากกดปุ่ม คำว่า “สิ่งที่ส่งมาด้วย” หน้าจอจะขึ้นมาลักษณะแบบนี้ เพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่แนบไฟล์เอกสาร ให้ไปกดปุ่ม คำว่า “Browse” เพื่อที่จะแนบไฟล์เอกสาร



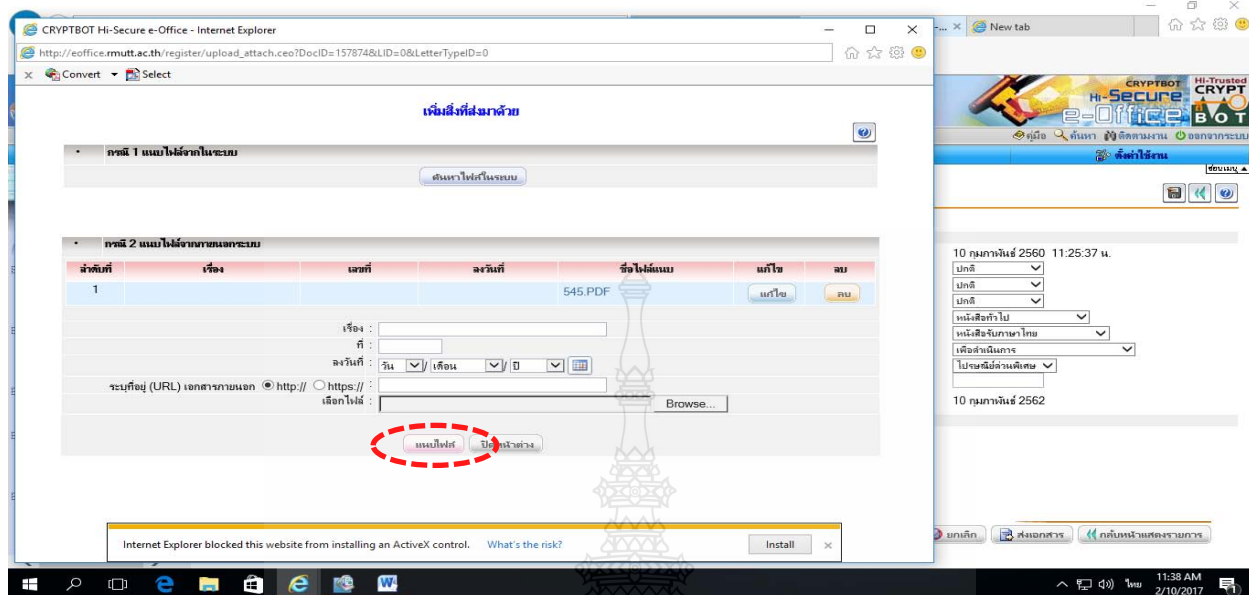
ภาพที่ 4.5 เลือกเอกสาร

4.2.6 หลังจากที่เรากดปุ่ม คำว่า “Browse” หน้าจอจะแสดงผลคือไฟล์ที่เราได้จัดเก็บเอกสารที่สแกนแล้วไว้ ต่อไปให้เจ้าหน้าที่เลือกไฟล์เอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงรับอยู่หลังจากนั้นกดปุ่มเลือกไฟล์ แล้วกดปุ่ม “Open”



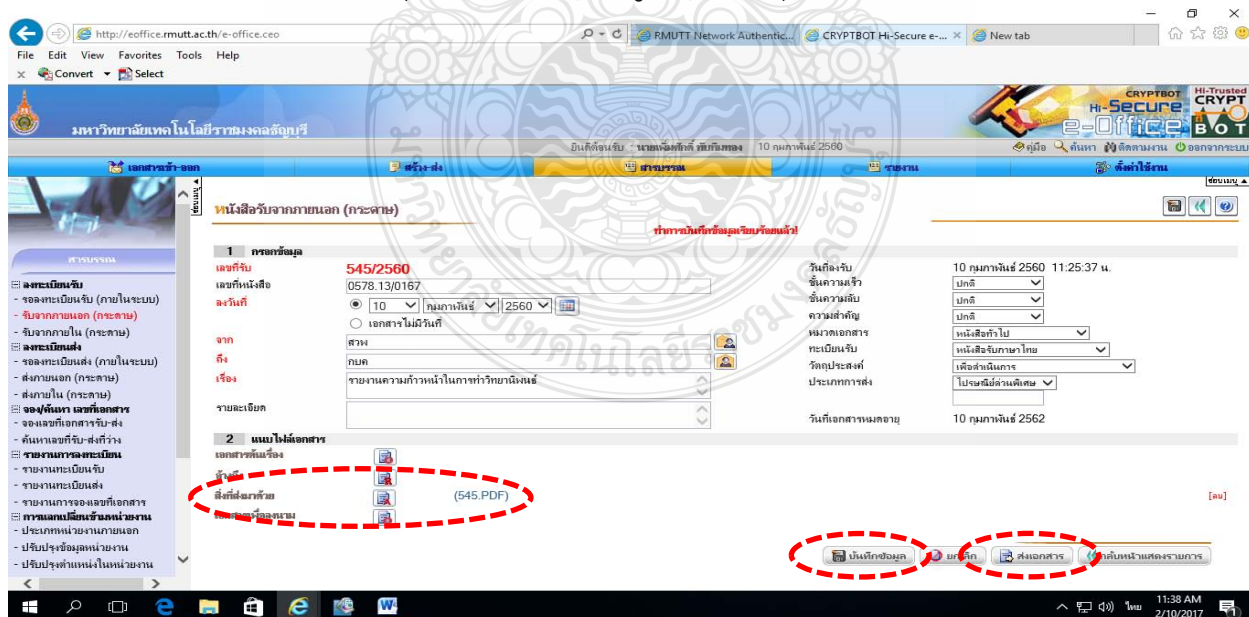
ภาพที่ 4.6 เลือกเลขหนังสือที่จะแนบ

4.2.7 เจ้าหน้าที่กดแนบไฟล์เอกสารเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน้าจอจะแสดงผลออกมา ในลักษณะนี้ คือ จะโชว์ว่าเอกสารที่เราได้กดแนบไฟล์นั้น ได้แนบไฟล์เรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยกดปุ่มคำว่า “แนบไฟล์”



ภาพที่ 4.7 การแนบไฟล์เอกสาร

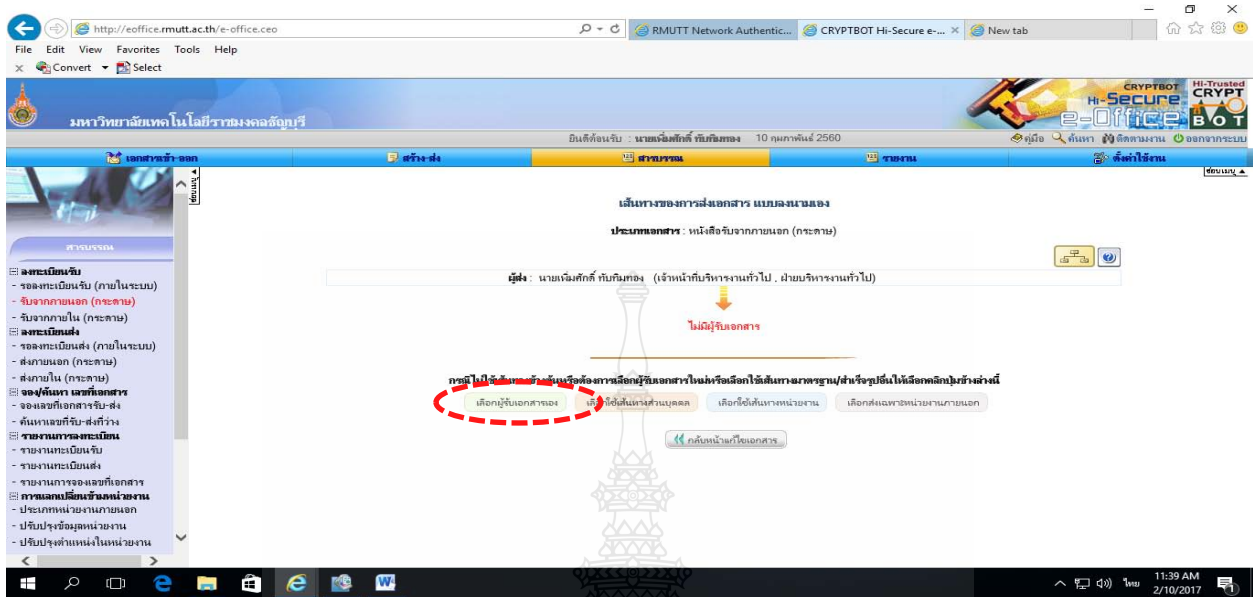
4.2.8 หน้าจอแสดงผลจะโชว์ว่าตรงคำว่า “สิ่งที่ส่งมาด้วย” เป็นไฟล์เอกสารที่เจ้าหน้าที่ได้กดแนบไฟล์มา หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะกดปุ่มคำว่า “บันทึกข้อมูล” และกดปุ่ม “ส่งเอกสาร”



ภาพที่ 4.8 โชว์ไฟล์เอกสารที่แนบ

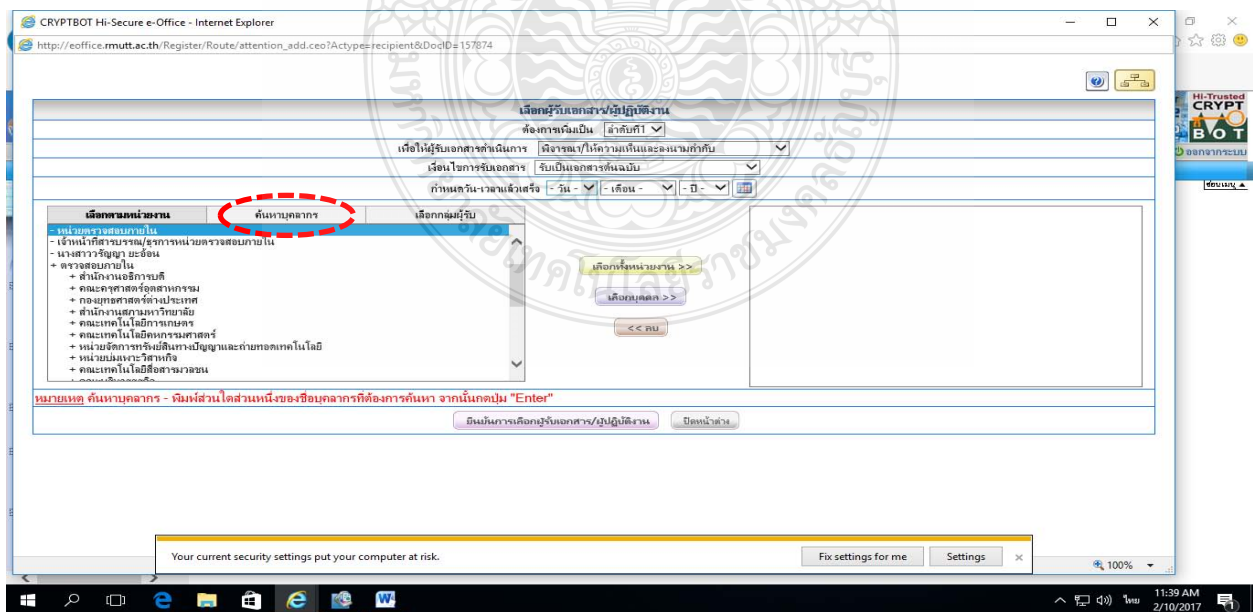


4.2.9 เจ้าหน้าที่ได้กดปุ่มคำว่า “บันทึกข้อมูล” และกดปุ่ม “ส่งเอกสาร” เสร็จเรียบร้อยแล้ว หน้าจอจะแสดงผลให้เจ้าหน้าที่เตรียมเลือกผู้รับเอกสาร โดยให้เจ้าหน้าที่ เลือกกดปุ่ม “เลือกผู้รับเอกสาร”



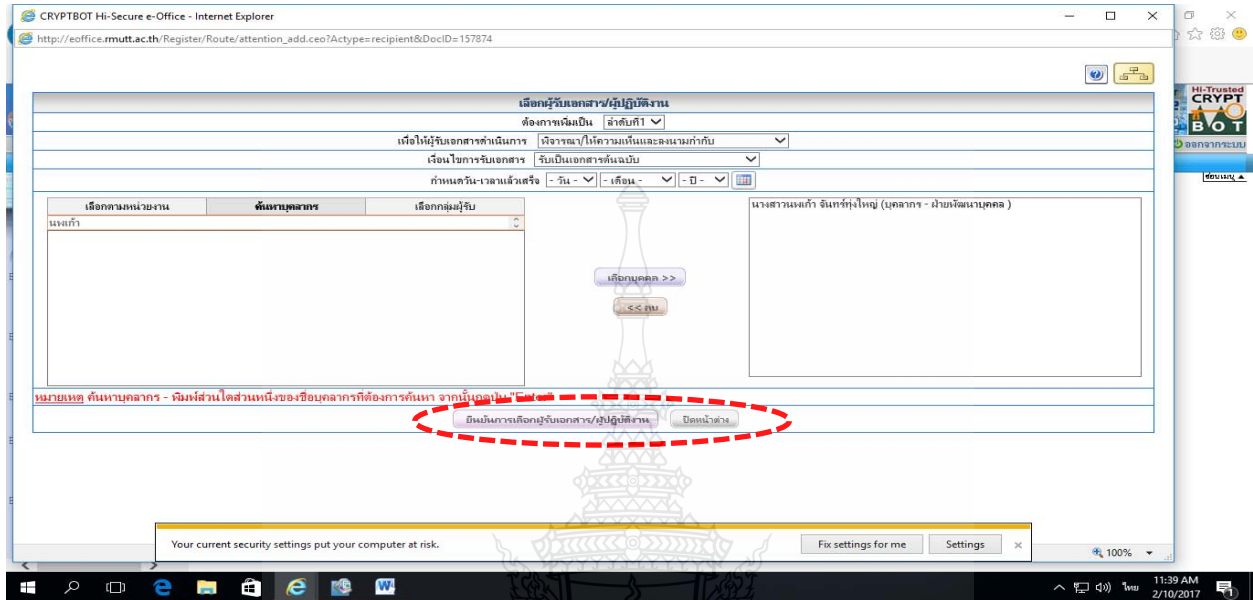
ภาพที่ 4.9 เลือกชื่อผู้รับเอกสาร

4.2.10 หลังจากภาพที่ 4.9 เสร็จ เจ้าหน้าที่กดปุ่มคำว่า “เลือกผู้รับเอกสาร” หน้าจอจะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่จะต้องกดปุ่มคำว่า “ค้นหาบุคลากร” พอเจ้าหน้าที่กดปุ่มเรียบร้อยแล้วนั้น



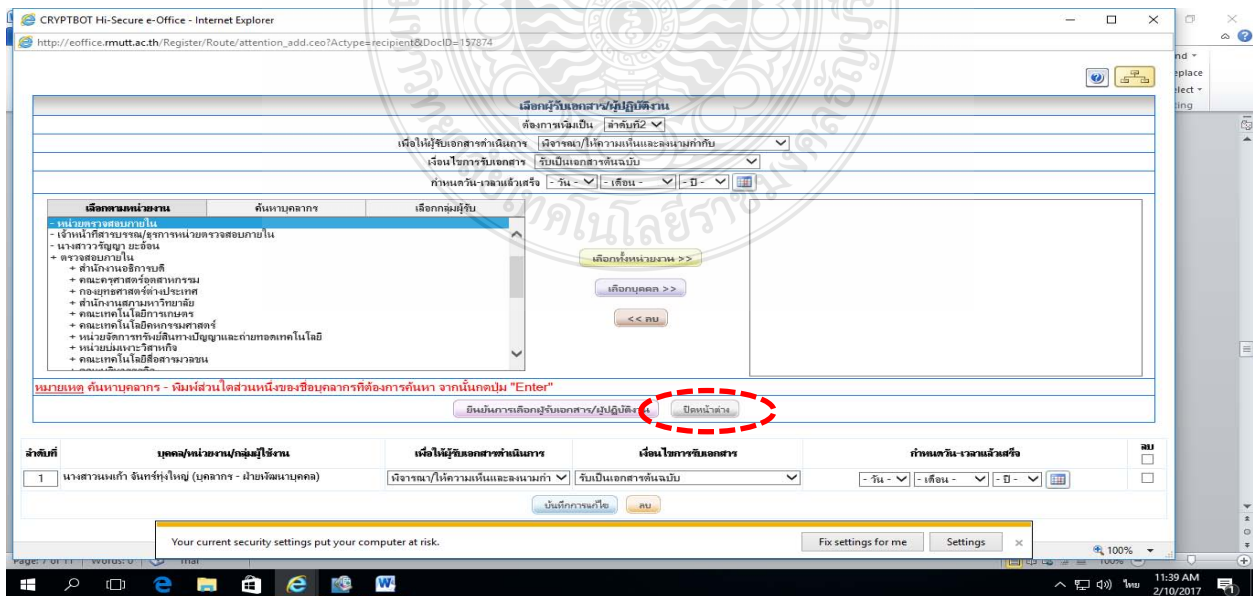
ภาพที่ 4.10 การค้นหาชื่อผู้รับเอกสาร

4.2.11 หลังจากทำเสร็จจากภาพที่ 4.10 แล้วเจ้าหน้าที่กดปุ่มคำว่า “ค้นหาบุคลากร” จะมีช่องให้เจ้าหน้าที่ใส่ชื่อบุคลากร (เจ้าของเรื่องที่ได้บันทึกข้อมูลเอกสารฉบับนั้น ๆ) หลังจากนั้นพอเจ้าหน้าที่ใส่ชื่อผู้รับเอกสารเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จะกดปุ่มคำว่า “ยืนยันการเลือกผู้รับเอกสาร/ผู้ปฏิบัติงาน” และเจ้าหน้าที่จะกดปุ่มคำว่า “ปิดหน้าต่าง”



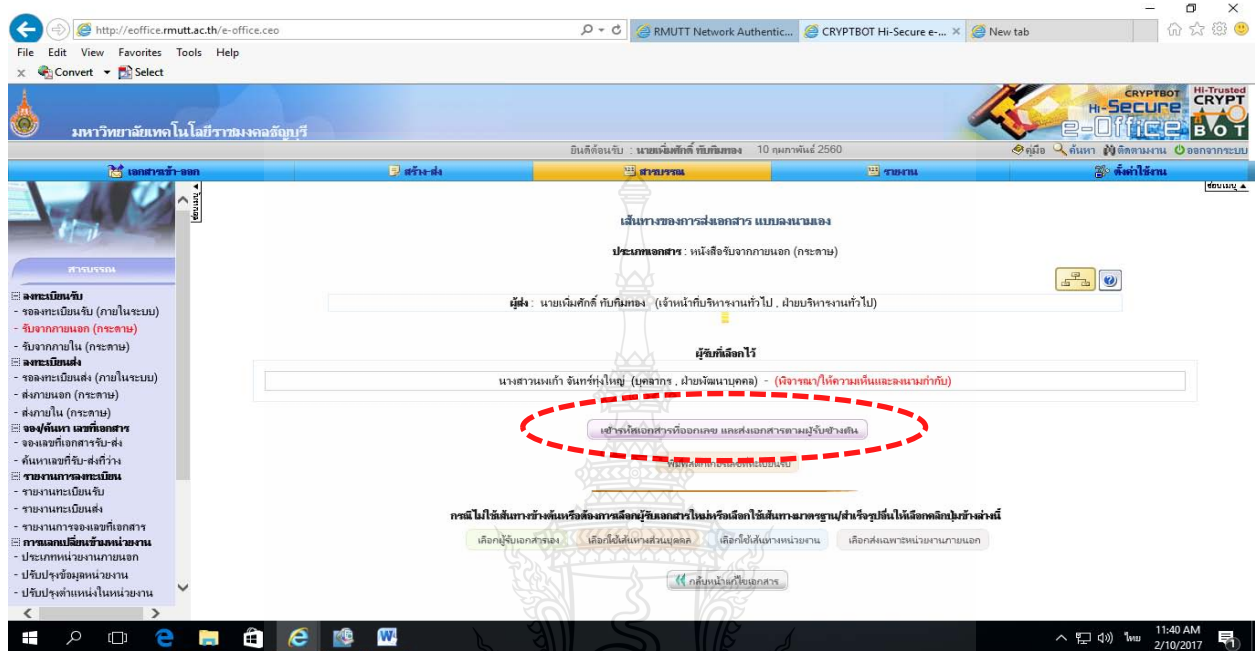
ภาพที่ 4.11 การยืนยันตัวตนของรายชื่อที่จะส่งเอกสารไปให้ทราบ

4.2.12 หลังจากทำเสร็จจากรูปที่ 11 เสร็จ จะเห็นได้ว่าหน้าจอแสดงผล ให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าได้เลือกบุคลากรที่เป็นเจ้าของเรื่องนั้นเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่จะกดปุ่มคำว่า “ปิดหน้าต่าง”



ภาพที่ 4.12 ยืนยันการส่งเอกสารแนบ (โดยการปิดหน้าต่าง)

4.2.13 หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จจากภาพที่ 4.12 แล้ว หน้าจอจะแสดงผลให้ผู้ลงรับหนังสือทราบว่าเอกสารได้แนบไฟล์จัดส่งไปยังบุคลากรที่ได้เลือกไว้ หลังจากดูเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่จะกดปุ่มคำว่า “เข้ารหัสเอกสารที่ออกเลขและส่งเอกสารตามผู้รับข้างต้น” ที่เป็นแถบสีชมพู เป็นอันจบการลงรับหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่อหนึ่งเรื่อง



ภาพที่ 13 แสดงการจัดส่งเอกสารไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วโดยการกดปุ่มสีชมพู (ที่วงแดง)



## บทที่ 5

### ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

#### 5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.1.1 ปัญหาด้านนโยบาย การบริหาร และจัดการระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ และด้านบุคลากร

5.1.1.1 นโยบายในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ยังไม่มีการกำหนดให้ชัดเจน

5.1.1.2 การจัดวางแผนจัดการระบบงานสารบรรณ ของหน่วยงานยังไม่ชัดเจน ขาดหัวหน้างานและผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ซึ่งทำให้ระบบงานสารบรรณขาดผู้แก้ไขปัญหาหรือให้การแนะนำ

5.1.1.3 ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับระบบงานสารบรรณ

5.1.2 ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน

5.1.2.1 ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนรวมทั้งความชำนาญงานสารบรรณ

5.1.2.2 การปฏิบัติงานมีหลายหน้าที่ทำให้บางทีมงานหยุดชะงัก ไม่สามารถจัดการเอกสารให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์

5.1.3 ปัญหาของผู้ใช้บริการ

5.1.3.1 ผู้ใช้บริการไม่ให้ความสำคัญในแนวปฏิบัติของงานสารบรรณ จึงทำให้บางทีไม่รู้กระบวนการดำเนินงานสารบรรณ โดยปฏิบัติตามความเคยชิน

5.1.3.2 ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจในกลุ่มงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรแต่ละคนของสำนักงานเลขานุการ และระบบการให้บริการสำนักงานเลขานุการ

#### 5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

5.3.1 ปัญหาด้านนโยบาย การบริหาร และจัดการระบบ และด้านบุคลากร

5.3.1.1 ควรมีนโยบายในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ผู้บริหารควรสนับสนุน และเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน

5.3.1.2 ควรมีการดำเนินการวางแผนผังการปฏิบัติให้ชัดเจน มีหัวหน้างานและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับงานสารบรรณ

5.3.1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงานสารบรรณ เห็นชอบให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เป็นต้น

5.3.2 ด้านการปฏิบัติงาน

5.3.2.1 ควรมีจัดการอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ หรือการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ

5.3.3 ด้านผู้ให้บริการ

5.3.3.1 เผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของงานสารบรรณ ให้ทราบโดยทั่วกัน

5.3.3.2 อบรมการระเบียบการใช้งานสารบรรณให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อความเข้าใจและเป็นระเบียบปฏิบัติให้มีมาตรฐานเดียวกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติงานสารบรรณ มีข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานบุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ควรศึกษา ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ขั้นพื้นฐานให้กับตนเอง รวมทั้งการศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้งานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีคุณภาพ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เป็นการประหยัดพลังงานและทรัพยากร ง่ายต่อการดำเนินการ ในภาพรวมของงาน และทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำภายในมหาวิทยาลัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนี้

##### 5.3.1.1 การจัดการเอกสาร

- 1) ควรเพิ่มเครื่องมือในการจัดหน้าเอกสารและการตัดค่าในแต่ละบรรทัดให้ใกล้เคียงกับโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด (Microsoft Word) เพื่อความสะดวกและความสวยงามในการจัดพิมพ์เอกสาร
- 2) การเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือก่อนหน้า ควรมีปุ่มกดเลื่อนไปเรื่อยๆ โดยไม่ต้องย้อนกลับไปหน้าแรกใหม่ คล้ายๆ การใช้อีเมล ซึ่งจะช่วยให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น
- 3) การจัดรูปแบบเอกสารขณะพิมพ์ หรือมุมมอง (ตัวอย่าง) ก่อนพิมพ์ และหลังพิมพ์ ควรเหมือนกัน
- 4) ควรให้มีการบันทึกไฟล์ข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหรือส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไปได้
- 5) ควรเพิ่มช่องที่ให้พิมพ์ข้อความก่อนจะลงนาม ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อลดข้อผิดพลาดในการพิมพ์
- 6) ในการพิมพ์เอกสารควรมีในส่วนของ print preview เพื่อดูว่าเอกสารที่ต้องการพิมพ์อยู่หน้าไหน ทำให้ไม่ต้องพิมพ์ทุกหน้า ช่วยลดการสิ้นเปลืองกระดาษได้
- 7) เวลาส่งเอกสารควรมีสถานะให้รู้ว่าส่งเอกสารออกไปแล้ว
- 8) ควรมีการสำเนาเอกสารได้จากบันทึกเดิมที่สร้าง เพื่อลดเวลาในการทำงาน

##### 5.3.1.2 ระบบฐานข้อมูลและการสืบค้น

- 1) ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ควรเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในการจัดเก็บหรือประมวลผล เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

##### 5.3.1.3 ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

- 1) หากวันไหนระบบจะมีปัญหาควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการทำงาน
- 2) ควรพัฒนาระบบให้สามารถใช้ได้กับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในหลายแพลตฟอร์ม (platform) และรองรับโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (web browser) ที่หลากหลายมากขึ้น
- 3) ควรพัฒนาระบบให้มีการประมวลผลเร็วขึ้นกว่าเดิม - พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้เสถียรมากขึ้นเพื่อไม่ให้ระบบหลุดบ่อยๆ ทำให้ลดปัญหาในการใช้งานได้

#### 5.3.1.4 การใช้งาน

1) หากเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว ควรกลับมาใช้รหัสเดิมซ้ำอีกได้  
2) ควรแบ่งหน้าที่ของบุคลากรแต่ละหน่วยงานในการแจ้งข่าวสารให้ดีกว่านี้ เพื่อลดปริมาณข้อมูลที่ส่งมาแบบซ้ำซ้อน

- 1) จัดอบรมผู้ใช้ให้มีความชำนาญมากกว่านี้ โดยเฉพาะบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่
- 2) ควรมีศูนย์ให้คำแนะนำหรือบริการสอนการใช้งานเมื่อเกิดปัญหา
- 3) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง

#### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.4.2 ควรมีการศึกษาประเมินเครื่องมือ เช่น ระบบฐานข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย ที่ใช้ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนงบประมาณที่ได้รับจัดสรร



## บรรณานุกรม

- กองบริหารงานบุคคล. (2561). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ped.rmutt.ac.th/> (12 กรกฎาคม 2561).
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. (2548). [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา [http://osc.anamai.moph.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=338](http://osc.anamai.moph.go.th/ewt_dl_link.php?nid=338) (18 กรกฎาคม 2561).
- รายงานประจำปี 2560 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pld.rmutt.ac.th/> (12 กรกฎาคม 2561).
- อภิญญา กลิ่นบัว. (2558). **คู่มือการปฏิบัติงาน งานสารบรรณ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.ubu.ac.th/web/files\\_up/57f2015100911180937.pdf](http://www.ubu.ac.th/web/files_up/57f2015100911180937.pdf) (18 กรกฎาคม 2561).



## ประวัติผู้เขียน



ชื่อ - นามสกุล	นายเพิ่มศักดิ์ ทัมทิมทอง
วัน เดือน ปี เกิด	16 เมษายน 2518
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วัน เดือน ปี ที่บรรจุ	1 มิถุนายน 2552
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ
สถานที่ปฏิบัติงาน	กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี