



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการรับ-ส่งจัดทำจดหมาย,เอกสาร

งานรับ-ส่งจัดทำจดหมาย,เอกสาร กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

จัดทำโดย นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล

๑ สิงหาคม ๒๕๖๑

คำนำ

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ เป็นส่วนหนึ่งในงานติดต่อประสานงานภายในและภายนอก กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานรับ-จัดทำจดหมาย,เอกสาร ให้มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐาน และลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คู่มือปฏิบัติงานการสื่อสารและการบริการงานประชาสัมพันธ์ภายในฉบับนี้ ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ เนื้อหาประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานในการบริการงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ลดข้อผิดพลาด พัฒนาให้เกิดกระบวนการทำงานต่างๆ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ หากหน่วยงานหรือบุคลากรท่านใดมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้จัดทำยินดีน้อมรับและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

คำนำ	ข
สารบัญ	ค
๑. ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๔. ขอบเขตของคู่มือ	๒
๕. คำจำกัดความ	๓
๖. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน	๔
๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๓
๘. แผนผังการปฏิบัติงาน	๑๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๖
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๑๙
๑๑. แบบฟอร์มประกอบ	๑๙
๑๒. ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรค/แนวทางพัฒนางานในการแก้ไข	๒๐

ภาคผนวก

- แบบบัญชีนำจ่าย
- แบบลงรับจดหมาย,เอกสาร
- สมุดโทรศัพท์

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การประชาสัมพันธ์ เป็นอีกภารกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี เนื่องด้วยสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการและบริหารของมหาวิทยาลัย เป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการบริหารงานมหาวิทยาลัย เป็นงานสื่อสารสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง มีระบบงานที่ซับซ้อนแต่งงานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรและบุคคล ทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือทั้งจากภายในและจากประชาชนภายนอกด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อมหาวิทยาลัยฯ เป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล องค์กร สถาบัน หน่วยงาน ตลอดจนงานทางด้านการศึกษา งานราชการ ฯลฯ ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการหนึ่งที่เชื่อมโยงความเข้าใจภายในองค์กร ระหว่างองค์กร สถาบันหน่วยงานกับประชาชน ด้วยการเผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรมของสถาบันให้บุคลากรภายในองค์กรและประชาชนทราบ ขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนความต้องการของบุคลากรในองค์กรและประชาชน และเมื่อบุคลากรในองค์กรและประชาชนเกิดความเข้าใจมีความรู้สึกและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อองค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานแล้วก็จะให้ความร่วมมือสนับสนุนองค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานนั้น ๆ

การประชาสัมพันธ์ที่ดีควรทำทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ภายในองค์กร เช่น กลุ่มพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ทำงานภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน องค์กรหรือสถาบันโดยตรง กลุ่มประชาชนในท้องถิ่น และกลุ่มประชาชนทั่วไป การประชาสัมพันธ์จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ความสำคัญในที่นี้จะกล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal public relations) คือ การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับกลุ่มบุคคลภายในองค์กรให้เกิดมีความรักใคร่ กลมเกลียว สามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ และความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากหากการประชาสัมพันธ์ภายในยังไร้ประสิทธิภาพ ก็จะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย สำหรับสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้

โทรทัศน์วงจรปิด เสียงตามสาย ประกาศข่าว จดหมายข่าว เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น เกิดประโยชน์สูงสุดบรรลุวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในการนี้ เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ส่วนงานประชาสัมพันธ์สำนักงานอธิการบดีจึงมีการจัดทำ คู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอธิการบดีได้อย่าง ครบถ้วน สมบูรณ์ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพ

๒. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการประชาสัมพันธ์ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๑.๒ เพื่อให้ทราบขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน
- ๑.๓ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการของหน่วยงานให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๓.๑ คู่มือปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอธิการบดีจะสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

๔. ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอธิการบดีครอบคลุมกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีที่หน่วยงานภายในและภายนอก และอื่นๆ ได้จัดส่งจดหมาย เอกสารที่เกี่ยวข้องหรือขอความร่วมมือ โดยเริ่ม ตั้งแต่ขั้นตอนการตรวจสอบเบื้องต้น การรับ การจัดทำ การคัดแยก การจัดเก็บ ไปจนถึงการประสานงานแจ้ง ให้กับตัวแทนภายใน เพื่อดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานต่างๆ อีกทั้งยังสามารถตีกลับไปยังต้นทาง ขั้นตอนในการส่งคืนให้กับหน่วยงานภายนอก

๕ คำจำกัดความ

กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการจัดทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ

ตรวจสอบเบื้องต้น หมายถึง การตรวจสอบจดหมาย เอกสารต่างๆ ที่ได้รับหากผิดพลาดตีคืนให้กับต้นทาง

การจัดทำ การคัดแยก หมายถึง ดำเนินการลงรับจดหมาย เอกสารต่างๆ ลงในระบบ

การส่งต่อจดหมาย หมายถึง การจัดส่งจดหมาย เอกสาร ที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยมีแบบบันทึกการรับในแต่ละครั้ง

การจัดเก็บ หมายถึง ดำเนินการจัดเก็บจดหมาย เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตัวแทนภายใน ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละคณะ สำนัก สถาบัน ที่ขึ้นกับมหาวิทยาลัยฯ

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๖. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ที่ตั้ง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์แบ่งการบริหารจัดการเป็น ๓ กอง คือ

กองกลาง ตั้งอยู่ ณ อาคาร ๑๔ ประกอบด้วย งานเลขานุการ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงิน งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานอนามัยและสุขาภิบาล งานอาคารสถานที่ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติกร งานเอกสารการพิมพ์

กองนโยบายและแผน ตั้งอยู่ ณ อาคารอัมรินทร์พิทักษ์ ประกอบด้วย งานนโยบายและแผน งานมาตรฐานการศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการกองกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย งานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการและการบริหารของมหาวิทยาลัยจึงเป็นหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคลากรในทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยฯ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ บุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่องาน จึงเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งควบคู่กับมหาวิทยาลัยมาโดยตลอด ตั้งแต่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ยังเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูวิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ตามลำดับ

แต่เดิม สำนักงานอธิการบดีเป็นเพียงฝ่าย “ฝ่ายธุรการ” ของโรงเรียนฝึกหัดครูนครสวรรค์ ต่อมาโรงเรียนฝึกหัดครูได้เปลี่ยนมาเป็นวิทยาลัยครูนครสวรรค์ ฝ่ายธุรการจึงเปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานอธิการบดี” โดยแบ่งงานและหน้าที่ออกเป็น ๑๑ ฝ่าย ได้แก่

๑. ฝ่ายเลขานุการ
๒. ฝ่ายธุรการ
๓. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
๔. ฝ่ายการเงิน
๕. ฝ่ายพัสดุ
๖. ฝ่ายยานพาหนะ
๗. ฝ่ายอนามัยและสุขภาพ
๘. ฝ่ายอาคารสถานที่
๙. ฝ่ายสวัสดิการ
๑๐. ฝ่ายประชาสัมพันธ์
๑๑. ฝ่ายเอกสารการพิมพ์

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ วิทยาลัยครูนครสวรรค์จึงได้รับยกฐานะเป็นสถาบันราชภัฏนครสวรรค์ สำนักงานอธิการบดีจึงเป็น “สำนักงานอธิการบดี” จนถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่า “สำนักงานอธิการบดี” จะมีการเปลี่ยนแปลงชื่อและจัดระบบโครงสร้างหน่วยงานใหม่สำนักงานอธิการบดีก็ยังคงเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ให้บริการ สนับสนุนงานบริหารและประสานงานวิชาการในทุก ๆ ด้าน ให้มีคุณภาพเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยสืบต่อไป

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘-๒๕๔๙ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใหม่ตามกฎหมายกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ทำให้โครงสร้างภายในสำนักงานอธิการบดีเปลี่ยนไปจากการรวมหน่วยงาน ซึ่งเคยมีเทียบเท่าคณะอยู่ในขณะนั้น จำนวน ๓ หน่วยงานเข้าด้วยกัน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวางแผนและพัฒนา และสำนักกิจการนักศึกษา เป็นสำนักงานอธิการบดีโดยประกอบด้วย ๓ กอง ดังนี้

๑. กองกลาง

๒. กองนโยบายและแผน

๓. กองพัฒนานักศึกษา

	ทำเนียบผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี	
--	-----------------------------------	--

ระยะเวลา	ชื่อ - นามสกุล
๒๕๓๘ - ๒๕๔๐	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมล การุณอุทัย
๒๕๔๑ - ๒๕๔๔	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำลอง ลือชา
๒๕๔๕ - ๒๕๔๘	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย พลานนท์
๒๕๔๘	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ์ คงมี
๒๕๔๘	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา สนธิรักษ์
๒๕๔๘ - ๒๕๕๕	นายเฉลิมเกียรติ ปรัชญาพันธ์
๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ - ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๖	นายเกษม ภูเจริญธรรม
๑๘ มีนาคม ๒๕๕๖ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๖	รองศาสตราจารย์วุฒิชัย ประภาภิตติรัตน์
๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๖ - ปัจจุบัน	นายมงคล แพทองคำ

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญา ปณิธาน

บริการล้ำ นำเทคโนโลยี มีความโปร่งใส ใส่ใจนักศึกษา

วิสัยทัศน์

บริการดี ใช้เทคโนโลยีทันสมัย ใส่ใจทุกระดับ ปรับสู่มาตรฐานสากล

พันธกิจ

๑. พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
๒. พัฒนาระบบการบริหารงานจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรไปสู่ระบบสากล
๓. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรสิ้นและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. พัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๒. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริหารจัดการการบริการ
๓. ส่งเสริมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานให้ได้มาตรฐาน
๔. ส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ
๕. มีองค์กรส่งเสริมในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาเพื่อเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๑. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ
๒. สร้างศักยภาพและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อประสิทธิภาพในการบริหาร-จัดการให้การบริการ
๓. เป็นหน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
๔. มีระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการเป็นกลไกในการบริหารและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
๕. เพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

กลยุทธ์

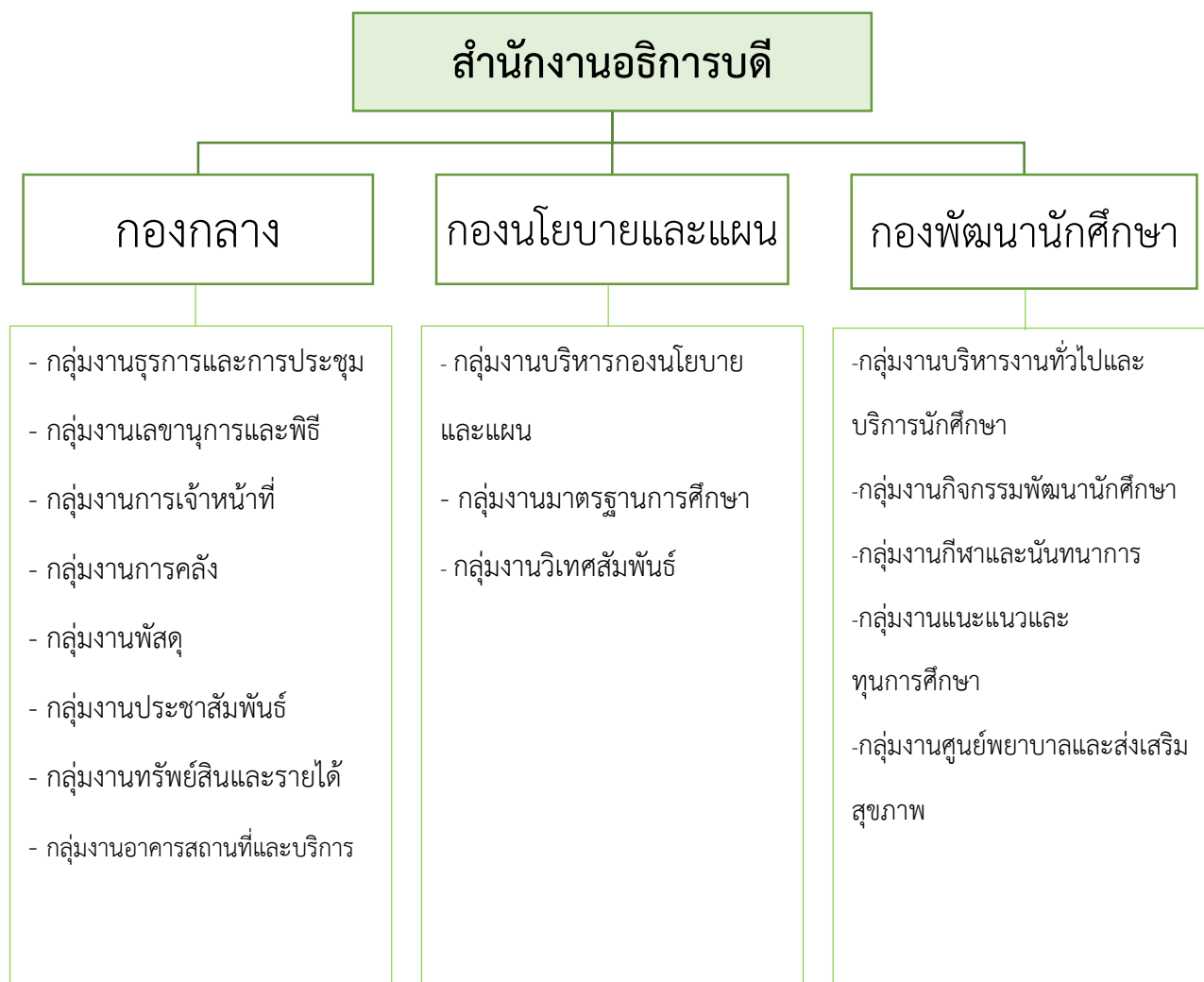
๑. ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีจัดทำแผนติดตามและประเมินผล
๒. ทบทวนโครงสร้างของทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี
๓. ทบทวนภารกิจหลักและภารกิจกลยุทธ์พร้อมปรับโครงสร้างให้เอื้อต่อการบริหารจัดการ

เชิงรุก

๔. ส่งเสริมให้มีการจัดทำแผน ติดตามและประเมินผลตามแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน-
อธิการบดี
๕. ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี
๖. ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในการใช้ข้อมูลจากระบบ MIS

๖.๑ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

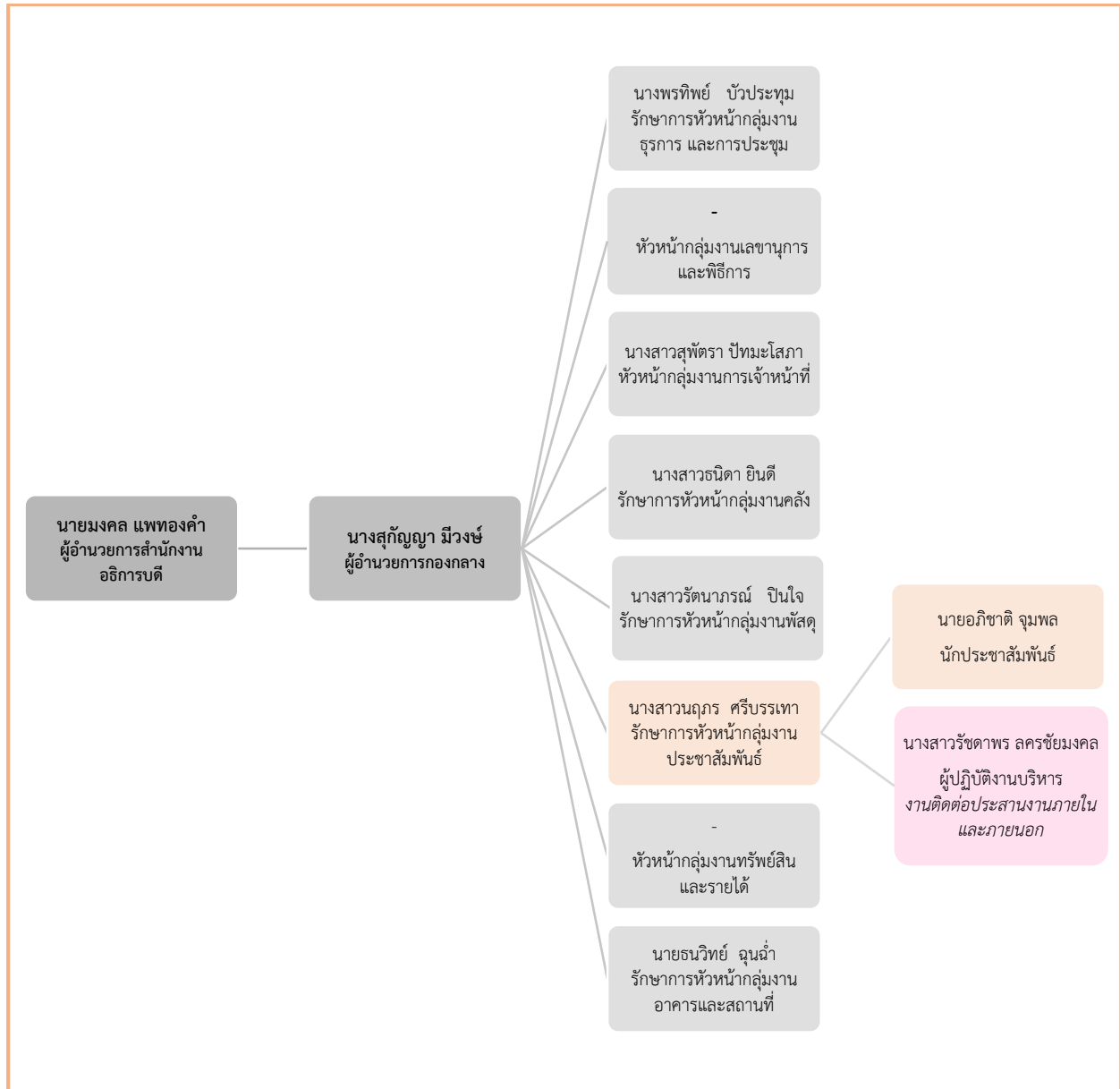
โครงสร้างการแบ่งส่วนในองค์กร



โครงสร้างการบริหาร



โครงสร้างอัตรากำลัง (Activity Chart)



๖.๒ ข้อมูลพื้นฐานบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดีมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด ๒๑๑ คน โดยจำแนกบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ซึ่งแบ่งเป็น ข้าราชการ คณาจารย์ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา

๖.๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานประชาสัมพันธ์

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ครอบคลุมภารกิจหลักดังต่อไปนี้

๖.๓.๑ งานประชาสัมพันธ์

- งานข่าว
- งานสื่อสิ่งพิมพ์
- งานเผยแพร่ข่าวสาร
- งานกิจกรรม

๖.๓.๒ งานโสตทัศนูปกรณ์

- งานภาพนิ่ง
- งานวิดีโอ
- งานผลิตสื่อ NSRUCHANAL

๖.๓.๓ งานติดต่อประสานงานภายในและภายนอก

- งานธุรการ
- งานคลังและพัสดุ
- งานสื่อมวลชนสัมพันธ์
- งานเผยแพร่ข่าวสาร

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานติดต่อประสานงานภายในและภายนอก

๑๒ ๗.๑ งาน call center รับสายโทรศัพท์และให้บริการตอบคำถามและโอนสายโทรศัพท์

๗.๒ ประกาศเสียงตามสาย/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย

๗.๓ รับ-ส่งจัดทำจดหมาย,เอกสาร พร้อมจัดทำลงรับจดหมายลงทะเบียนและอีเอ็มเอส ลงระบบ พร้อมคัดแยกจดหมายทั่วไปของแต่ละคณะ,สำนัก,หน่วยงาน

๗.๔ รับฝากสิ่งของ,เอกสารต่างๆ/รับฝากและประชาสัมพันธ์สิ่งของสูญหาย

๗.๕ ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

๗.๖ จัดรับ-ส่งแฟกซ์เอกสารให้อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่

๗.๗ ธุรการงานประชาสัมพันธ์

๗.๘ ดูแลข่าวสารตามชั้นเผยแพร่และบอร์ดงานประชาสัมพันธ์

๗.๙ งานสั่งซื้อ-ส่งจ้าง

๗.๑๐ งานควบคุมงบประมาณ

๗.๑๑ สรุปรายงานการประชุมและเตรียมเอกสารการประชุม

๗.๑๒ ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯทางสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อจอภาพ Digital Signage

๗.๑๓ แจกข้อมูลตารางเวรแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อาคาร๑๔ เวลา ๑๖.๓๐-๒๐.๐๐

๗.๑๔ จัดทำตารางเวรเจ้าหน้าที่แต่ละเดือนที่ปฏิบัติหน้าที่อาคาร๑๔ เวลา ๑๖.๓๐-๒๐.๐๐

๗.๑๕ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๘. แผนผังการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (work flow)

พนักงาน งานรับ-จัดทำจดหมาย,เอกสาร

ลำดับ	แผนภูมิ (Flowchart)	ขั้นตอน / วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Send[เจ้าหน้าที่ส่งจดหมาย] Send --> Receive[รับจดหมายจาก เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์] Receive --> Check{ตรวจสอบ ความถูกต้อง} Check --> Correct[หน้าซอง ถูกต้อง] Check --> Incorrect[หน้าซอง ไม่ถูกต้อง] Incorrect --> Send Correct --> Register[ตรวจสอบรับจดหมายในสมุด รายการรับจดหมาย] Register --> System[ลงรับจดหมายในระบบ การจัดทำจดหมาย] </pre>	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับจดหมายจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์วันละ 2 รอบ - รอบเช้า เป็นจดหมายอีเอ็มเอส - รอบบ่าย เป็นจดหมายลงทะเบียน/จดหมายธรรมดา	ใบรายการรับ-ส่งคืน จากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์	5 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล
2		เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้องหน้าซอง/กล่องพัสดุและเอกสาร	ตรวจสอบรายชื่อเจ้าหน้าที่จดหมายจากระบบ http://mis.nsruc.ac.th/	10 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล
3		เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจรับจดหมายในใบรายการรับ-ส่งคืน จากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์	ลงรับในใบรายการรับ-ส่งคืน จากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์	5 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล
4		เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการลงรับจดหมายลงทะเบียน/จดหมายอีเอ็มเอสลงในระบบ Ms.Excel พร้อมปรี้นสลิปลงรับ	แบบบันทึกการลงรับจดหมาย ลงทะเบียน/จดหมายอีเอ็มเอส	40 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล
5		เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งให้เจ้าของจดหมายลงทะเบียน/จดหมายอีเอ็มเอส	ใบลงรับจดหมายลงทะเบียน/ จดหมายอีเอ็มเอส	10 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล

	<pre> graph TD A[แจ้งเจ้าของจดหมาย/พัสดุ] --> B[คัดแยกจดหมายธรรมดา] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ลงรายชื่อรับจดหมายในใบลงรับแล้วจึงให้จดหมายไป			
6		เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คัดแยกจดหมายธรรมดาลงในตู้จดหมายของแต่ละคณะ, สำนัก, สถาบันฯ	แบบบันทึกการลงรับจดหมายลงทะเบียน/จดหมายอีเอ็มเอส	60 นาที/ครั้ง	นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล
7					

ชื่อ.....นางสาวรัชดาพร ลครชัยมงคล.....

ชื่อผลงาน.....สำนักงานอธิการบดี.....

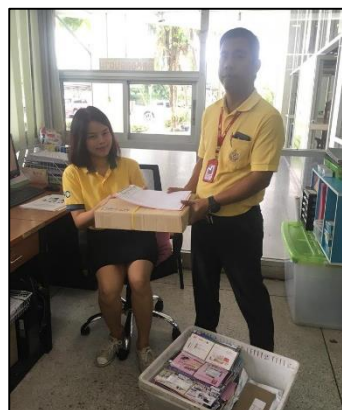
ชื่อกลุ่มงาน.....ประชาสัมพันธ์.....

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑.เอกสารบัญชีนำจ่าย ใบรายการรับ-ส่งคืนจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์

- โดยเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำใบรายการในแต่ละวันให้กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อทำการตรวจรายการเบื้องต้น ซึ่งในแต่ละวันจดหมาย,เอกสารจะมีจำนวนไม่เท่ากันและรายการไม่ซ้ำกัน จึงต้องทำการตรวจสอบในเบื้องต้นดังขั้นตอนต่อไป

บัญชีนำจ่ายจำนวนมาก									
RC No. 300240					หน้า 1 / 1				
REG60000CAR01					เลขสารพัด 300240 253830				
วันที่รับจ่าย					วันที่ 25/07/2561				
A 0600-0859 B 0900-1159 C 1200-1629 D 1630-1759 E 1800-2100									
ลำดับที่	หมายเลขซอง	ชื่อผู้ส่ง	จำนวน	หมายเลขซอง	ชื่อผู้ส่ง	จำนวน	หมายเลขซอง	ชื่อผู้ส่ง	จำนวน
1	RM275261714TH	398 น. ราชภัฏ	26			51			78
2	RM26899918TH	398 น. ราชภัฏ	27			52			77
3	RM284534316TH	398 น. ราชภัฏ	28			53			78
4	RM275943176TH	398 น. ราชภัฏ	29			54			79
5	RM26899918TH	398 น. ราชภัฏ	30			55			80
6	RM254072924TH	398 น. ราชภัฏ	31			56			81
7	RM194847841TH	398 น. ราชภัฏ	32			57			82



๙.๒.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบรายชื่อเจ้าหน้าที่จดหมายเบื้องต้นจากระบบ

<http://mis.nsruc.ac.th/>

- สามารถค้นหารายชื่อได้โดยการกดที่ ฟังก์ชัน ค้นหาข้อมูล ด้านซ้าย

ภาพประกอบจากเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

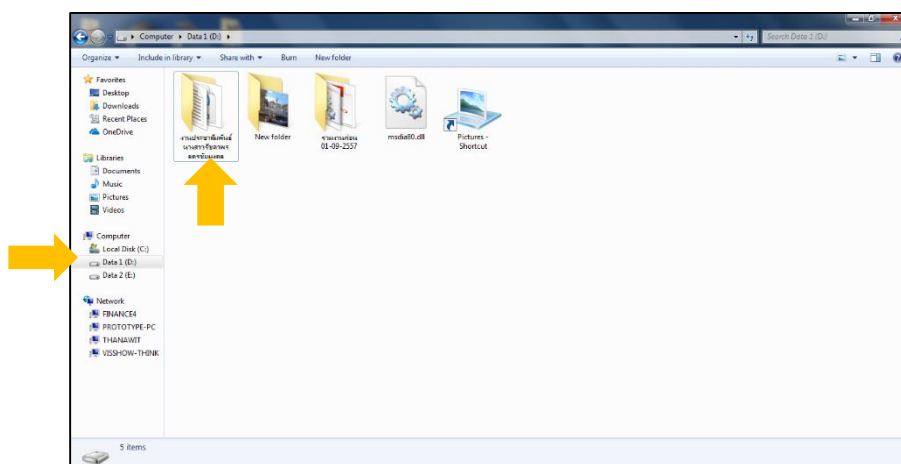
๙.๓. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับในใบรายการรับ-ส่งคืนจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์

- เมื่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำการตรวจสอบรายชื่อในเบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว จึงทำการลงรับในใบรับ-ส่ง จากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ในแต่ละรอบ

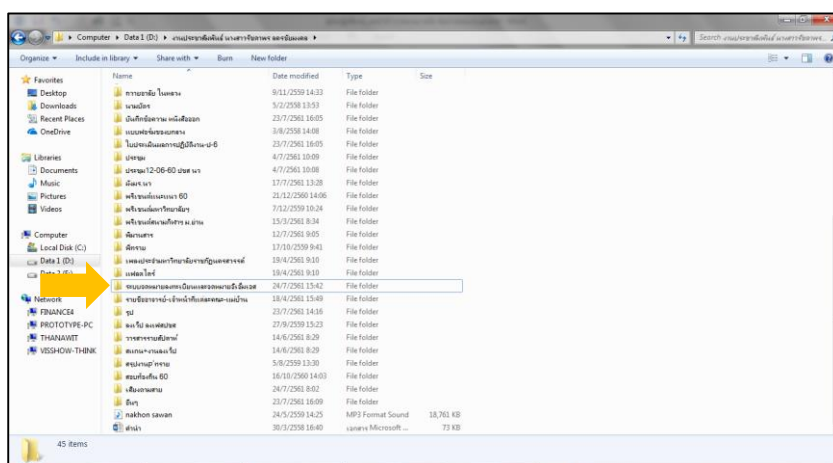
บัญชีรับจ่ายทรัพย์สิน									
RECEIPTS AMB									
วันที่รับ	จาก	ถึง	จำนวน	ชนิด	มูลค่า	วันที่รับ	จาก	ถึง	จำนวน
1	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
1	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
2	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
3	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
4	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
5	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
6	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
7	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		
8	0000-0000	0000-1111	1200-1820	D	1830-1730	E	1800-2100		

๙.๔. แบบบันทึกการลงรับจดหมายลงทะเบียน/จดหมายอีเอ็มเอส

- เริ่มที่ Computer จากนั้นไปตามลูกศร
- Data1 (D:) ไปที่โฟลเดอร์ งานประชาสัมพันธ์



๙.๕. ไปที่โฟลเดอร์ ระบบจดหมายลงทะเบียนและจดหมายอีเอ็มเอส ดังลูกศร



๑๐. เอกสารอ้างอิง

ในการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งจัดทำจดหมาย,เอกสาร โดยใช้วิธีการทำงานดังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในข้อที่ ๙

๑๑. แบบฟอร์มประกอบ

- แบบบัญชีนำจ่าย
- แบบลงรับจดหมาย,เอกสาร
- สมุดโทรศัพท์

ซึ่งสามารถดูตัวอย่างแบบฟอร์มดังกล่าวนี้ได้ในภาคผนวก

๑๒. ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรค/แนวทางพัฒนางานในการแก้ไข

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินงาน
ปัญหา ๑. การรับจดหมาย,เอกสาร จากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มีการจำหน่ายผู้รับไม่ชัดเจน ,ผิดพลาด ส่งเกิน, ส่งขาด, ของไม่ครบตามจำนวน	<p>วิธีการแก้ปัญหา</p> <p>๑. ตรวจสอบจำนวนจดหมาย,เอกสาร ให้ตรงตามบัญชีนำจ่ายจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์</p> <p>๒. ตรวจสอบรายชื่อผู้รับที่อยู่บนหน้าซอง , กล่อง หรืออื่นๆ</p> <p>๓. หากไม่ทราบชื่อผู้รับให้ตรวจสอบเช็คในระบบ Nsru mis ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สามารถสืบค้นข้อมูลรายชื่อบุคลากร</p>
ปัญหา ๒. ระหว่างการลงรับจดหมาย,เอกสาร มักมีผู้มาติดต่อเพื่อขอรับในขณะที่ยังดำเนินการลงรับไม่แล้วเสร็จ	<p>วิธีการแก้ปัญหา</p> <p>๑. สามารถให้จดหมาย,เอกสาร ให้กับผู้ที่มาติดต่อขอรับก่อน</p>

	๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องประเมินสถานการณ์ด้วยการจดบันทึกว่าให้จดหมาย, เอกสารไว้ในระบบลงรับ
ปัญหา ๓. ช่องทางการแจ้งให้เจ้าของจดหมาย, เอกสารทราบเกิดการผิดพลาด ตกหล่น	<p>วิธีการแก้ปัญหา</p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่คณะ, สำนัก, สถาบัน เบื้องต้นโดยให้เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนแจ้งและดูแลในส่วนของคุณะ, สำนัก, สถาบัน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โทรแจ้งเจ้าของจดหมาย,เอกสาร ในกรณีที่เกิดจดหมาย, เอกสารตกค้างที่ประชาสัมพันธ์เป็นเวลานานเกินไป</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งเจ้าของจดหมาย,เอกสาร ผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางโซเชียล หรือส่งเมลล์</p>
ปัญหา ๔. จดหมาย,เอกสารไม่มีผู้มารับเป็นเวลานานเกินควร	<p>วิธีการแก้ปัญหา</p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามรายชื่อเจ้าหน้าที่ของไปยังกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ ๑.ส่งคืนต้นทางในกรณีที่ไม่มีชื่อผู้รับปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัยฯ ๒.กรณีกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นผู้เกษียณอายุแต่ยังคงอาศัยอยู่ในที่พักของทางมหาวิทยาลัยฯ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการสอบถามเจ้าหน้าที่ตามคณะ, สำนัก, สถาบัน หากสามารถฝากจดหมาย, เอกสาร ที่พอรู้จัก จะ</p>

	ดำเนินการฝากเนื้อด้วย เจ้าของจดหมาย, เอกสาร ไม่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยฯ
ปัญหา ๕ การคัดแยกประเภทจดหมายทั่วไป ใส่ ลิ้นเกอร์ตามคณะ, สำนัก, สถาบัน จำหน่ายของ ไม่ชัดเจน เช่น ไม่ใส่หน่วยงาน, ชื่อ-สกุล ไม่ ถูกต้อง	วิธีการแก้ปัญหา ๑. ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้อง เรียนรู้ และจดจำรายชื่ออาจารย์ บุคลากร ได้ คร่าวๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ในการคัดแยกจดหมาย ๒. ในกรณีจำหน่ายของที่อยู่มิถูกต้องให้ตีกลับที่ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ๓. หากจำหน่ายของที่อยู่มิถูกต้อง แต่รายชื่อไม่ ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถาม รายชื่อเบื้องต้นจากกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่

ภาคผนวก

ฟอร์มบัญชีนำจ่ายจากไปรษณีย์ไทย

บัญชีนำจ่ายจำนวนมาก

RC No. 300240

หน้า 1 / 1



นกลาวารท์ 300240 253830

คำนำจ่าย REG60000CAR01			นำจ่ายโดย			วันที่ 25/07/2561		
รหัสช่วงเวลา								
A 0600-0859			B 0900-1159		C 1200-1629		D 1630-1759	
E 1800-2100								
ลำดับที่	หมายเลขสิ่งของ	ชื่อ/ที่อยู่	ลำดับที่	หมายเลขสิ่งของ	ชื่อ/ที่อยู่	ลำดับที่	หมายเลขสิ่งของ	ชื่อ/ที่อยู่
1	RM275251714TH	398 ม. ราชภัฏ นว	26			51		
2	RM268699918TH	398 ม. ราชภัฏ นว	27			52		
3	RB845343166TH	398 ม. ราชภัฏ นว	28			53		
4	RM275943176TH	398 ม. ราชภัฏ นว	29			54		
5	RB665186075TH	398 ม. ราชภัฏ นว	30			55		
6	RB654972924TH	398 ม. ราชภัฏ นว	31			56		
7	RB194847841TH	398 ม. ราชภัฏ นว	32			57		
8	C-9849	✓ ✓	33			58		
9			34			59		
10			35			60		
11			36			61		
12			37			62		
13			38			63		
14			39			64		
15			40			65		
16			41			66		
17			42			67		
18			43			68		
19			44			69		
20			45			70		
21			46			71		
22			47			72		
23			48			73		
24			49			74		
25			50			75		
ยอดรวม			ลายมือชื่อ			ชื่อผู้รับ/เก็บมาต้องเป็น		
7 / 7								

25/7/2561 08:48:20

แบบลงรับจดหมาย,เอกสาร ของมหาวิทยาลัยฯ

คลิกเพื่อเพิ่มแถวกระดาษ

จดหมายลงทะเบียน EMS ของวันที่ กรกฎาคม 2561						
ที่	เลขทะเบียน	รายชื่อ	ที่มา	ผู้รับ	วันที่	/ผู้/ตำแหน่ง
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

จัดทำโดย น.ส.วิมลดาพร อัครวิมลกุล
งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

สมุดโทรศัพท์ (ไว้ในกรณีแจ้งเร่งด่วน)

สมุดโทรศัพท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

