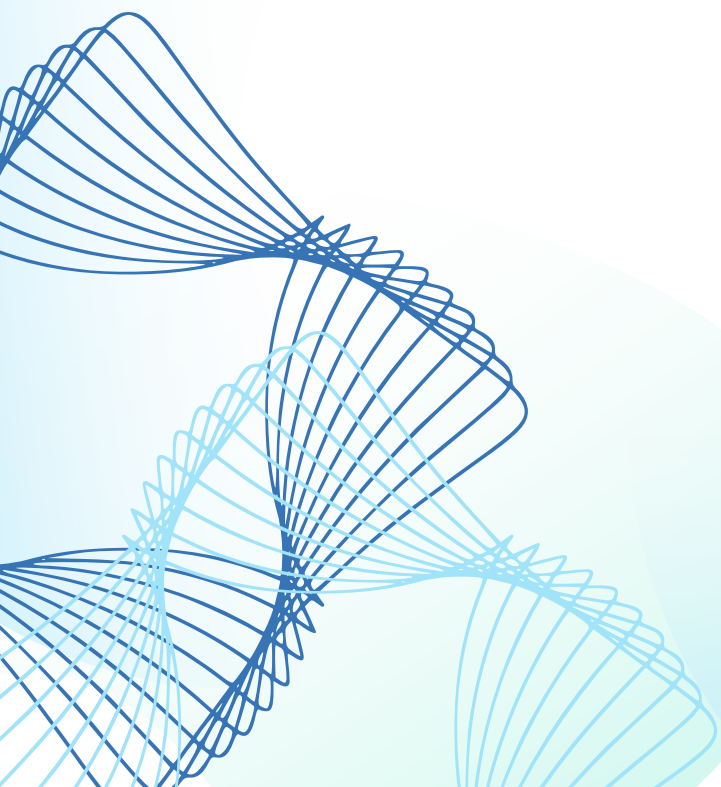




คู่มือปฏิบัติงาน งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-DOCUMENT)

สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยทักษิณ

นายศักดิ์ชาย เรืองฤทธิ์
saraban@tsu.ac.th
www.oop.tsu.ac.th



คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานด้านสารบรรณให้บุคลากรสามารถนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ธุรการที่จะช่วยให้มีความเข้าใจในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระเบียบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

นายศักดิ์ชาย เรืองฤทธิ์
เจ้าหน้าที่บริหารงาน
สำนักงานมหาวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ	ก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานมหาวิทยาลัย	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
ขอบเขตของคู่มือ	๑
นิยามศัพท์	๑
หน้าที่ของงานสารบรรณมหาวิทยาลัย	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)	๓
การรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓
หนังสือที่นำเข้าระบบ	๓
กระบวนการ (Work Flow)	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ระบบการติดตาม	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานมหาวิทยาลัย

ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง กำหนดพันธกิจของสำนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖ สำนักงานมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนภารกิจของฝ่ายและงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยรับผิดชอบหลักในงานสารบรรณและธุรการกลางของมหาวิทยาลัย งานการประชุมงานเลขานุการผู้บริหาร งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ พัฒนาระบบบริหารสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยและงานอื่น ๆ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

งานสารบรรณและธุรการกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ซึ่งพัฒนาโดยสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล โดยดำเนินการในขั้นตอนการรับหนังสือ การส่งหนังสือ การโต้ตอบหนังสือถึงหน่วยงานภายนอก การออกเลขทะเบียนหนังสือของมหาวิทยาลัย ทั้งหนังสือภายนอก คำสั่งของมหาวิทยาลัย อีกทั้งอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน
๒. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่สารบรรณของสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สำนักงานมหาวิทยาลัยมีคู่มือด้านงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
๒. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่สารบรรณของสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ หรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมีแนวปฏิบัติ

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ฉบับนี้ได้รวบรวมเนื้อหาและรายละเอียดเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ครอบคลุม กระบวนการปฏิบัติงานการรับ-ส่งหนังสือภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) รวมไปถึงการเสนอแฟ้มในการลงนามด้วยลายเซ็นตัสต ตั้งแต่รับหนังสือและคัดแยกหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือ การตรวจสอบความถูกต้อง การบันทึกส่งการ การจัดส่งให้หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณและให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณด้วย

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ หน่วยงานลักษณะพิเศษที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าส่วนงานดังกล่าว

“หัวหน้าส่วนงาน” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยทักษิณที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดี

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย พนักงานหรือลูกจ้างวิทยาลัย และพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานลักษณะพิเศษ สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลาย รวมถึงการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือ หรือเอกสารที่จัดทำเพื่อเป็นหลักฐาน หรือ ที่มีไปมาระหว่างมหาวิทยาลัยทักษิณกับหน่วยงานภายนอก หรือระหว่างมหาวิทยาลัยกับคณะบุคคล หรือบุคคล หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัย และให้หมายความรวมถึงหนังสือ หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้จัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

“หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า หนังสือของมหาวิทยาลัย ที่จัดทำ ลงนามส่งการรับส่ง และจัดเก็บด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” (e-Document) หมายความว่า การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษาหนังสือหรือข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์” (e-mail) หมายความว่า หนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับหรือส่งออกด้วยบัญชีผู้ใช้ที่ออกโดยมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” (e-Signature) หมายความว่า อักษร อักษรระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

“หนังสือภายใน” หมายถึง หนังสือจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ทะเบียนหนังสือรับ” หมายถึง ทะเบียนที่ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้รับหนังสือ

“ข้อมูลข่าวสารลับ” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ ที่มีคำสั่งไม่ให้เปิดเผยและอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับเอกชน ซึ่งมีการกำหนดให้มีความลับเป็นชั้นลับ ชั้นลับมาก หรือชั้นลับที่สุดตามระเบียบนี้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและประโยชน์แห่งรัฐประกอบกัน

หน้าที่ของงานสารบรรณมหาวิทยาลัย

๑. เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือของผู้บริหารที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้ติดต่อภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงข้อมูลการมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละเรื่องที่มีการเก็บข้อมูล

๒. ควบคุม ดูแล ติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิงประกอบการบริหารงาน

๓. คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหาร หรือส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบโดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารทั้งหมด

๔. ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ระบบงานเอกสารของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๕. รับ-ส่ง หนังสือราชการ และนำแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบโดยเร็ว

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร (อธิการบดี/รองอธิการบดี/หัวหน้า) : พิจารณา อนุมัติ และสั่งการ

หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย : ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือและเอกสารแนบ พิจารณากลับกรอง รวมถึงเก็บบันทึกเสนอผู้บริหารพิจารณา / เสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ รวมทั้งสั่งการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในสำนักงาน ภายใต้ขอบเขตของการมอบอำนาจ

เจ้าหน้าที่สารบรรณ : รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน และจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลงทะเบียนรับหนังสือ โดยแยกเป็นทะเบียนหนังสือรับภายใน และทะเบียนหนังสือรับเสนออธิการบดี และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่หน่วยงานส่งมาเสนอให้ผู้บริหารลงนาม หากมีการแก้ไขให้บันทึกการแก้ไข และส่งคืนให้หน่วยงานแก้ไข และส่งกลับมาเสนอเพื่อลงนามใหม่อีกครั้ง พร้อมบันทึกคำสั่งการลงในทะเบียนหนังสือรับภายในและทะเบียนรับเสนออธิการบดีในกรณีที่ไม่มีคำสั่งคืนให้หน่วยงานแก้ไขเอกสาร แบ่งได้เป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. เสนอให้ลงนามด้วยลายมือชื่อจริง ผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณแสกนหนังสือจัดเก็บเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพื่อการสืบค้นต่อไป และดำเนินการส่งหนังสือถึงหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง

๒. เสนอผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) สามารถส่งหนังสือให้ผู้บริหารสั่งการหรือลงนามด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ผ่านระบบดังกล่าวได้แก่ หนังสือภายนอก คำสั่ง ประกาศ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณจะดำเนินการออกเลขที่คำสั่ง และลงวันที่ก่อนเสนอลงนาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

การรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑. เจ้าหน้าที่รับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก (กระดาษ/ไฟล์เอกสาร) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของหนังสือ

๒. คัดแยก จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการในเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วนก่อน

หนังสือที่นำเข้าระบบ

หนังสือที่นำเข้าระบบ e-Document มีอยู่ ๒ ประเภท ได้แก่

๑. หนังสือลงทะเบียนรับจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- ๑) ทะเบียนรับ ภายใน
- ๒) ทะเบียนรับ เสนออธิการบดี
- ๓) ทะเบียนรับ ภายนอก
- ๔) ทะเบียนรับ กลับภายใน
- ๕) ทะเบียนรับ กลับภายนอก
- ๖) ทะเบียนรับ ขอร้องเรียน

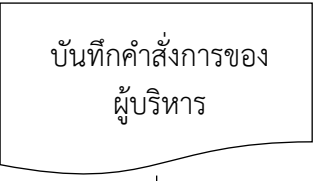
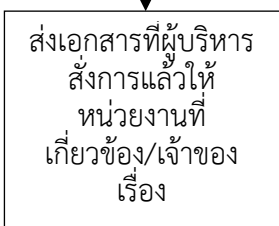
๒. หนังสือที่ต้องออกเลขทะเบียนส่งจากส่วนงาน

- ๑) ทะเบียนส่ง ภายใน
- ๒) ทะเบียนส่ง ภายนอก
- ๓) ทะเบียนส่ง คำสั่ง
- ๔) ทะเบียนส่ง งบการเงิน

กระบวนการ (Work Flow)

กระบวนการการลงทะเบียนรับ-เสนอเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากภายในมหาวิทยาลัย

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		- รับหนังสือจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - แยกความเร่งด่วนของหนังสือ	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๑ นาที	- คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)
๒		- ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ/เอกสาร มี ๒ กรณี ดังนี้ ๑. เอกสารถูกต้อง ไม่มีการแก้ไข ส่งเสนอให้ผู้บริหารสั่งการ/ลงนามได้เลย ๒. เอกสารมีการแก้ไข ให้ส่งคืนหน่วยงานเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๕ นาที	ระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
๓		- ประทับตรารับเอกสาร และวันที่รับเอกสาร ณ วันที่ปัจจุบัน กรณีรับเอกสารต้นเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ - สแกนเอกสารเป็น file PDF - ลงทะเบียนในระบบ e-document เลือก ทะเบียนหนังสือรับ เพื่อลงทะเบียนรับเอกสาร - นำเลขที่ลงทะเบียนหนังสือรับมาอ้างอิงเลขในเอกสารต้นเรื่อง	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๑ นาที	
๔		- กลั่นกรองหนังสือก่อนเสนอหัวหน้าสำนักงาน โดยจัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือแต่ละชนิด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ และเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของหัวหน้าสำนักงานฯ	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๑ นาที	
๕		เสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร	หัวหน้าสำนักงาน	๑ นาที	

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๗		- บันทึกคำสั่งการของผู้บริหารในระบบ e-document - แนบไฟล์เอกสาร - บันทึกชื่อหน่วยงาน ที่ระบุในเอกสาร เพื่อส่งไฟล์เอกสารไปทางระบบ e-document	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๑ นาที	
๘		- เลือก “ส่งเอกสาร” เพื่อจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานที่สั่งการถึงผ่านระบบ e-document - ส่งเอกสารไปยังหน่วยงานที่ผู้บริหารพิจารณา/อนุมัติ/ดำเนินการ โดยลงบันทึกในทะเบียนหนังสือภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย โดยให้มีการลงทะเบียนคุมในการส่งเอกสาร (กรณีเป็นแฟ้ม) และให้เซ็นรับเอกสารพร้อมลงวันที่	เจ้าหน้าที่สารบรรณ	๑ นาที	
					

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

๑. การรับหนังสือ เจ้าหน้าที่สารบรรณ รับหนังสือจาก ๒ ช่องทาง ได้แก่ จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และเอกสารต้นฉบับจากส่วนงานต่าง ๆ

๒. ตรวจสอบความถูกต้อง เจ้าหน้าที่สารบรรณ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่เสนอต่อผู้บริหารให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย เช่น บันทึกข้อความ หนังสือภายนอก คำสั่งแต่งตั้ง ประกาศ ระเบียบ เป็นต้น

๓. จัดลำดับความสำคัญของหนังสือรับตามความเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติหนังสือที่จะต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วพิเศษแบ่งเป็น ๓ ประเภทได้แก่ ๑) ด่วนที่สุด ๒) ด่วนมาก และ ๓) ด่วน โดยหนังสือที่มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการต้องดำเนินการให้เร็วกว่าปกติและทันต่อระยะเวลาที่กำหนด

๔. ลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่สารบรรณ จะต้อง มี Username และ Password ในการ Login เข้าระบบ <https://edoc.tsu.ac.th/Inbox.jsp> (โดยเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มีรหัสให้ติดต่อสำนักคอมพิวเตอร์) โดยเลือกกล่องรับในช่องรับเอกสารที่กำหนด

๕. พิจารณากลับกรอง พิจารณาน้ำหนักว่าผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ แล้วดำเนินการเขียนข้อมูลเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้นของการรับหนังสือแต่ละประเภท

๖. พิจารณาน้ำหนักที่ผู้บริหารสั่งการเพื่อดำเนินการต่อ หนังสือที่ผ่านการพิจารณาสั่งการ ให้ดำเนินการตามคำสั่งการ

ระบบการติดตาม

ระบบติดตามการประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (หนังสือภายใน)

๑. การรับหนังสือ หนังสือที่ได้รับจากช่องทางการรับต่าง ๆ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการบันทึกความผิดพลาดของการรับหนังสือจากช่องทางการรับต่าง ๆ
๒. ตรวจสอบความถูกต้องและจัดลำดับความสำคัญของหนังสือ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. การลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องสามารถค้นหาและติดตามหนังสือที่ต้องได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สามารถติดตามงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. การพิจารณากลับการส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การเสนอผู้บริหารพิจารณา ให้เป็นไปตามภารกิจของบุคลากรหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
๕. การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยทักษิณ เกี่ยวกับรูปแบบหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยทักษิณ

