



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับ - ส่งหนังสือ

ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน



วันที่จัดทำ  
30 กรกฎาคม 2563

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านสารบรรณเกี่ยวกับกระบวนการรับ - ส่งหนังสือ จัดทำขึ้นด้วยความมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของสำนักงาน และได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งให้ผู้สนใจและบุคลากรที่บรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานใหม่ของสำนักงาน ได้ศึกษาและเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือที่ถูกต้อง และส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจในทุกระดับของหน่วยงาน ซึ่งการรับ - ส่งหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

ฝ่ายเลขานุการสำนักงานดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการรับ - ส่งหนังสือ ได้รวบรวมและเรียบเรียงหลักและวิธีปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบเกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือที่เชื่อถือได้ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และเป็นแบบแผนในการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานในสำนักงาน ทั้งนี้ หากมีความคลาดเคลื่อนในถ้อยคำหรือข้อความของคู่มือประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข ฝ่ายเลขานุการสำนักงานในฐานะผู้จัดทำขออ้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ต่อไป

ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน  
กรกฎาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

หน้า

หมวด ๑	บททั่วไป	
	๑. วัตถุประสงค์	๑
	๒. ขอบเขต	๑
	๓. คำจำกัดความ	๑
หมวด ๒	กระบวนการปฏิบัติงาน	
	๑. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	๒
	๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	๓
หมวด ๓	แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
	๑. หนังสือภายนอก	๔
	๒. หนังสือภายใน	๕
	๓. แบบตรารับหนังสือ	๖
	๔. ทะเบียนหนังสือรับ	๗
	๕. รายการหนังสือส่งภายนอก (ออกเลข)	๘
	๖. แบบจำหน่ายซอง	๙
	๗. ใบนำส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	๑๐
เอกสารอ้างอิง		๑๑
	๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	
	๒. คู่มือปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขัน ทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๒	

## หมวด ๑

### บททั่วไป

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของฝ่ายเลขานุการสำนักงาน และเป็นแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานสารบรรณที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า หน่วยงานภายใน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่มีหนังสือมาถึงสำนักงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

#### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การรับ - ส่ง การเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอบข่ายของงานสารบรรณในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

๓.๒ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-office Automations หมายถึง การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๓ การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และบุคคลซึ่งมีมาจากภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ”

๓.๔ การส่งหนังสือภายใน คือ การจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการกลุ่ม และผู้ปฏิบัติ ได้รับทราบเรื่องราวที่จะต้องดำเนินการและจ่ายเรื่องให้แก่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเพื่อนำไปปฏิบัติ

๓.๕ หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง เลขธิการคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า และผู้ที่เลขธิการมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน


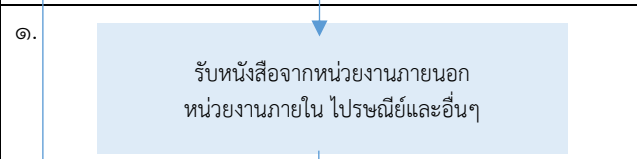
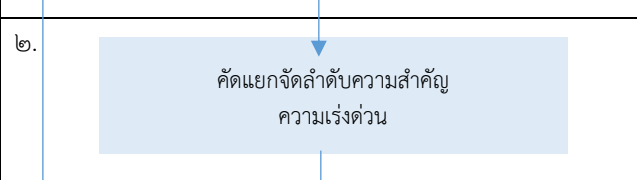

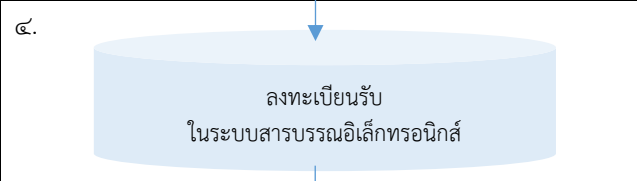
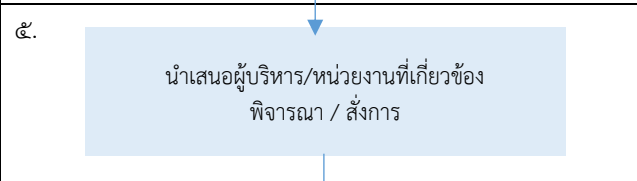
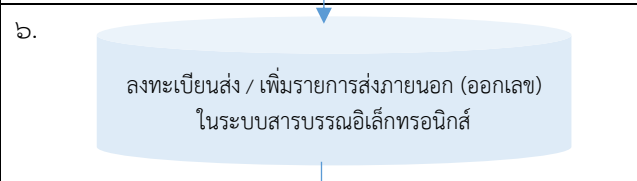
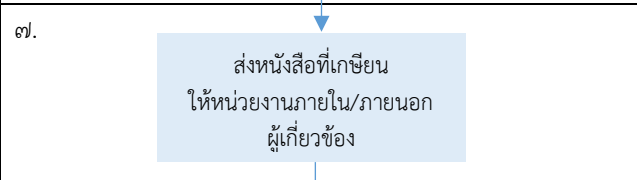
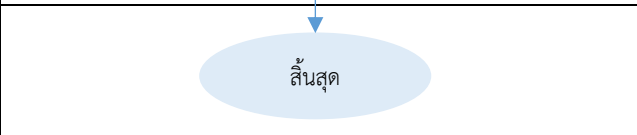
-----

หมวด ๒

กระบวนการปฏิบัติงาน

๑. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ชื่อกระบวนการการรับ - ส่งหนังสือ

ผู้รับผิดชอบ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม
		-	-
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๑. 	๕ นาที	-
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๒. 	๕ นาที	-
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๓. 	๓๐ นาที	แบบฟอร์ม หนังสือภายนอก/ หนังสือภายใน
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๔. 	๕ นาที	ทะเบียนหนังสือรับ ในระบบ E - สารบรรณ
เลขานุการผู้บริหาร/ผอ.ลส.	๕. 	๕ นาที	-
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๖. 	๕ นาที	รายการหนังสือส่ง ภายนอก (ออกเลข)
เจ้าหน้าที่สารบรรณ (ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน)	๗. 	๕ นาที	- แบบการจำหน่ายของ - ใบบำส่งสิ่งของ ส่งทางไปรษณีย์
		-	-
รวมระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		๖๐ นาที	

## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๒.๑ รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก/ภายใน จากไปรษณีย์และอื่น ๆ

๒.๒ จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ/เอกสาร เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และจำแนกประเภทหนังสือ

๒.๓ ตรวจสอบเอกสาร หากไม่ถูกต้อง ให้ส่งคืนเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน และจะดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

๒.๔ ลงทะเบียนรับหนังสือภายนอก/ภายใน ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office Automation) และให้ประทับตรารับหนังสือที่มุมด้านขวาบนของหนังสือโดยกกรายละเอียด ดังนี้

(๑) เลขรับ ไหลงเลขที่รับ ตามที่สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกให้

(๒) วันที่ ไหลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ ตามที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกให้

(๓) เวลา ไหลงเวลาที่รับหนังสือ ตามที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกให้

๒.๕ การลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

(๑) ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

(๒) ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

(๓) ลงชื่อตำแหน่ง หรือชื่อหน่วยงาน หรือชื่อบุคคลเจ้าของหนังสือ

(๔) ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อหน่วยงาน หรือชื่อบุคคลกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

(๕) ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

(๖) ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น เช่น ส่งต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๒.๖ นำเสนอผู้บริหารพิจารณา/สั่งการ

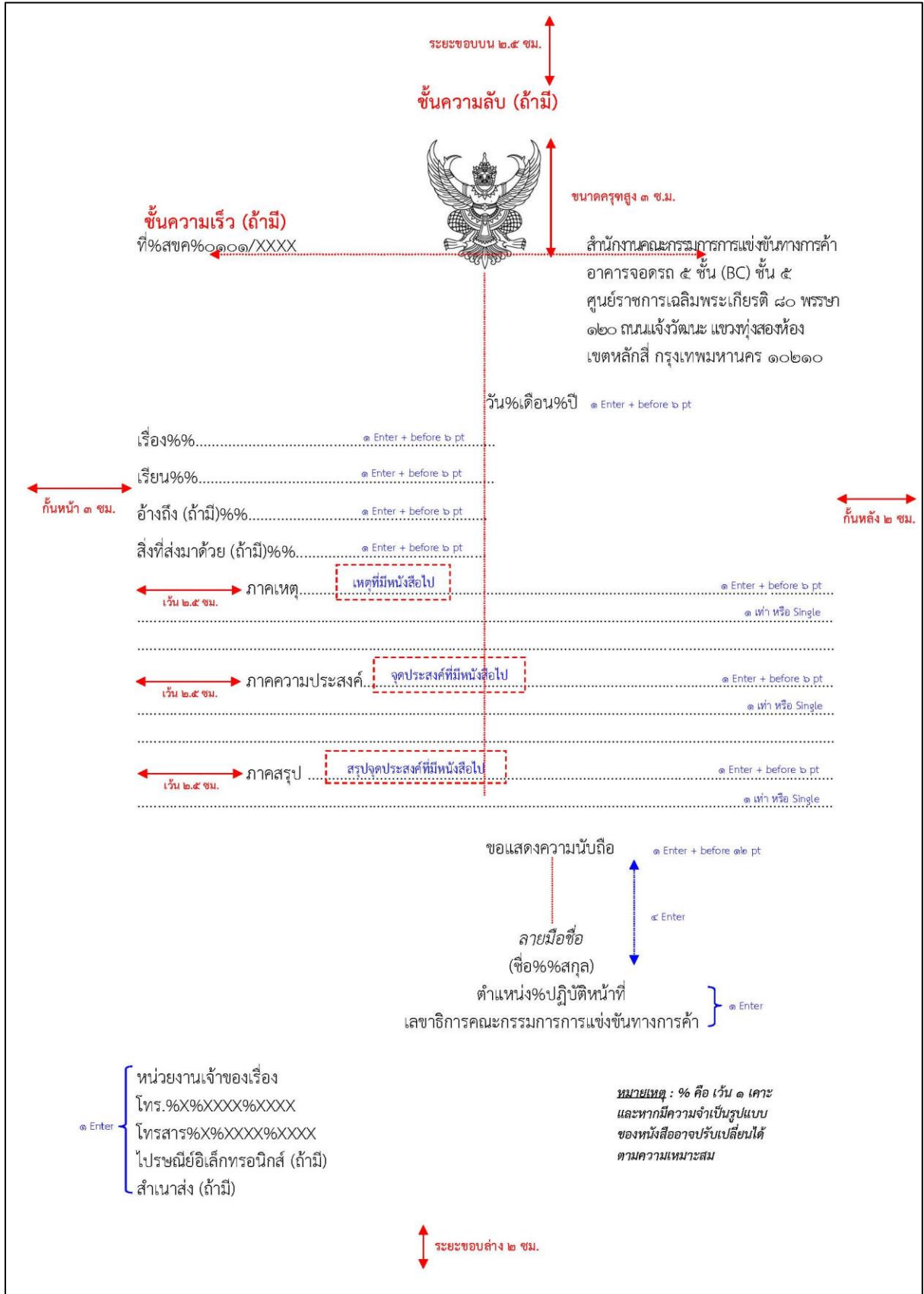
๒.๗ ส่งหนังสือที่เกษียนแล้วให้แต่ละฝ่ายและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

-----

### หมวด ๓

## แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

### ๑. หนังสือภายนอก




## ๒. หนังสือภายใน

ระยะขอบบน ๒.๕ ซม.

**ชั้นความลับ (ถ้ามี)**

**บันทึกข้อความ**

พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนาขนาด ๒๙ pt และ  
ปรับค่าระยะบรรทัดจาก ๑ เท่าเป็นค่าแน่นอน (Exactly) ๓๔

ขนาดครุฑสูง ๑.๕ ซม.  **ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)**

ส่วนราชการ %หน่วยงานเจ้าของหนังสือ%ชื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง%โทร.%X%XXXX%XXXX  
ที่ %รหัสพยานุเคราะห์%XXXX/XX วันที่ เดือน%ปี

ก้นหน้า ๓ ซม. ก้นหลัง ๒ ซม.

เรื่อง %%

เรียน%%เลขที่การคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (หรือ เลขที่การ กขค.)  
๑ Enter + before ๒ pt

ข้อความ..... ๑ Enter + before ๒ pt

๑ เท่า หรือ Single

ข้อความ..... ๑ Enter + before ๒ pt

๑ เท่า หรือ Single

ข้อความ..... ๑ Enter + before ๒ pt

๑ เท่า หรือ Single

๔ Enter

ลายมือชื่อ  
(ชื่อ%%สกุล)  
ตำแหน่ง ๑ Enter

ใส่เฉพาะ  
"สำเนาฉบับ"

ร่าง...../...../.....  
พิมพ์...../...../.....  
ตรวจ...../...../.....

หมายเหตุ : % คือ เว้น ๑ เคาะ และหากมีความจำเป็นรูปแบบของหนังสืออาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ระยะขอบล่าง ๒ ซม.



กรณีหนังสือบันทึกข้อความมีหน้า ๒

.....  
.....  
.....  
.....  
ข้อความ.....  
.....  
.....  
.....

ลายมือชื่อ  
(ชื่อ%%สกุล)  
ตำแหน่ง

๓. แบบตรารับหนังสือ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า  
เลขรับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....

ฝ่ายเลขานุการสำนักงาน  
เลขรับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....

## ๔. ทะเบียนหนังสือรับ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา

หน้าหลัก | การยอมรับหนังสือภายนอก | พิมพ์งาน

เมนู : สารบรรณกลาง

ทะเบียนหนังสือรับ

ค้นหา

หน้าแรก / ลงทะเบียนรับภายนอก / เพิ่มข้อมูล

ประเภทหนังสือ : รับหนังสือภายนอก

สิ้นความเรื่อง : ปกติ

เลขที่หนังสือ : เลขที่หนังสือ

วันที่เอกสาร : DD/MM/YYYY

จาก : จาก

ถึง/เรียน : ถึง/เรียน

เรื่อง : เรื่อง

อ้างถึง : อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย : สิ่งที่ส่งมาด้วย

รายละเอียด :

รายละเอียด

หมายเลข : หมายเลข

วันที่หมดอายุเอกสาร : DD/MM/YYYY

วันที่ดำเนินการ : 13/07/2563

เอกสารต้นฉบับ :  ไม่มีเอกสารต้นฉบับ  มีเอกสารต้นฉบับ

ดัชนีสืบค้น : ดัชนีสืบค้น

แบบเอกสารต้นฉบับ

ชื่อไฟล์	หมายเลข	ขนาด	การอ้างอิงไฟล์	สถานะ	ลบ
ไม่มีเอกสารแนบ					

เลือกผู้รับ/หน่วยงาน

ชื่อผู้รับ/หน่วยงาน	หมายเลข	แจ้งเดือน	สถานะ	เหตุผลการส่งคืน	ยกเลิก
ไม่มีผู้รับ/หน่วยงาน					

บันทึก

คู่มือการใช้งาน

ส่วนเฉลี่ยสิทธิ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา

version 1.1.0

## ๕. รายการหนังสือส่งภายนอก (ออกเลข)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา

หน้าหลัก หนังสือส่งภายนอก หนังสือราชการทำเรื่อง/ระเบียบ/หลักเกณฑ์/หนังสืออื่นๆ - พิมพ์งาน จอจอ(สารบรรณกลาง) **เมนู** : สารบรรณกลาง

สร้างร่างหนังสือ ค้นหาเมนู

หน้าแรก / รายการหนังสือส่งภายนอก / เพิ่มข้อมูล

**ประเภทหนังสือ :**

**สิ้นความเรื่อง\* :**

**สิ้นความอื่น :**

**วันที่เอกสาร\* :**

**เลขที่เอกสาร :** \*\*\* รองออกเลขที่หนังสือ

**หน่วยงาน\* :**

**จาก\* :**

**ถึงเรียน\* :**

**เรื่อง\* :**

**อ้างถึง :**

**สิ่งที่ส่งมาด้วย :**

**ระงับเอกสาร :**  ระงับ

**กำหนดการส่ง :**  กำหนดเอง  ส่งตามลำดับชั้น

**รายละเอียด\* :**

**รายละเอียด :**

**หมายเหตุ :**

**จุดประสงค์ของเรื่อง :**

**ทำลงท้ายผู้ลงนาม :**

**ผู้ลงนาม :**

**ตำแหน่ง :**

**เข้าของเรื่อง :**

**วันที่เสนอขออนุมัติ :**

**วันที่เสนอเรื่อง :**

**วันที่ดำเนินการ :**

**อนุญาตแนบไฟล์เพิ่มเติม :**  อนุญาต

**ออกเลขอัตโนมัติของงาน :**  ออกเลขอัตโนมัติของงาน

**แบบเอกสารต้นฉบับ**

**Upload เอกสารต้นฉบับ**

**ถึงผู้พิมพ์ :**

**หมายเหตุ :**

\*\*\* รองรับส่งไฟล์ doc, docx, pdf, rtf, xls, xlsx, zip, bmp, jpeg, png, tiff, txt, ppt, pptx  
\*\*\* ขนาดไม่เกิน 10 MB  
\*\*\* กรณีที่ส่งไม่มีโปรแกรม Microsoft สามารถดาวน์โหลดได้จากลิงก์นี้ [ดาวน์โหลด Microsoft](#)

คู่มือการใช้ระบบ ประมวลผลที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา version 1.1.0 Top



### ๗. ใบนำส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ

ใบนำส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ

วัน/เดือน/ปี.....

หน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

ใบอนุญาตเลขที่.....75/2561.....

ได้ฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ชำระค่าบริการ

ปณฝ...ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ....

ฝากส่งไปที่.....ของเดือนนี้

ลำดับ	ผู้รับ	ปลายทาง	ประเภทบริการ	เลขที่บริการ(13หลัก)	ค่าบริการ	หมายเหตุ
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

<b>หมายเหตุ</b> ช่องประเภทบริการให้ระบุบริการที่ฝากส่ง เช่น ลงทะเบียน รับรอง EMS รับประกัน พัสดุฯ หรือ พก. เป็นต้น	จดหมาย จำนวน.....ชิ้น		
	ของตีพิมพ์ จำนวน.....ชิ้น		
	ของตีพิมพ์(หนังสือ/นิตยสาร)จำนวน.....ชิ้น		
	Express จำนวน.....ชิ้น		
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>		

สรุปยอดฝากส่งครั้งนี้

(ตัวอักษร).....

ประเภทบริการ	ในประเทศ(ยอดรวม)		ต่างประเทศ(ยอดรวม)		รวมเงิน(1+2)
	ชิ้น	เงิน(1)	ชิ้น	เงิน(2)	
ลงทะเบียน					
รับรอง					
EMS					
รับประกัน					
พัสดุฯ					
พกก.					
ธรรมดา					
ยอดรวม					

ได้ตรวจสอบถูกต้องแล้ว

ยอดรวมจากครั้งก่อน.....บาท

ค่าฝากส่งครั้งนี้.....บาท

ยอดรวมยกไป.....บาท

ลงชื่อ.....

ผู้รับผิดชอบในการฝากส่ง

ได้ตรวจสอบและรับฝากไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ.....

เจ้าหน้าที่รับฝาก

ตราประจำวัน

## เอกสารอ้างอิง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๑

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับ - ส่งหนังสือราชการ สำนักงานตรวจสอบภายใน พ.ศ. ๒๕๕๘

-----