

FAQs – ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. การลงรับเอกสารแบบ manual “ช่องเลขที่เอกสาร” มีวิธีปฏิบัติในการลงทะเบียนอย่างไร

ตอบ วิธีการลงรับเอกสารจากหน่วยงานภายนอก

หนังสือจากหน่วยงานภายนอกมีเลขที่เอกสารตามปกติ

ดำเนินการโดยใส่ข้อมูลเลขที่เอกสารให้ตรงกับเลขที่เอกสารจริง มีจุดใส่จุด มีวงเล็บใส่วงเล็บ

Ex.1 เอกสารส่งมาจากสยามนิติ เลขที่เอกสาร = SM2019-AD10425 และลงวันที่ 26 มกราคม 2562
 ป้อนข้อมูลช่อง **เอกสารเลขที่** = **SM2019-AD10425**

ยกเว้น ส่วนวันวรรคไม่ต้องเว้นวรรค (ไม่ต้องเคาะ) ระบบจะทำการจัดให้โดยอัตโนมัติ เช่น

กค. 0625/154 บันทึกเป็น กค.0625/154

ค.อ. 1204/2562 บันทึกเป็น ค.อ.1204/2562

นร 0108/ว.12433 บันทึกเป็น นร0108/ว.12433

ยกเว้น เอกสารมีคำว่า “ที่” นำหน้าเลขที่ในเอกสารฉบับจริง ในการลงรับเอกสาร ผู้บันทึกไม่ต้องบันทึกคำว่า “ที่” เช่น

ที่ มท. 254/7989 ให้บันทึกเป็น มท.254/7989

ที่ กค. 6002.1/119/2562 ให้บันทึกเป็น กค.6002.1/119/2562

หนังสือจากหน่วยงานภายนอกที่ไม่ปรากฏเลขที่เอกสาร

ดำเนินการโดยบันทึกชื่อหน่วยงานเจ้าของ ระบบจะทำการเติมค่าเลขที่เอกสารให้โดยอัตโนมัติ

Ex.1 เอกสารส่งมาจากสยามนิติ ไม่ปรากฏเลขที่เอกสาร และลงวันที่ 26 มกราคม 2562

ป้อนข้อมูลช่อง จาก = **สยามนิติ**

ผลลัพธ์ช่อง **เอกสารเลขที่** = **สยามนิติ/26012562/13:25:12**

และใส่ชื่อเลขที่เอกสารที่ระบบออกให้เป็นเลขที่ของเอกสารนั้น

หนังสือจาก บุคคล/ คณะบุคคล/ บริษัท/ หจก. ฯลฯ ที่ไม่ปรากฏเลขที่เอกสาร

ดำเนินการโดย บันทึกชื่อบุคคล/ คณะบุคคล/ บริษัท/ หจก. ฯลฯ ระบบจะทำการเติมค่าเลขที่เอกสารให้อัตโนมัติ

Ex.1 เอกสารส่งมาจากแคลิยา แมคอินทอช ไม่ปรากฏเลขที่เอกสาร

และแต่ลงวันที่ 26 มกราคม 2562

ป้อนข้อมูลช่อง จาก = **แคลิยา**

ผลลัพธ์ช่อง **เอกสารเลขที่** = **แคลิยา/26012562/13:25:12**

2. การขอเลขที่เอกสารล่วงหน้าทำได้หรือไม่ อย่างไร

ตอบ ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานขอเลขที่เอกสารล่วงหน้าได้ หรือเป็นการจองเลขไว้ใช้งานได้ โดยสร้างเอกสารตามปกติ แต่ป้อนจาก, ถึง และเรื่อง เป็น “จอง” พร้อมกับระบุจำนวนเลขที่ต้องการจองล่วงหน้าไว้ที่ช่องป้อน

จำนวน หมายเลข และกดปุ่มสร้างตามปกติ

ระบบจะออกเลขที่เอกสารเป็นชุด หรือจองเลขที่เอกสารล่วงหน้าให้ (ตามเอกสารแนบด้านล่าง)

หนังสือทะเบียน				← ป้อนชื่อใหม่	← กลับ
เลขทะเบียน	วันที่	เวลา	เลขที่หนังสือ	จอง	เรื่อง
2	17/07/2562	14:57:27	RTP_AD/2/2562	จอง	
3	17/07/2562	14:57:27	RTP_AD/3/2562	จอง	
4	17/07/2562	14:57:27	RTP_AD/4/2562	จอง	
5	17/07/2562	14:57:27	RTP_AD/5/2562	จอง	
6	17/07/2562	14:57:27	RTP_AD/6/2562	จอง	

3. การขอเลขที่เอกสารไว้ล่วงหน้า (การจองเลข) แล้วไม่ได้ใช้เลขที่นั้นๆ มีผลอย่างไร จำเป็นต้องทำการปิดงานเลขที่นั้นๆ ที่ไม่ได้ใช้หรือไม่

ตอบ เอกสารที่มีการขอเลขที่ไว้ล่วงหน้า และไม่ได้นำไปใช้งานนั้น จะทำให้เลขที่ดังกล่าวยังคงมีอยู่ในระบบงาน และสถานะยังคงเป็นเอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการ ถ้าเอกสารดังกล่าวไม่ได้ใช้งานแล้วนั้น ให้ผู้ใช้งานทำการปิดงาน และเพื่อมิให้เกิดกรณีดังกล่าวนี้ ทางผู้ใช้งานควรสร้างเลขที่เอกสาร หรือออกเลขที่เอกสารจากระบบ โดยเรื่องต่อเรื่อง หรือถ้าจะทำการจองล่วงหน้า ก็ควรจองในจำนวนที่น้อย หรือพอเหมาะกับการใช้งานจริง

4. ในเมนูการสร้างเอกสารส่งภายในหน่วยงาน ช่อง “ถึง” ระบบกำหนดไว้ให้คีย์ข้อมูลได้ 100 ตัวอักษร ถ้าผู้รับ (ผู้ที่ส่งถึง) มีมากกว่าที่ระบบกำหนดให้ key-in ได้ จะดำเนินการอย่างไร

ตอบ ให้ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ช่องรายละเอียด

5. ความแตกต่างระหว่าง “เอกสารรับเข้า” กับ “เอกสารภายในหน่วยงาน” ในเมนูทะเบียนรวมที่หน้าหลัก

ตอบ ความแตกต่างระหว่าง “เอกสารรับเข้า” กับ “เอกสารภายในหน่วยงาน” ได้แก่

- เอกสารรับเข้า เป็นเมนูที่รวบรวมเอกสารรับเข้าทั้งหมด โดยเอกสารที่รับเข้าจะแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่
 - เอกสารที่ยังไม่มีในระบบงาน และต้องทำการลงรับด้วยหน่วยงานตนเองจากเมนูลงรับเอกสาร (การป้อนเอกสารเข้าระบบ ด้วยการ Key data)

- เอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นและส่งผ่านระบบงานมาที่หน่วยงานตนเอง โดยจะลงทะเบียนรับเข้าที่เมนูเอกสารลงทะเบียน (การรับเอกสารที่ส่งผ่านระบบมาจากหน่วยงานอื่น ด้วยการรับ Online)

ซึ่งเอกสารรับเข้านี้ เปรียบเสมือน “สมุดงานรับเข้า” ที่ใช้ออกเลขที่หนังสือรับเข้าของแต่ละหน่วยงาน

- เอกสารภายในหน่วยงาน เป็นเมนูที่รวบรวมเอกสารส่งออกของหน่วยงานทั้งหมด โดยเอกสารจะมีค่านำหน้าของแต่ละหน่วยงานกำกับอยู่ที่หน้าเลขที่เอกสารนั้นๆ และเป็นเอกสารที่ใช้ส่ง หรือติดต่อเฉพาะหน่วยงานภายในเท่านั้น

โดยสร้างเอกสารภายในหน่วยงานจากเมนูสร้าง/ทะเบียนเอกสารส่งภายใน (การป้อนเอกสารเข้าระบบ โดยไม่ต้องป้อนเลขที่เอกสาร เนื่องจากระบบจะออกให้โดยอัตโนมัติ) ซึ่งเอกสารภายในหน่วยงานนี้ เปรียบเสมือน “สมุดหนังสือส่งออก” ที่ใช้ออกเลขที่หนังสือส่งออกของแต่ละหน่วยงาน

6. ทำไมต้องมีการปิดงาน

ตอบ หนังสือหรือเอกสารทุกฉบับ เมื่อผ่านการดำเนินงานจนแล้วเสร็จภายในหน่วยงาน และไม่ต้องส่งให้กับหน่วยงานใดๆ อีก ให้ทำการปิดงาน โดยเลือกเมนู**ปิดงาน** ที่หน้ารายละเอียดเอกสาร เพื่อไม่ต้องมีงานค้างในส่วนงานเอกสารระหว่างดำเนินการ

7. เมื่อปิดงานแล้ว สามารถดำเนินการหรือแก้ไขเอกสารอีกได้หรือไม่

ตอบ เอกสารที่ถูกปิดงานแล้ว จะมีสถานะเปลี่ยนไป โดยจะเปลี่ยนจาก  เอกสารอยู่ระหว่างดำเนินการ เป็น  เอกสารปิดงานแล้ว แต่ยังสามารถดำเนินการทุกอย่างได้เหมือนเอกสารที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

8. งานที่ส่งออกจากฝ่ายงานต้นทางแล้ว สามารถดูได้จากที่ใดว่างานนั้นได้ส่งออกไปจากฝ่ายงานต้นทางแล้วจริง

ตอบ สามารถตรวจสอบหรือดูการ Flow ของเอกสารได้จากกรติดตามงาน โดยคลิกที่ **เอกสารเลขที่** ระบบจะแสดงผลการติดตามงาน (ตามภาพ)

เลขที่	วันที่	เวลา	ผู้ส่ง	ผู้รับ	การปฏิบัติงาน
2	24/04/2562	13:02:00	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	ทะเบียนหนังสือส่งภายใน
58	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ต.ท.) กองการต่างประเทศ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
60	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ท.) กองสารนิเทศ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
57	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ก.ต.ช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
75	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ก.ม.ตร.) กองการขึ้น	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
38	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ว.น.) กองวิจัย	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
-	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ย.ต.ตร.) สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
44	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ก.ท.) สำนักงานส่งเสริมการ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
45	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ก.ท.) สำนักงานส่งเสริมการ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
320	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ก.ท.) สำนักงานส่งเสริมการ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
30	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ก.ม.ค.) สำนักงานกฎหมายและคดี	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
-	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(ส.ก.ตร.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ
40	24/04/2562	13:05:21	(ส.ก.ตร.) สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ	(จ.ต.) สำนักงานจราจร	ส่งถึง-ไม่ส่งต้นฉบับ

9. การแก้ไขเอกสารหลังจากส่งออกจากหน่วยงานต้นทางแล้ว เจ้าของเอกสารสามารถดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องดึงกลับ ได้เลยหรือไม่


ตอบ เอกสารที่มีการแก้ไขใดๆ ระบบจะแสดงผลให้ทันที โดยไม่ต้องดึงกลับ หรือดึงกลับ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารดังกล่าว จะสามารถดำเนินการต่อ หรือเห็นผลของการแก้ไขได้ทันที

10. เอกสารที่หน่วยงานต้นทางดึงกลับมาแล้ว จะไปอยู่ที่เมนูไหน (ทั้งกรณีเอกสารสร้างเอง และเอกสารที่รับต่อมาจากหน่วยงานอื่น)

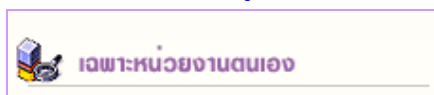
ตอบ เอกสารที่หน่วยงานต้นทางดึงกลับ หากเป็นเอกสารที่รับเข้าทั้งหมด ที่มาจากเมนูลงรับเอกสาร หรือเอกสารรอลงทะเบียน เมื่อระบบออกเลขทะเบียนให้แล้ว จะถูกเก็บรวบรวมไว้ที่เมนูเอกสารรับเข้า ดังนั้นไม่ว่าเอกสารจะมีสถานะเป็นอย่างไรก็ตาม เช่น ส่งงาน ปิดงาน, เอกสารที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือสถานะจะเป็นตีกลับ หรือดึงกลับ ถ้าเป็นเอกสารรับเข้า จะอยู่ที่เมนูเอกสารรับเข้าเสมอ

เอกสารที่เป็นเอกสารภายในหน่วยงานทั้งหมด ที่มาจากเมนูสร้าง/ทะเบียนเอกสารส่งภายใน เมื่อระบบออกเลขทะเบียนให้แล้ว จะถูกเก็บรวบรวมไว้ที่เมนูเอกสารภายในหน่วยงาน ดังนั้นไม่ว่าเอกสารจะมีสถานะเป็นอย่างไรก็ตาม เช่น ส่งงาน ปิดงาน, เอกสารที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือสถานะจะเป็นตีกลับ หรือดึงกลับ ถ้าเป็นเอกสารภายในหน่วยงาน จะอยู่ที่เมนูเอกสารภายในหน่วยงานเสมอ


11. งานที่มีการสั่งการให้ติดตามการทำงาน (ทำเครื่องหมายแสดงไว้ในระบบ) เมื่องานนั้นเสร็จสิ้นแล้วจะยกเลิกการติดตามงานได้อย่างไร

ตอบ เอกสารที่มีการติดตามการทำงาน จะมีสัญลักษณ์ / เครื่องหมาย  อยู่ที่หน้ารายการเอกสารนั้นๆ โดยจะ

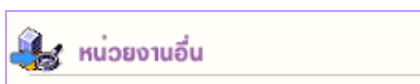
แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่




1. การติดตามการทำงานของหน่วยงานตนเอง

เป็นการติดตามการทำงานที่หน่วยงานตนเองเป็นผู้กำหนด เมื่อหน่วยงานตนเองดำเนินการแล้วเสร็จ สามารถยกเลิกการติดตามการทำงาน โดยเข้าที่เมนู**บันทึกงาน**ในหน้ารายละเอียดเอกสาร และ**เอาเครื่องหมายถูกที่ช่องติดตามการทำงานออก**  **ติดตามผลการทำงาน** และกดปุ่มตกลง

2. การติดตามการทำงานของหน่วยงานอื่น



เป็นการติดตามงานการทำงานที่ต้นทาง หรือหน่วยงานต้นเรื่องเป็นผู้กำหนด เพื่อที่จะติดตามการทำงานของหน่วยงานปลายทาง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร เมื่อหน่วยงานปลายทาง หรือผู้รับ ดำเนินการแล้วเสร็จ สามารถยกเลิกการติดตามการทำงาน โดยเข้าที่เมนู**บันทึกงาน**ในหน้ารายละเอียดเอกสาร และ**เอาเครื่องหมายถูกที่ช่องติดตามการทำงานออก**  **ติดตามผลการทำงาน** และกดปุ่มตกลง

12. การแก้ไขเอกสารเมื่อเห็นว่าต้นทางที่ส่งมาบันทึกข้อมูลผิด ระบบอนุญาตให้ผู้รับเอกสารแก้ไขในรายละเอียดได้หรือไม่

ตอบ ระบบไม่อนุญาตให้แก้ไข**บันทึกงาน** แต่ระบบอนุญาตให้แก้ไข**รายละเอียดของเอกสาร**ได้ แต่ทั้งนี้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ เมื่อมีการอบรม คือ จะไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารในส่วน of ชื่อเรื่อง, จาก, ถึง และถ้าจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง จะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในบางคำ หรือบางตัวอักษร ที่มีการป้อนข้อมูลผิดในบางส่วนเท่านั้น

13. การยกเลิกเอกสารผู้ใดสามารถดำเนินการได้ ถ้างานนั้นๆได้ส่งออกไปแล้วสามารถทำการยกเลิกได้หรือไม่

ตอบ การยกเลิกเอกสาร สามารถทำได้เฉพาะหน่วยงานเจ้าของเอกสาร หรือหน่วยงานต้นเรื่องที่สร้างเอกสารเข้าระบบเท่านั้น และถ้าเอกสารดังกล่าวมีสถานะเป็นปิดงานแล้ว หรือสถานะส่งเรื่องต่อไปแล้ว สามารถที่จะทำการยกเลิกเอกสารได้

14. เมนูเตือนหนังสือมาใหม่ ถ้าปิดไปแล้วต้องการเรียกใช้งานใหม่ ต้องทำอะไร

ตอบ ทำการออกจากระบบ โดยเข้าที่เมนูออกจากระบบ และยืนยันการออกจากระบบ จากนั้นทำการปิด IE หรือ Browser (กดปิดที่เครื่องหมายกากบาทสีแดง อยู่ที่มุมบนทางขวา) และทำการเปิด IE หรือ Browser (Double click Internet) พร้อมกับเข้าระบบงานใหม่อีกครั้ง โปรแกรม Flow alert จะสามารถเรียกใช้งานได้อีก

15. การ “ตรวจสอบเอกสาร” ผู้ใดสามารถเข้าไปตรวจสอบได้บ้าง

ตอบ หน่วยงานเจ้าของเอกสาร หรือหน่วยงานต้นเรื่องที่สร้างเอกสารเข้าระบบเท่านั้น ที่สามารถทำการ “ตรวจสอบ” เอกสารได้ และถ้าต้องการยกเลิกการตรวจสอบ โดยกดที่ปุ่มสิ้นสุดการตรวจสอบ สามารถทำได้ทั้งหน่วยงานเจ้าของเอกสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร หรือหน่วยงานที่ได้รับเอกสาร

16. หางานไม่พบ เนื่องจากหน้าจอแสดงผลแค่ 2 เดือนย้อนหลัง จะหางานได้อย่างไร

ตอบ รายการเอกสารที่ระบบแสดงให้ นั้น นับจากวันที่ลงรับ เป็นระยะเวลา 60 วัน ถ้าหลังจาก 60 วัน หรือนอกจากนั้น สามารถค้นหาได้จากเมนูค้นหา โดยอาจจะป้อนเงื่อนไขด้วยเลขทะเบียน, เลขที่เอกสาร, วันที่ ฯลฯ ตามความต้องการ

17. หากต้องการเริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างปี ไม่ได้เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม สามารถตั้งเลขทะเบียนของระบบให้ตรงกับเลขทะเบียนปัจจุบันของหน่วยงานได้อย่างไร

ตอบ กดเมนู **ผู้ดูแลระบบ** ที่เมนูหน้าหลัก ระบบแสดงหน้าจอ **เมนู หน่วยงาน** พร้อมทั้งแสดงเลขทะเบียนรับเข้า-เลข **ส่งออกสุดท้าย**

ผู้ใช้ ป้อนเลขทะเบียนรับเข้าสุดท้ายในสมุด หรือเลขทะเบียนก่อนเลขกระโดด ป้อนเลขที่ออกภายในสุดท้าย โดยป้อนเลขที่สุดท้ายที่ใช้ไปแล้ว จากนั้น กด **แก้ไข** ระบบจะเพิ่มต่อจากเลขที่ป้อน เช่น ป้อนเลขทะเบียนรับเข้าสุดท้ายเป็น 1441 ระบบจะเริ่มต้นให้เลขทะเบียนรับเข้าต่อไปเป็นเลข 1442