

คู่มือการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว



คณะทำงานการจัดการความรู้
สำนักงานรัฐมนตรี ศธ.
กรกฎาคม ๒๕๕๗

คำนำ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้สำนักงานรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประกอบกับการจัดการความรู้ เรื่องเทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ได้มีการสร้าง แสวงหาความรู้ รวมทั้งการให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ คณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักงานรัฐมนตรี จึงได้ประมวลสรุป เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรและผู้สนใจได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

คณะทำงานการจัดการความรู้

สำนักงานรัฐมนตรี

กรกฎาคม ๒๕๕๓

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว

๑. เหตุผลความจำเป็น	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ความรับผิดชอบ	๓
๖. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘. ระบบการติดตามงาน	๖
๙. เอกสารอ้างอิง	๖
๑๐.แบบฟอร์มที่ใช้	๗



๑. เหตุผลความจำเป็น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการประสานราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระดับกระทรวง ในฐานะที่เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี ดังนั้น จึงมีอำนาจหน้าที่ในการประสานราชการเพื่อเสนอเรื่องต่อรัฐมนตรี และเมื่อรัฐมนตรีวินิจฉัยสั่งการประการใดแล้ว ก็ยังคงอยู่ในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรีที่จะต้องติดตามตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าได้มีการปฏิบัติตามคำสั่งการแล้วหรือยัง มีความก้าวหน้าหรือรายงานผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

ดังนั้น จากอำนาจหน้าที่และภารกิจของบุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี จึงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการปฏิบัติราชการให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการให้บริการ และอำนวยความสะดวก ให้ภารกิจของรัฐมนตรีมีความราบรื่น เหมาะสม และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์

เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะส่งผลสะท้อนต่อผลการปฏิบัติทั้งในส่วนของสำนักงานรัฐมนตรีที่ทำงานได้ครบถ้วน และมีข้อมูลเชิงประจักษ์ในส่วนของความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานตามนโยบาย (ด้านการศึกษา) ของรัฐมนตรี

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี ได้พัฒนาทักษะการประสานงานเพื่อติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อเผยแพร่ เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ในการประสานราชการทางการเมือง และสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี

๓. ขอบเขต

การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานรัฐมนตรี เมื่อรัฐมนตรีหรือผู้มีอำนาจมีคำสั่งการ ทั้งการสั่งการทางหนังสือ เอกสารของทางราชการ หรือการสั่งการโดยวาจาด้วยตนเอง หรือผ่านบุคคลที่ ๓ เช่น คณะทำงานรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีในฐานะหน่วยงานประสานราชการทางการเมืองและสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ต้องตอบสนองต่อคำสั่งการ ที่ชอบด้วยระเบียบและกฎเกณฑ์ของทางราชการ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ รัฐมนตรี/ผู้มีอำนาจ หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ที่รัฐมนตรีมอบหมาย

๔.๒ เรื่องที่มีคำสั่งการ หมายถึง คำสั่งการตามหนังสือราชการที่ได้มีการเสนอต่อรัฐมนตรี/ผู้มีอำนาจ ที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือราชการนั้น ๆ และรวมทั้งคำสั่งการที่เป็นกรณีเฉพาะกิจ เป็นลายลักษณ์อักษรและการสั่งการด้วยวาจา หมายรวมถึงกรณีการสั่งการผ่านบุคคลที่ ๓ เช่น คณะทำงานรัฐมนตรีด้วย

๔.๓ การติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว หมายถึง ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานขององค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่ามีการดำเนินการตามคำสั่งการของรัฐมนตรี/ผู้มีอำนาจ และหมายรวมถึง คำสั่งการของรัฐมนตรี/ผู้มีอำนาจที่สั่งการด้วยลายลักษณ์อักษร และการสั่งการด้วยวาจา ในกรณีเฉพาะเรื่อง เช่น การขอพบบุคคล (ผู้บริหาร) การขอข้อมูลเพิ่มเติม การให้อำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ด้วย

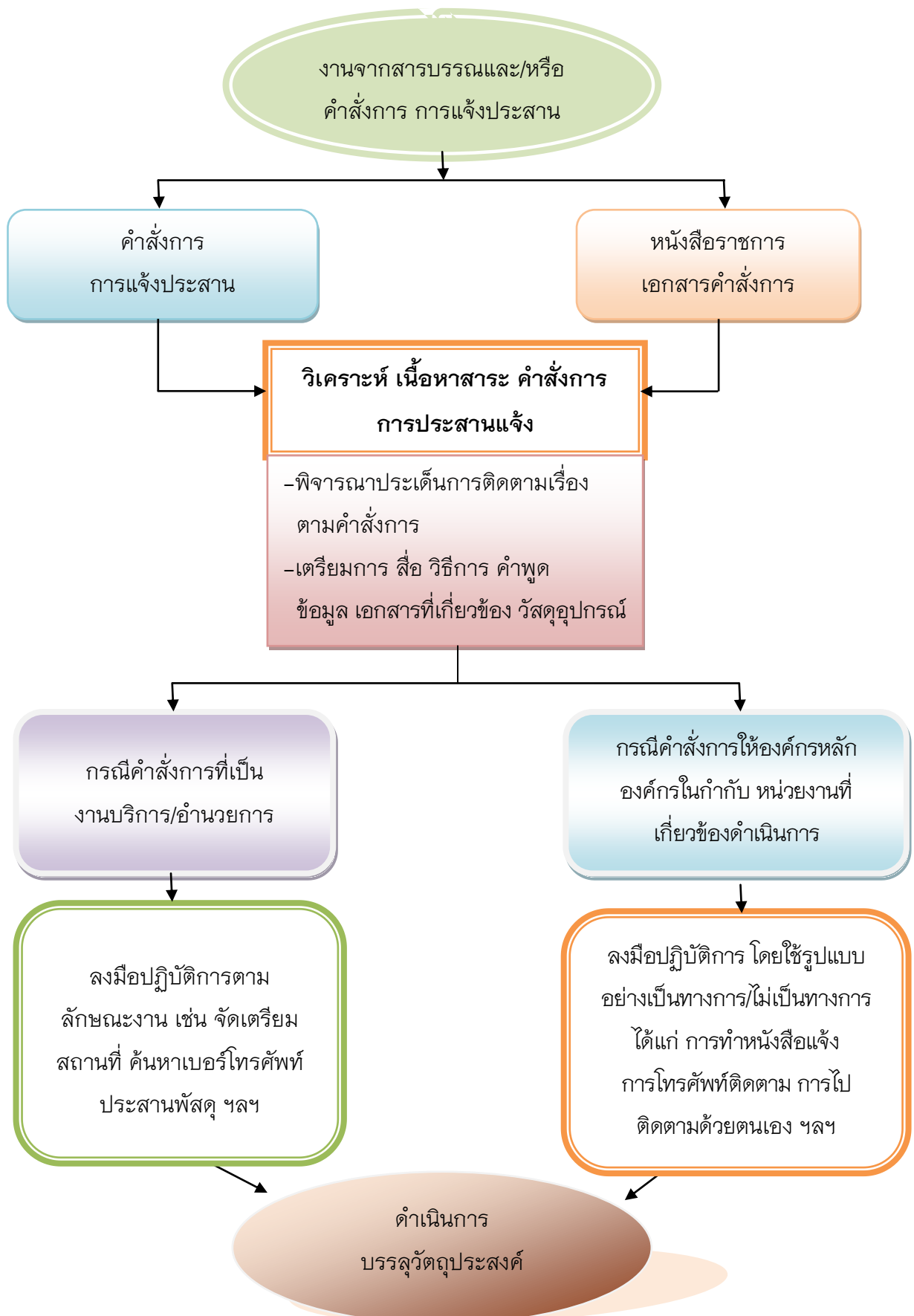
๔.๔ งานบริการ/งานอำนวยความสะดวก หมายถึง งานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักงานรัฐมนตรีเป็นงานสนับสนุน บริหารจัดการให้เกิดความสะดวก คล่องตัว ในการปฏิบัติราชการทางการเมืองในการกิจของรัฐมนตรี เช่น การจัดเตรียมสถานที่ทำงาน เตรียมห้องประชุมเฉพาะกิจของรัฐมนตรี การประสานแจ้ง/ติดตามบุคคล ข้อมูล เพื่อมาพบให้ข้อมูลรัฐมนตรี เป็นต้น

๕. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ



๖. ผังกระบวนการทำงาน





๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. งานที่สำนักงานรัฐมนตรีรับเรื่องเข้า - เป็นคำสั่งการ การแจ้งประสาน (งานที่บุคลากรได้รับมอบหมายตามคำสั่งการ) - เป็นหนังสือราชการ	
๒. ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งค้นหาเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)	ตรวจสอบข้อมูล และค้นหาเรื่องเดิมแนบ ภายใน ๑ วันทำการ
๓. วิเคราะห์เนื้อหาคำสั่งการ การประสานแจ้งหน่วยงานโดยพิจารณาประเด็นการติดตามเรื่องตามคำสั่งการ ๓.๑ กรณีเป็นคำสั่งการ (ไม่มีหนังสือราชการ)/ เป็นงานบริการ อำนวยความสะดวก - ติดตามประสานงานกับหน่วยงาน/ผู้ได้รับมอบหมายตามคำสั่งการโดยตรง - ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการของหน่วยงานเป็นระยะ ๆ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และจัดทำหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชา	- ดำเนินการติดตามเรื่องเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ภายใน ๑ วันทำการ - กรณีไม่สามารถดำเนินการติดตามเรื่องได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และจัดทำหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน ๑ วันทำการ
๓.๒ กรณีเป็นหนังสือราชการ - พิจารณาคำสั่งการอย่างรอบคอบ - ประสานติดตามเรื่องตามที่มีคำสั่งการแล้ว จากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ เหตุผลความจำเป็นตามที่ได้มีคำสั่งการ ถึงหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบโดยทำเป็นหนังสือราชการ - ทั้งนี้ ในการติดตามอาจใช้โทรศัพท์/โทรสาร เพื่อติดตามอีกทางหนึ่งด้วย	- กรณีการติดตามอย่างเป็นทางการ จัดทำหนังสือราชการ เพื่อติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ภายใน ๑ วันทำการ - กรณีการติดตามอย่างไม่เป็นทางการ อาจใช้โทรศัพท์, โทรสาร, ไปติดตามด้วยตนเอง ภายใน ๑ วันทำการ



๘. ระบบการติดตามงาน

หัวหน้ากลุ่ม/งาน ตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. ๒๕๕๖

๙.๒ คู่มือการประสานงานในภารกิจของรัฐมนตรี คณะทำงานจัดการเรียนรู้

สำนักงานรัฐมนตรี สิงหาคม ๒๕๕๖

๙.๓ เทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ที่มีประสิทธิภาพ จากบันทึก
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑) การติดตามเรื่องต้องติดตามจากเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบโดยตรง
แจ้งให้รู้ถึงเหตุผลความจำเป็น

๒) เตรียมความพร้อมก่อนติดตาม ต้องรู้ประเด็น รู้คน รู้เรื่อง พุดจา
สุภาพ ชัดเจน

๓) กรณีการติดตามทางโทรศัพท์ ต้องเตรียมการให้พร้อมและติดต่อ
ครั้งเดียวให้จบ

๔) กรณีการติดตามเป็นหนังสือต้องระบุสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน
พร้อมนัดหมายเวลา ถ้ามาส่งไม่ได้ให้ไปรับ

๕) ในการประสานงานเพื่อติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว ควรประสาน
กับเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกันก่อน ถ้ามีปัญหาให้ติดต่อระดับ
ผู้บังคับบัญชาชั้นถัดไป



- กรณีประสานติดตามเรื่องด่วนมีระยะเวลาจำกัด เช่น รัฐมนตรี
ต้องการข้อมูลเพื่อตอบกระทู้ ชี้แจงในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี
ต้องประสาน ติดตามโดยตรงกับผู้บริหารองค์กรหลักและ/หรือ
ผู้รับผิดชอบโดยตรง
- ๖) สำนักงานรัฐมนตรี ต้องมีความเป็นเอกภาพและระบบการสนับสนุน
ที่ดี หัวหน้ากลุ่ม ผู้บริหารต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ
- ๗) สำนักงานรัฐมนตรี ต้องมีระบบจัดเก็บเอกสารที่ดำเนินการอย่างเป็น
ระบบ เป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย ใช้เวลาน้อย
- ๘) การประสานงาน ติดตามเรื่อง สำนักงานรัฐมนตรีในฐานะผู้ปฏิบัติ
ต้องตระหนักว่าเราคือผู้สนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ทำตามคำสั่งการ
จึงต้องอ่อนน้อมถ่อมตน แต่ต้องมุ่งมั่นและชัดเจนในภารกิจ
บางกรณีที่ต้องขอให้คณะทำงานหน้าห้องรัฐมนตรีประสานงาน
เพื่อเร่งรัดอีกทางหนึ่งด้วย
- ๙) การมีเครือข่ายการทำงานกับองค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้งานง่ายขึ้น และประสบความสำเร็จ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๐.๑ แบบฟอร์มหนังสือราชการ : หนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการ
ภายใน หนังสือประทับตรา

๑๐.๒ แบบฟอร์มการส่งโทรสาร (Fax)



ที่ นร ๐๑๐๔/



(1 Enter+Before 6 pt)

กรกฎาคม ๒๕๕๓

(1 Enter+Before 6 pt)

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐ (1 Enter)

← กั้นหน้า ๓ ซม. → เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ← กั้นหลัง ๒ ซม. →
(1 Enter+Before 6 pt)

เรียน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
(1 Enter+Before 6 pt)

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓
(1 Enter+Before 6 pt)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
(1 Enter+Before 6 pt)

← ระยะย่อหน้า ๒.๕ ซม. → ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียด
ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(1 Enter+Before 12 pt)

ขอแสดงความนับถือ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นายเอนก เพิ่มวงศ์เสนีย์) (1 Enter)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒ (1 Enter)



ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**
* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศทก. โทร. ๓๑๓

ที่ นร.๐๑๐๔/ว วันที่ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง โครงการฟอนต์มาตรฐานราชการไทย

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. ทน.ส่วนราชการภายใน สปน. ทน.ตสภ. ผอ.กพบ. นิตกร ๙ ชช. ผอ.ส.กกภ.
ผอ.สพช. ผอ.สพว. และ ผอ.สผช.

ตามที่ สกธ. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติ

เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอนต์สารบรรณและฟอนต์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนต์
ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ
Thai OS และใช้ฟอนต์ดังกล่าวแทนฟอนต์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ
โดยได้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักงานกฤษฎีกา (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้
จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

ในการนี้ ศทก. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนต์ทั้ง ๑๓ ฟอนต์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ต
ของ สปน. (<http://intraopm/intranet/> --> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร --> ดาวน์โหลด
๑๓ ฟอนต์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่
เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(วัน ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นางมณีนรัตน์ นิลพันธ์)
ผอ.ศทก. (1 Enter)



ดังกล่าวจะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หน้า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

ที่ นร ๐๑๐๔/
(1 Enter+Before 6 pt)
ถึง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(2 Enter+Before 12 pt)

ระยะย่อหน้า
๒.๕ ซม.

ตามหนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓ แจ้งว่า
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลผ่าน Website
(www.fpo.go.th) ของ สศค. เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ

กันหลัง
๒ ซม.

กันหน้า ๓ ซม.

ของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ฐานข้อมูลบน Website ของ สศค. เรียบร้อยแล้ว ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กรกฎาคม ๒๕๕๓ (1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒ (1 Enter)



This image shows a single sheet of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

คณะผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงานเทคนิควิธีการติดตามเรื่องที่มีคำสั่งการแล้ว



Are you happy?

นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นางทัศนีย์ นิमितสมานจิตต์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ว่าที่ ร.ต.นรินทร์ ก้อนแก้ว นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

นางสมบัติ ศิริมาตย์ พนักงานวิเคราะห์และจัดเก็บเอกสาร

