

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๘	หน้า 2	จาก 9

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ผังกระบวนการทำงาน	4
3. ขอบเขต	5
4. ความรับผิดชอบ	5
5. คำจำกัดความ	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
8. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	9
9. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	9
10. ระบบการติดตามและประเมินผล	9

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๓	หน้า 3	จาก 9

1.วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานการรับ - ส่งหนังสือราชการระหว่างศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 กับหน่วยภายในและภายนอก ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการรับ - ส่งหนังสือราชการ การปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานการรับ - ส่งหนังสือราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องทันตามกำหนดเวลา ลดความซ้ำซ้อน ความผิดพลาด และสามารถตรวจสอบได้
4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเดียวกัน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 4	จาก 9

2.ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ผู้รับ ผิดชอบ
1	รับหนังสือภายใน/ภายนอก	หนังสือที่ได้รับมีความ ล่าช้า	ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์			10	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
2	ตรวจสอบคัดแยก	ตรวจสอบ คัดแยก จัดหมวดหมู่หนังสือ และสิ่งตีพิมพ์				10	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
3	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>ถูกต้อง</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - ลงสมุดทะเบียนหนังสือรับ - ลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ </div> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ไม่ถูกต้อง</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>ส่งคืนหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง</p> </div> </div> </div>	1. ลงสมุดทะเบียน หนังสือรับ 2. ลงทะเบียนรับด้วย ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์				10	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
5	เสนอ หัวหน้าบริหารฯ		หัวหน้าบริหารฯ พิจารณากลับกรอง เรื่องเพื่อพิจารณา เสนอผู้อำนวยการฯ	หัวหน้ากลุ่ม บริหารงาน ทั่วไป		20	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
6	เสนอ ผู้อำนวยการ พิจารณา		ผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการให้ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	ผู้อำนวยการ ศูนย์สนับสนุน บริการสุขภาพ ที่ 4		20	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
7	สำเนาหนังสือ ส่งให้กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง	คัดแยกหนังสือตาม คำสั่งการ และ ดำเนินการส่งให้กลุ่ม งานที่เกี่ยวข้อง				10	เจ้าหน้าที่ ธุรการ
รวม		80 นาที (1 ชั่วโมง 20 นาที)					

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 5	จาก 9

3. ขอบเขต

1. กระบวนการรับหนังสือ

เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ธุรการ รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ทำการตรวจสอบคัดแยก จัดหมวดหมู่หนังสือ ถ้าไม่ถูกต้องทำการส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ถ้าถูกต้องเจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีเป็นหนังสืออื่น เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ จดหมายส่วนบุคคล ให้ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง จากนั้นให้เจ้าหน้าที่ธุรการเสนอหนังสือต่อหัวหน้ากลุ่มบริหาร เพื่อพิจารณากลับกรอง และเสนอต่อผู้อำนวยการฯ เพื่อดำเนินการพิจารณา ลงนามสั่งการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการคัดแยกหนังสือตามคำสั่งการ เพื่อดำเนินการส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการส่งหนังสือ

เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ธุรการ รับหนังสือส่ง ที่ผู้อำนวยการฯ ลงนามแล้ว และตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือส่ง เจ้าหน้าที่ธุรการออกเลขหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และลงทะเบียนสมุดหนังสือส่ง กรณีส่งทางไปรษณีย์ ให้บรรจุเอกสารใส่ซองและส่งเอกสารที่สำนักงานไปรษณีย์กรณีส่งโดยตรง เจ้าหน้าที่ขอรถยนต์นำเอกสารไปส่งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่เดินไปส่งหน่วยงานด้วยตนเอง

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 มีหน้าที่ พิจารณาสั่งการ ลงนาม
- 4.2 หัวหน้ากลุ่มบริหารฯ มีหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานการรับ - ส่ง หนังสือของเจ้าหน้าที่ธุรการ พิจารณา ตรวจสอบ กลับกรองเรื่องก่อนนำเสนอ
- 4.3 เจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่ ลงทะเบียนการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติงานรับ-ส่ง หนังสือตามขั้นตอนกระบวนการงาน รับ-ส่ง หนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

5. คำจำกัดความ

5.1 งานสารบรรณ

"งานสารบรรณ" หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัสเก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๓	หน้า 6	จาก 9

5.2 หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

5.2.1 หนังสือราชการหนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

5.2.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานภายนอกซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

5.2.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

5.2.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

5.2.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ รวมถึง เอกสารที่ประชาชนทั่วไปมีมาถึงส่วนราชการและเจ้าหน้าที่รับไว้เป็นหลักฐานก็จัดว่าเป็นหนังสือราชการด้วย

5.2.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.3 ชนิดของหนังสือราชการ มี 6 ชนิด

5.3.1 หนังสือภายใน

5.3.2 หนังสือภายนอก

5.3.3 หนังสือประทับตรา

5.3.4 หนังสือสั่งการ

5.3.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

5.3.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

5.4 หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ดังนี้

5.4.1 กลุ่มบริหารงานทั่วไป

5.4.2 กลุ่มสุขศึกษาและสุขภาพภาคประชาชน

5.4.3 กลุ่มวิศวกรรมกรรมแพทย์

5.4.4 กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม

5.4.5 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

5.5 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐภายนอก/ หน่วยงานภาคเอกชน/ บุคลากรภายนอก และหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่

5.5.1 สำนักบริหาร

- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กลุ่มอำนวยการ

- กลุ่มแผนงาน

- กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

- กลุ่มอาคารสถานที่และยานพาหนะ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรกิจและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 7	จาก 9

5.5.2 สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

5.5.3 กองแบบแผน

5.5.4 กองวิศวกรรมการแพทย์

5.5.5 กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

5.5.6 กองสุขศึกษา

5.5.7 กองสุขภาพระหว่างประเทศ

5.5.8 กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

5.5.9 กลุ่มตรวจสอบภายใน

5.5.10 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

5.5.12 ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

5.5.12 กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

5.5.13 กองกฎหมาย

5.5.14 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 – 12 ยกเว้น ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

5.5.15 ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน 5 แห่ง

5.5.16 สำนักผู้เชี่ยวชาญ

5.5.17 ศูนย์บริกสนแบบเบ็ดเสร็จ

5.6 หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

5.7 หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

5.8 หนังสือรับ หมายถึง หนังสือที่ได้จากภายนอก

5.9 หนังสือส่ง หมายถึง หนังสือส่งออกไปภายนอก

5.10 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การจัดทำฐานข้อมูลหนังสือราชการของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการกำกับติดตามและควบคุมหนังสือราชการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของงานสารบรรณ เช่น การรับ-ส่งหนังสือ เป็นต้น (สำหรับการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถศึกษาได้จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๓	หน้า 8	จาก 9

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการรับหนังสือ

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ

- รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก
- ตรวจสอบ คัดแยก จัดหมวดหมู่หนังสือ และสิ่งตีพิมพ์ ถ้าไม่ถูกต้อง (ส่งผิดหน่วยงาน , ไม่ลงนาม) ทำการส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- ประทับตรารับพร้อมลงทะเบียนหนังสือรับ และลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้น หนังสือประชาสัมพันธ์ จดหมายส่วนบุคคล ไม่ต้องลงทะเบียนรับ
- เสนอเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มบริหารฯ

2. หัวหน้ากลุ่มบริหารฯ

- พิจารณากลับกรองเรื่องที่เจ้าหน้าที่ธุรการเสนอ
- เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยความสะดวกฯ

3. ผู้อำนวยความสะดวกฯ

- พิจารณา ลงนาม สั่งการไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

4. เจ้าหน้าที่ธุรการ

- คัดแยกหนังสือตามคำสั่งการของผู้อำนวยความสะดวกฯ
- ส่งสำเนาหนังสือให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

6.2 ขั้นตอนการส่งหนังสือ

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ

- รับหนังสือส่งที่ผู้อำนวยความสะดวกฯ ลงนามแล้ว
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ
- ออกเลขหนังสือส่งจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ลงสมุดทะเบียนหนังสือส่ง
- จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ FAX หรือส่งโดยตรง
- ส่ง “สำเนาฉบับ” คืนเจ้าของเรื่อง
- เก็บ “สำเนา” เข้าแฟ้ม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการ งานบริหารธุรการและสารบรรณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-S-04	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 9	จาก 9

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

7.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

7.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

7.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

7.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๒

7.6 วิธีปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

7.7 ทะเบียนหนังสือรับ

7.8 ทะเบียนหนังสือส่ง

8. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

9. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

9.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. ทะเบียนหนังสือรับ	กลุ่มบริหารฯ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	เพิ่มเอกสาร	3 ปี
2. ทะเบียนหนังสือส่ง	กลุ่มบริหารฯ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	เพิ่มเอกสาร	3 ปี

9.2 ผู้มีสิทธิเข้าถึง

9.2.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

9.2.2 หัวหน้ากลุ่มบริหารฯ

9.2.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ

10. ระบบการติดตามและประเมินผล

10.1 รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเดือน

10.2 ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ทุก ๆ 6 เดือน

