



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับ – ส่งหนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก)
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

นางธราภรณ์ สู่พานิช

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับ - ส่งหนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

นางธราภรณ์ สู่พานิช

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ - ส่ง หนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในการปฏิบัติงานธุรการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่าง ๆ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ในการจัดทำคู่มือครั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงาน ผังกระบวนการรับ - ส่ง หนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก) เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว หรือในกรณี que ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ทั้งนี้ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องการปฏิบัติงานกระบวนการรับ - ส่ง หนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินการ สร้างความเข้าใจและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานธุรการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

นางธราภรณ์ สู่พานิช
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| ขอบเขตของคู่มือ | 3 |
| คำจำกัดความเบื้องต้น | 3 |
| บทที่ 2 โครงสร้างละหน้าที่ความรับผิดชอบ | |
| โครงสร้างการบริหารจัดการ | 4 |
| บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ | 8 |
| บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน | |
| หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน | 13 |
| ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน | 19 |
| บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน | |
| กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน | 21 |
| เทคนิคการปฏิบัติงาน | 22 |
| การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน | 92 |
| บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ | |
| ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข | 93 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา | 97 |
| บรรณานุกรม | จ |
| ประวัติผู้เขียน | ฉ |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า | |
|--------|---|----|
| 1 | โครงสร้างองค์กรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 5 |
| 2 | โครงสร้างการปฏิบัติงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 6 |
| 3 | แสดงขั้นตอนการรับ-ส่ง หนังสือราชการ (หนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก) | 22 |
| 4 | แสดงตัวอย่างจดหมายข้ามมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 23 |
| 5 | แสดงตัวอย่างหนังสือข้ามมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 24 |
| 6 | แสดงตัวอย่างหนังสือส่งถึงหน่วยงานอื่น แต่จำหน่ายของผลิตผลมายังมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 25 |
| 7 | แสดงตัวอย่างหนังสือมีขึ้นความลับ/ปกปิด | 26 |
| 8 | แสดงตัวอย่างหนังสือถึงผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน หรือชื่อส่วนบุคคล | 26 |
| 9 | แสดงตัวอย่างหนังสือที่ไม่มีหนังสือนำส่ง | 27 |
| 10 | แสดงตัวอย่างหนังสือเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที | 28 |
| 11 | แสดงตัวอย่างหนังสือที่ได้รับและนำเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว | 29 |
| 12 | แสดงตัวอย่างรูปแบบหนังสือราชการ | 33 |
| 13 | แสดงตัวอย่างหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 34 |
| 14 | แสดงตัวอย่างหนังสือราชการที่พิมพ์ผลิตผล | 35 |
| 15 | แสดงตัวอย่างแบบหนังสือภายใน | 37 |
| 16 | แสดงตัวอย่างหนังสือภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 38 |
| 17 | แสดงตัวอย่างหนังสือภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่พิมพ์ผลิตผล | 39 |
| 18 | แสดงตัวอย่างหนังสือประทับตรา | 41 |
| 19 | แสดงตัวอย่างหนังสือประทับตราของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 42 |
| 20 | แสดงตัวอย่างหนังสือประทับตราของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่พิมพ์ผลิตผล | 43 |
| 21 | แสดงตัวอย่างคำสั่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 45 |
| 22 | แสดงตัวอย่างคำสั่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่พิมพ์ผลิตผล | 46 |
| 23 | แสดงตัวอย่างระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 48 |
| 24 | แสดงตัวอย่างข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 50 |
| 25 | แสดงตัวอย่างรูปแบบของประกาศ | 52 |
| 26 | แสดงตัวอย่างประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 53 |
| 27 | แสดงตัวอย่างประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่พิมพ์ผลิตผล | 54 |
| 28 | แสดงตัวอย่างรูปแบบของแถลงการณ์ | 56 |
| 29 | แสดงตัวอย่างรูปแบบของหนังสือรับรอง | 58 |
| 30 | แสดงตัวอย่างหนังสือรับรองของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 59 |
| 31 | แสดงตัวอย่างของรูปแบบรายงานการประชุม | 61 |
| 32 | แสดงตัวอย่างของรูปแบบของวาระการประชุม | 63 |
| 33 | แสดงตัวอย่างตรารับหนังสือของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 66 |

สารบัญภาพ (ต่อ)

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|---|------|
| 34 | แสดงตัวอย่างทะเบียนรับหนังสือของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 67 |
| 35 | แสดงการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดเชียงราย (Eproc) | 68 |
| 36 | แสดงโครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 78 |
| 37 | แสดงตัวอย่างการเขียนหนังสือของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 80 |
| 39 | แสดงตัวอย่างการลงรับหนังสือ การเขียนหนังสือ และการสั่งการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 82 |
| 40 | แสดงการสแกนหนังสือเพื่อจัดเก็บของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 83 |
| 41 | แสดงการส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | 88 |

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เป็นหน่วยงานระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาท้องถิ่นโดยเฉพาะในเขตจังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา และจังหวัดใกล้เคียง และนอกจากนี้ยังมีภารกิจที่หลากหลายตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และให้การสนับสนุนในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการรับ - ส่ง เอกสาร และหนังสือราชการจากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กลางการประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงาน ภายในและหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย อีกทั้งมีศูนย์ประสานงาน อยู่ ณ กรุงเทพมหานคร เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ของผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย การจัดประชุมผู้บริหาร ประชุมเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย ประชุมของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง จากสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งการดำเนินการสรรหาบุคคลเพื่อให้ครบตามองค์ประกอบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งดำเนินงานด้านงานเลขานุการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย และยังเป็นหน่วยงาน ที่ดำเนินงานร่วมในการจัดกิจกรรมและพิธีการสำคัญของมหาวิทยาลัยเพื่อรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย จากภารกิจหลักดังกล่าว ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีการติดต่อราชการ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก ซึ่งในการติดต่อราชการนั้น โดยส่วนใหญ่ยังคงใช้ เอกสารในการติดต่อราชการ ส่งผลให้ปัจจุบันปริมาณหนังสือราชการที่ส่งเข้ามายังมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งที่เป็นการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น การลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือซึ่งมีปริมาณมากนั้น จำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการทั้งการลงทะเบียนรับ การจัดเก็บ ทั้งนี้เพื่อความเป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความสำคัญของการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ ที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยน ไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการ จึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้ โดยเฉพาะในภาวะการณปัจจุบัน เนื่องจากการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือที่มีจำนวนมาก หากยังใช้ระบบการลงทะเบียนรับ - ส่งด้วยสมุด ทะเบียนรับหนังสืออยู่นั้น การปฏิบัติ งานเกี่ยวกับการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือย่อมเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และหนังสืออาจเกิดการสูญหายได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ