

กระบวนการสารบรรณกลาง

ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดย

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ของกระบวนการธุรการและกระบวนการสารบรรณกลาง

คำนำ

เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณกลางฉบับนี้ เป็นการทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ และจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณกลางได้ศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ อีกทั้งเป็นการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ได้ศึกษาตามสมควร

คณะกรรมการจัดทำคู่มือ
การปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและ
กระบวนการสารบรรณกลาง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คู่มือ
การปฏิบัติงานของกองกลาง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กระบวนการสนับสนุน
งานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ

ด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เป็นระเบียบที่ใช้บังคับแก่ทุกกระทรวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ ซึ่งตามระเบียบนี้ได้กำหนดไว้ ๔ หมวด คือ หมวด ๑ ชนิดของหนังสือ หมวด ๒ การรับและส่งหนังสือ หมวด ๓ การทำลาย และหมวด ๔ มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

กองกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน ได้พิจารณาเห็นว่า ตามระเบียบนี้ในหมวด ๒ การรับและส่งหนังสือมีความสำคัญและมีความจำเป็นที่งานสารบรรณกลางจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบฯ จึงได้จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการฉบับนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการจัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและบริการงานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ อีกทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอบเขตของกระบวนการ

งานสารบรรณกลางเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการประสานราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารต่างๆ เช่น งานสารบรรณ งานพัสดุ การเก็บรักษา การทำลาย เป็นต้น ซึ่งในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการฉบับนี้ จะขอกกล่าวถึงเฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติงานรับหนังสือจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก/ไปรษณีย์ การพิจารณาคัดแยกประเภทของหนังสือจำแนกตามสำนัก/กองที่รับผิดชอบ การบันทึกข้อมูลลงในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการนำส่งหนังสือราชการให้แก่สำนัก/กองในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คำจำกัดความ

“ระเบียบฯ” หมายความว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“สปน.” หมายความว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

“ระบบ” หมายความว่า ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

“เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง” หมายความว่า เจ้าหน้าที่งานธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

“เจ้าหน้าที่ธุรการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่งานธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ฝ่ายบริหารทั่วไปหรืองานธุรการของสำนัก/กองในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองกลาง : ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลาง รับ-ส่งหนังสือราชการ ตลอดจนพิจารณากลั่นกรองงาน และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการสั่งการของผู้บริหาร

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป : ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลาง รับ-ส่งหนังสือราชการ ตลอดจนพิจารณากลั่นกรองงาน และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการสั่งการของ ผู้อำนวยการกองกลาง

หัวหน้างานสารบรรณ : ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลาง รับ-ส่งหนังสือราชการ ตลอดจนพิจารณากลั่นกรองงาน เสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป/ผู้อำนวยการกองกลาง

เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง : ปฏิบัติงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณในการรับหนังสือราชการ

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)		ผู้รับผิดชอบ
		ดำเนินการ	อุญฺเษ	
๑.	<pre> graph TD A([ตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วน/ ลงชื่อรับหนังสือ]) --> B{คัดแยกหนังสือจำแนกตาม หน่วยงานและประเภท ขึ้นความเร่ง} B -- "ไม่ถูกต้อง" --> C[ประสานงานกลับไป หน่วยงานเจ้าของหนังสือ] C -.-> A B -- "ถูกต้อง" --> D[ลงทะเบียนการรับหนังสือใน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์] D --> E([จัดส่งหนังสือราชการให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ]) B -.-> F[เรื่องที่มีขึ้นความเร่ง ให้ปฏิบัติทันที] </pre>	๒	๑๕-๓๐	เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง
๒.		๒	๓-๕	หัวหน้าฝ่าย บริหารทั่วไป/ หัวหน้างาน สารบรรณ/ เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง
๓.		๑		เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง
๔.		๒	๕-๑๐	เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณในการรับหนังสือราชการ

๑. หนังสือรับเข้ามีสองกรณี คือ รับจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก และรับจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ กรณีรับหนังสือจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ให้เปิดซองเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ/เอกสารแนบ ก่อนลงลายมือชื่อ พร้อมวัน เดือน ปี ในใบรับหนังสือ

๑.๒ กรณีรับหนังสือจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ให้ตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนหนังสือ ก่อนลงชื่อ พร้อมวัน เดือน ปี เพื่อรับหนังสือ แล้วเปิดซองเอกสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือ/เอกสารแนบ

๒. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป/หัวหน้างานสารบรรณ/เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางที่ได้รับมอบหมาย พิจารณากลับกรองและจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป กรณีเป็นเรื่องที่มีชั้นความเร่งให้ปฏิบัติเรื่องนั้นทันที

๓. การลงทะเบียนรับหนังสือ

๓.๑ ลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียด (ตามคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) ดังนี้

- | | |
|-------------------|---|
| (๑) ชั้นความเร็ว | ให้ลงชั้นความเร็วของหนังสือที่รับเข้ามา |
| (๒) เลขที่หนังสือ | ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา |
| (๓) ลงวันที่ | ให้ลง วัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา |
| (๔) จาก | ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีไม่มีตำแหน่ง |
| (๕) ถึง | ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง |
| (๖) เรื่อง | ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ |
| (๗) อ้างถึง | ให้ลงข้อความที่อ้างถึงของหนังสือฉบับนั้น |
| (๘) สิ่งส่งมาด้วย | ให้ลงข้อความสิ่งที่ส่งมาด้วยของหนังสือฉบับนั้น |
| (๙) การปฏิบัติ | ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น |
| (๑๐) หมายเหตุ | ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี) |

และเมื่อกรอกรายละเอียดต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกข้อมูลที่เมนูรับเรื่อง ระบบจะออกเลขที่หนังสือ พร้อมวัน เดือน ปี ที่ออกหนังสือฉบับนั้นโดยอัตโนมัติ

(ภาพตัวอย่างการบันทึกข้อมูลรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์)

๓.๒ ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด

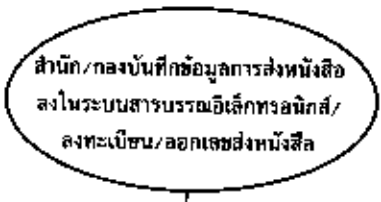
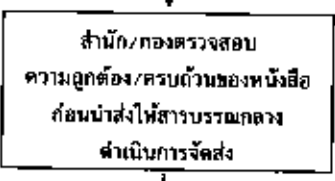
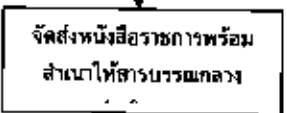
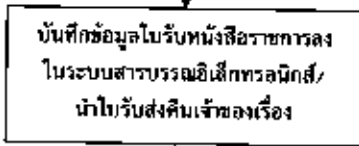
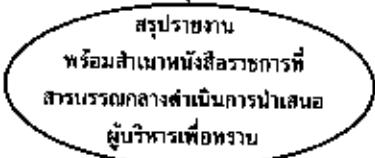
ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขรับ.....
วันที่.....
เวลา.....

- | | |
|------------|---|
| (๑) เลขรับ | ให้ลงเลขที่รับหนังสือตามเลขที่รับในระบบ |
| (๒) วันที่ | ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือจากระบบ |
| (๓) เวลา | ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ |

๔. นำหนังสือที่ลงทะเบียนการรับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณกลางในการส่งหนังสือราชการ

ลำดับ		ระยะเวลา		
		ดำเนินการ	ผู้ดูแล	
๑.		๑ นาที	-	เจ้าของเรื่อง/ เจ้าหน้าที่ธุรการ ของสำนัก/กอง
๒.		๒ นาที	-	เจ้าของเรื่อง/ เจ้าหน้าที่ธุรการ ของสำนัก/กอง
๓.		๑ วัน	-	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของสำนัก/กอง
๔.		๑ นาที	-	เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง
๕.				
๖.		๒ นาที	-	เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง
๗.		๑๐ นาที	-	เจ้าหน้าที่ สารบรรณกลาง

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งหนังสือราชการ

๑. สำนัก/กองบันทึกข้อมูลการส่งหนังสือลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อออกเลขหนังสือ
๒. สำนัก/กองตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือก่อนบรรจุซองนำส่งให้สารบรรณกลางดำเนินการจัดส่ง
๓. สำนัก/กองจัดส่งหนังสือให้สารบรรณกลางดำเนินการจัดส่งต่อไป พร้อมนำสำเนาหนังสือส่งให้สารบรรณกลางเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบ
- กรณีสำนัก/กองนำหนังสือไปส่งให้หน่วยงาน/บุคคลภายนอกโดยตรง ให้นำสำเนาหนังสือส่งให้สารบรรณกลางโดยเร็วเพื่อนำเรียนผู้บริหารทราบ
๔. สารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ กรณีสำนัก/กองไม่ได้บรรจุหนังสือส่งลงในซองส่งให้สารบรรณกลาง ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบรรจุหนังสือลงในซอง พร้อมจำหน่ายซองถึงหน่วยงาน/บุคคลภายนอกผู้รับหนังสือ และพิจารณาคัดแยกหนังสือตามประเภทของหนังสือ จำแนกตามหน่วยงานผู้รับหนังสือ โดยนำส่งทางรถนำสาร หรือส่งทางไปรษณีย์
๕. การจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงาน/บุคคลภายนอกผู้รับหนังสือ
 - ๕.๑ กรณีส่งหนังสือโดยรถนำสาร ให้ดำเนินการดังนี้
 - (๑) พิมพ์ข้อมูลใบรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกในสมุดทะเบียนแยกหน่วยงานตามสายรถนำสาร
 - (๒) นำหนังสือราชการพร้อมใบรับหนังสือ ส่งให้รถนำสารดำเนินการจัดส่งให้ผู้รับตามจำหน่ายของ
 - (๓) รถนำสารนำใบรับหนังสือที่ผู้รับลงชื่อ วันที่ และเวลารับหนังสือแล้ว ส่งคืนให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
 - ๕.๒ การส่งหนังสือทางไปรษณีย์ให้ดำเนินการดังนี้
 - (๑) เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางบันทึกรายละเอียดใบนำส่งไปรษณีย์ จำแนกตามชั้นความเร็วของหนังสือ (EMS /ลงทะเบียน/ธรรมดา)
 - (๒) นำหนังสือราชการพร้อมใบนำส่งให้ที่ทำการไปรษณีย์ดำเนินการจัดส่งให้ผู้รับตามจำหน่ายของ
 - (๓) ที่ทำการไปรษณีย์ส่งคืนใบนำส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อลงบันทึกหมายเลขไปรษณีย์ภัณฑ์/ส่งคืนใบตอบรับเมื่อผู้รับลงลายมือชื่อรับแล้ว เพื่อลงบันทึกชื่อผู้รับปลายทางลงในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - (๔) รวบรวมใบนำส่งไปรษณีย์พร้อมใบแจ้งหนี้ส่งกองคลังดำเนินการเบิกจ่ายเงิน
๖. เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางนำใบรับลงบันทึกชื่อผู้รับปลายทางในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการส่งโดยรถนำสาร/ไปรษณีย์ และรวบรวมใบรับคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๗. เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางสรุปรายงานหนังสือส่งออกจากระบบ พร้อมสำเนาหนังสือที่สารบรรณกลางดำเนินการรวบรวม นำเสนอผู้บริหารทราบ

มาตรฐานคุณภาพ

ข้อกำหนดการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ : ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หมวด ๒ ว่าด้วยการรับและส่งหนังสือ

ข้อกำหนดการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ : ปฏิบัติงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ ได้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด (งานรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก/ไปรษณีย์/นำสารของหน่วยงานต่างๆ เฉลี่ย ๒๐๐ เรื่อง/วัน และงานส่งหนังสือให้สำนัก/กองต่างๆ ใน สปน./ส่วนราชการภายนอก เฉลี่ย ๓๐๐ เรื่อง/วัน)

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

- ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ ทุก ๖ เดือน

- ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานสารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ (หน่วยงานภายใน สปน.) ณ สิ้นปีงบประมาณ

เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้จัดทำ

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการธุรการและกระบวนการสารบรรณกลาง
