



คู่มือการให้บริการด้านงานสารบรรณ  
ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

จัดทำโดย

ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

## คำนำ

คู่มือการให้บริการด้านงานสารบรรณ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานสารบรรณ การดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ ในการให้บริการด้านสารบรรณของส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการด้านงานสารบรรณ เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การรับบริการได้เป็นอย่างดี

ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

สำนักงานอธิการบดี

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อด้านงานสารบรรณ ได้รับความสะดวกและเข้าใจกระบวนการ
2. เพื่อให้บุคลากรส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรใช้เป็นแนวทางในการให้บริการได้ถูกต้อง

## ขอบเขต

คู่มือการให้บริการด้านงานสารบรรณ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเพื่อให้ความสะดวก ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

## คำนิยาม

การให้บริการ หมายถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรและผู้มาติดต่องานสารบรรณ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับบุคลากรที่มาติดต่อส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

## ความรับผิดชอบ

1. รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร มอบนโยบาย
2. ผู้อำนวยการส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร พิจารณามอบหมาย สั่งการ และให้ข้อเสนอแนะ
3. หัวหน้างาน ตรวจสอบ พิจารณาให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
4. บุคลากรส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ปฏิบัติงาน และให้บริการผู้มาติดต่อ

## วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

### ผังกระบวนการ (Work Flow)

ลำดับ	กระบวนการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเอกสารจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงาน	งานสารบรรณ รับเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยประทับตราส่วนงาน ระบุวัน เดือน ปี ที่รับ เวลา และ ระบุเลขที่หนังสือรับ	10 นาที	งานสารบรรณ
2	งานสารบรรณส่งเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	งานสารบรรณส่งเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมลงนามรับเอกสาร ระบุวัน เดือน ปี เวลา ที่รับ	10 นาที	งานสารบรรณ
3	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ/ให้ความเห็น ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ	ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของหนังสือ/ ตรวจสอบ/ให้ความเห็น	30 นาที/เรื่อง 1 – 3 ชั่วโมง/เรื่อง (กรณีต้องหาข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการ)	ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละงาน/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ
4	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ	อนุมัติ/มอบหมาย/ดำเนินการตามเสนอ	1 วันทำการ	รองอธิการบดี
5	เลขานุการนำส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ มอบผู้ที่ได้รับมอบหมาย	นำส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ มอบผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมลงนามรับเอกสาร ระบุวัน เดือน ปี เวลา ที่รับ	15 นาที/เรื่อง	เลขานุการ
6	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการและรายงานผล หลังดำเนินการแล้วเสร็จไปยังผู้รับบริการ/ผู้บริหาร	ดำเนินการประสานงาน ผู้เกี่ยวข้องและรายงานผล	1-3 วัน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

## ช่องทางการติดต่อ

ผู้รับบริการดำเนินการจัดทำหนังสือราชการโดยระบุนามประสงคที่ขอรับบริการให้ชัดเจน พร้อมทั้งส่งหนังสือไปยังส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขโทรศัพท์ 02-260-1014 อีเมล [ird@g.swu.ac.th](mailto:ird@g.swu.ac.th)

## ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559
2. ประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พ.ศ. 2559