

คู่มือการปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

กระบวนการงานสารบรรณ  
กรมศิลปากร  
กระทรวงการคลัง

สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนอำนวยการ ฝ่ายสารบรรณกลาง

จัดทำขึ้น ณ วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

## สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
กระบวนการ (Work flow) การรับ - ส่งหนังสือ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๔
ระบบติดตามและประเมินผล	๔
เอกสารอ้างอิง	๔
แบบฟอร์มที่ใช้	๔
ภาคผนวก	

## ๑. วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

เพื่อแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการงานสารบรรณได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถเผยแพร่ให้กับผู้มาติดต่อ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการอธิบาย หรือถ่ายทอดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจได้รับทราบกระบวนการงานสารบรรณที่ถูกต้องได้อีกทางหนึ่ง

## ๒. ขอบเขต

กระบวนการงานสารบรรณในคู่มือแสดงขั้นตอนการรับและส่งหนังสือจากหน่วยงานภายนอก และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ รวมทั้งหนังสือจากช่องทางต่าง ๆ อาทิ ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรสาร

## ๓. คำจำกัดความ

๑) หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

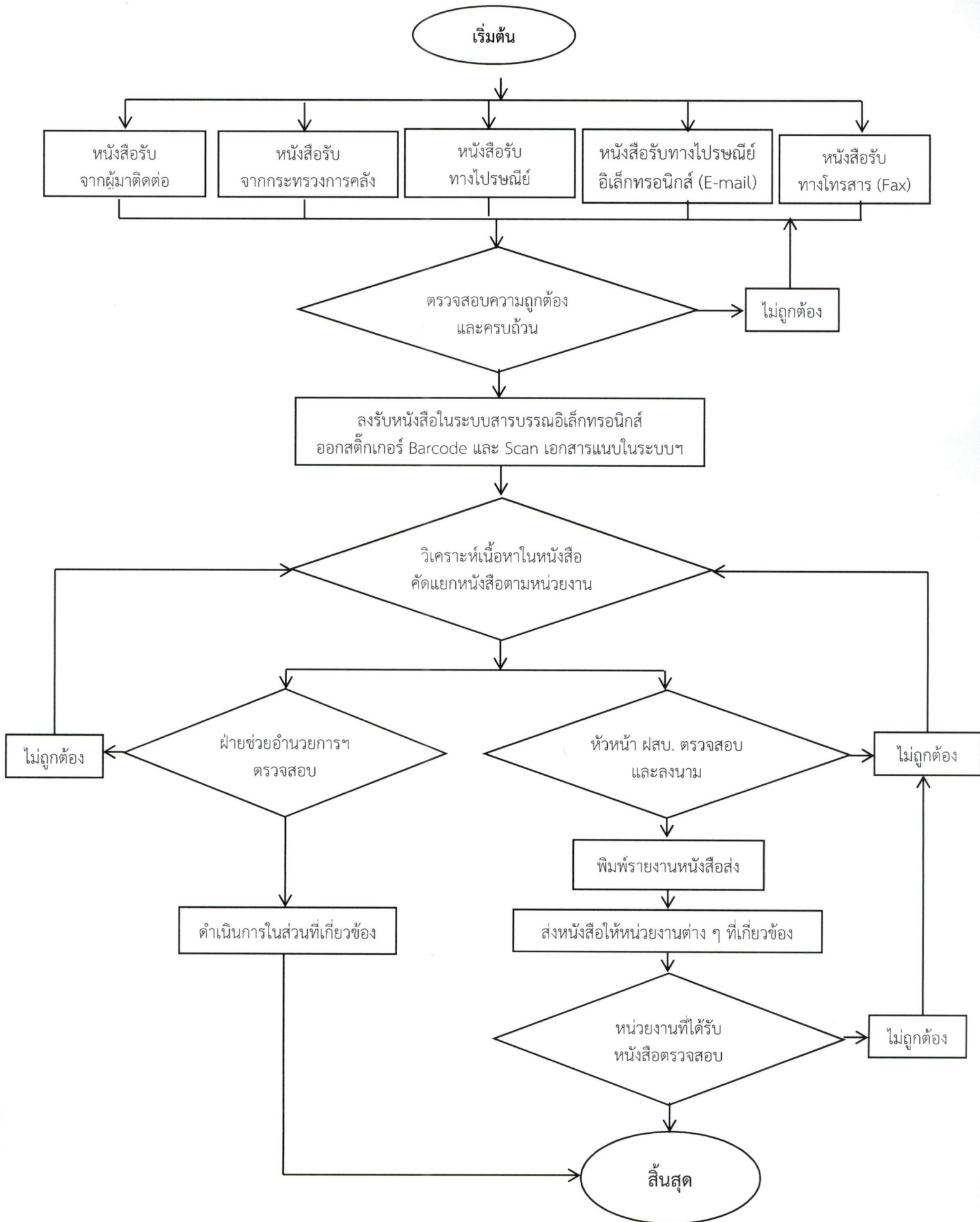
๒) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย

๓) การลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การนำหนังสือมาลงรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการพิมพ์สติ๊กเกอร์ Barcode ซึ่งระบุ เลขที่รับ เลขที่หนังสือ วัน เดือน ปี เวลา จากนั้นนำสติ๊กเกอร์ Barcode ไปติดบริเวณมุมขวาบนของหนังสือแทนการประทับตรารับหนังสือ และนำหนังสือฉบับนั้นไปสแกนเพื่อบันทึกรายละเอียดไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางรับหนังสือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งหนังสือจากช่องทางต่าง ๆ อาทิ ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรสาร โดยในเบื้องต้นจะตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงดำเนินการคัดแยกหนังสือ ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และนำส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๕. กระบวนการ (Work flow) การรับ - ส่งหนังสือ



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางรับหนังสือจากผู้มาติดต่อ กระทรวงการคลัง ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโทรสาร (FAX)
- ๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือรับ
- ๓) เมื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางดำเนินการลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกสติกเกอร์ Barcode และ Scan เอกสารแนบในระบบฯ
- ๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือโดยวิเคราะห์จากอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามพระราชบัญญัติศุลกากร ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และข้อจำกัดของเนื้อหาในแต่ละเรื่องแล้วเห็นควรส่งไปยังหน่วยงานใด ดังนี้
  - ๔.๑ ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประมวลรายงาน
  - ๔.๒ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๕) หัวหน้าฝ่ายสารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้องก่อนลงนามในหนังสือที่จัดส่งไปหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกรมศุลกากร กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ถูกต้องส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป
- ๖) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณกลางพิมพ์รายงานหนังสือส่ง และส่งหนังสือให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๗) หน่วยงานที่ได้รับเรื่องตรวจสอบหนังสือหากเห็นว่าไม่ถูกต้องส่งคืนฝ่ายสารบรรณกลางเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

## ๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รับและส่ง เอกสาร หนังสือราชการ และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ๘. ระบบติดตามประเมินผล

มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร/หนังสือราชการตั้งแต่รับหนังสือจากผู้มาติดต่อ กระทรวงการคลัง ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโทรสาร (FAX) จนกระทั่งจัดส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรวจสอบจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการส่งคืนหนังสือกลับมาหรือไม่

## ๙. เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติศุลกากร ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัดของเนื้อหาในแต่ละเรื่อง หรืออ้างอิง (เรื่องเดิม)

## ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) รายงานจดหมายรับ (จดหมายและพัสดุไปรษณีย์)
- ๒) รายงานทะเบียนรับหนังสือ
- ๓) รายงานทะเบียนส่งหนังสือ

.....



รายงานจดหมายรับ

หน่วยงาน :

วันที่รับจดหมาย :

ลำดับ	หมายเลขEMS/ลงทะเบียน	เลขที่หนังสือ	ประเภท	จาก	ผู้รับ	หมายเหตุ	สถานะ	ส่งรับแล้ว
จดหมาย EMS								

พิมพ์เอกสาร ผู้พิมพ์เอกสาร

รายงานทะเบียนรับหนังสือ

จากหน่วยงาน : ถึงหน่วยงาน :

ประเภทหนังสือ : ทั้งหมด

ตั้งแต่วันที่ ถึง วันที่

ลำดับ	เลขบาร์โค้ด	เลขทะเบียน	เลขที่หนังสือ	วันที่เอกสาร	เรียน	เรื่อง	ความสำคัญ / ความเร็ว	วันที่ปฏิบัติ	จากหน่วยงาน	ถึงหน่วยงาน	ผู้รับ

รายงานทะเบียนส่งหนังสือ

จากหน่วยงาน :

ถึงหน่วยงาน :

ประเภทหนังสือ : ทั้งหมด

ตั้งแต่วันที่ ถึง

ลำดับ	เลขบาร์โค้ด	เลขทะเบียน	เลขที่หนังสือ	วันที่หนังสือ	เรียน	เรื่อง	ความสำคัญ / ความเร็ว	วันที่ส่งหนังสือ	ผู้รับ

ผู้รับ  
.....  
(..... )  
..... (วันเดือนปี)

พิมพ์เอกสาร วันที่ ผู้พิมพ์เอกสาร