

คู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล
เรื่อง งานสารบรรณ งานประสานงาน
และการให้บริการ

โดย นางกาญจนา ชูเชิด
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
กลุ่ม พัฒนาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

**แบบฟอร์มการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์**

1. ชื่องาน (กระบวนงาน)

งานสารบรรณ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้การปฏิบัติหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง
- 2.2 เพื่อให้การรับส่งหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีระบบ
- 2.3 เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับ – ส่ง หนังสือราชการ

3. ขอบเขตของงาน

- 3.1 การจัดทำเอกสาร
- 3.2 การรับ – การส่ง หนังสือราชการ
- 3.3 การเก็บรักษา และยืม หนังสือราชการ
- 3.4 การทำลายหนังสือราชการ

4. คำจำกัดความ

งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับหนังสือราชการ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือราชการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ศึกษาและนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการ

5.2 การรับ -การส่งหนังสือราชการตามระบบที่กำหนด โดยจัดทำและพัฒนากำกับดูแลการรับ - การส่งหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

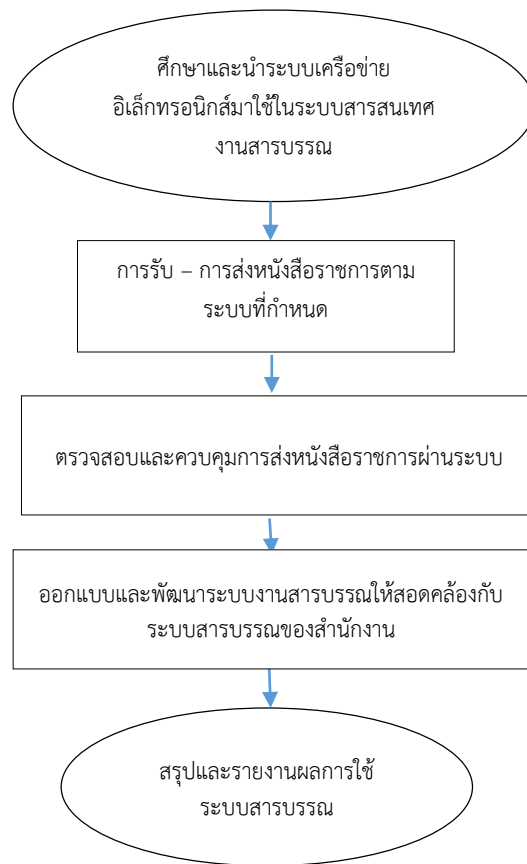
- 1) รับงานจากกลุ่มอำนวยการและลงทะเบียนรับผ่านระบบ
- 2) เสนอผู้อำนวยการกลุ่ม มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือราชการ และเอกสารประกอบ
- 4) เสนอผู้อำนวยการกลุ่ม ตรวจสอบความถูกต้อง
- 5) นำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม

5.3 ตรวจสอบการส่งหนังสือราชการผ่านระบบ และควบคุมการส่งหนังสือราชการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา

5.4 ออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มพัฒนาการศึกษา

5.5 สรุปและประเมินผลการใช้ระบบการรับ-การส่ง หนังสือราชการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กำหนดตามความเหมาะสม

8. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 8.1 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- 8.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- 8.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- 8.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517
- 8.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ข่าวและบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2529 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2529
- 8.6 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวราชการ พ.ศ. 2525
- 8.7 ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มสรุปมาตรฐานงาน

ชื่องาน (กระบวนการ) งานสารบรรณ					
วัตถุประสงค์ 1.เพื่อให้การปฏิบัติหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง 2.เพื่อให้การรับส่งหนังสือราชการเป็นไปอย่างมีระบบ					
ลำดับที่	ผังขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre>graph TD; A([ศึกษาและนำระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหาร]) --> B[รับ - ส่งหนังสือราชการตามระบบที่กำหนด]; B --> C[ตรวจสอบและควบคุมการส่งหนังสือราชการผ่านระบบ]; C --> D[ออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้สอดคล้องกับระบบสารบรรณของสำนักงาน]; D --> E([สรุปและรายงานผลการใช้ระบบสารบรรณ]);</pre>	1. ศึกษาและนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานการรับ -การส่งหนังสือราชการ	1-3 วัน	มีระบบรับ - ส่งหนังสือราชการที่มีประสิทธิภาพ	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
2		2 การรับ -การส่งหนังสือราชการตามระบบที่กำหนด โดยจัดทำและพัฒนาการกับดูแลการการรับ - การส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ	1 วัน	รับส่งหนังสือราชการได้อย่างรวดเร็วทันเวลาที่กำหนด	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
4		3ตรวจสอบการส่งหนังสือราชการผ่านระบบ และควบคุมการส่งหนังสือราชการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา	1 วัน	ส่งหนังสือราชการได้รวดเร็วทันกำหนดเวลา	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
5		4 ออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มพัฒนาการศึกษา	12 เดือน	มีระบบสารบรรณของกลุ่มที่สอดคล้องกับระบบสารบรรณของสำนักงาน	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
6.		5 สรุปและประเมินผลการใช้ระบบรับ - ส่ง หนังสือราชการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ทุกสัปดาห์	มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
เอกสารอ้างอิง 1. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 25403.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 25175.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ข่าวและบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2529 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2529 6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวราชการ พ.ศ. 25257.ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527					

คำอธิบายสัญลักษณ์ขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการงาน กิจกรรมหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้าถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า

1. ชื่องาน (กระบวนงาน)

งานประสานงานและการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อให้งานที่ดำเนินการมีมาตรฐาน เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

2.3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3. ขอบเขตของงาน

3.1 ประสานงานที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยง และสอดคล้องกับกลุ่มพัฒนาการศึกษา

3.2 อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพัฒนาการศึกษา และกลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3.3 ให้ข้อมูล และให้บริการแก่ผู้มารับบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา

4. คำจำกัดความ

4.1 การประสานงาน หมายถึง การจัดให้บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทำงานสัมพันธ์ สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นเอกภาพเพื่อให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ขัดแย้งหรือเลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.2 การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงาน /กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง /ผู้รับบริการทั่วไป โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.3 การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

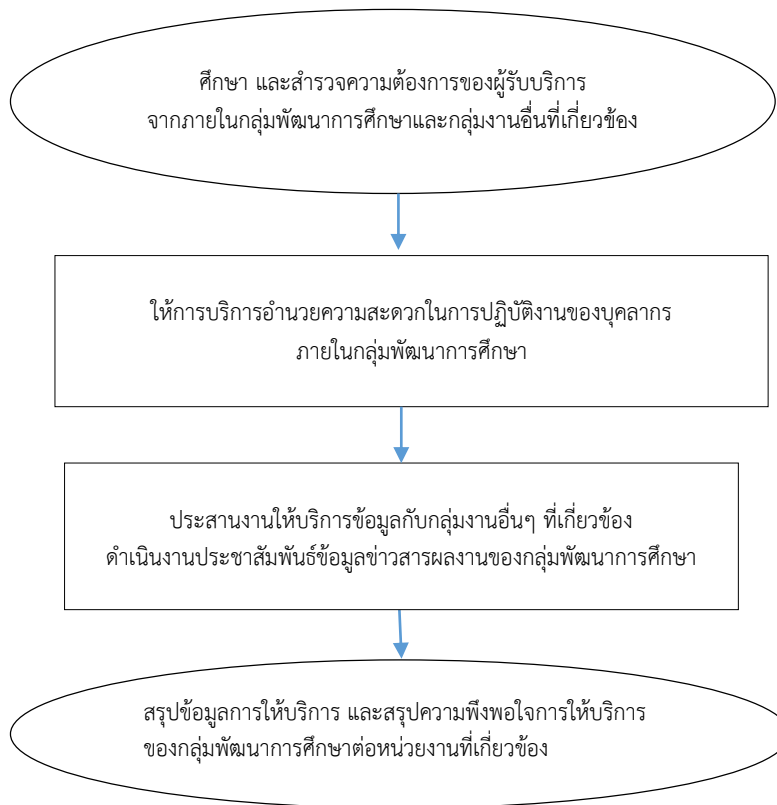
5.1 ศึกษา และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจากบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาการศึกษา และกลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.2 ให้การบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาการศึกษา งานในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน โดยประสานงานกับงานพัสดุของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

5.3 ประสานงานกับกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และผลงานของกลุ่มพัฒนาการศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ

5.4 สรุปข้อมูลการให้บริการ และสรุปความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



7. แบบฟอร์มที่ใช้

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กำหนดตามความเหมาะสม

8. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. โครงสร้างมาตรฐานงาน

ชื่องาน (กระบวนงาน) งานประสานงานและให้บริการ					
วัตถุประสงค์					
1. เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ					
2. เพื่อให้งานที่ดำเนินการมีมาตรฐาน เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน					
3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง					
ลำดับที่		รายละเอียดงาน	เวลาดำเนินการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre>graph TD; A([ศึกษา และสำรวจความต้องการรับบริการจากภายในและภายนอกกลุ่ม]) --> B[ให้บริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาการศึกษา]; B --> C[ประสานงานให้บริการข้อมูลกับกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผลงานของกลุ่มพัฒนาการศึกษา]; C --> D([สรุปข้อมูลการให้บริการ ตลอดจนสรุปความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา]);</pre>	1. ศึกษา และสำรวจความต้องการรับบริการจากบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาการศึกษา และกลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	ทุกสัปดาห์	ความต้องการของผู้รับบริการ	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
2		2 ให้การบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาการศึกษางานในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน โดยประสานงานกับงานพัสดุของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	ทุก 1 เดือน	บุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาการศึกษา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานพอเพียงและพร้อมใช้งาน	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
3		3 ประสานงานการให้บริการข้อมูลกับกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของกลุ่มพัฒนาการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ	1 วัน	มีข่าวประชาสัมพันธ์แก่สาธารณชน	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
4		4 สรุปข้อมูลการให้บริการตลอดจนสรุปความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกเดือน	มีข้อมูลสรุปผลการให้บริการและความพึงพอใจ	กลุ่มพัฒนาการศึกษา
เอกสารอ้างอิง -					

คำอธิบายสัญลักษณ์ขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนงาน กิจกรรมหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้าถ้าไม่จบภายใน 1 หน้า

