






กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน
มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ

SOP-C&PR-S-๐๑

จัดทำโดย 
(นางสาวสุพัชรา สมศรี)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญการ

ทบทวนโดย 
(นางสาวกณทิยา อินตา)
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

อนุมัติโดย 
(นางสาวมะลิ ไพฑูรย์เนรมิต)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ฉบับที่ ๑

แก้ไข/ปรับปรุง ครั้งที่ -
วันที่บังคับใช้ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
สถานะเอกสาร ควบคุม

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๑๖ - ๓
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๑๖ - ๔
๒.๑ งานรับหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๖ - ๔
๒.๒ งานส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๖ - ๖
๒.๓ งานจัดเก็บเอกสาร	๑๖ - ๘
๒.๔ งานทำลายเอกสาร	๑๖ - ๙
๓ ขอบเขต	๑๖ - ๑๑
๔ ความรับผิดชอบ	๑๖ - ๑๑
๕ คำจำกัดความ	๑๖ - ๑๑
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๖ - ๑๒
๖.๑ ขั้นตอนกระบวนการรับหนังสือ ระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์	๑๖ - ๑๒
๖.๒ ขั้นตอนกระบวนการส่งหนังสือ	๑๖ - ๑๓
๖.๓ ขั้นตอนกระบวนการจัดเก็บเอกสาร	๑๖ - ๑๓
๖.๔ ขั้นตอนกระบวนการทำลายเอกสาร	๑๖ - ๑๔
๗ กฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง	๑๖ - ๑๔
๘ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๑๖ - ๑๕
๙ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๖ - ๑๕
๑๐ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๖ - ๑๙
ภาคผนวก	๑๖ - ๑๙
ก ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๖ - ๑๙
ข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘)	๑๖ - ๑๙
ค ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๔๕)	๑๖ - ๑๙

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓	จาก ๒๑

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการ ของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยความถูกต้อง ทันตามกำหนดเวลา และสามารถสืบค้นได้ ตลอดจนการจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร ตามระเบียบงานสารบรรณและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการธุรการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มีการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่างๆ
๔. เพื่อให้มีการลดหรือยกเลิกการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสาร

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔	จาก ๒๑

๒. ผังกระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ

๒.๑ กระบวนการงานรับหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ความเสี่ยง/จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/ผู้รับมอบงาน	บทบาท	มาตรฐานเวลา (นาที/ชม)	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>๖.๑ สารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>เอกสารจากภายนอก</p>	หนังสือมีการส่งผิดหน่วยงานหรือส่งการผิด/ตรวจสอบหนังสือรับจากหน่วยงานอื่นาก่อนทุกครั้ง	ระเบียบสารบรรณฯ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๒		-	-	-	-	๕ นาที	
๓		-	-	-	-	๓ นาที	
๔		ข้อมูลไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบความถูกต้องและเพิ่มในระบบสารบรรณรับนอกระบบ	-	-	-	๑๐ นาที	
๕		การลงข้อมูลผิดพลาด/ตรวจสอบเลขหนังสือและชื่อเรื่องทุกครั้งก่อนจะดำเนินการลงรับในระบบสารบรรณ	-	-	-	๑๐ นาที	
๖		การลงข้อมูลผิดพลาด/ตรวจสอบเลขที่รับหนังสือเข้าและลงข้อมูลเลขในหนังสือทุกครั้งและเสนอผู้อำนวยการ	-	-	-	๕ นาที	

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕	จาก ๒๑

ลำดับ	ขั้นตอน	ความเสี่ยง/จุด ควบคุมความ เสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการงาน	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง/ผู้รับ มอบงาน	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที/ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๗		-	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
๘		ไม่จัดลำดับ ความสำคัญ/ ตรวจสอบ หนังสือเข้าจัด เรียงลำดับตาม ความสำคัญ	-	-	-	๕ นาที	
๙		-	-	-	-	๓๐ นาที	
๑๐		มอบหมายผิด กลุ่มงาน/ ตรวจสอบ พร้อมบันทึก คำสั่งการ ลงในระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมสแกนอัป โหลดลงใน ระบบสาร บรรณ	-	-	-	๑๐ นาที	
๑๐		มอบหมายผิด กลุ่มงาน/ ตรวจสอบคำสั่ง การจาก ผู้อำนวยการ และนำหนังสือ ส่งกลุ่มงาน ตามที่ได้รับ มอบหมาย	-	-	-	๑๐ นาที	
รวม		๙๓ นาที (๑ ชั่วโมง ๓๓ นาที)					

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖	จาก ๒๑

๒.๒ ผังกระบวนการงานส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

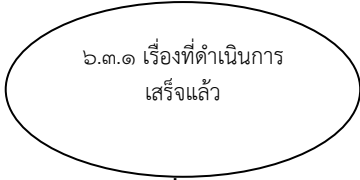
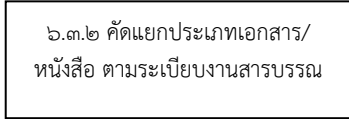
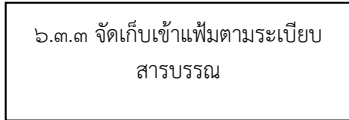
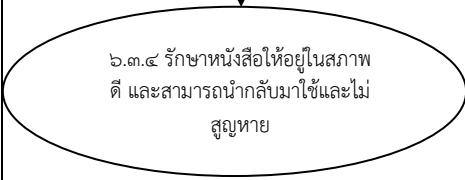
ลำดับ	ขั้นตอน	ความเสี่ยง/จุดควบคุม/ความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการงาน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/ผู้รับมอบงาน	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที/ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๑	๖.๒.๑ รับหนังสือจากเจ้าหน้าที่ สสป.	เอกสารไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบความถูกต้อง	-	-	-	๑๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒	๖.๒.๒ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์	เอกสารไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือก่อนทุกครั้ง	ไม่ถูกต้อง	ส่งเอกสารคืนผู้รับผิดชอบแก้ไข	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓	๖.๒.๓ สสป.เสนอ ผอ.ลงนาม	เอกสารไม่ถูกต้อง/กรณีเจ้าของหนังสือดำเนินการผิดให้ส่งหนังสือคืนเพื่อทำการแก้ไข	ไม่ลงนาม/ไม่อนุมัติ	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔	๖.๒.๔ สสป.ตรวจสอบเอกสารเสนออธิบดีลงนามหรือไม่	-	-	-	-	๑๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕	๖.๒.๔.๑ เจ้าหน้าที่ สสป. ออกเลขส่งหนังสือทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง (ผู้อำนวยการลงนาม)	เอกสารและข้อมูลไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบความถูกต้องและออกเลขหนังสือในระบบสารบรรณ	-	-	-	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๖	๖.๒.๔.๒ สสป. ออกเลขทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ อธิบดี	เอกสารและข้อมูลไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนส่งไปยังหน่วยงานภายนอก	ไม่ลงนาม/ไม่อนุมัติ	-	-	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๗	๖.๒.๔.๓ ส่งเอกสารให้อธิบดีลงนาม	เอกสารและข้อมูลไม่ถูกต้อง/ตรวจสอบคำสั่งที่มอบหมายงานให้เร่งดำเนินการในขั้นตอนต่อไป	อนุมัติ	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๘	๖.๒.๔.๔ สสป.รับเอกสารจากอธิบดี/ผู้บริหาร/สั่งการทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-	๑๐ นาที	-
๙	๖.๒.๔.๕ เสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ	-	-	-	-	๑๐ นาที	-

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗	จาก ๒๑

ลำดับ	ขั้นตอน	ความเสี่ยง/จุด ควบคุมความ เสี่ยง	ข้อกำหนด ของกระบวนการ งาน	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ งาน	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา นาที/ (ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๙		การจัดการ เอกสารไม่ ถูกต้อง/ ให้เจ้าของ หนังสือ ตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย	-	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๑๐		-	-	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
๑๑		การส่งหนังสือ ผิดพลาด/ ตรวจสอบการ จัดเรียง เอกสารและ ข้อมูล ความถูกต้อง ของหนังสือ ก่อนส่งทุกครั้ง	-	-	-	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๑๒		การลงระบบ ผิดพลาด/ ตรวจสอบ ความถูกต้อง และบันทึก คำสั่งการลงใน ระบบสาร บรรณพร้อม สแกนเอกสาร แนบทุกครั้ง ส่งคืนเจ้าของ เรื่อง	-	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๑๓		สำเนาหนังสือ หาย/ ส่งเอกสาร สำเนาให้ เจ้าของเรื่อง พร้อมให้เซ็น รับเอกสารทุก ครั้ง	-	-	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
รวม		๑๐๕ นาที (๑ ชั่วโมง ๔๕ นาที)					

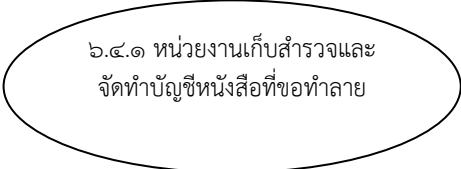
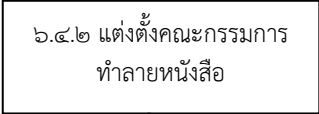
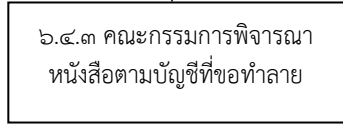
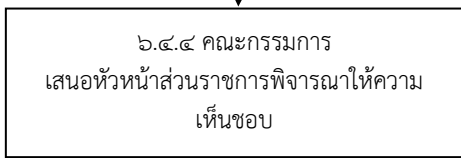
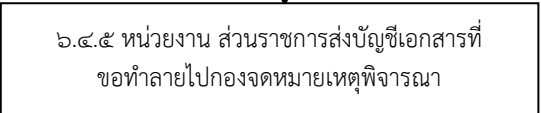
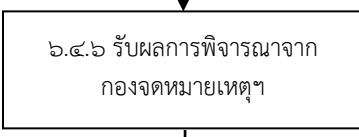

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘	จาก ๒๑

๒.๓ กระบวนการงานจัดเก็บเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอน	ความเสี่ยง/จุด ควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการงาน	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง/ ผู้รับมอบ งาน	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที/ ชม.)	ผู้รับผิดชอบ	
๑		กรณีมีเอกสารเก็บ/ ตรวจสอบความถูกต้อง สแกนหนังสือ โหลดลงในระบบงาน สารบรรณ	-	-	-	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ เจ้าของ เรื่อง/ เอกสาร	
๒		-	-	-	-	๓๐ นาที		
๓		-	-	-	-	๕ นาที		
๔		กรณีหนังสือชำรุด เสียหาย/ ซ่อมบำรุง รักษา หนังสือให้อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งานไม่ ชำรุดหรือเสียหาย	-	-	-	ตามอายุ การเก็บ ของ หนังสือ		
รวม							๔๕ นาที	

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๙	จาก ๒๑

๒.๔ ผังกระบวนการงานทำลายเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ งาน	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง/ ผู้รับมอบ งาน	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที/ ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๑		กรณีส่งหนังสือทำลายผิดประเภทหรือระบุเวลาไม่ถูกต้อง/คณะกรรมการ	-	-	-	๖๐ นาที (๑ ชม.)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒			ตรวจสอบหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. ๒๕๒๖	-	-	-	
๓		นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. ๒๕๒๖	-	-	-	๖๐ นาที (๑ ชม.)	คณะกรรมการทำลายเอกสาร
๔			-	-	-	๑๒๐ นาที (๒ ชม.)	
๕		-	-	-	-	๑๒๐ นาที (๒ ชม.)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๖	 	-	-	-	-	ภายใน ๖๐ วัน	

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๐	จาก ๒๑

ลำดับ	ขั้นตอน	ความเสี่ยง/จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการงาน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/ผู้รับมอบงาน	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที/ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๗						๖๐ นาที (๑ ชม. ขึ้นอยู่กับปริมาณเนื้อหา)	เจ้าหน้าที่ธุรการ คณะกรรมการทำลายเอกสาร
๘			โอกาสเกิดหนังสือสูญหายได้ง่าย/คณะกรรมการตรวจสอบตามระเบียบฯ เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด			๖๐ นาที (๑ ชม.)	
๙						๖๐ นาที (๑ ชม.)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๐						๑๒๐ นาที (๒ ชม.)	
รวม		๖๐ วัน ๓๒๐ นาที (๖๐ วัน ๑๒ ชั่วโมง)					

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๑	จาก ๒๑

๓. ขอบเขต

การดำเนินงานเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ , (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และ(ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือราชการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งจาก หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก มีการเก็บข้อมูล มีการควบคุม ดูแล ติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิง ประกอบการบริหารงาน การคัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบ โดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด และตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ระบบงานเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่พิจารณาสั่งการ โดยบันทึกสั่งการ บันทึกติดต่อในหนังสือรับ ให้งานบริหารงานสารบรรณฯ รับทราบและประสาน/ปฏิบัติงาน

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและแผนงาน มีหน้าที่

๔.๒.๑ พิจารณาหนังสือส่งออก ให้ความเห็นชอบ และลงนามในหนังสือราชการ

๔.๒.๒ ตรวจสอบการร่างและพิมพ์หนังสือส่ง

๔.๓ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มีหน้าที่

๔.๓.๑ รับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณ

๔.๓.๒ ลงทะเบียนรับหนังสือราชการ/บันทึก

๔.๓.๓ นำเสนอผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓.๔ นำเสนอรับ – ส่งผู้บริหาร

๔.๓.๕ จัดทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓.๖ ให้บริการแก่หน่วยงาน/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ งานสารบรรณ เป็นงานเกี่ยวกับหนังสือ นับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่งพิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา รับส่ง บันทึก ย่อเรื่อง เสนอสั่งการ โต้ตอบ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย

๕.๒ หนังสือราชการ หนังสือราชการมี ๖ ประเภทได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราหนังสือสั่งการได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) หนังสือประชาสัมพันธ์ได้แก่ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในทางราชการ

๕.๓ หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

๕.๔ คณะกรรมการทำลายเอกสาร หมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใดๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันด้วย

๕.๕ ระเบียบ หมายถึง บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นการประจำ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๒	จาก ๒๑

๕.๖ หนังสือรับ หมายถึง หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณปฏิบัติ โดยจัดระดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ

๕.๗ หนังสือส่ง หมายถึง หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก

๕.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการนี้

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนกระบวนการรับหนังสือ ระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก เอกสารทั่วไป เอกสารรับจากระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์จากไปรษณีย์ และอื่นๆ

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการเข้าระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการล็อกอินเข้าใช้งานใส่รหัสผ่านของผู้รับผิดชอบ (รหัสดังกล่าวสำนักงาน เลขาธิการกรม หรือกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจะแจ้งให้ทราบ)

๖.๑.๔ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบการส่งหนังสือทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีมีหนังสือ ราชการมาถึงสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กรณีทางหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ได้ส่งเลขหนังสือราชการมาทาง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเร่งประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการส่ง เลขหนังสือราชการมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วย และกรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งแต่เลขหนังสือ มาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่ได้ส่งหนังสือฉบับจริงมาด้วย เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเร่งประสานงาน กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้เร่งจัดส่งหนังสือราชการมาให้หน่วยงาน สสป. (กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน)

๖.๑.๕ เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือจากภายใน และภายนอกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๖ เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับบันทึกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งประทับตราขงเลข ทะเบียนรับ วันที่รับ และเวลาลงรับ

๖.๑.๗ เจ้าหน้าที่ธุรการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสารเอกสาร

๖.๑.๘ เจ้าหน้าที่ธุรการเสนอเอกสารให้ผู้อำนวยความสะดวกผู้เกี่ยวข้อง และลงนาม

๖.๑.๙ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเอกสารจากผู้อำนวยความสะดวกที่ส่งการมาลงบันทึกคำสั่งระบบสารบรรณทาง อิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๑๐ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งมอบเอกสารผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ทราบ/เพื่อดำเนินการ และ ถือปฏิบัติ/เวียนเจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทุกท่านทราบ

๖.๒ ขั้นตอนกระบวนการส่งหนังสือ

๖.๒.๑ เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือจากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการที่ส่งออกไปยังหน่วยงาน ภายนอก รวมทั้งเอกสารที่แนบให้ครบถ้วน หากมีข้อผิดพลาด เช่นมีการพิมพ์อักษรตกหล่นหรือไม่เป็นไปตาม แบบฟอร์ม ของระบบสารบรรณหนังสือ เป็นต้น กรณีไม่ลงนาม ให้ส่งคืน ผู้รับผิดชอบ/เจ้าของเรื่องเพื่อทำการ แก้ไขหนังสือให้ถูกต้อง

๖.๒.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการนำเอกสารใส่แฟ้มเสนอผู้อำนวยการ / อนุมัติ / ลงนามผู้เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบเอกสารเสนออธิบดีฯ

๖.๒.๔.๑ เจ้าหน้าที่ธุรการออกเลขส่งหนังสือทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ ผู้เกี่ยวข้อง(ผู้อำนวยการ สสป. ลงนาม)

๖.๒.๔.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการออกเลขทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งให้อธิบดีฯ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๓	จาก ๒๑

๖.๒.๔.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งเอกสารให้อธิบดีฯลงนาม/ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ/ดำเนินการ

๖.๒.๔.๔ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเอกสารจากอธิบดีฯ/ผู้บริหารสั่งการทางสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

๖.๒.๔.๕ เจ้าหน้าที่ธุรการใส่แฟ้มเสนอคำสั่งการ อธิบดีฯ/ผู้บริหาร/ทราบ/ลงนามแล้ว/
อนุมัติให้ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทราบ/สั่งการ

๖.๒.๔.๖ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งเรื่องให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยครบถ้วน

๖.๒.๔.๗ เจ้าหน้าที่ธุรการออกเลขส่งหนังสือทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง
(อธิบดีฯลงนาม/ผู้บริหารลงนาม)

๖.๒.๕ เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการส่งบันทึกให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒. ทางไปรษณีย์

๓. ทาง FAX

๔. ทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

๕. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมารับเรื่อง

๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งสำเนาบันทึก และสำเนาหนังสือให้เจ้าหน้าที่สแกนจัดเก็บเข้าระบบ
ฐานข้อมูลของหน่วยงานเพื่อป้องกันการสูญหายของหนังสือราชการ

๖.๒.๗ เจ้าหน้าที่ธุรการส่งคืนสำเนาบันทึก และสำเนาหนังสือราชการให้เจ้าของเรื่องเก็บเข้าแฟ้ม

๖.๓ ขั้นตอนกระบวนการงานจัดเก็บเอกสาร

๖.๓.๑ เจ้าหน้าที่ธุรการทำการรวบรวมเอกสารหรือหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๖.๓.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการทำการคัดแยกประเภทของเอกสารหรือหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่
และแยกตามอายุการเก็บหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งโดยปกติให้เก็บหนังสือราชการต่างๆ ไว้
ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือบางประเภท เช่น หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้น
เรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือหนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และ
เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๖.๓.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการที่จัดเก็บเอกสารหรือหนังสือราชการที่ทำการคัดแยกแล้วเข้าแฟ้มและทำ
การลงทะเบียนหนังสือราชการเก็บไว้เป็นหลักฐานตามระเบียบสารบรรณ

๖.๓.๔ เจ้าหน้าที่ธุรการเก็บรักษาเอกสารหรือหนังสือราชการให้อยู่ในสภาพดีและ ไม่สูญหาย และ
สามารถนำกลับมาใช้ได้ในกรณีของหนังสือราชการที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องนำกลับมาใช้ในการ
ตรวจสอบ

๖.๔ ขั้นตอนกระบวนการงานทำลายเอกสาร

๖.๔.๑ หน่วยงานเก็บสำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือที่ขอทำลาย โดยดำเนินการสำรวจหนังสือ
ภายใน ๖๐ วันหลังจากสิ้นปีปฏิทิน กรณีที่ครบอายุการเก็บในปีนั้นแล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้า
หน่วยงาน/กรม ส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

๖.๔.๒ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามระเบียบงาน
สารบรรณซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการ
ตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป

๖.๔.๓ คณะกรรมการทำลายหนังสือพิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลายโดย
ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๔	จาก ๒๑

๖.๔.๔ คณะกรรมการทำลายหนังสือเสนอรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าหน่วยงาน/กรม เพื่อพิจารณาสั่งการ/ให้ความเห็นชอบ

๖.๔.๕ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอผ่านกรมเพื่อขอทำลายเอกสารให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาเพื่อเสนอให้คณะกรรมการ

๖.๔.๖ หน่วยงาน/กรม รับผลการพิจารณาจากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๖.๔.๖.๑ กรณีหนังสือที่ไม่ควรทำลาย ถ้ากองจดหมายเหตุฯ เห็นว่าหนังสือฉบับใด ควรจะขยายเวลาการเก็บไว้หรือให้เก็บไว้ตลอดไป จะแจ้งกลับมายังส่วนราชการเพื่อทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุฯ แจ้งมา

๖.๔.๖.๑.๑ ผู้รับผิดชอบทำบันทึกเสนอให้ผู้มีอำนาจลงนาม

๖.๔.๖.๑.๒ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือผ่านกรมเพื่อแจ้งไปที่หน่วยเก็บ หรือไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากร

๖.๔.๖.๑.๓ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าหน่วยงานผ่านกรมเพื่อรายงานให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ทราบ

๖.๔.๖.๒ กรณีหนังสือที่ต้องทำลาย กองจดหมายเหตุฯ จะแจ้งให้ดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้แต่หากกองจดหมายเหตุฯ ไม่แจ้งให้ทราบแต่อย่างใด ภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานกรม ได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุฯ ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุฯ ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานสามารถทำลายหนังสือได้

๖.๔.๖.๒.๑ ดำเนินการทำลาย หนังสือราชการ ภายใน ๖๐ วันหลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำบัญชีหนังสือที่ขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณา กรรมการทำลายหนังสือราชการประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน

๖.๔.๖.๒.๒ เมื่อทำลายหนังสือแล้ว ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานต่อผู้บริหาร หน่วยงาน/กรมรับทราบ

๗. กฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎระเบียบและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗.๑.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔)

๗.๑.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๔๕)

๗.๑.๔ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๗.๒ คู่มือการปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๒ วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ มาตรฐานงาน

๗.๓.๑ ลงทะเบียนรับหนังสือด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วเสร็จภายในเวลา ๓ นาที

๗.๓.๒ เรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ต้องดำเนินการส่งให้บุคคล / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือราชการ

๗.๓.๓ เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จใน ๑ วัน ให้ทำการจัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ภายในวันนั้นๆ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๕	จาก ๒๑

๘. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การจัดพิมพ์เอกสาร	๑. การจัดทำหนังสือราชการรูปแบบเอกสารไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบดังกล่าว	ศึกษาจากผู้รู้ หรือศึกษาจากหนังสือระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
	๒. บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	ควรศึกษาจากระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม หรือผู้เชี่ยวชาญ
การส่งหนังสือราชการสู่หน่วยงานภายในและภายนอก	๑. เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ติดตามหนังสือที่จัดส่งมาตามหน่วยงานต่างๆ ขาดความรอบคอบ	ติดตามและสอบถามหนังสือที่จัดส่งมาตามหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือหรือยัง หากยังไม่ถึงจะได้ประสานงานทางโทรศัพท์ เนื่องจากหากเป็นเรื่องด่วนจะได้ดำเนินการทันตามกำหนดเวลา
	๒. หนังสืออาจสูญหายได้	ควรติดตามและสอบถามหนังสือที่จัดส่งไปตามบุคคล และหน่วยงาน ว่าได้รับหรือไม่
	๓. การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ	ควรมีแผนผัง (Flow Chart) การปฏิบัติงานและการวางระบบการติดต่อราชการในองค์กรให้ชัดเจน
การรับหนังสือราชการจากหน่วยงานภายในและภายนอก	๑. ในการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือราชการที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก พบว่าในบางครั้งการเจ้าหน้าที่ของเรียน ถึง บุคคลภายในของไม่ตรงกัน	ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยตรงคำว่าเรียนบุคคล หรือหน่วยงานในจดหมายและซองให้ตรงกันก่อนปิดผนึกของทุกครั้ง
	๒. หนังสือนำส่งระบุสิ่งที่ส่งมาด้วยแต่เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสารไม่ครบ หรือแนบเอกสารไม่ตรงกับเรื่องตามที่แจ้งไว้ในหนังสือ	ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการตามความเหมาะสม
	๓. กลุ่มงานภายในส่งหนังสือ ให้งานสารบรรณกลาง โดยไม่ระบุชั้นความเร็วของหนังสือ ทำให้เกิดความล่าช้าของหนังสือฉบับนั้น	กรณีเป็นหนังสือด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด ให้กลุ่มงานระบุชั้นความเร็วของหนังสือฉบับนั้นทุกครั้ง เพื่อที่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องจะได้เร่งดำเนินการอย่างเร่งด่วน
การทำสำเนาเอกสาร	๑. การคัดหรือลอกจากต้นฉบับไม่ถูกต้อง	ควรมีความรอบคอบในการคัดหรือลอกจากต้นฉบับคำต่อคำให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม
	๒. การสำเนาหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามต้นฉบับ	ควรตรวจสอบเอกสารที่สำเนาเก็บทุกครั้ง ว่าถูกต้องครบถ้วนตามต้นฉบับหรือไม่

<p>มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ</p>		
	<p>เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ -</p>	<p>ฉบับที่ ๑</p>
	<p>วันที่บังคับใช้</p>	<p>หน้า ๑๖</p>	<p>จาก ๒๑</p>

<p>ขั้นตอนการดำเนินงาน</p>	<p>ปัญหาและอุปสรรค</p>	<p>แนวทางการแก้ไข</p>
<p>การจัดเก็บรักษา</p>	<p>๑. มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคนทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา</p>	<p>สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่ขาดบุคลากรในการทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารอาจจะต้องจัดหาบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าว โดยเฉพาะ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงาน</p>
	<p>๒. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาทำให้เอกสารสูญหาย ไม่สามารถเรียกใช้ได้</p>	<p>ควรเก็บข้อมูลใส่ CD หรือเครื่องบันทึกข้อมูลไว้ และอัปเดตไฟล์เก็บไว้ที่ระบบสารบรรณ ไม่ควรเก็บไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเดียว</p>
	<p>๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอต้องใช้เวลาในการค้นหา</p>	<p>ฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลจัดการเอกสารอย่างถูกวิธี และเป็นระบบเพื่อทำงานอย่างต่อเนื่อง</p>
	<p>๔. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บเอกสารเท่าที่ควรหรือขาดการจัดหมวดหมู่เอกสารให้ง่าย ต่อการค้นหา</p>	<p>สามารถจำแนกลักษณะของเอกสาร สามารถแยกเอกสารได้เป็นหมวดหมู่ ต้องเข้าใจและตัดสินใจว่าจะเก็บเอกสารใดไว้บ้าง</p>
	<p>๕. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีที่เอกสารอยู่ตามโต๊ะเจ้าหน้าที่ตามแผนผังงานทำให้ยากในการค้นหา ผู้อื่นไม่สามารถค้นหาได้</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความรอบคอบ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีระเบียบแบบแผนในการจัดการเอกสาร</p>
	<p>๖. บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว ทำให้ไม่สามารถติดตามเอกสารได้เกิดการสูญหาย</p>	<p>สำหรับองค์กรที่มีปัญหาเรื่องการยืมคืนเอกสารจากบุคคลภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานอื่น อาจจะต้องจัดทำทะเบียนยืมคืนเอกสารไว้เพื่อง่ายในการติดตามหรือทวงถามเมื่อถึงกำหนดเวลา</p>
<p>การยืม</p>	<p>๑. ผู้ยืมไม่แจ้งเรื่องที่ยืมนำไปใช้อะไร</p>	<p>ต้องแจ้งให้ผู้ยืมทราบว่าเรื่องที่ยืมนำไปใช้ในราชการใด</p>
	<p>๒. ผู้ยืมไม่ส่งหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บไว้</p>	<p>ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บแล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและเจ้าหน้าที่รวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวันที่ เดือน ปี ไว้เพื่อติดตาม ทวงถาม บัตรยืมต้องเก็บไว้กับหนังสือที่ถูกยืม</p>
	<p>๓. กรณีการยืมหนังสือโดยไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ อาจทำให้หนังสือชำรุดหรือสูญหายได้</p>	<p>๑. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ได้รับมอบหมาย ๒. การยืมหนังสือส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</p>
	<p>๔. บุคคลภายนอกขอยืมหนังสือ</p>	<p>บุคคลภายนอกจะยืมหนังสือไม่ได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอก ทั้งนี้ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน</p>

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๗	จาก ๒๑

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การทำลายเอกสาร	๑. เจ้าหน้าที่สำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันหลังสิ้นปีปฏิทิน	เจ้าหน้าที่ต้องสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดภายใน ๖๐ วันหลังสิ้นปีปฏิทินตามระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
	๒. เจ้าหน้าที่ไม่ทำบันทึกข้อความอนุมัติทำลายเอกสาร	เจ้าหน้าที่ต้องมีความรอบรู้ในเรื่องการขออนุมัติทำลายเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

๙.๑. การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. ทะเบียนหนังสือรับ	ทะเบียนรับจากภายนอกและรับเอกสารนอกระบบ	กลุ่ม บริหารงาน ทั่วไปและ แผนงาน	เจ้าหน้าที่ ธุรการ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่รับ หนังสือเข้ามาใน หน่วยงาน	๕ ปี
๒. ทะเบียนหนังสือส่ง	ทะเบียน ผอ.ลง นามทะเบียน อธิบดีฯลงนาม บันทึกและ หนังสือส่งออก ภายนอก		เจ้าหน้าที่ ธุรการ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่รับ หนังสือเข้ามาใน หน่วยงาน	๕ ปี
๓. หนังสือส่งจากกลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร	แฟ้มหนังสือส่ง		เจ้าหน้าที่หน่วย เก็บ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่รับ หนังสือเข้ามาใน หน่วยงาน	ตามอายุ การเก็บ ของ หนังสือ
๔. หนังสือรับจาก หน่วยงานในกรม	รับในระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์		เจ้าหน้าที่หน่วย เก็บ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่รับ หนังสือเข้ามาใน หน่วยงาน	ตามอายุ การเก็บ ของ หนังสือ
๕. บัญชีหนังสือ ขอทำลาย			เจ้าหน้าที่หน่วย เก็บ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี	๕ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๙.๒.๑ เจ้าหน้าที่สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทุกระดับ

๙.๒.๒ เอกสารลำดับที่ ๑-๕ เจ้าหน้าที่ทุกระดับของหน่วยงานอื่นที่ขอเข้าถึง

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๘	จาก ๒๑

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๑๐.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน
- ๑๐.๒ หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน จากเอกสาร/รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกๆ ๖ เดือน
- ๑๐.๓ ตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติงานถูกต้องและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๙	จาก ๒๑

ภาคผนวก

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔)
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๖๔
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๔๕)

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๐	จาก ๒๑

แบบสอบถามกระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ
งานสารบรรณ			
งานรับหนังสือ			
๑. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง	✓		
๒. ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือลงเวลารับหนังสือ	✓		
๓. ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันตลอดปีปฏิทินเลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ	✓		
๔. บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น	✓		
๕. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้น	✓		
งานส่งหนังสือ			
๑. ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	✓		
๒. ออกเลขที่ส่งหนังสือ ลง วัน เดือน ปี ให้ครบถ้วน	✓		
๓. ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน	✓		
๔. ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่งและวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง	✓		
๕. การให้คำแนะนำ/การตอบคำถาม เกี่ยวกับงานธุรการที่ถูกต้องครบถ้วน	✓		
๖. มีการให้บริการที่คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	✓		
๗. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทันเวลา	✓		
๘. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	✓		
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	✓		
๑๐. มีขั้นตอนการตรวจสอบหนังสือที่ถูกต้องก่อนรับ-ส่ง ไปยังผู้บังคับบัญชา	✓		

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	กระบวนการงานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-C&PR-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๑	จาก ๒๑

สรุปรายงาน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

นางสาวสุพัชรา สมศรี
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
 วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗