

คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องราวร้องทุกข์



กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

พิมพ์ประมาณ ๒๕๕๕

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๒
๒. ขอบเขต	๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. ความรับผิดชอบ	๓
๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๔
๑.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป	๔
๑.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน	๘
๑.๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์	๑๐
๑.๔ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	๑๒
๒. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	๑๔
๒.๑ ดำส่งศาล	๑๔
๒.๒ การมอบอำนาจ	๑๖
๓. กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา	๑๘
๓.๑ การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์	๑๘
๓.๒ การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิด	๒๐
๓.๓ การรับรายงานเรื่องข้าราชการต่อนายก	๒๒
๓.๔ การรับรายงานเรื่องอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง	๒๔
๔. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒๖
๖. เอกสารอ้างอิง	๒๘
๗. แบบฟอร์มที่ใช้	๒๘
๘. เอกสารบันทึก	๒๙

สารบัญ

ภาคผนวก

หน้า

แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง	๓๒
แบบฟอร์มหนังสือภายนอก	๓๔
แบบฟอร์มหนังสือภายใน	๓๕
แบบฟอร์มหนังสือประทับตรา	๓๖
แบบฟอร์มซอง	๓๗
แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๘
ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์	๔๐
ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๔๑
ตัวอย่างแบบบันทึกสรุปเรื่อง	๔๒
ตัวอย่างหนังสือภายใน	๔๓
ตัวอย่างหนังสือประทับตรา	๔๔

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑ ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการมีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมืองเพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

(๒) สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน

(๓) ประสานงานการตอบกระทู้ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่นทางการเมือง

(๔) ประสานงานและติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐมนตรีกับส่วนราชการในสังกัดและองค์กรในกำกับของกระทรวง

(๕) ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

(๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรีหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในการบริหารงานภายในสำนักงานรัฐมนตรี กำหนดให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ซึ่งกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้แบ่งงานออกเป็น ๔ กระบวนการดังนี้

๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป

๑.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน

๑.๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑.๔ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

๒. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล

๒.๑ คำสั่งศาล

๒.๒ การมอบอำนาจ (ใบแต่งตั้งนายความ)



๓. กระบวนการรับรายงาน

๓.๑ การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๒ การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบละเมิด

๓.๓ การรับรายงานเรื่องข้าราชการต้อหาคดี

๓.๔ การรับรายงานเรื่องอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง

๔. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้ประชาชนผู้ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ที่รัฐมนตรีมอบหมาย เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

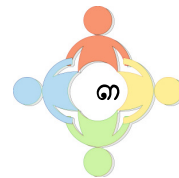
๓. คำจำกัดความ

รัฐมนตรี หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (ตามคำสั่งมอบหมายงาน)

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือมายื่นด้วยตนเอง



การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะ เดินทางมายังกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ (www.moe-news.net)

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องโทรศัพท์มายังสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อร้องทุกข์ร้องเรียนหรือขอคำปรึกษา

การดำเนินการตามขั้นตอนของศาล หมายถึง การดำเนินการตามคำสั่งศาล การมอบอำนาจ

บันทึกสรุปเรื่อง หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานรัฐมนตรีจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่รัฐมนตรีในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานส่งถึงรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

เอกสาร หมายถึง บันทึกสรุปเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานเสนอรัฐมนตรี

๔. ความรับผิดชอบ

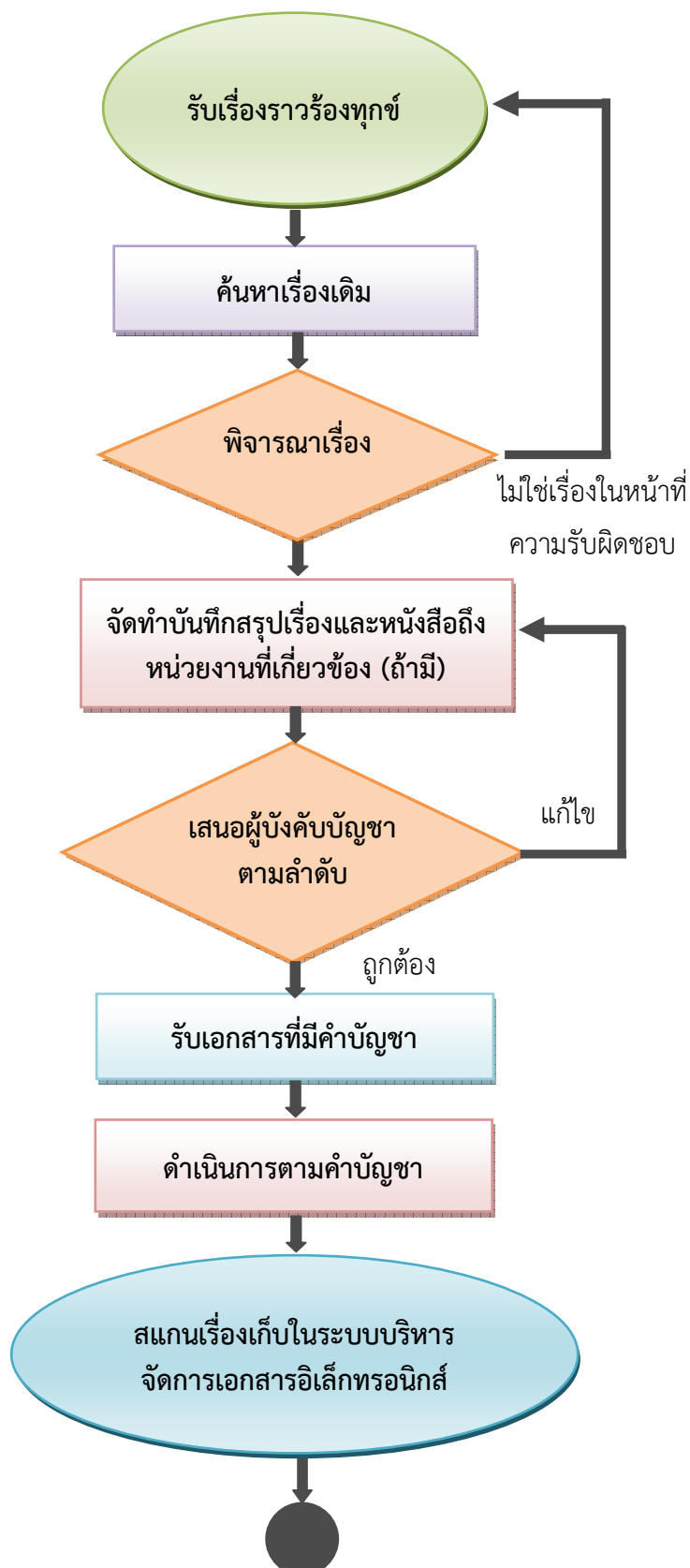
เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

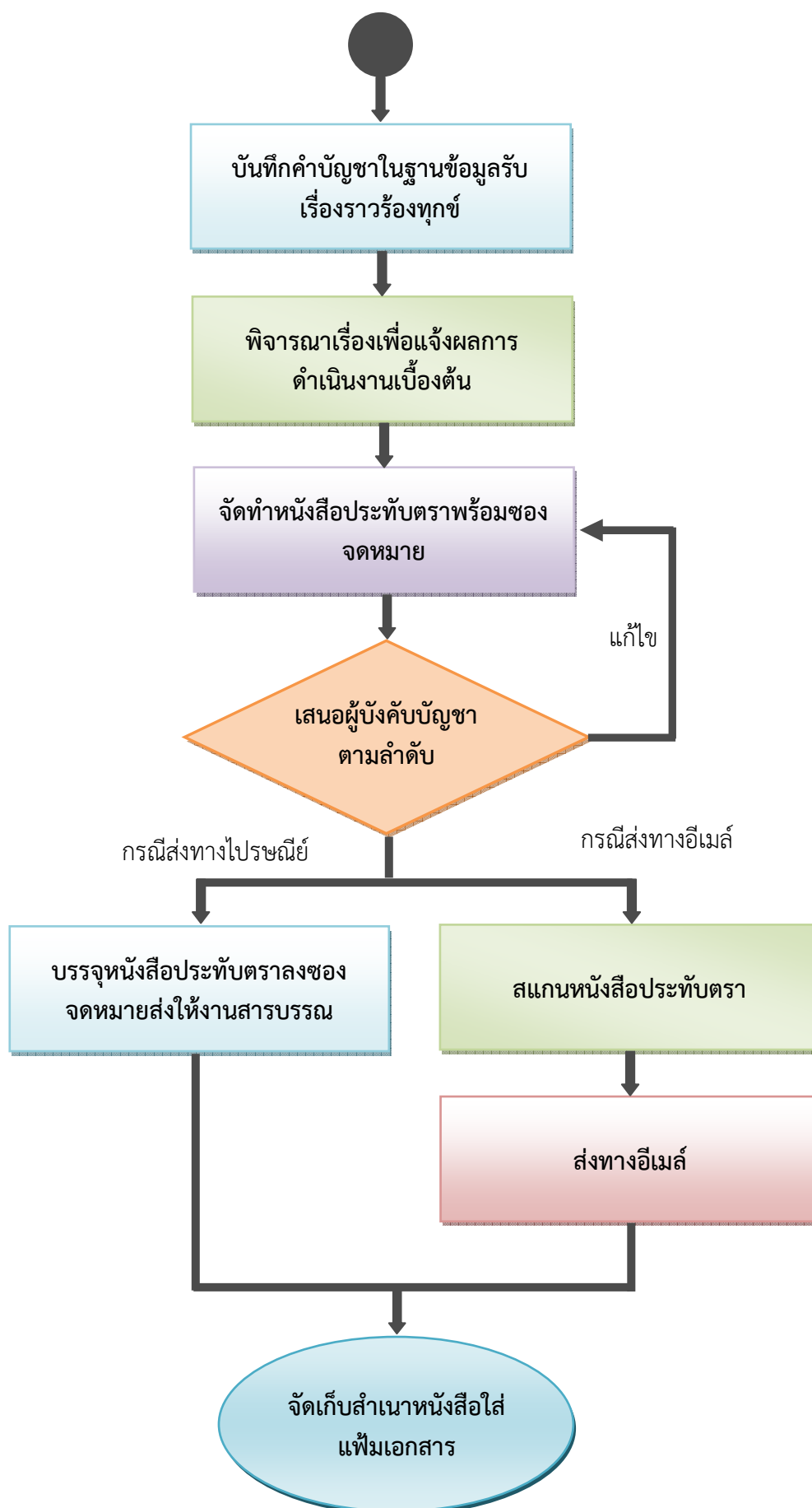


๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป

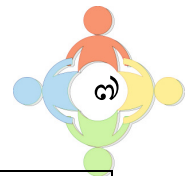






ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็นดังนี้ ๓.๑ เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่ม ถ้าไม่ใช่ส่งเรื่องคืน งานสารบรรณ ๓.๒ พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้องแสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏสภาวะแวดล้อมที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนจะยึดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอข้อพิจารณาและข้อเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจ และทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ๕. เสนอเอกสารต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับกรณีเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาไม่ถูกต้อง หรือมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำบันทึกสรุปเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาใหม่ตามลำดับ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครบถ้วน ถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง
๖. รับเอกสารที่มีคำบัญชาจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์	- หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในหนังสือออก - เอกสารที่ได้รับคืนครบถ้วน
๗. ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ
๘. สแกนเอกสารจัดเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บบันทึกสรุปเรื่องในแฟ้มเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์	- เจ้าหน้าที่สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บลงแฟ้มเอกสารภายใน ๒ วันทำการ
๙. บันทึกคำบัญชาลงในฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์	- มีการบันทึกคำบัญชาลงในฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ถูกต้อง ภายใน ๒ วันทำการ

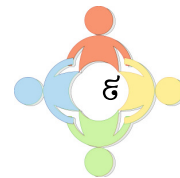


รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑๐. พิจารณาคำบัญชาของผู้มีอำนาจ ตรวจสอบที่อยู่ของผู้ร้องเพื่อแจ้งผลการพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น ๑๑. จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ ในกรณีที่มีที่อยู่/อีเมลติดต่อได้	- หนังสือประทับตรารูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง - จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ผู้มีอำนาจสั่งการ
๑๒. เสนอหนังสือประทับตราต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ กรณีผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขหนังสือประทับตรา เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือประทับตราใหม่	- แก้ไขหนังสือประทับตราให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ
๑๓. กรณีส่งหนังสือประทับตราทางไปรษณีย์ให้บรรจุหนังสือประทับตราลงซองจดหมาย แล้วส่งต่อให้งานสารบรรณ กรณีส่งหนังสือประทับตามีเมล ให้สแกนหนังสือประทับตราและจัดส่งทางอีเมล	- หนังสือประทับตรารูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง - ส่งจดหมายที่พร้อมส่งให้งานสารบรรณภายใน ๑ วันทำการ - ส่งอีเมลภายใน ๑ วันทำการ
๑๑. จัดเก็บสำเนาหนังสือประทับตราใส่แฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ



๑.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (mob)



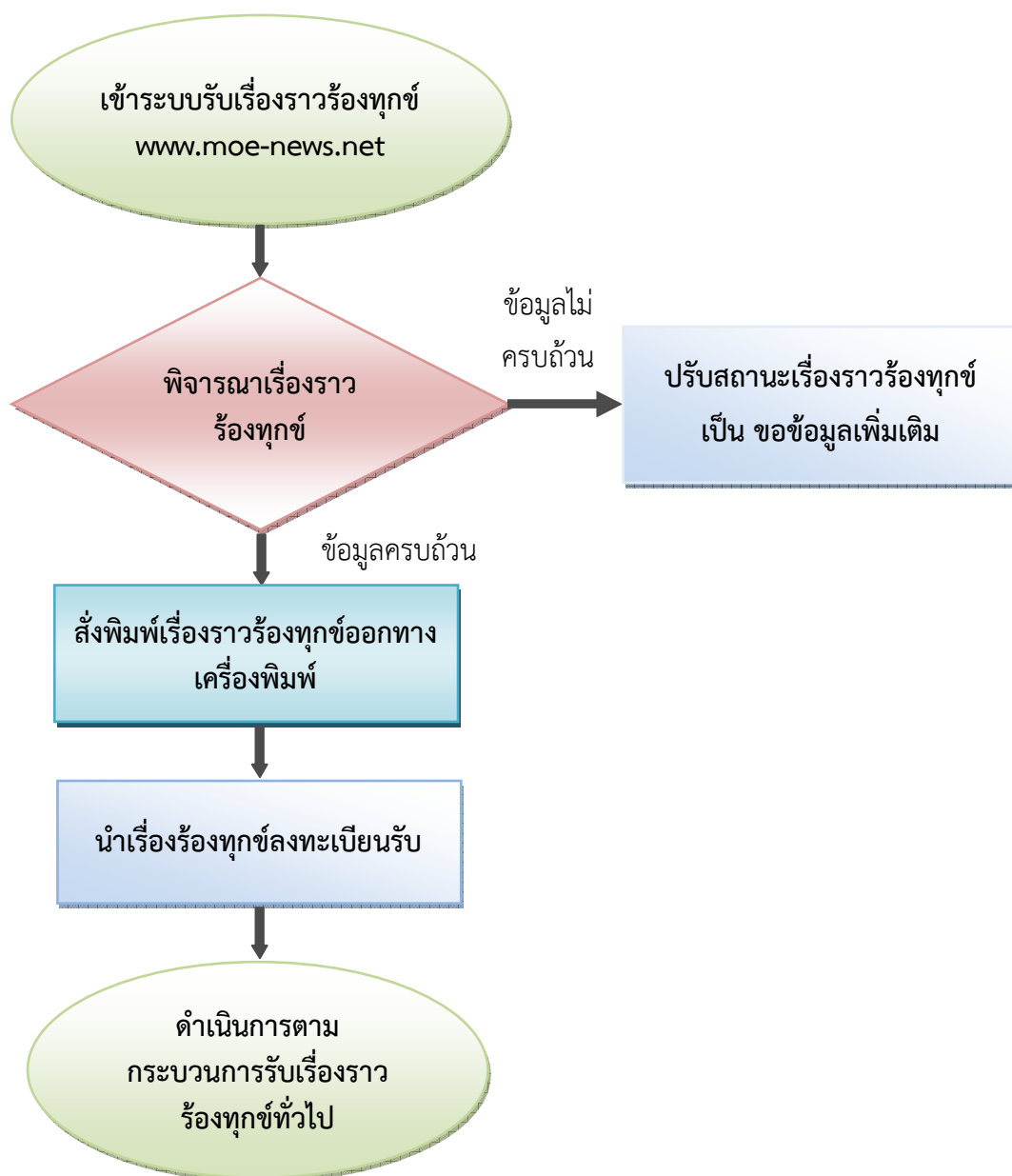


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี ๒. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ครบถ้วน
๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหาและร่วมคลี่คลายสถานการณ์	- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็น ปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง
๔. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ ๔.๑. กรณียื่นเอกสาร ๔.๑.๑ นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ ๔.๑.๒ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ๔.๒ กรณีไม่ยื่นเอกสาร ๔.๒.๑ จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ ๔.๒.๒ เสนอรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อทราบ ๔.๒.๓ สแกนรายงานจัดเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ - รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ - จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ



๑.๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี

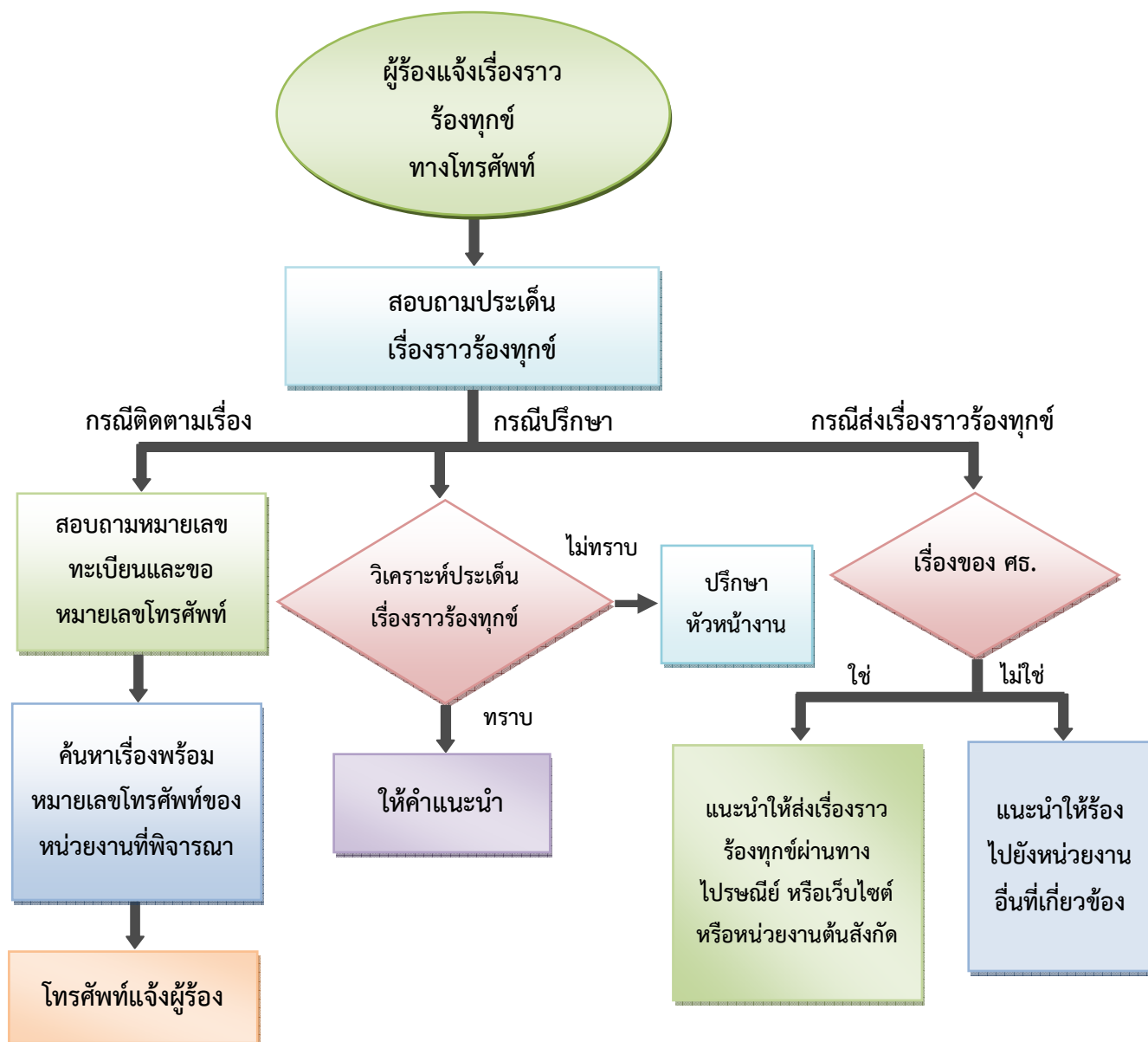




ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.moe-news.net) เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	- เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.moe-news.net) เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
๒. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๓. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน ๑ วันทำการ
๔. นำเรื่องราวร้องทุกข์ให้งานสารบรรณเพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	ภายใน ๒ วันทำการ

๑.๔ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

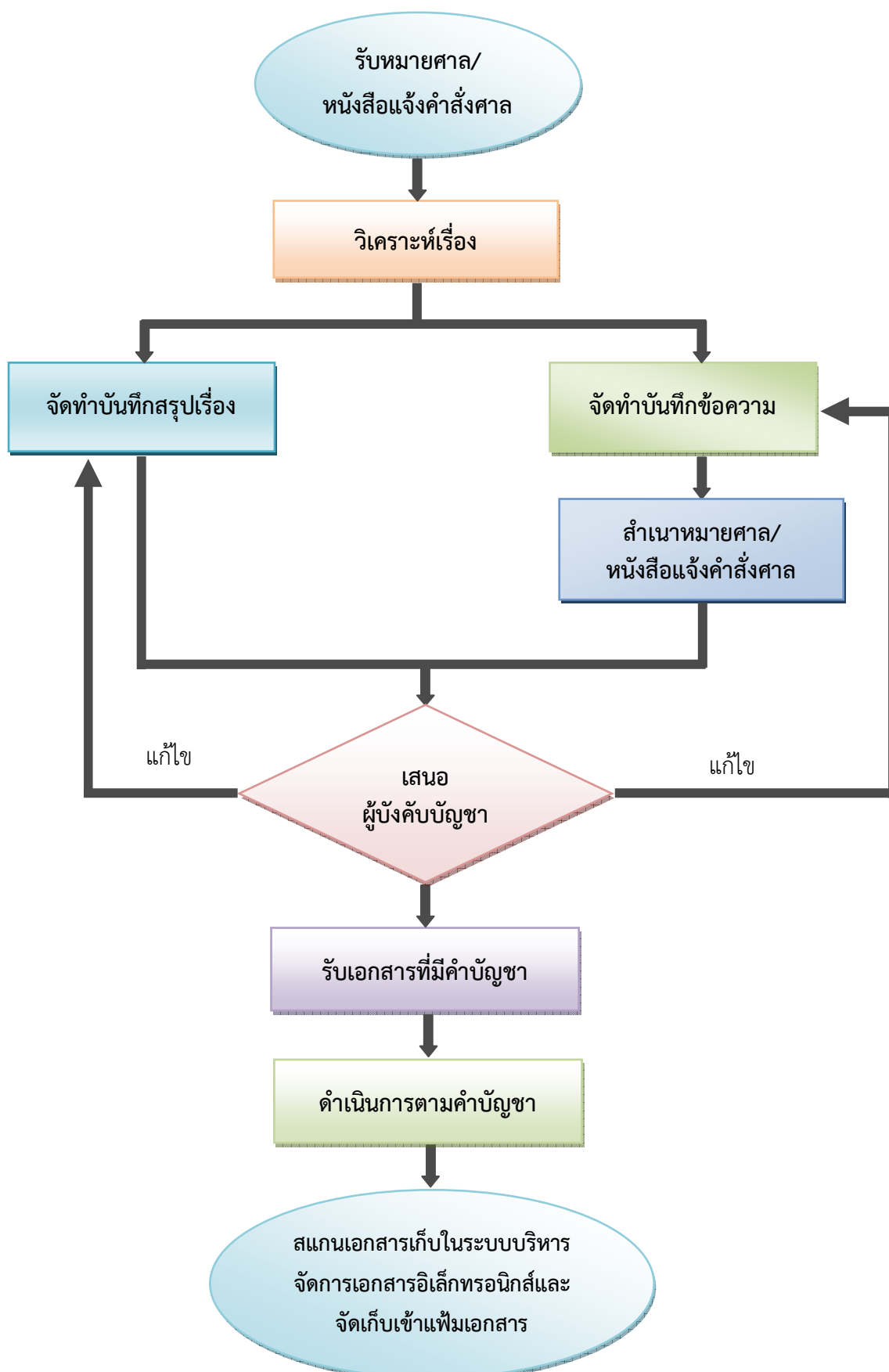


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๒. สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังปัญหา ประเด็น	- รับเรื่องราวร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้คำแนะนำ รับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา
๓. กรณีติดตามเรื่อง ๓.๑ สอบถามหมายเลขทะเบียนรับและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง ๓.๒ ค้นหาเรื่องเดิม และหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาเรื่อง ๓.๓ โทรศัพท์แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้อง	- ผู้ร้องได้รับแจ้งความคืบหน้าภายใน ๑ วันทำการ
๔. กรณีขอคำปรึกษา วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา หากไม่ทราบรายละเอียดของประเด็นที่ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาหัวหน้างานก่อน	- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องได้ถูกต้อง
๕. กรณีส่งเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการ เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ หรือทางเว็บไซต์ หรือส่งเรื่องราวร้องทุกข์ที่หน่วยงานต้นสังกัด กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ไม่เกี่ยวกับ ศธ. เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	- ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้อง

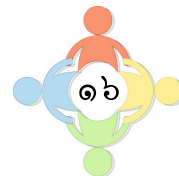
๒. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล

๒.๑ ดำสั่งศาล

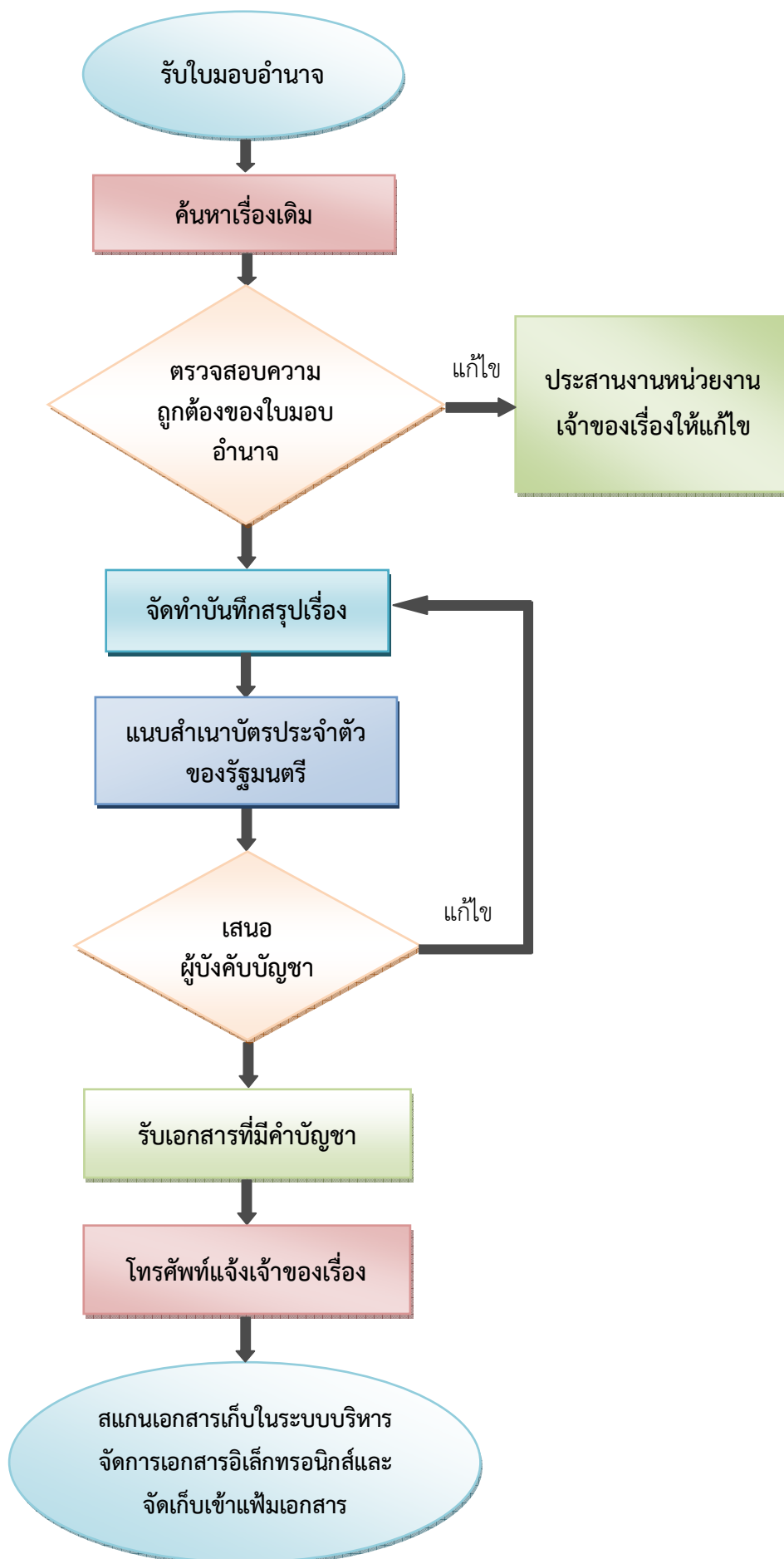


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับหมายศาล หรือหนังสือแจ้งคำสั่งศาลที่มีถึง ศธ. หรือรัฐมนตรี	- ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของ เอกสาร - หมายศาล/หนังสือแจ้งคำสั่งศาล มีการ ลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. วิเคราะห์เรื่อง เนื้อหา ความเร่งด่วนของ หนังสือ	- เอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
๓. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจ สั่งการ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๔. จัดทำบันทึกข้อความเพื่อประสานแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า	- ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง รวดเร็ว สื่อสารได้ตรงประเด็นกับเรื่องที่เสนอ เพื่อดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับแจ้งได้ทันเวลา - หนังสือบันทึกข้อความ (หนังสือภายใน) มี รูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และมีเนื้อหา ครบถ้วน ถูกต้อง
๕. สำเนาหมายศาลหรือหนังสือแจ้งคำสั่งศาล เพื่อแนบเป็นเอกสารให้ผู้มีอำนาจสั่งการ ส่วน ฉบับจริงแนบไปกับบันทึกข้อความประสานแจ้ง ล่วงหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- สำเนาเอกสารได้ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน - แยกชุดเอกสารแนบแจ้งให้ผู้มีอำนาจสั่งการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง
๖. เสนอหนังสือเพื่อผู้มีอำนาจสั่งการ หากจัดทำ หนังสือไม่ถูกต้อง หรือผู้มีอำนาจให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการแก้ไขและนำเสนอ เรื่องใหม่	- ภายใน ๑ วันทำการ
๗. เจ้าหน้าที่รับหนังสือที่มีคำบัญชาของผู้มี อำนาจและดำเนินการตามคำบัญชา	- ภายใน ๒ วันทำการ หลังจากได้รับเอกสาร
๘. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารเข้า แฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ



๒.๒ การมอบอำนาจ (ใบแต่งตั้งนายความ)



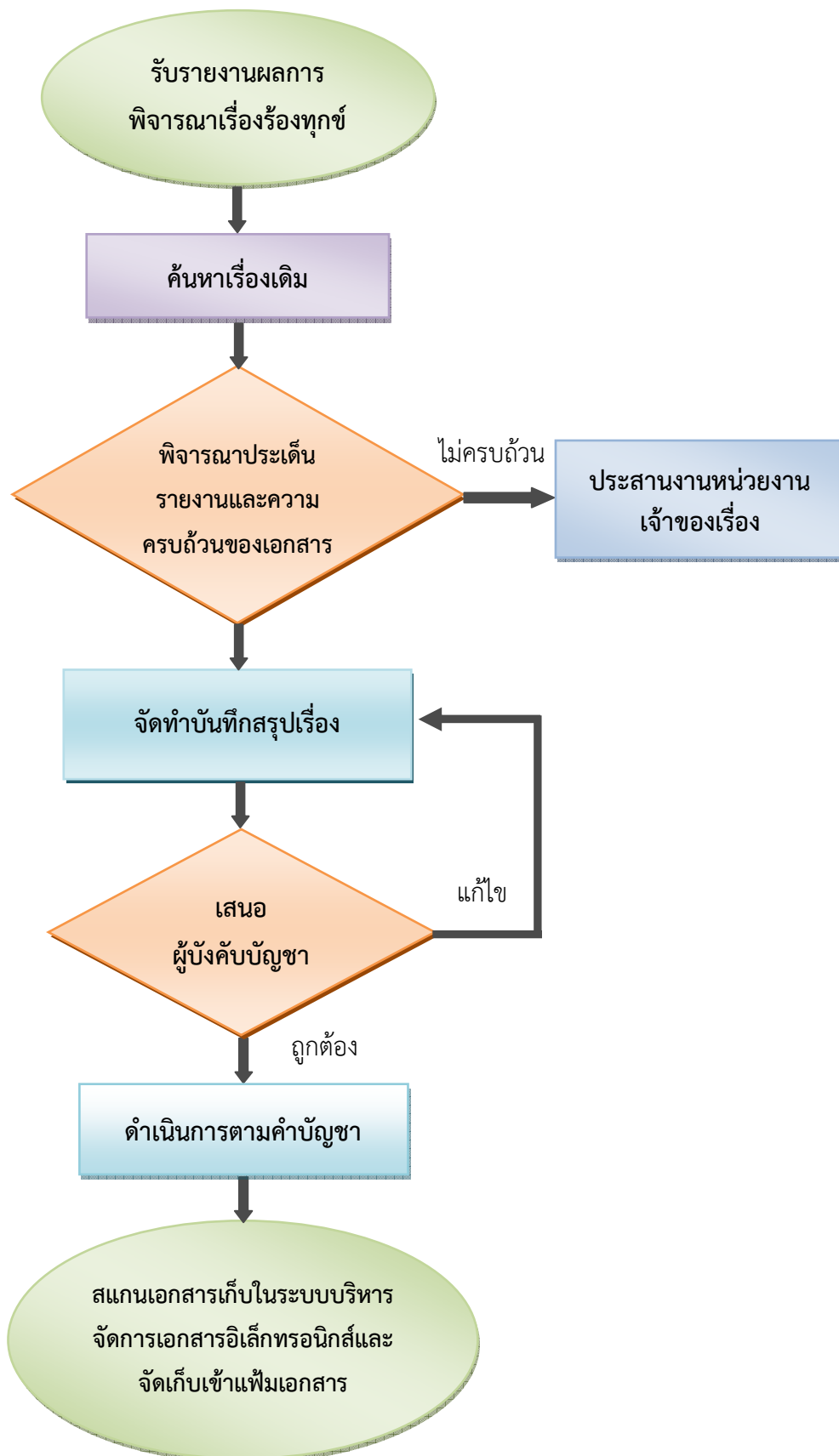
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. เจ้าหน้าที่รับใบมอบอำนาจ ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือถึงรัฐมนตรี	- มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. ค้นหาเรื่องเดิมเพื่อแนบเรื่องที่จะเสนอและใช้ประกอบในการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. ตรวจสอบความถูกต้องของใบมอบอำนาจเพื่อรัฐมนตรีพิจารณาลงนามมอบอำนาจ ถ้าเอกสารมีข้อมูลไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วนประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไข	- ใบมอบอำนาจมีการกรอกหมายเลขคดีดำ/หมายเลขคดีแดง
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง เสนอข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขเวลาในกรณีที่มีกำหนดการในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๕. สำเนาบัตรประจำตัวบัตรประชาชนของรัฐมนตรีเพื่อรับรองสำเนาและใช้ประกอบในการดำเนินการตามที่มอบอำนาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	- สำเนาบัตรประชาชนของรัฐมนตรี และประทับตราระบุเหตุผลในการใช้สำเนาเอกสาร
๖. เสนอเอกสารผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ หากเอกสารไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขเอกสารและเสนอ	- ภายใน ๑ วันทำการ
๗. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจ ๘. โทรศัพท์แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อรับหนังสือมอบอำนาจและจะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการและโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน ๒ วันทำการ (ทันเวลาที่กำหนด)
๙. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ



๓. กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา

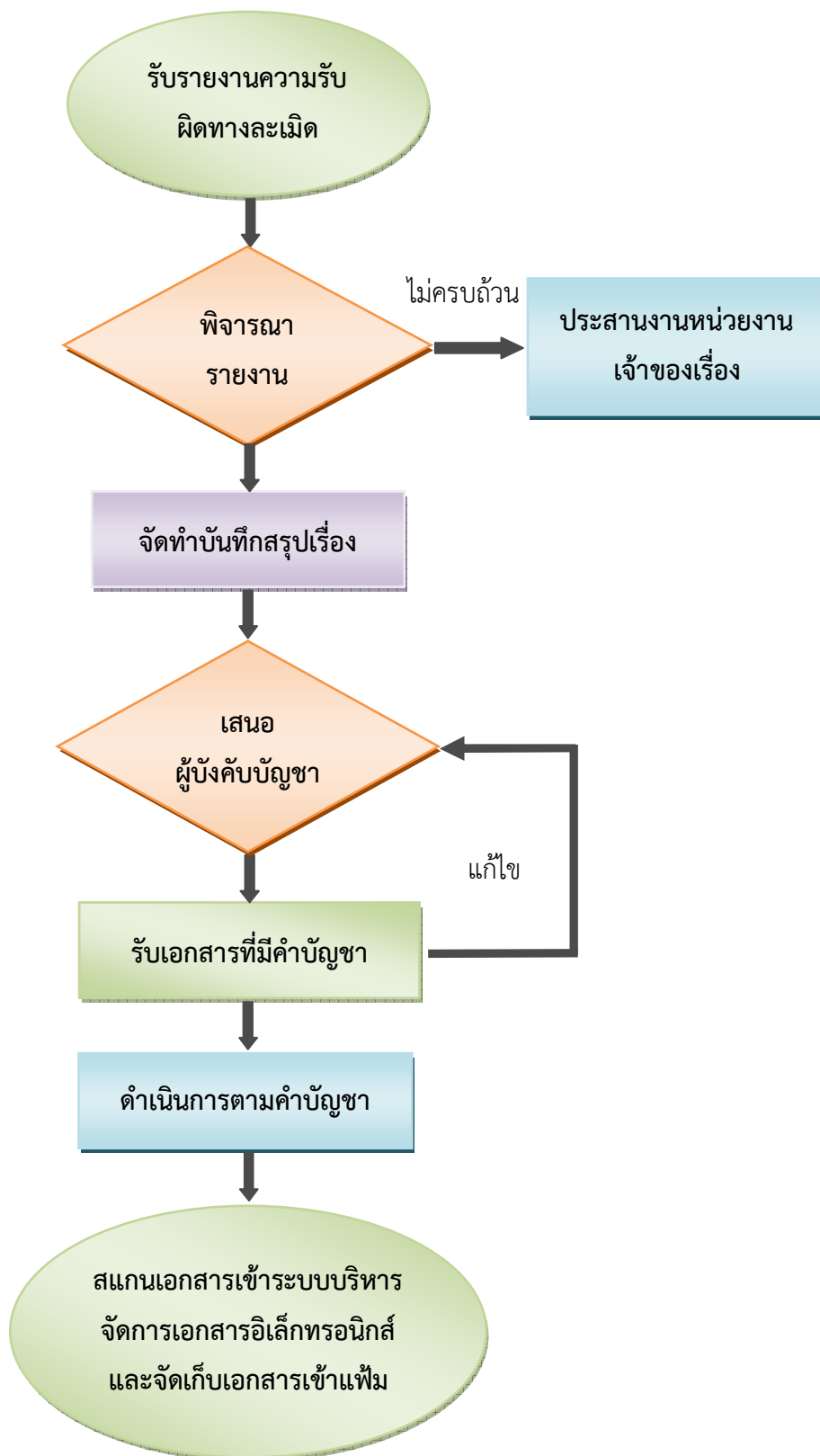
๓.๑ การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. ค้นหาเรื่องเดิม เพื่อแนบเสนอกับรายงานที่หน่วยงานต้นสังกัดรายงานข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	- มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. พิจารณาประเด็นรายงานและความครบถ้วนของเอกสาร หากไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และจัดส่งเอกสารมาเพื่อแนบกับรายงานที่จะนำเสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารครบถ้วน/ความถูกต้อง
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๕. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน ๑ วันทำการ
๖. ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๗. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

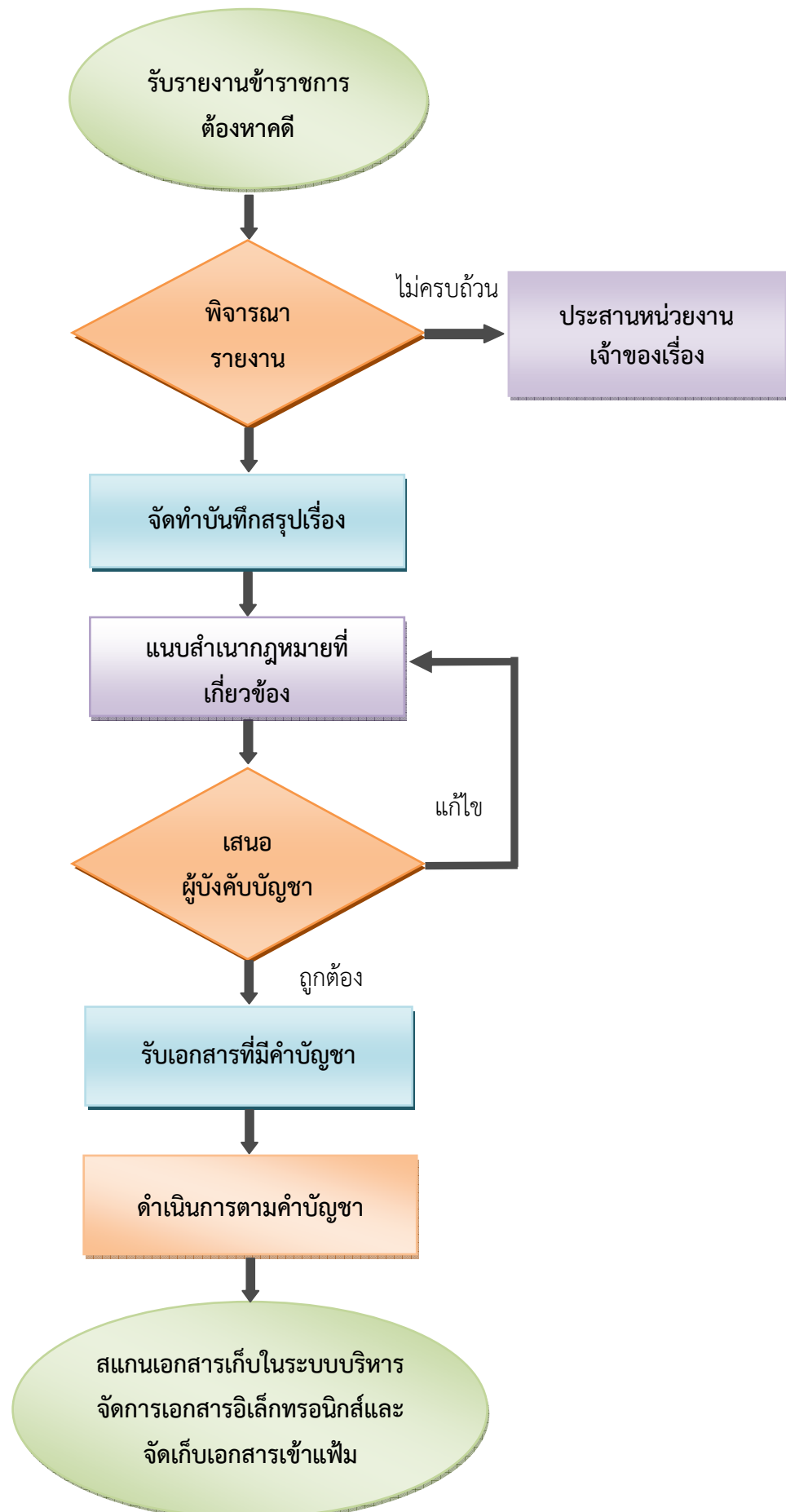
๓.๒ การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบละเมิด



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับรายงานความรับผิดชอบทางละเมิดจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับรายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง
๓. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอ โดยอ้างอิงกฎหมายตาม พระราชบัญญัติความผิดทางละเมิด พ.ศ.๒๕๓๙	- ภายใน ๒ วันทำการ
๔. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ และดำเนินการตามคำบัญชา	- ภายใน ๒ วันทำการ
๖. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

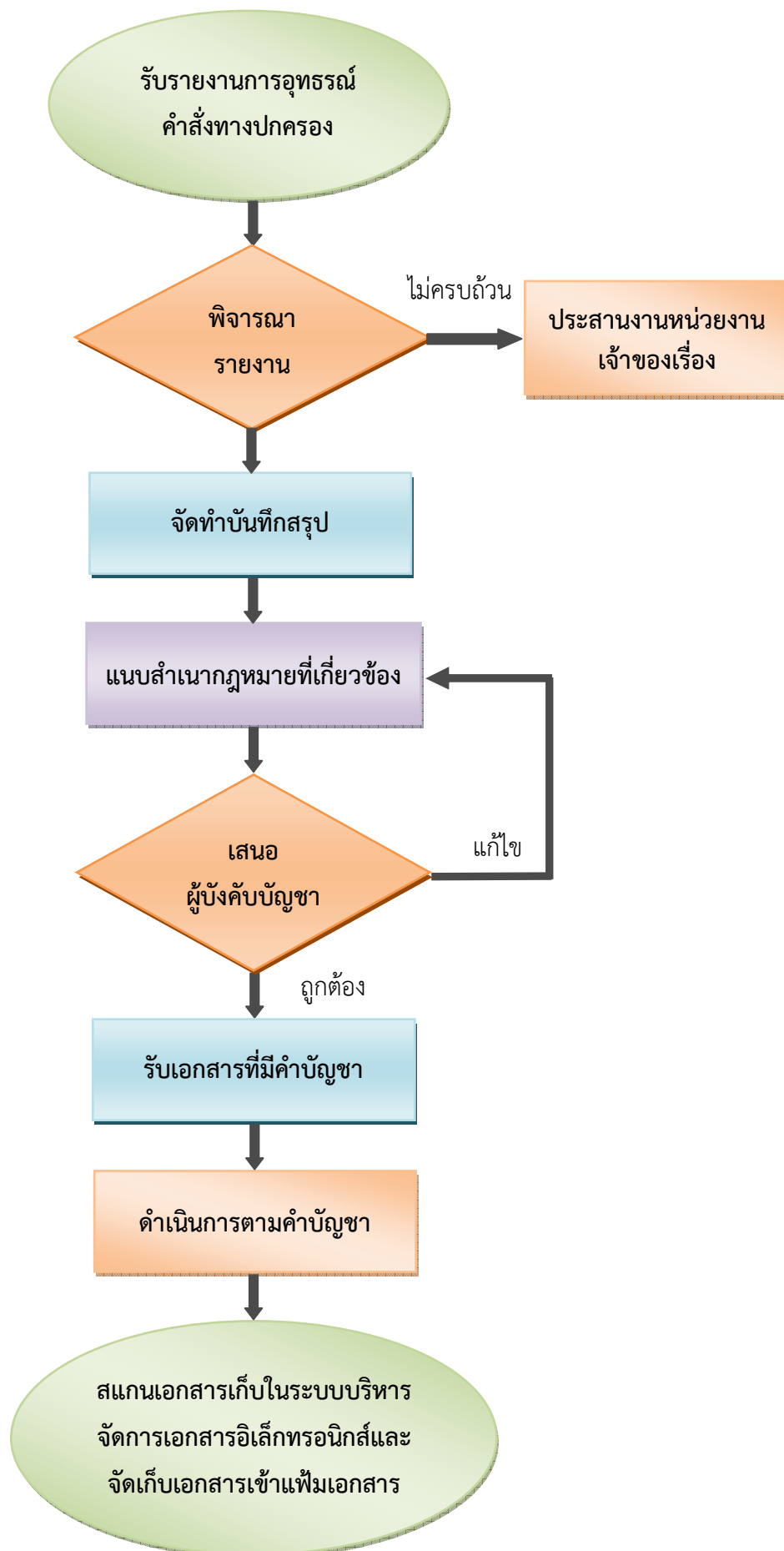
๓.๓ การรับรายงานเรื่องข้าราชการต่อนาคดี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับรายงานข้าราชการต้องหาคดีจากเจ้าของเรื่องต้นสังกัด	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับรายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง
๓. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๔. แนบสำเนากฎหมายตาม หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว ๘๒๖/๒๔๘๒ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๔๘๒ เรื่องข้าราชการต้องหาในคดีอาญาหรือคดีแพ่งหรือคดีล้มละลาย	- มีสำเนากฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องแนบเรื่อง
๕. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่	- ภายใน ๑ วันทำการ
๖. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ และดำเนินการตามคำบัญชา	- ภายใน ๒ วันทำการ
๗. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

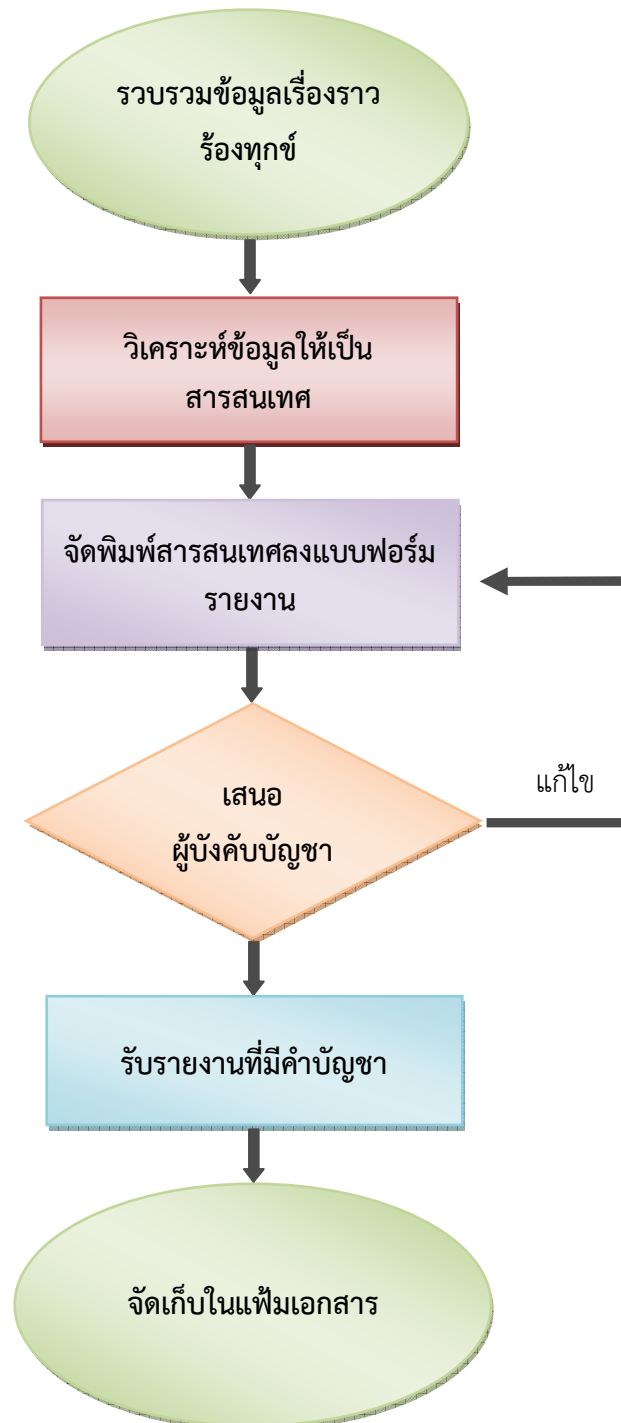
๓.๔ การรับรายงานเรื่องการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับรายงานการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองจากหน่วยงานต้นสังกัดเจ้าของเรื่อง	- รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อนำมาแนบกับรายงานข้อเท็จจริง เสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการ	- เอกสารมีความครบถ้วน/ความถูกต้อง -
๓. . จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมทั้งเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอ	- ภายใน ๒ วันทำการ
๔. แนบสำเนากฎหมายตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	- แนบสำเนากฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน
๕. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากเอกสารไม่ถูกต้อง หรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอใหม่ตามขั้นตอน	- ภายใน ๑ วันทำการ
๖. รับเอกสารที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ และดำเนินการตามคำบัญชา	- ภายใน ๒ วันทำการ
๗. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

๔. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวบรวมหนังสือที่เสนอผู้มีอำนาจสั่งการจากรฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์	- รวบรวมรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกสิ้นเดือน รวบรวมราย ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน
๒. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดเป็นสารสนเทศของกลุ่มงาน	- รายงานมีการจัดกลุ่มเรื่อง และจำนวนเรื่องเข้าและเรื่องออก
๓. จัดพิมพ์สารสนเทศลงแบบฟอร์มรายงาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ	- จัดพิมพ์รายงานลงแบบฟอร์มเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีคำบัญชาสั่งการ - จัดพิมพ์รายงานลงแบบฟอร์มเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างการพิจารณา
๔. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบ และ/หรือสั่งการตามแต่สมควร กรณีรายงานไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขรายงาน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและเสนอเพื่อสั่งการ	- ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำสารสนเทศของกลุ่มงาน
๕. รับรายงานที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ	- ผู้บังคับบัญชารับทราบรายงาน
๖. จัดเก็บรายงานในแฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

๖. เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๔. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
๕. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๖. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว ๘๒๖/๒๔๘๒ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๔๘๒ เรื่อง ข้าราชการต้องหาในคดีอาญาหรือคดีแพ่งหรือคดีล้มละลาย
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๘. ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องรายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง
๒. แบบฟอร์มหนังสือภายนอก
๓. แบบฟอร์มหนังสือภายใน
๔. แบบฟอร์มหนังสือประทับตรา
๕. แบบฟอร์มซอง
๖. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์



๘. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
๑. สำเนาเรื่องราวร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตราลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp
๒. บันทึกสรุปเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณตรวจสอบด้านซ้ายมือ)	๑. ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ตู้เอกสาร	๑๐ ปี	๑. สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp ๒. จัดเก็บเข้าแฟ้มรับเรื่องราวร้องทุกข์แยกรายปี
๓. สำเนาหนังสือประทับตรา	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณตรวจสอบด้านซ้ายมือ)	ตู้เอกสาร	๑๐ ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มหนังสือแจ้งผู้ร้องแยกรายปี
๔. รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	นางสมบัติ ศิริมาตย์	ตู้เอกสาร	๑๐ ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานแยก รายปี
๕. สำเนารายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์, สำเนารายงานความรับผิดชอบ, สำเนาละเมิด, สำเนารายงานข้าราชการต้อหาคดี, สำเนารายงานอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบ บริเวณประทับตราลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp



ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
๖. หมายศาล	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบบริเวณประทับตราลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp
๗. สำเนาเรื่องแต่งทนายความ, สำเนาใบแต่งทนายความ	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบบริเวณประทับตราลงทะเบียนรับ)	ระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ ปี	สแกนเอกสารเก็บในระบบบริหารจัดการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp
๘. สำเนาหนังสือภายใน, สำเนาหนังสือภายนอก	เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (ปรากฏชื่อผู้รับผิดชอบบริเวณตรวจเสนอ มุมล่างขวามือ)	ตู้เอกสาร	๑๐ ปี	จัดเก็บเข้าแฟ้มสำเนาหนังสือออกเลข



การผจญ



แบบฟอร์ม บันทึกสรุปเรื่อง นำเสนอ รมว.ศธ.

บันทึกสรุปเรื่อง		
นำเสนอ รมว.ศธ.(.....)		
เรื่อง		
จาก		
เอกสารเลขที่	วันที่	เลขรับ สร.
สรุปประเด็นสำคัญ		
ตรวจเสนอ		
ข้อพิจารณา		
ข้อเสนอ		
(.....)		
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี		



แบบฟอร์ม บันทึกสรุปเรื่อง นำเสนอ รมช.ศธ.

บันทึกสรุปเรื่อง			
นำเสนอ รมช.ศธ. (.....)			
เรื่อง			
จาก			
เอกสารเลขที่	วันที่	เลขรับ สร.	
สรุปประเด็นสำคัญ			
ตรวจเสนอ			
ข้อพิจารณา			
ข้อเสนอ			
(.....)			
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี			



ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม



ที่ นร ๐๑๐๔/

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐ (1 Enter)

(1 Enter+Before 6 pt)

กรกฎาคม ๒๕๕๓

(1 Enter+Before 6 pt)

← กั้นหน้า ๓ ซม. → เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ← กั้นหลัง ๓ 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 ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

(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)

แบบฟอร์ม หนังสือภายนอก



ตั้งตัวระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม

๓๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ ศทก. โทร. ๓๑๑๓

ที่ นร.๐๑๐๔/ว _____ วันที่ _____ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง โครงการฟอนต์มาตรฐานราชการไทย

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. หน.ส่วนราชการภายใน สปน. หน.ตสท. ผอ.กพบ. นิติกร ๙ ชช. ผอ.ส.กกก.
ผอ.สพช. ผอ.สพว. และ ผอ.สณช.

ตามที่ สทก. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอนต์สารบรรณและฟอนต์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนต์

ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ Thai OS และใช้ฟอนต์ดังกล่าวแทนฟอนต์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ โดยได้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

ในการนี้ ศทก. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนต์ทั้ง ๑๓ ฟอนต์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ตของ สปน. (<http://intraopm/intranet/> --> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร --> ดาวน์โหลด ๑๓ ฟอนต์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นางมณีนีร์ตัน นิลพันธ์)

ผอ.ศทก. (1 Enter)

แบบฟอร์ม หนังสือภายใน



ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

๓๖

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
← กั้นหลัง
๒ ซม. →

← กั้นหน้า 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)

แบบฟอร์ม หนังสือประทับตรา



แบบฟอร์มซอง

สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงศึกษาธิการ เขตดุสิต
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
ที่ ศธ ๐๑๐๐/

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาตที่ ๔/๒๕๔๖
ไปรษณีย์ศึกษาธิการ

เรียน



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน (ส่งการแล้ว)

ห้วงวันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

กลุ่มที่ ๑ ร้องทุกข์ ร้องเรียน

กรณี กล่าวหาขัดแย้งข้าราชการ, ผู้บังคับบัญชา

เลขรับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้ส่ง	มอบหมาย หน่วยงาน	วันที่ส่งการ	หมายเหตุ
๐๒๑๐	ร้องเรียนพฤติกรรมครูโรงเรียนบ้าน ท่าสี่ศรีสุขวิทยา	เลขาธิการ กพฐ.	ทราบ	๒๓-ก.ย.-๕๔	
๐๒๒๐	การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ราชการ แสดงตนเป็นเจ้าพนักงานโดย ไม่ชอบ จงใจปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติ	นายกสภามหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ (พลเรือโทวิรุฬห์ กองจันทร์)	สกอ.	๐๓-ค.ย.-๕๔	
๓๕๘๗	ร้องทุกข์นายวิรุณ ตั้งเจริญ อธิการบดีมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และนางสุมาลี เหลือสกุลรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ร่วมกันใช้อำนาจ	นายสุรพล จรรยากุล	สกอ.	๐๕-ก.ย.-๕๔	
๓๕๘๘	ร้องทุกข์นายวิรุณ ตั้งเจริญ อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินท รวิโรฒ และนางสุมาลี เหลือสกุล รองอธิการบดีมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	นายสุรพล จรรยากุล	สกอ.	๐๕-ก.ย.-๕๔	
๓๘๔๕	ขอทราบความก้าวหน้าการสอบ ข้อเท็จจริงและขอให้ตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	นายณัฐพัชร กันเหตุพงศ์ภานุ	สกอ.	๑๔-ก.ย.-๕๔	
๓๕๒๓	ขอทวงถาม ครั้งที่ ๑ กรณีร้องทุกข์ นายวิรุณ ตั้งเจริญ อธิการบดี มศว. และนางสุมาลี เหลือสกุล รองอธิการบดี มศว.ร่วมกันใช้ อำนาจหน้าที่	นายสุรพล จรรยากุล	แจ้งผู้ร้อง แล้ว		



รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน (อยู่ระหว่างการพิจารณา)
ห้วงวันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

กลุ่มที่ ๑ ร้องทุกข์ ร้องเรียน

กรณี กล่าวหาขัดแย้งข้าราชการ, ผู้บังคับบัญชา

เลขรับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้ส่ง	มอบหมาย หน่วยงาน	วันที่สั่งการ	หมายเหตุ
๐๒๐๕	ร้องเรียนการขัดขวางนโยบายและ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎหมายของ ลธ.กอส. : เสนอ กรม.ให้ความเห็นชอบจัดตั้งสถาบัน การอาชีวศึกษา	ศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ			
๐๒๐๖	ร้องเรียนให้สอบสวนการทำผิด กฎหมายของ ลธ.กอส. ในการ ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ กรณี เสนอคำสั่งแต่งตั้งฯ	ศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ			
๐๒๑๔	รายงานพฤติกรรมกรรมการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่ของเลขาธิการ กอส.	ศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ			
๐๒๑๕	ขอติดตามเรื่องร้องเรียนให้ สอบสวนการขัดขวางนโยบายและ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของ ลธ.กอส. (สถาบันการอาชีวศึกษา ๔ แห่ง)	ศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ			
๓๔๒๓	ขอทวงถาม ครั้งที่ ๑ กรณีร้องทุกข์ นายวิรุณ ตั้งเจริญ อธิการบดี มศว. และนางสมาลี เหลืองสกุล รองอธิการบดีมศว.ร่วมกันใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	นายสุรพล จรรยากุล			เรื่องเดิม ๓๔๘๗/๕๔
๓๔๒๔	ขอทวงถาม ครั้งที่ ๑ กรณีร้องทุกข์ นายวิรุณ ตั้งเจริญ อธิการบดี มศว. และนางสมาลี เหลืองสกุล รองอธิการบดีมศว.ร่วมกันใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	นายสุรพล จรรยากุล			เรื่องเดิม ๓๔๘๘/๕๔
๓๔๓๒	ข้าราชการครูกระทำผิดวินัย	นางสาวสมบุรณ์ ไสยวงศ์			
๓๔๗๔	ร้องเรียนครูโรงเรียนบ่อพลอย ราษฎร์รังสรรค์	นายสมศักดิ์ กระชั้น			



ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

รัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ - Windows Internet Explorer

http://www.moe-news.net/index.php?option=com_moe_complaint&Itemid=148

View Favorites Tools Help

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

Home รัฐมนตรี แนะนำ สร. การเมืองและมติ ครม. การจัดการความรู้ ธรรมชาติบาล สร.สาร หนังสือแจ้งเวียน

 **สำนักงานรัฐมนตรี ศธ.**
Office of The Minister , MOE

 **กระทรวงศึกษาธิการ
สำนักงานรัฐมนตรี**

"สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ เปิดช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้มีความคับข้องใจ หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ได้สามารถส่งเรื่องร้องเรียนต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ชื่อผู้ร้องจะถูกปิดเป็นความลับ "

[ชี้แจงเอกสารร้องเรียน](#) [ลงทะเบียน](#)

เข้าสู่การร้องเรียน

รหัสผู้ใช้ :

รหัสผ่าน :

ลืมรหัสผ่าน

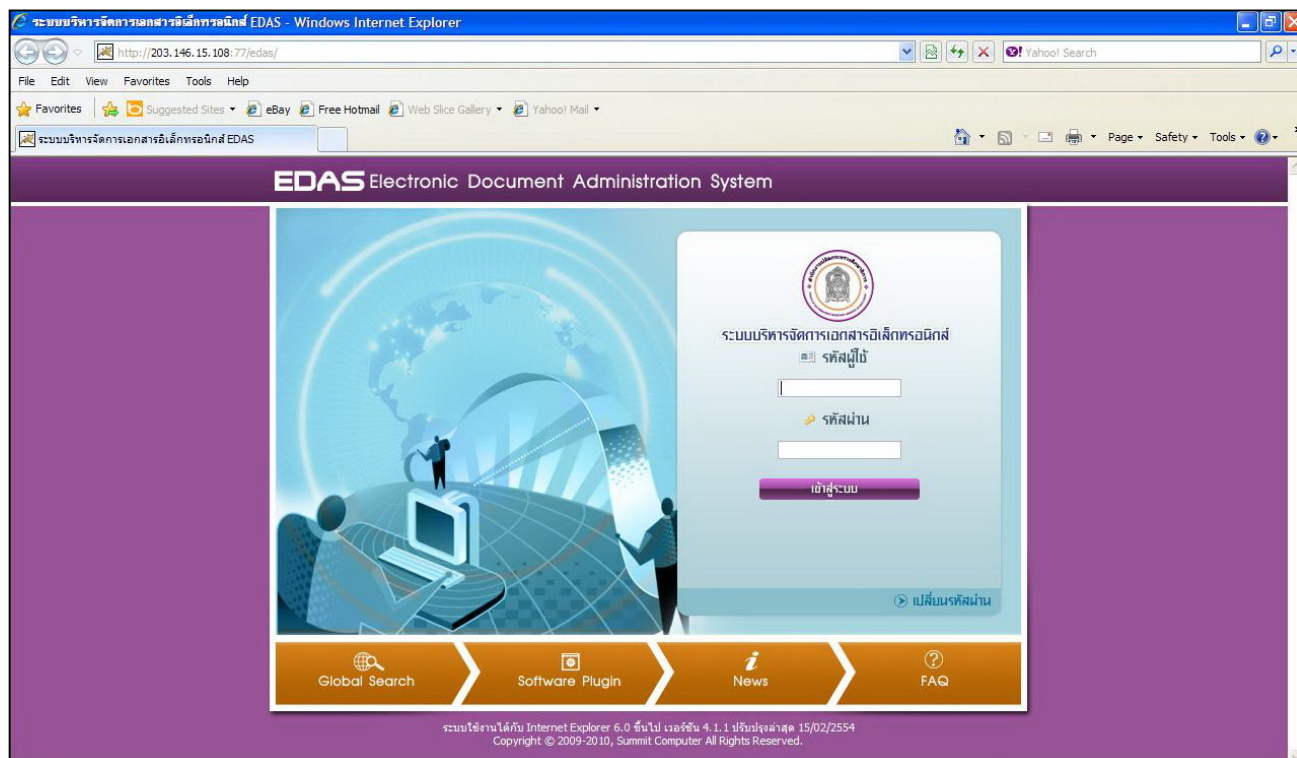
หากท่านยังไม่มีรหัสผู้ใช้ในการร้องเรียน กรุณาลงทะเบียนทางด้านซ้ายก่อน

**อนึ่ง หากผู้ร้องแจ้งข้อมูลใดๆ อันเป็นเท็จ
สำนักงานรัฐมนตรีขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาดำเนินการต่อไป**

www.moe-news.net



ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



<http://๒๐๓.๑๔๖.๑๕.๑๐๘:๗๗/edas/index.jsp>



ตัวอย่างบันทึกสรุปเรื่อง

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๘๓๘๔

บันทึกสรุปเรื่อง

นำเสนอ รมว.ศธ. (ศ.ดร.สุชาติ ธานีธาอรรถเวช)

เรื่อง ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนชั้นเงินเดือน

จาก น.ส.

ที่ - วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เลขรับ สร. ๓๙๐๓

น.ส. นักรัพยากรบุคคลชำนาญการ สังกัด สพป.

พิษณุโลก เขต ๓ ร้องขอความอนุเคราะห์ กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาการเลื่อนชั้นเงินเดือน ครั้งที่ ๑ (เม.ย. ๕๕) โดยผู้ร้องแจ้งว่าการพิจารณาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ร้องจึงขอให้ตรวจสอบข้อมูลว่าได้ดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการประเมินที่ ก.ค.ศ. กำหนดหรือไม่

ข้อพิจารณา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สพฐ. เห็นสมควรมอบ สพฐ. ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผู้ร้อง และรายงาน

ข้อเสนอ เพื่อโปรดสั่งการ

(นางสาวนงศิณี โมสิกะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

๒๓ ก.ค. ๒๕๕๕



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มงานประสานการเมือง โทร. ๐ ๒๖๒๕ ๖๓๕๓ ภายใน ๑๐๒๖
 ที่ ศธ ๐๑๐๐/๕๓๒ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
 เรื่อง แจ้งให้ทำคำชี้แจงแสวงหาข้อเท็จจริงของศาลปกครองกลาง
 เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 เลขที่ ๑๕๕๔๗
 วันที่ 20 ก.พ. 2555

กลุ่มบริหารทั่วไป สพร.
 เลขที่ ๒๒
 วันที่ 20 ก.พ. 2555
 นาย กฤษณ์ วิจิตรวงษ์กุล

ด้วย ศาลปกครองกลาง ได้มีคำสั่งให้กระทรวงศึกษาธิการทำคำชี้แจงต่อศาล เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา ในคดีหมายเลขดำที่ ๑๕๖๔/๒๕๕๔ กรณี ผู้ฟ้องคดีไม่ได้รับเงินบำนาญและเงินเดือนย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงปี พ.ศ. ๒๕๔๔ จึงมีคำสั่งให้กระทรวงศึกษาธิการชี้แจงต่อศาลกำหนดเวลา ๓๐ วัน (ครบกำหนดในวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๕๕) รายละเอียดดังแนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พิจารณาแล้วเห็นว่า คดีดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงประสานแจ้งเป็นการล่วงหน้าเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ อนึ่ง หนังสือของศาลปกครองกลางฉบับจริงอยู่ระหว่างการพิจารณาสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการเป็นการล่วงหน้า จักขอบคุณยิ่ง



(นางสาวนงกิต นิโมลิกะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ
 รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

**ตัวอย่าง หนังสือบันทึกแจ้งหน่วยงาน
 (บันทึกภายใน)**



ที่ ศธ ๐๑๐๐/๑๑๖๕

ถึง นางสาวดี สุวรรณาลัย

ตามที่ ท่านมีหนังสือลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๕ เรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ทุนการศึกษาบุตร.....

ความละเอียดดังแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการได้รับหนังสือดังกล่าว ตามหมายเลขทะเบียนรับที่ ๓๔๕๑... และได้ประสานแจ้ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.....
รับไปพิจารณาตามอำนาจหน้าที่แล้ว เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๕.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบในขั้นต้น



สำนักงานรัฐมนตรี
กลุ่มงานประสานการเมือง
โทร ๐๒ ๖๒๘ ๖๓๕๓
โทรสาร ๐๒ ๒๘๑ ๗๖๔๔

**ตัวอย่าง หนังสือประทับตราแทนการลงนาม
(//แจ้งผู้ร้อง)**

คณะทำงานจัดทำคู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



นางสาวนงนิตินี โมสิกะ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นางทัศนีย์ นิमितสมานจิตต์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ว่าที่ ร.ต.นรินทร์ ก้อนแก้ว นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

นางสมบัติ ตรีมาตย์ พนักงานวิเคราะห์และจัดเก็บเอกสาร

