



# คู่มือการปฏิบัติงาน

ด้านการกลั่นกรองงาน

ด้านการจัดประชุม และด้านงานสารบรรณ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านการกลั่นกรองงาน ด้านการจัดประชุม และด้านงานสารบรรณ สำหรับใช้เป็นแนวทางการทำงานที่มีความชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการทำงานที่เหมือนกันส่งผลให้มีแนวทางการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อผลักดันให้การทำงานของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีมาตรฐาน ในด้านเลขานุการอันเป็นการสนับสนุนภารกิจของคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองในเรื่องต่างๆ โดยมีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ ในด้านงานเลขานุการ ปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว บนพื้นฐานของหลักวิชาการ ประกอบกับ ปัจจุบัน “องค์ความรู้” เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าทั้งในรูปแบบความรู้ชัดแจ้งที่ปรากฏในลักษณะคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ แนวทางปฏิบัติที่ดี และความรู้แฝงที่อยู่ภายในตัวบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งหากบุคคลเหล่านั้นได้ออกไปจากหน่วยงาน จะทำให้หน่วยงานขาดความรู้ความต่อเนื่องที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คู่มือฉบับนี้ จะแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดเนื้อหา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล เพื่อให้หน่วยงานพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นเกิดความพึงพอใจต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองต่อไป

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในทุก ๆ ด้านหากได้นำไปใช้ในการอ้างอิงการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม หรือปรับใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
พฤษภาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

	หน้า
๑. คำนำ	๑
๒. สารบัญ	๒
๓. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๓
๔. วิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล	๕
๔.๑ วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน	๕
๔.๑.๑ กรณีการขออนุญาตใช้ลายมือชื่อผว.กทม.	
๔.๑.๒ กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในเกียรติบัตร วุฒิปัตร ประกาศนียบัตร และประกาศเกียรติคุณ	
๔.๑.๓ กรณีการจัดทำคำสั่งของหน่วยงาน และหนังสือราชการ เพื่อเสนอ ผว.กทม. ลงนาม	
๔.๒ วิธีการปฏิบัติงานด้านการจัดประชุม	๑๔
๔.๒.๑ กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหาร	
๔.๒.๒ กรณีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงาน	
๔.๓ วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ	๒๒
๔.๓.๑ กรณีจัดทำระบบงานสารบรรณ ในการรับเรื่อง และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์	
๔.๓.๒ กรณีการรับ – ส่ง หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก	
๕. เอกสารอ้างอิง	๒๘

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยยึดกรอบแนวทางตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประกอบกับนโยบายของ พล.ต.อ อัครวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ว่า “Now moving forward ทำจริง เห็นผลจริง” ซึ่งสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งเป็นไปตามภารกิจงานประจำของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการจัดทำแผนปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้แบ่งกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครออกเป็น ๔ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติการ

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร

**สำหรับมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติการ** ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกระบวนการปฏิบัติงาน ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะผลักดันให้หน่วยงานพัฒนาองค์การของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเทคนิคการวิเคราะห์องค์การ SWOT Analysis แล้วเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน ด้านการจัดประชุม และด้านงานสารบรรณ

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีหัวหน้าสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ช่วยในการบริหารการปฏิบัติการ และการควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจของหน่วยงานออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ลักษณะที่ ๑ การปฏิบัติงานเลขาธิการสำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วย กลุ่มงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานเลขาธิการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ลักษณะที่ ๒ การปฏิบัติงานสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนประสานนโยบาย และส่วนเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน ด้านการจัดประชุม และด้านงานสารบรรณ  
ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะแสดงให้เห็นตั้งแต่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
รายละเอียดเรื่องงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล ดังนี้

๑. วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน ประกอบด้วย

๑.๑ กรณีการขออนุญาตใช้ลายมือชื่อผว.กทม.

๑.๒ กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในเกียรติบัตร วุฒิบัตร ประกาศนียบัตร

และประกาศเกียรติคุณ

๑.๓ กรณีการจัดทำคำสั่งของหน่วยงาน และหนังสือราชการ เพื่อเสนอ ผว.กทม. ลงนาม

๒. วิธีการปฏิบัติงานด้านการจัดประชุม ประกอบด้วย

๒.๑ กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหาร

๒.๒ กรณีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงาน

๓. วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ประกอบด้วย

๓.๑ กรณีจัดทำระบบงานสารบรรณ ในการรับเรื่อง และติดตามเรื่องราร้องทุกข์

๓.๒ กรณีการรับ - ส่ง หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก

# วิธีการปฏิบัติงาน ด้านการกลั่นกรองงาน

~ ๕ ~

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน**  
**กรณีการขออนุญาตใช้ลายมือชื่อ ผว.กทม. ลงในโล่รางวัล หรือถ้วยรางวัล**

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	รับและตรวจสอบ หนังสือ/เอกสาร จากหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงานส่งหนังสือขอความ อนุเคราะห์ใช้ลายมือชื่อผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครลงในโล่รางวัล ถ้วย รางวัล โดยตรวจสอบความครบถ้วนของ เอกสาร, การลงนามของรองผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร หรือรองปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี	- มีการตรวจสอบ หนังสือ/เอกสาร ให้ ถูก ตั อ ง ครบถ้วนก่อนการ ลงรับเรื่องทุกครั้ง	- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน สุ่มตรวจสอบ ความถูกต้องของ การรับหนังสือ/ เอกสาร	- เจ้า พนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		
๒	ตรวจสอบความ ถูกต้องของหนังสือ/ เอกสาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กรองงาน ตรวจสอบ ความถูกต้องของหนังสือและเอกสารที่ แนบ โดยพิจารณาว่าหน่วยงานได้ นำเสนอข้อมูล/รายละเอียด ดังนี้ วัตถุประสงค์การจัดงาน, กำหนดการจัด งาน, ผู้มอบรางวัล, รูปแบบ/ตัวอย่างโล่ รางวัลหรือถ้วยรางวัล และรายชื่อผู้เข้า ประกวดหรือรายชื่อผู้ได้รับรางวัล โดยหน่วยงานต้องแนบบแบบตัวอย่าง ลายมือชื่อสำหรับ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครลงนาม กรณีตรวจสอบ พบข้อบกพร่องของเอกสาร ให้ประสาน ทางโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนำหนังสือ/ เอกสารกลับไปแก้ไขให้ถูกต้อง				- แบบตัวอย่าง ลายมือชื่อสำหรับ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ลงนาม	

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน**  
**กรณีการขออนุญาตใช้ลายมือชื่อ ผว.กทม. ลงในโล่รางวัล หรือถ้วยรางวัล**

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓	จัดทำบันทึกสรุปเนื้อเรื่องและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา	๑ วัน	จัดทำบันทึกสรุปเนื้อเรื่องและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา โดยข้อมูล/เอกสารจะต้องครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร สมประโยชน์ของทางราชการ และประชาชน	- มีการวิเคราะห์และสรุปเรื่องของหนังสือ/เอกสาร	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกสรุปเนื้อหา ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		
๔	เสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนาม	๑ วัน	เสนอบันทึกสรุปเนื้อหาผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาลงนามในเอกสาร			- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- บันทึกสรุปเนื้อเรื่อง
๕	ตัดเรื่องและส่งเรื่องคืนหน่วยงาน	๑ วัน	เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนาม และส่งเรื่องคืนกลับมาแล้ว เจ้าหน้าที่ดำเนินการตัดเรื่องออกจากระบบของหน่วยงาน บันทึกข้อพิจารณาและเอกสารที่ลงนาม และส่งเรื่องคืนหน่วยงาน	- ตัดเรื่องและส่งเรื่อง ออกจากหน่วยงาน ภายใน ๑ วัน ทำการนับจากผู้บริหารลงนาม	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน สุ่มตรวจสอบระยะเวลาการส่งเรื่องคืนให้หน่วยงาน	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- สมุดส่งหนังสือ



## วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน

กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	รับและตรวจสอบหนังสือ/เอกสารจากหน่วยงาน	๑ วัน	หน่วยงานส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ลงนามในวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร โดยตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร, จำนวนเอกสารที่ต้องลงนาม, การลงนามของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร หรือรองปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี	- มีการตรวจสอบหนังสือ/เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนการลงรับเรื่องทุกครั้ง	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน สุ่มตรวจสอบความถูกต้องของการรับหนังสือ/เอกสาร	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- ระเบียบ กทม. ว่าด้วยวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร และเข็มเครื่องหมายเชิดชูเกียรติ สำหรับผู้จบหลักสูตรการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๔๓  - ระเบียบ กทม. ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข รูปแบบ และอัตราค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการมอบประกาศเกียรติคุณ เครื่องหมายเชิดชูเกียรติ และการให้รางวัลข้าราชการ กทม. และบุคลากร กทม. ผู้ทำคุณประโยชน์ และอาคันตุกะของ กทม. พ.ศ. ๒๕๕๘
๒	ตรวจสอบความถูกต้องตามประเภทเอกสารและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่หน่วยงานจัดพิมพ์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กรองงานตรวจสอบประเภทเอกสารที่หน่วยงานขออนุญาตให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามว่าถูกต้องตามที่ระบุ โดยใช้หลักในการพิจารณาว่า หน่วยงานได้พิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมของผู้ที่ได้รับเอกสาร และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่, อำนาจในการลงนามเป็นของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือไม่ โดยเอกสาร แบ่งเป็น ๔ ประเภท ดังนี้			- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		

## วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน

กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๒	ตรวจสอบความถูกต้องตามประเภทเอกสารและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่หน่วยงานจัดพิมพ์		<p>๑. วุฒิบัตร ต้องเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๘ ชั่วโมง</p> <p>๒. ประกาศนียบัตร ต้องเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๘ สัปดาห์</p> <p>๓. ประกาศเกียรติคุณ มี ๔ ประเภท</p> <p>    ๓.๑ มอบให้แก่ผู้ทำคุณประโยชน์</p> <p>    ๓.๒ มอบให้แก่ผู้บริจาคทรัพย์สินให้แก่กรุงเทพมหานคร</p> <p>    ๓.๓ มอบให้แก่ภาคินตุกะทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ</p> <p>    ๓.๔ มอบให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (ลูกจ้างประจำ) ที่เกษียณอายุราชการและที่มีอายุราชการครบยี่สิบปีบริบูรณ์</p> <p>๔. เกียรติบัตร คือ เอกสารแสดงความยกย่องนับถือ ใช้ในโอกาสต่าง ๆ</p> <p>กรณีตรวจสอบพบข้อบกพร่องของเอกสาร ให้ประสานทางโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนำหนังสือ/เอกสารกลับไปแก้ไขให้ถูกต้อง</p>				-	- หนังสือ สผว. ด่วนที่สุดที่ กท ๐๒๐๐/กผ.๐๒๖ ลว. ๑๕ ส.ค. ๔๘ เรื่อง รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณากำหนดรูปแบบ วุฒิบัตร ประกาศนียบัตร และเอกสารต่าง ๆ ของ กทม.

## วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน

กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๒	ตรวจสอบความถูกต้องตามประเภทเอกสารและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่หน่วยงานจัดพิมพ์		เจ้าหน้าที่กรองงานตรวจสอบความถูกต้องของวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร ให้เป็นไปตามรูปแบบ ขนาด สี ที่กำหนดตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และความถูกต้องของข้อความ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานรับรองความถูกต้องของรายชื่อที่จัดพิมพ์มา กรณีตรวจสอบพบข้อบกพร่องของเอกสาร ให้ประสานทางโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนำหนังสือ/เอกสารกลับไปแก้ไขให้ถูกต้อง		- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกสรุปรื้อหาและเอกสาร ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป	- หนังสือ รับรองการ ตรวจสอบ วุฒิบัตรฯ	
๓	จัดทำบันทึกสรุปรื้อเรื่องและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา	๑ วัน	จัดทำบันทึกสรุปรื้อเรื่องและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา โดยข้อมูล/เอกสารจะต้องครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร สมประโยชน์ของทางราชการและประชาชน	- มีการวิเคราะห์และสรุปรื้อเรื่องของหนังสือ/เอกสาร	- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกสรุปรื้อหา ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		

## วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน

กรณีการขออนุญาตให้ ผว.กทม. ลงนามในวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ประกาศเกียรติคุณ และเกียรติบัตร

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๔	เสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนาม	๑ วัน	เสนอ บัณฑิต ก ส รุป เนื้อหาผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา ลงนามนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณา ลงนามในเอกสาร			- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- บันทึกรูปเนื้อเรื่อง
๕	ตัดเรื่องและส่งเรื่องคืนหน่วยงาน	๑ วัน	เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนาม และส่งเรื่องคืนกลับมาแล้ว เจ้าหน้าที่ดำเนินการตัดเรื่องออกจากระบบของหน่วยงาน บันทึกรื้อพิจารณาและเอกสารที่ลงนาม และส่งเรื่องคืนหน่วยงาน	- ตัดเรื่องและส่งเรื่องออกจากหน่วยงาน ภายใน ๑ วันทำการ นับจากผู้บริหารลงนาม	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน - สุ่มตรวจสอบระยะเวลาการส่งเรื่องคืนให้หน่วยงาน	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- สมุดส่งหนังสือ

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน**  
**กรณีการจัดทำคำสั่งของหน่วยงาน และหนังสือราชการ เพื่อเสนอ ผว.กทม. ลงนาม**

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	รับและตรวจสอบหนังสือ เอกสาร พร้อมประสาน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือที่ทำการกลั่นกรอง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบหนังสือเอกสาร โดยตรวจสอบชั้นความลับ ชั้นความเร็ว และคำสั่งมอบอำนาจให้ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การลงนามของ ปลัดกรุงเทพมหานคร หรือ รองปลัดกรุงเทพมหานคร ตามแต่กรณี เช่น ลงนามไม่ครบถ้วน ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบพบข้อบกพร่องของหนังสือเอกสาร ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ตรวจสอบหนังสือ เอกสาร ให้ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนลงรับเรื่อง ทุกครั้ง	- หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบ ความถูกต้องของการรับหนังสือ และเอกสาร	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒	จัดทำบันทึกสรุปเนื้อเรื่อง และเสนอบันทึกความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา	๒ วัน	ดำเนินการจัดทำบันทึกสรุปเนื้อเรื่อง พร้อมเสนอความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณา โดยยึดหลักการ ชัดเจน และตรวจสอบเอกสารว่าครบถ้วน ถูกต้องตามข้อกำหนดให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร	- มีการวิเคราะห์และสรุปเรื่องของหนังสือ และเอกสาร	- หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบ ความถูกต้องของบันทึกสรุปเนื้อเรื่องก่อนเสนอผู้บริหาร	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน**  
**กรณีการจัดทำคำสั่งของหน่วยงาน และหนังสือราชการ เพื่อเสนอ ผว.กทม. ลงนาม**

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๒	จัดทำบันทึกสรุปเนื้อเรื่อง และเสนอบันทึกความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา		เสนอบันทึกสรุปเนื้อเรื่อง ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาลงนามนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ และเอกสาร	- เรื่องมีความสำคัญและเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารหรือไม่ - เสนอทางเลือกเพื่อประกอบการพิจารณา		- นักจัดการงานทั่วไป		- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - กฎหมาย พ.ร.บ. ระเบียบข้อสั่งการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ของผู้บริหาร - บันทึกสรุปเนื้อเรื่อง
๓	ตัดเรื่องและส่งเรื่องตามสายงานบังคับบัญชา หรือตัดเรื่องคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	เมื่อผู้บริหารลงนามในหนังสือ และเอกสารเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ดำเนินการตัดเรื่องออกจากระบบ และส่งเรื่องตามสายงานบังคับบัญชา หรือตัดเรื่องคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- ตัดเรื่องและส่งเรื่องออกภายใน ๑ วันทำการ นับจากผู้บริหารลงนาม	หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบระยะเวลาส่งเรื่องคืนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง			

# วิธีการการปฏิบัติงาน ด้านการประชุม

~ ๑๔ ~

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	เตรียมการประชุม	อย่างน้อย ๕ วัน	จัดทำหนังสือถึงองค์ประชุม เพื่อเสนอเรื่องบรรจุวาระการประชุม ตรวจสอบมติที่ประชุมครั้งที่ผ่านมา และสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ กทม. รวมถึงงานเทศกาลหรือเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เพื่อจัดทำระเบียบวาระการประชุม/ประสานหน่วยงาน/ตรวจสอบข้อมูล/จัดทำเอกสารประกอบการประชุม และข้อมูล/หนังสือเชิญองค์ประชุม และผู้เข้าร่วมประชุม	- ประสานรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการประชุม และจัดทำระเบียบวาระการประชุม ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และครบครัน	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของระเบียบวาระการประชุม/เอกสารประกอบการประชุม	- เจ้าหน้าที่งานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	แบบ ปช. ๐๑ แบบ ปช. ๐๒ แบบ ปช. ๐๓	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒	ดำเนินการประชุม	๑ วัน	การดำเนินการประชุมโดยจัดเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้เข้าร่วมประชุม ดูแลอำนวยความสะดวกระหว่างการประชุม และบันทึกการรายงานการประชุม	- จัดเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกและบันทึกรายงานการประชุมจนกว่าการประชุมจะเสร็จสิ้น	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกระหว่างการประชุม และการบันทึกการรายงานการประชุม	- เจ้าหน้าที่งานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	



**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓	จัดทำรายงานการประชุม	อย่างน้อย ๔ วัน	สรุปสาระสำคัญจากการประชุมให้ครบถ้วน ครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญและจัดทำรายงานการประชุมให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	- จัดทำรายงานการประชุมได้ครบถ้วน ในสาระสำคัญและถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานการประชุมก่อนการเสนอผู้บริหาร	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔	เสนอรายงานการประชุม	-	เสนอรายงานการประชุมผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามในรายงานการประชุม เสนอผู้บริหาร	-	-	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๕	เขียนแจ้งรายงาน การประชุม	๑ วัน	ส่งรายงานการประชุมให้ผู้บริหาร และผู้เข้าร่วมประชุมทราบ พร้อมทั้ง กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขรายงาน การประชุม	-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไข เพิ่มเติม
๖	ตรวจสอบ/ติดตาม และจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงาน ตามมติที่ประชุม	อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง	ดำเนินการตรวจสอบ/ติดตาม ความคืบหน้า/ผลการดำเนินงานจาก ผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ/ ติดตามเสนอผู้บริหาร	- ตรวจสอบและ ติดตามความ คืบหน้า/ผลการ ดำเนินงานตามมติ ที่ประชุมจากผู้ เข้าร่วมประชุม/ ผู้เกี่ยวข้อง	- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน สุ่มตรวจสอบ จำนวนเรื่องที่ต้อง ติดตามและความ ถูกต้องของการ รายงานผลการ ตรวจสอบ/ติดตาม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- หนังสือ - รายงานผลการ ตรวจสอบ/ ติดตามความ คืบหน้า/ผลการ ดำเนินงานจาก ผู้เข้าร่วมประชุม/ ผู้เกี่ยวข้อง

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๗	เสนอรายงานผลการ ตรวจสอบ/ติดตามผล การดำเนินงานตาม มติที่ประชุม	-	เสนอรายงานผลการตรวจสอบ/ ติดตามผลการดำเนินงานตามมติ ที่ประชุมผ่านผู้บังคับบัญชาตาม ลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามนำเรียน ผู้บริหารเพื่อโปรดทราบ หรือพิจารณา สั่งการ	-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- หนังสือ - รายงานการ ประชุม/รายงาน ผลการดำเนินงาน ของผู้เข้าร่วม ประชุม/ ผู้เกี่ยวข้อง
๘	จัดเก็บข้อมูล ผลการดำเนินงาน ตามมติที่ประชุม	๑ วัน	จัดเก็บเอกสาร/หลักฐาน ผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสภา กรุงเทพมหานคร รวมถึงข้อพิจารณา/สั่ง การของผู้บริหาร และผลการดำเนินงาน ของหน่วยงาน เพื่อใช้ ในการ อ้างอิง/ตรวจสอบ	- จัดเก็บ เอกสาร/รายงาน การประชุม/ รายงาน ผลการ ดำเนินงาน ได้ถูกต้องตาม ระเบียบงาน สารบรรณ	- หัวหน้าฝ่าย สุ่มตรวจสอบ ความถูกต้อง ของการจัดเก็บ เอกสาร/รายงาน การประชุม/ รายงานผลการ ดำเนินงานตาม ระเบียบงาน สารบรรณ	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึง ที่แก้ไขเพิ่มเติม

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐาน อ้างอิง
๑	เตรียมการประชุม	อย่างน้อย ๒๐ วัน	จัดทำหนังสือเชิญองค์ประชุมและขอวาระการประชุม พร้อมตรวจสอบรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา/จัดส่งหนังสือเชิญประชุมฯ และเวียนแจ้งทางเว็บไซต์/จัดทำและส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/จัดทำร่างระเบียบวาระการประชุม/นำเสนอร่างระเบียบวาระฯ เสนอ ผว.กทท.พิจารณา/จัดทำหนังสือแจ้งระเบียบวาระฯ ให้องค์ประชุมทราบ/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระเบียบวาระฯ จัดทำข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม/ตรวจสอบข้อมูล/จัดทำเอกสารเชื่อมโยงข้อมูลกับ Power Point หลัก/จัดทำเอกสารประกอบการประชุม/จัดทำสคลิปการนำเสนอให้เลขานุการที่ประชุม/จัดทำรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม/ประสานการยืนยันการเข้าร่วมประชุม (ผู้บริหาร กทท.)/จัดห้องประชุม	- ประสานรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการประชุม และจัดทำระเบียบวาระการประชุมได้ถูกต้องรวดเร็ว และครบครัน	- หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของระเบียบวาระการประชุม/เอกสารประกอบการประชุม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- ระเบียบ สำนักนายก รัฐมนตรี ว่าด้วย งาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม  - ระเบียบ กรุงเทพ มหานคร ว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม
๒	ดำเนินการประชุม	๑ วัน	การดำเนินการประชุมโดยจัดเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้เข้าร่วมประชุม ดูแลอำนวยความสะดวกระหว่างการประชุมและบันทึกรายงานการประชุม	- จัดเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกและบันทึกรายงานการประชุมจนกว่าการประชุมจะเสร็จสิ้น	- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า กลุ่มงานตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ที่ดูแล อำนวยความสะดวก ระหว่างการประชุม และการบันทึก รายงาน การประชุม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓	จัดทำรายงานการประชุม	อย่างน้อย ๑๐ วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถอดเทปอย่างละเอียด</li> <li>- สรุปสาระสำคัญจากการประชุมให้ครบถ้วน ครบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ</li> <li>- ตรวจสอบความถูกต้อง</li> <li>- จัดทำรายงานการประชุมให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำรายงานการประชุมได้ครบถ้วน ในสาระสำคัญและถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของรายงานการประชุมก่อนการเสนอผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าพนักงานธุรการ</li> <li>- นักจัดการงานทั่วไป</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ</li> </ul>
๔	เสนอรายงานการประชุม	-	เสนอรายงานการประชุมผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามในรายงานการประชุม เสนอผู้บริหาร	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าพนักงานธุรการ</li> <li>- นักจัดการงานทั่วไป</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> </ul>

**วิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุม**  
**กรณีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๕	เวียนแจ้ง รายงานการประชุม	๑ วัน	ส่งรายงานการประชุมให้ผู้บริหาร และผู้เข้าร่วมประชุมทราบ พร้อมทั้ง กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขรายงาน การประชุม	-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไข เพิ่มเติม
๖	จัดเก็บข้อมูล ผลการดำเนินงาน ตามมติที่ประชุม	๑ วัน	จัดเก็บเอกสาร/รายงานการประชุม	- จัดเก็บเอกสาร/ รายงานการ ประชุมได้ถูกต้อง ตามระเบียบงาน สารบรรณ	- หัวหน้าฝ่าย สุ่มตรวจสอบ ความถูกต้อง ของ การจัดเก็บ เอกสาร/รายงาน การประชุม/ รายงานผลการ ดำเนินงานตาม ระเบียบงาน สารบรรณ	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึง ที่แก้ไขเพิ่มเติม

# วิธีการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณ

~ ๒๒ ~

**วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ**  
**กรณีจัดทำระบบงานสารบรรณ ในการรับเรื่อง และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑๕ นาที	จัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ประกอบด้วย โทรศัพท์ หนังสือ จดหมาย, โซเชียลมีเดีย (Facebook, Twitter, Line@อัศวินคลายทุกข์, E-mail) หรือมายื่นหนังสือด้วยตนเอง	- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน /ตอบข้อซักถามตลอดระยะเวลาปฏิบัติงาน	- ดำเนินการ สุ่มตรวจสอบจำนวน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน / ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- หนังสือ - เรื่องร้องเรียน
๒	- พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน  - เสนอหนังสือเรื่องร้องเรียน	๑๒๐ นาที	ตรวจสอบหน่วยงาน ส่วนราชการหรือผู้รับผิดชอบตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและสืบค้นข้อมูลประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา  สรุปเรื่องร้องเรียนพร้อมแนบหนังสือร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือถึงหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน  ประสานข้อมูลให้หน่วยงานทางระบบ MIS/กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนทางกายภาพที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที โดยจะประสานทาง Application line อีกทางหนึ่ง	- มีการตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน และมีข้อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา	- ดำเนินการ สุ่มตรวจสอบความถูกต้อง ของเรื่องร้องเรียน และ ความถูกต้องของการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- หนังสือ - เรื่องร้องเรียน



**วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ**  
**กรณีจัดทำระบบงานสารบรรณ ในการรับเรื่อง และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓	บันทึกเรื่องร้องเรียน /ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และผลการพิจารณา จัดเก็บ (SCAN) เป็นฐานข้อมูล	- บันทึก รายละเอียด เรื่องร้องเรียน จัดเก็บเป็น ฐานข้อมูล	- ดำเนินการสุ่ม ตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของ รายละเอียด เรื่องร้องเรียน ที่ถูกบันทึก	- เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- หนังสือ - เรื่องร้องเรียน
๔	ส่งเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	จัดส่งหนังสือ/เรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- ส่งเรื่อง ร้องเรียนให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณา ดำเนินการได้ รวดเร็ว ทัน เหตุการณ์	- สุ่มตรวจสอบ ระยะเวลาใน การส่งเรื่อง ร้องเรียน ให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	- เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- หนังสือ - เรื่องร้องเรียน

**วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ**  
**กรณีจัดทำระบบงานสารบรรณ ในการรับเรื่อง และติดตามเรื่องร้องทุกข์**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๕	<p>- ตรวจสอบ/ติดตามและจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p> <p>- เสนอรายงานผลการตรวจสอบ/ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p>	๑๘๐ นาที	<p>ดำเนินการตรวจสอบ/ติดตามความคืบหน้า/ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ/ติดตามเสนอผู้บริหาร</p> <p>เสนอรายงานผลการตรวจสอบติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามและนำเรียนผู้บริหารเพื่อโปรดทราบ</p>	<p>- มีการตรวจสอบและติดตามความคืบหน้า/ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ต้องติดตาม</p>	<p>- สุ่มตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ต้องติดตาม และความถูกต้องของการจัดทำรายงานผล</p>	<p>- เจ้าพนักงานธุรการ</p> <p>- นักจัดการงานทั่วไป</p> <p>- เจ้าพนักงานธุรการ</p> <p>- นักจัดการงานทั่วไป</p>	-	<p>- หนังสือ</p> <p>- เรื่องร้องเรียน</p> <p>- หนังสือ</p> <p>- เรื่องร้องเรียน</p>
๖	จัดเก็บข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	บันทึกรายละเอียดผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นฐานข้อมูล เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิง ตรวจสอบ และตอบข้อซักถามของผู้ร้องเรียน	<p>- บันทึกรายละเอียด เรื่องร้องเรียนเป็นฐานข้อมูลของหน่วยงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน</p>	<p>- ดำเนินการสุ่มตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ถูกบันทึกเป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน</p>	<p>- เจ้าพนักงานธุรการ</p> <p>- นักจัดการงานทั่วไป</p>	-	<p>- หนังสือ</p> <p>- เรื่องร้องเรียน</p> <p>- ระบบ MIS</p>

**วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ**  
**กรณีการรับ – ส่ง หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	รับและส่งหนังสือ และเอกสาร	๑ วัน	ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือ/เอกสาร และลงทะเบียน รับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ	- รับและ ตรวจสอบ หนังสือ/เอกสาร โดยลงทะเบียน ถูกต้องตาม ระเบียบงานสาร บรรณ	หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป สุ่มตรวจสอบ ความถูกต้อง ของการ ลงทะเบียน หนังสือ/เอกสาร	- เจ้าพนักงาน ธุรการ	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ
๒	จำแนกประเภทหนังสือ และเอกสาร	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกของหนังสือ/ เอกสารส่งให้ ส่วนราชการในสังกัด / ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ	-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึง ที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓	เสนอหนังสือ และเอกสาร ต่อผู้มีอำนาจ	-	เสนอหนังสือ/เอกสารที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ เสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนามถึง หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป	-	

**วิธีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ**  
**กรณีการรับ - ส่ง หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก**

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง	
๔	ส่งหนังสือและ เอกสาร	๑ วัน	ส่งหนังสือ/เอกสารที่ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนามแล้วส่งถึงหน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง		-	-	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป	-	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไข เพิ่มเติม - ระเบียบ
๕.	เก็บรักษาหนังสือ และเอกสาร	๑ วัน	สำรวจและคัดแยกหนังสือ/เอกสารออกเป็นหมวดหมู่ และจัดเรียงใส่แฟ้ม หรือจัดเก็บในตู้หนังสือ พร้อมทั้งจัดทำทะเบียนคุมหนังสือ/เอกสารเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบหรือค้นหา		- เก็บรักษา หนังสือ/ เอกสาร ถูกต้องตาม ระเบียบงาน สารบรรณ	- หัวหน้าฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป สุ่มตรวจสอบ ความถูกต้องของ การเก็บรักษา หนังสือ/เอกสาร ตามระเบียบงาน สารบรรณ	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป	-	กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไข เพิ่มเติม

## เอกสารอ้างอิง

- ๑) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ๒) แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)
- ๓) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓