



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

1. วัตถุประสงค์

- ❖ เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางในการช่วยกำกับ ดูแล ระบบงานสารบรรณส่วนกลางของสถาบันฯ ให้มีมาตรฐาน มีระบบการจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- ❖ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการรับหนังสือเข้า การส่งหนังสือออก
- ❖ เพื่อสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน สะดวกต่อการสืบค้น สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐาน และป้องกันการสูญหาย
- ❖ เพื่อสนับสนุนการจัดการบริหารงานของสถาบันฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ❖ เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ถูกต้องและครบถ้วน

2. ขอบเขต

- ❖ การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา - คิด - ร่าง/เขียน/ตรวจร่าง - พิมพ์/ทาน/สำเนา - เสนอ - ลงนาม)
- ❖ การส่ง (ตรวจสอบ - ลงทะเบียนส่ง - ลงวัน/เดือน/ปี - บรรจุซอง - นำส่ง)
- ❖ การรับ (ตรวจ - ลงทะเบียนรับ - เสนอ - แจกจ่าย)
- ❖ การค้นหา การเก็บรักษา และการยืม
- ❖ การทำลาย

3. คำจำกัดความ

“งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร” โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นหลักในการปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานสารบรรณ

- ❖ การรับ – ส่งเอกสาร การตรวจสอบคัดแยกประเภทเอกสาร ลงทะเบียนรับ ควบคุมและกำหนดเลขที่รับเอกสาร
- ❖ การวิเคราะห์ คัดกรองเอกสาร การพิจารณาเรื่องที่ต้องดำเนินการก่อน - หลัง
- ❖ การค้นเรื่องเดิม การเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาการจัดเอกสารใส่แฟ้ม การนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา/ลงนาม
- ❖ การจัดทำเอกสาร การหาข้อมูล คิด ร่าง เขียน พิมพ์ ทำสำเนา ตรวจสอบเอกสารโต้ตอบให้ถูกต้อง ตามหลักภาษา ไวยากรณ์ ราชศัพท์และตามระเบียบงานสารบรรณ
- ❖ การส่งเอกสาร การลงทะเบียน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในสถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการนำส่งเอกสารทางโทรสาร และทางไปรษณีย์
- ❖ การจัดเก็บเอกสาร การค้น ติดตามเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและดำเนินการเสร็จสิ้น

งานไปรษณีย์

- ❖ เป็นศูนย์กลางการอำนวยความสะดวกเพื่อนำส่งจดหมาย - ไปรษณีย์ภัณฑ์ของสถาบันฯ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

งานประชุม

- ❖ การประสานสอบถามวันและเวลาว่างเพื่อนัดประชุม
- ❖ ประสานการจองห้องประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
- ❖ การจัดเตรียมวาระการประชุม
- ❖ จัดทำรายงานการประชุม



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
 แก้ไขครั้งที่ : _____
 วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

5. Work Flow กระบวนการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2				
3			<ul style="list-style-type: none"> - คัดแยกเอกสาร - บันทึกคำวินิจฉัยสั่งการ - ทำหนังสือโต้ตอบ - ส่งงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ติดตามผลการดำเนินงาน - จัดเก็บเอกสาร 	
4			<ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียนรับ - จัดเข้าแฟ้มเสนอตามอำนาจหน้าที่และสายงาน 	
5			<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาสั่งการ 	
6				
7			<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ - กลับกรอง 	



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับหนังสือเข้าภายใน - ภายนอก

1. เอกสารจากหน่วยงานภายนอก (หน่วยงานตามข้อ 3) เช่น ไปรษณีย์ โทรสาร และหรือหน่วยงานนำส่งโดยตรง
2. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร โดยอ่านรายละเอียดของหนังสือเบื้องต้น เนื่องจากในบางครั้งการเจ้าหน้าที่เรียนถึงบุคคลภายในของอาจไม่ตรงกัน กรณีเช่นนี้ให้ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการตามความเหมาะสม
ถ้าหนังสือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ตรวจสอบรายการให้เรียบร้อย หากตรวจสอบว่าเอกสารไม่ครบตามที่แจ้งไว้ในหนังสือให้ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งให้ทราบเพื่อจะได้ดำเนินการจัดส่งมาภายหลัง **ยกเว้น** เอกสารที่ระบุชั้นความลับ เช่น “ปกปิด” หรือ “ลับ” ไม่มีการเปิดซองเอกสาร แต่จะลงทะเบียนเลขที่รับบนซองเอกสารแทน และเอกสารที่เจ้าหน้าที่ด้วยการระบุนามจะไม่มีเปิดซองเอกสารจะนำเรียนตามที่เจ้าหน้าที่
3. คัดแยกเอกสารตามความสำคัญและความเร่งด่วนเพื่อดำเนินการก่อน-หลัง
4. ลงทะเบียนรับหนังสือ โดยประทับตราลงรับหนังสือที่มุมด้านขวาของหนังสือ (หากไม่มีพื้นที่เพียงพออาจประทับตราลงรับด้านซ้ายของหนังสือ) และบันทึกรายละเอียดลงในสมุดทะเบียนรับหนังสือ ดังนี้
 - 4.1 เลขทะเบียนรับ : กำหนดให้เรียงลำดับภายในสมุดทะเบียนรับภายนอก โดยจะเริ่มนับ 01 ตามปีปฏิทิน
 - 4.2 วันที่ : วันที่ที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่อง
 - 4.3 เวลา : เวลาที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่อง
 - 4.4 ผู้รับ : ชื่อผู้รับเรื่องที่ทำการลงทะเบียนรับเรื่อง
 - 4.5 เลขที่หนังสือ : เลขที่หนังสือตามที่ปรากฏในเอกสารจริงทุกรหัสพยัญชนะและเลขประจำหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่รับเข้า
 - 4.6 ลงวันที่ : วันที่ของหนังสือโดยบันทึกตามวัน/เดือน/ปี ของหนังสือที่ปรากฏในเอกสารจริงที่รับเข้ามา
 - 4.7 จาก : ชื่อของหน่วยงานเข้ามาของหนังสือหรือชื่อบุคคล
 - 4.8 ถึง : ชื่อหรือตำแหน่งของผู้รับหนังสือ เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า เป็นต้น
 - 4.9 เรื่อง : ชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ เช่น หนังสือ “ประทับตรา”
 - 4.10 การปฏิบัติ : บันทึกชั้นความลับ และหรือชั้นความเร็ว
5. สำเนาเรื่องที่ลงทะเบียนเลขที่รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การส่งหนังสือภายใน - ภายนอก

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเอกสารที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน
2. ออกเลขที่หนังสือและลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยบันทึกรายละเอียดในสมุดทะเบียนส่ง และทะเบียนหนังสือส่ง ดังนี้
 - 2.1 เลขที่หนังสือ : ให้ลงรหัสพยัญชนะและเลขประจำหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยจะเริ่มตั้งแต่ 001 ตามลำดับ
 - 2.2 ลงวันที่ : ให้ลงวัน/เดือน/ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก
 - 2.3 จาก : ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงนาม เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ และส่วนงาน
 - 2.4 ถึง : ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือถ้าไม่มี หรือไม่ทราบ ให้ใช้ชื่อบุคคลหรือหน่วยงาน
 - 2.5 เรื่อง : ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น
 - 2.6 ลงเลขที่และวัน/เดือน/ปี ในหนังสือที่จะส่งออก ทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่งและทะเบียนหนังสือส่ง
3. ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำส่ง
4. หากนำส่งผู้รับทางไปรษณีย์ให้บรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซองถึงหน่วยงาน และหรือบุคคล
5. เก็บสำเนาฉบับหรือสำเนา (กรณีไม่มีสำเนาฉบับ) เข้าแฟ้ม

การผลิตเอกสาร (การร่าง – โต้ตอบ และเสนอหนังสือ)

1. ร่างและพิมพ์หนังสือโต้ตอบประเภทต่าง ๆ
2. ตรวจสอบก่อนเสนอผู้บริหาร
3. เสนอผู้บริหารลงนาม

การเสนอเรื่องเพื่อพิจารณา - การพิจารณาสั่งการ

1. จัดแยกเรื่องเข้าแฟ้มและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสืออีกครั้งก่อนนำเรียนผู้บริหาร พร้อมหาข้อมูลประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) แบ่งเป็น
 - 1.1 หนังสือนำเรียนผู้บริหารตามตำแหน่งที่ระบุ เช่น อธิการบดี/ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร/คณบดี หรืออื่นๆ (จัดทำทะเบียนเรื่องที่น่าเรียนเพื่อติดตามเรื่อง)
 - 1.2 หนังสือประทับตราและหนังสือจากหน่วยงานภายนอก แบ่งเป็น หนังสือเวียนทั่วไป และหนังสือจากหน่วยงานภายนอกที่กั้นหนทางการหนังสือ/วารสาร/นิตยสาร ฯลฯ เพื่อเข้าสู่ศูนย์การเรียนรู้ (ห้องสมุด)
2. เอกสารจากหน่วยงานภายนอกเรื่องใดที่มีได้นำเรียนอธิการบดีจะจัดทำสรุปรายการในแต่ละเดือนแล้วนำเรียนเพื่อทราบ



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3. จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อบันทึกเรื่องที่นำเรียนผู้บริหารเพื่อประกอบการติดตามเรื่อง เรื่องใดที่ผู้บริหารดึงออกไปพิจารณาต่างหากให้บันทึกไว้ในใบคุมเรื่องของแฟ้มที่นำเสนออื่นๆ

4. บันทึกการวินิจฉัยสั่งการไว้ในใบเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและทวงถามหากเรื่องนั้นไม่ได้รับคืน

5. ดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ ได้แก่ นำส่ง/สำเนาเรื่องมอบผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ/รับทราบ ประกาศ/แจ้งเวียน ดิบบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรืออื่นๆ ตามที่ได้สั่งการ

การจัดเก็บเอกสารสำคัญและหนังสือทั่วไป

1. จัดทำทะเบียนพร้อมจัดเก็บข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งสภาสถาบัน และคำสั่งสถาบัน รวมทั้งสัญญา และข้อตกลงความร่วมมือทั้งหมดของสถาบัน

2. การเก็บรักษาหนังสือทั่วไป แบ่งเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

3. จัดเก็บเอกสารเรื่องที่ไม่มีการดำเนินการต่อเข้าแฟ้มหลังจากผ่านการพิจารณาแล้วเสร็จ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

1. ต้องรู้ระเบียบงานสารบรรณและต้องตั้งใจปฏิบัติตามระเบียบและช่วยแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีเครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณให้เพียงพอด้วยก็จะดีมาก

2. ต้องรู้งานธุรการ เช่น การติดต่อ โต้ตอบ ประสานงาน รู้จักกาลเทศะ รู้จักหนัก-เบา ต่ำ-สูง มีความแคล่วคล่องว่องไว เพื่อให้เกิดผลดีแก่การงานและเป็นทีพอใจแก่ทุกฝ่ายที่ร่วมด้วย

3. ต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรณคดี แม่นยำศัพท์ และคำแปลในพจนานุกรม หรือพจนานุกรม ยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ต้องมีความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด

4. ต้องจัดระเบียบงานหนังสือให้เรียบร้อย อย่าปล่อยให้รกหรือทอดทิ้งไว้เพราะจะทำให้งานหนังสือเหล่านั้นยุ่งเหยิง สลับซับซ้อน ทับถม เกะกะคันหายากและเป็นเหตุให้เสียเวลาค้นหา หรือไม่ทันความต้องการ

การที่จะให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพจำเป็นที่ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ความสามารถ ดังนี้

1. ต้องศึกษาระเบียบงานสารบรรณให้มีความรู้ ความเข้าใจ เป็นอย่างดี

2. ต้องฝึกในด้านการปฏิบัติจริงให้เกิดความชำนาญ เช่น การบันทึก การร่าง การจดรายการการประชุม และการพิมพ์ เป็นต้น

3. ต้องเป็นนักสังเกตที่ดี นักบันทึกและจดจำที่ดี และต้องละเอียดรอบคอบ

4. ต้องขยันหมั่นเพียร สนใจและตั้งใจจริงในการเข้าประชุมอบรม ว่าด้วยงานสารบรรณตามโอกาส

5. ต้องรู้งานธุรการและปฏิบัติได้ดี เช่น การติดต่อประสานงาน เป็นต้น

6. ต้องรู้จักรับผิดชอบงานที่ดีและต้องมีความรอบรู้

7. ต้องพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความเจริญก้าวหน้า

8. ต้องรู้จักเก็บหนังสือเป็นระบบที่ดี



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานสารบรรณ

8. ระบบติดตามประเมินผล

1. งานสารบรรณสามารถดำเนินงานด้านธุรการได้ถูกต้องตามระเบียบและทันตามเวลาที่กำหนด การรับ-ส่งหนังสือ การจัดเก็บ การค้นหาการทำลาย และการผลิตเอกสาร ซึ่งงานสารบรรณสามารถดำเนินการได้ดีในทุกภารกิจ อีกทั้งแนวปฏิบัติตามระเบียบวาดด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยสามารถนำมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้น

2. การดำเนินงานการจัดประชุม ซึ่งการจัดประชุมในแต่ละครั้งต้องดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งในการประชุมในบางครั้งไม่สามารถจัดประชุมได้ เนื่องจากในบางครั้งประธานและ/หรือคณะกรรมการมีภารกิจสำคัญ จึงทำให้การประชุมต้องเลื่อนออกไป ทำให้ไม่ไปตามแผนและปฏิทินที่กำหนดไว้ และในการประชุมแต่ละครั้งฝ่ายเลขานุการมีหน้าที่จัดบันทึกและสรุปมติที่ประชุมในแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นการประชุมฝ่ายเลขานุการต้องสรุปและแจ้งมติที่ประชุมให้คณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วัน และจัดทำรายงานการประชุมให้เสร็จภายใน 7 วัน จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการประชุม ทั้งนี้ ในบางครั้งการแจ้งมติที่ประชุมและการจัดทำรายงานการประชุมมีความล่าช้าบ้าง เนื่องจากผู้รับผิดชอบมีภาระงานหลายหน้าที่ และในช่วงเวลาดังกล่าวมีภารกิจอื่นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน จึงไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามเวลาที่กำหนด

3. การดำเนินงานเลขานุการ ถือเป็นงานสำคัญและต้องมีความรับผิดชอบ เนื่องจากต้องดูแลการนัดหมายของผู้บริหารให้สามารถดำเนินการตามภารกิจและเข้าร่วมประชุมตามที่นัดหมายได้ครบถ้วน สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการนำเสนอแฟ้มให้ผู้บริหารพิจารณา ซึ่งเป็นงานที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ซึ่งหากเรื่องใดที่ผู้บริหารต้องการทราบรายละเอียดข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา งานสารบรรณต้องทำหน้าที่ประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถนำเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการได้อย่างถูกต้อง

อนึ่ง งานสารบรรณควรจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของระบบงานสารบรรณ

9. เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2548
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- พ.ร.บ. ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- คู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

10. แบบฟอร์มที่ใช้

ใบเสนอแฟ้ม/ทะเบียนหนังสือรับ/ทะเบียนหนังสือส่ง