

	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	
	หน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี.....	แก้ไขครั้งที่
	เรื่อง : กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน/ภายนอก	หน้า 1

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเข้าหนังสือราชการภายใน/ภายนอก มีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน

1.2 เพื่อนำมาใช้ในการปรับกระบวนการการทำงานให้มีความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการรับเข้าหนังสือราชการภายใน/ภายนอก ฉบับนี้แสดงถึงแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าหนังสือราชการภายใน/ภายนอก กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ระเบียบ หลักเกณฑ์เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- 3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548
- 3.3 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
- 3.4 คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
- 3.5 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง มอบอำนาจให้คณบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี รวมถึงคำสั่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.6 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบันปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี รวมถึงคำสั่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

- 4.1 ความถูกต้อง
- 4.2 ความรวดเร็ว ทันกำหนดเวลา
- 4.3 ความครบถ้วน ไม่สูญหาย
- 4.4 การดำเนินการตามคำสั่งการ ถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหนังสือ และผู้พิจารณาสั่งการ

5. ขอบเขตของการทำงาน กระบวนการรับ - ส่งหนังสือราชการภายใน/ภายนอก

5.1.1 ความหมาย

การลงรับหนังสือราชการที่มาจากหน่วยงาน องค์กร ภาครัฐ/ภาคเอกชน ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลทั่วไป โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอให้แก่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- การลงรับหนังสือราชการ ในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- การประทับตราลงรับหนังสือราชการ ประมาณ 30 วินาที/ 1 เรื่อง
- การลงรับหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ประมาณ 5 นาที/1 เรื่อง

	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	
	หน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี	แก้ไขครั้งที่
	เรื่อง : กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน/ภายนอก	หน้า 2

- การเขียนหนังสือราชการเพื่อเสนอผู้บริหาร ประมาณ 3 – 5 นาที/ 1 เรื่อง
- การเสนอหนังสือราชการแก่ผู้บริหาร ภายใน 1 วันทำการ (กรณีเรื่องด่วน

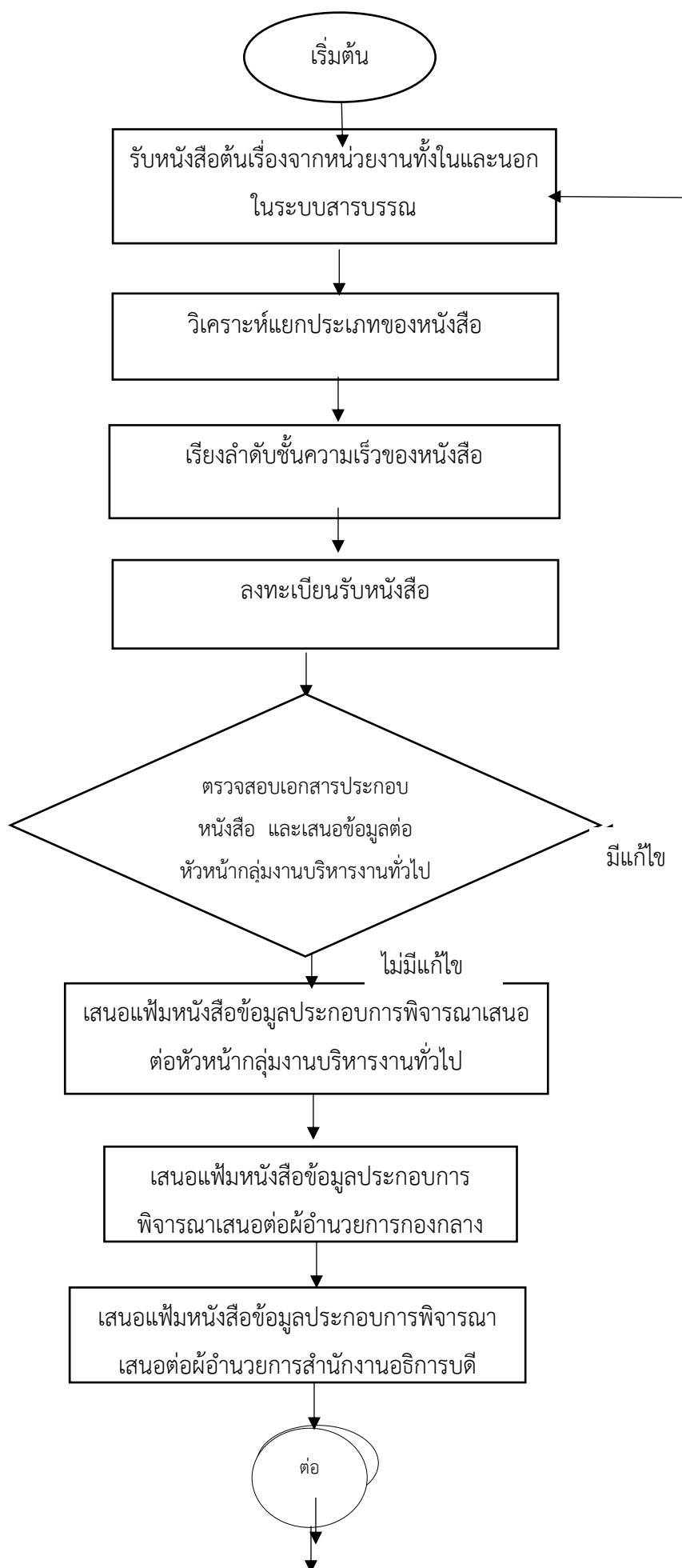
จะดำเนินการทันที)

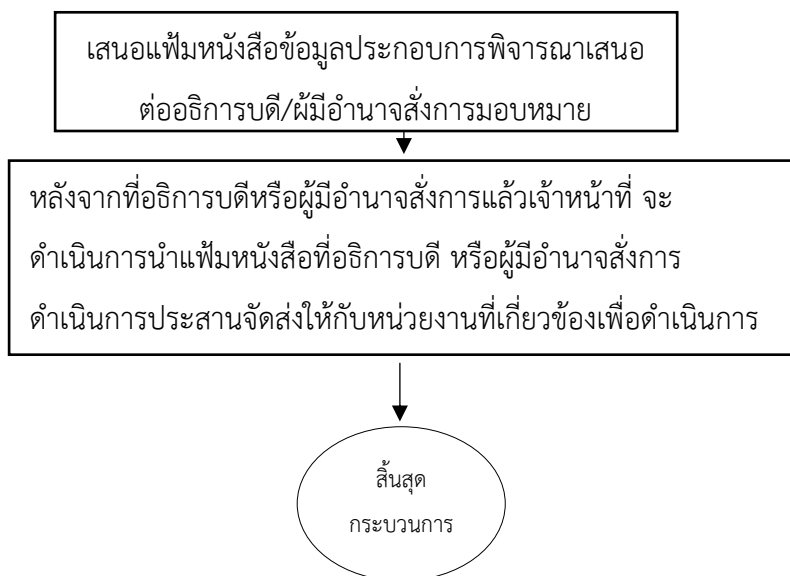
- การดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บริหาร ภายใน 3 วันทำการ หรือภายในระยะเวลาตามที่ต้นเรื่องกำหนดไว้ในหนังสือราชการ

5.1.3 สถานที่ในการดำเนินการ

- รับหนังสือ ณ งานธุรการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี
- ประทับรับหนังสือ ณ งานธุรการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี

5.1.4 Flowchart ขั้นตอนการรับเข้าหนังสือราชการภายใน/ภายนอก





5.1.5 ผังกระบวนการรับเข้าหนังสือราชการภายใน/ภายนอก

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
รับหนังสือต้นเรื่องจาก หน่วยงานทั้งในและนอก ในระบบสารบรรณ	เจ้าหน้าที่รับหนังสือภายในและ ภายนอกจากที่มาจากหน่วยงาน องค์กร ภาครัฐ/ภาคเอกชน ทั้งภายใน มหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลทั่วไป โดยมีการตรวจสอบ ความถูกต้องก่อนนำเสนอให้แก่ผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ และดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 - ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 - ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. 2544	1 นาที ต่อฉบับ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ร้อยละของหนังสือเข้า รับถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ สูญหาย ร้อยละ 100 ต่อหนังสือที่รับผ่าน ระบบทั้งหมด
วิเคราะห์แยกประเภทของ หนังสือ	ดำเนินการวิเคราะห์ แยกประเภทของ หนังสือจากต้นเรื่องหรือหน่วยงานที่ส่ง เข้ามา โดยแยกประเภทหนังสือภายใน หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา เพื่อจำแนกในการเสนอหนังสือต่อ	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	10 นาทีต่อเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่ ได้รับหนังสือจน วิเคราะห์แยกประเภท แล้วเสร็จ ไม่เกิน 10 นาที/เรื่อง

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	ผู้บังคับบัญชาและงานต่อการสั่งการ ของผู้บังคับบัญชา	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 - ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. 2544			
เรียงลำดับชั้นความเร็ว ของหนังสือ	หลังจากการจำแนกประเภทของ หนังสือแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการนำหนังสือ มาเรียงลำดับชั้นความเร็วของหนังสือ เพื่อให้ง่ายต่อการเนินการและการสั่ง การของผู้ทำอำนาจ โดยเรียงลำดับชั้น ความเร็วของหนังสือ ดังนี้ 1. ชั้นความเร็ว “ด่วนที่สุด” เป็น หนังสือที่มีความสำคัญและจะต้อง ดำเนินการทันทีภายใน 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้อง	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 - ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548	1 นาทีต่อเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ	สัดส่วนหนังสือทั้งหมดที่ เสร็จสิ้นภายใน ระยะเวลาตามชั้น ความเร็ว ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ต่อจำนวน หนังสือทั้งหมด

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	ดำเนินการเสนอข้อมูลต่อผู้มีอำนาจให้ สั่งการดำเนินการทันที 2. ชั้นความเร็ว “ด่วนมาก” เป็น หนังสือที่ต้องดำเนินการภายใน 1-3 วันทำการ เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบจะ ดำเนินการเสนอข้อมูลต่อผู้มีอำนาจให้ สั่งการดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 1 – 3 วันทำการ 3. ชั้นความเร็ว “ด่วน” คือ หนังสือที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วันทำการ เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบจะดำเนินการเสนอข้อมูลต่อ ผู้มีอำนาจให้สั่งการดำเนินการให้เสร็จ สิ้นภายใน 1 – 3 วันทำการ 4. ส่วนหนังสือที่มีชั้นความเร็วปกติ เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบจะดำเนินการ เสนอข้อมูลประกอบการพิจารณาให้ผู้มี อำนาจสั่งการให้ดำเนินการตามปกติ				

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	ตามทางหน่วยงานต้นเรื่องได้ส่งเรื่อง มายังหน่วยงานรับเรื่อง				
ลงทะเบียนรับหนังสือ	หลังจากจัดลำดับชั้น ความเร็วของ หนังสือแล้ว เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือตาม ทะเบียนรับหนังสือ และแยก ประเภททะเบียนรับหนังสือเป็นหนังสือ ภายใน และหนังสือภายนอก ก่อนการ ตรวจสอบรายละเอียดหนังสือ และ ก่อนการสรุปประเด็นของเนื้อเพื่อเสนอ ต่อผู้มีอำนาจสั่งการ	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 - ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 - ทะเบียนรับหนังสือ ภายใน และทะเบียน รับหนังสือภายนอก	1 นาทีต่อเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่ ได้รับหนังสือจนถึง ลงทะเบียนเสร็จสิ้น
ตรวจสอบเอกสาร ประกอบหนังสือ และ เสนอข้อมูลต่อหัวหน้า กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	หลังจากลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ เอกสารประกอบหนังสือ(ถ้ามี) ที่ส่งมา รวมทั้งสรุปเนื้อหาของหนังสือที่ถูกส่ง มาจากหน่วยงานต้นเรื่อง ทั้งนี้ หาก การตรวจสอบเอกสารประกอบ	-หนังสือจาก หน่วยงานต้นเรื่อง - เอกสารประกอบ หนังสือ (ถ้ามี)	3 นาทีเรื่องเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ร้อยละหนังสือที่จัดชุด เอกสารถูกต้องตาม มาตรฐาน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ต่อจำนวน หนังสือที่รับทั้งหมดต่อ สัปดาห์

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	เสนอเพื่อพิจารณาไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งกลับไปยังหน่วยงานต้นเรื่องหนังสือเพื่อจัดส่งเอกสาร หรือส่งข้อมูลประกอบการพิจารณากลับมายังเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ เพื่อเจ้าหน้าที่ จะเสนอต่อหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไปประกอบการพิจารณา หากข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ดำเนินการสรุปเรื่องของเนื้อหาหนังสือเสนอ ต่อผู้มีอำนาจตามลำดับชั้นการบริหารงานของหน่วยงาน				
เสนอเพิ่มหนังสือข้อมูลประกอบการพิจารณาเสนอต่อหัวหน้าสำนักงาน	เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบเสนอเพิ่มหนังสือ พร้อมเอกสารประกอบการหนังสือ(ถ้ามี) จากหน่วยงานต้นเรื่องของหนังสือ ต่อหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป เพื่อให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไปจะพิจารณาเสนอ	- หนังสือจากหน่วยงานต้นเรื่อง - เอกสารประกอบหนังสือ (ถ้ามี)	1 นาที ต่อแฟ้ม	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	ร้อยละของแฟ้มที่หัวหน้าสำนักงานลงนามโดยไม่ต้องส่งกลับแก้ไข ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ของหนังสือทั้งหมด

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	ข้อมูลประกอบก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่ง การตามการบริหารงานของหน่วยงาน				
เสนอเพิ่มหนังสือข้อมูล ประกอบการพิจารณา เสนอต่ออธิการบดี	เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบเสนอเพิ่ม หนังสือ พร้อมเอกสารประกอบการ หนังสือ(ถ้ามี) จากหน่วยงานต้นเรื่อง ของหนังสือ ต่อผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ อธิการบดี หรือผู้มีอำนาจสั่ง การจะพิจารณาสั่งการตามข้อเสนอ ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	- หนังสือจาก หน่วยงานต้นเรื่อง - เอกสารประกอบ หนังสือ (ถ้ามี)	1 นาที ต่อเพิ่ม	อธิการบดี/ผู้มีอำนาจสั่งการ	ร้อยละเพิ่มที่มีสรุป สาระสำคัญ/ประเด็น พิจารณาชัดเจน ครบถ้วน
จัดส่งหนังสือให้กับ ผู้เกี่ยวข้องตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาและเก็บต้น เรื่องเข้าแฟ้มหลัง ดำเนินการเสร็จสิ้น	หลังจากที่อธิการบดีหรือผู้มีอำนาจสั่ง การแล้วเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการนำ เพิ่มหนังสือที่อธิการบดี หรือผู้มีอำนาจ สั่งการ ดำเนินการประสานจัดส่งให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตามคำสั่งการของผู้มีอำนาจ พร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระยะเวลาใน การดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ตามขั้นความเร็วของหนังสือจาก	- หนังสือจาก หน่วยงานต้นเรื่อง - เอกสารประกอบ หนังสือ (ถ้ามี)	1 นาทีต่อเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ร้อยละของหนังสือที่ จัดส่งถึงผู้รับถูกต้อง ครบทุกหน่วยงานตาม คำสั่ง

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	หน่วยงานต้นเรื่อง พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการตาม ติดตามตรวจสอบการดำเนินการตาม คำสั่งการของผู้มีอำนาจให้แล้วเสร็จ จึง จะเก็บหนังสือต้นเรื่องเข้าแฟ้มเอกสาร หรือเก็บในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นเป็นหนังสือประชาสัมพันธ์ทั่วไป เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบดำเนินการ ประชาสัมพันธ์และเก็บหนังสือต้นเรื่อง เข้าแฟ้มเอกสาร หรือเก็บในรูปแบบ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้เลย				

