



ด่วนที่สุด (สำเนา)
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม โทร. ๒๑๔๑ ๖๔๓๓

ที่ ยธ ๐๑๐๑/๓๑๖๔ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานการควบคุมภายในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ และการติดตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๒/๕๑๖๕ ลงวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๕ ขอให้สำนักงานรัฐมนตรีรายงานการดำเนินการควบคุมภายในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ และการติดตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ รอบ ๑๒ เดือน นั้น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม ขอส่งรายงานดังกล่าวรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายศักยา ชูใหม่)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ได้รับเรื่องแล้ว

๒๓/๑๐/๕๕

๒/๑๐/๕๕

ร่าง... เสนอพิจารณา...

พิมพ์... เสนอพิจารณา...

ทาน.....

สำนักรงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
 รายงานติดตามผลการปรับปรุงการควบคุมภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
 สำหรับงวดสิ้นสุดวันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้าน ของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของการ ควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการตาม แผนการปรับปรุง รอบ ๑๒ เดือน	หมายเหตุ
การวิเคราะห์กลุ่มกรอง และให้ความเห็นเพื่อการ วินิจฉัยสั่งการของ รัฐมนตรี วัตถุประสงค์ : เพื่อช่วย ในการวินิจฉัยสั่งการของ รัฐมนตรีได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๑. กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน ๒. มอบหมายงานและ ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ ผู้รับผิดชอบ ๓. การติดตามผล ปฏิบัติการเป็นระยะ ๆ ๔. ประชุมหารือถึง ปัญหาอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานและรับฟัง ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง ๕. การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	๑. การให้คำแนะนำ เบื้องต้นและการติดตาม การดำเนินการสามารถ ช่วยให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพและเป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. จัดประชุมเพื่อรับฟัง ปัญหาที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ และร่วมกัน วิเคราะห์หาสาเหตุ รวมทั้งแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	๑. การกำหนดระยะเวลา ข้อสั่งการของรัฐมนตรีฯ ที่จำกัด ทำให้เกิดความ ยุ่งยากในการติดตามการ ปฏิบัติตามข้อสั่งการของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ได้ทันตามกำหนดเวลา ๒. กำหนดระยะเวลาที่ จำกัดในข้อสั่งการของ รัฐมนตรีฯ ทำให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ สามารถปฏิบัติงานกิจให้ แล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด	๑. ชี้ให้เห็น ข้อผิดพลาดในการ วิเคราะห์เพื่อเสนอ ความเห็น รวมทั้ง การให้คำแนะนำ และแนวทาง การศึกษวิเคราะห์ กลุ่มกรองเพื่อลด ข้อผิดพลาดและ สามารถเสนองาน ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์	๓๐ ก.ย. ๕๕ สำนักรงานรัฐมนตรี	ดำเนินการแล้ว โดย ๑. ประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทันทีตามที่ได้รับข้อ สั่งการเพื่อขอทราบ ข้อมูลเบื้องต้นพร้อม ทั้งรายงานผลการ ดำเนินการให้ รัฐมนตรีฯ ทราบ	กระบวนการ ปฏิบัติงานด้านการ วิเคราะห์กลุ่มกรองให้ ความเห็นเพื่อการ วินิจฉัยสั่งการของ รัฐมนตรีฯ :- รัฐมนตรีฯ มีข้อ สั่งการที่จะพิจารณา หนังสือ/เอกสารจาก หน่วยงานทั้งภายใน/ ภายนอกโดยไม่ต้อง ผ่านการวิเคราะห์ กลุ่มกรองหรือการ เสนอความเห็นจาก เจ้าหน้าที่สำนักงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้าน ของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของกร ควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการปรับปรุง รอบ ๑๒ เดือน	หมายเหตุ
		<p>๓. ประเมินผลการ ปฏิบัติงานว่าบรรลุ วัตถุประสงค์หรือไม่ พร้อมทั้งปรับแผนการ ดำเนินการให้สอดคล้อง กับนโยบายที่ได้รับจาก ผู้บริหาร</p>	<p>๓. ปริมาณงานที่ได้รับ และเดือนเวลาที่จำกัด ทำให้ผลผลิตที่ออกมาไม่ ดีเท่าที่ควร</p> <p>๔. ขาดความครบถ้วน ของข้อมูลเอกสารที่ หน่วยงานต่าง ๆ นำเสนอรัฐมนตรีฯ เพื่อ ประกอบการวินิจฉัยสั่ง การ</p>	<p>๒. ติดต่อบริษัท ประสานงาน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อขอ ความร่วมมือใน การจัดส่งข้อมูล เอกสาร โดยเฉพาะ การประสานอย่าง ไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้รับข้อมูล ที่รวดเร็วขึ้น</p> <p>๓.ชี้แจงทำความเข้าใจ เข้ากับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการ พิจารณาความ เหมาะสมของ ระยะเวลาในการ เสนองานต่อ รัฐมนตรีฯ</p>		<p>๒. ได้ติดต่อกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้ความ ร่วมมือเป็นอย่างดีใน การให้ข้อมูลเบื้องต้น แก่เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อ ประสานงานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณา ความเหมาะสมของ ระยะเวลาในการ เสนอแฟ้มงานต่อ รัฐมนตรีฯ</p> <p>๓. ได้ประสานกับ หน่วยงานอย่างใกล้ชิดใน กรณีที่มีเรื่องเร่งด่วนที่ ยังไม่สามารถส่งหนังสือ แจ้งอย่างเป็นทางการได้ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งช่วยภวทเพื่อให้มี การริเริ่มดำเนินการให้ ทันเวลาที่กำหนด</p>	รัฐมนตรี แต่จะมีข้อ สั่งการให้ดำเนินการ ติดตามข้อสั่งการที่มีถึง บุคคล/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้าน ของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของการ ควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการตาม แผนการปรับปรุง รอบ ๑๒ เดือน	หมายเหตุ
<p>งานด้านการรับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือ ร้องขอความช่วยเหลือ ต่อรัฐมนตรี</p> <p>๑. การรับเรื่อง วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ ทราบถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอ ความช่วยเหลือ ที่ได้รับว่า ครบถ้วนหรือไม่</p>	<p>๑. ลงรับเรื่องในทะเบียน ควบคุม</p> <p>๒. บันทึกข้อมูลในระบบ ฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการ ตรวจสอบ</p>	<p>การควบคุมที่มีอยู่ เพียงพอในระดับหนึ่ง เนื่องจากพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมี ความล่าช้าในการ รวบรวมข้อมูลและ เอกสารเกี่ยวกับการร้อง ทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอ ความช่วยเหลือ</p>	<p>๑. ความล่าช้าในการ รวบรวมข้อมูล /เอกสาร ของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต่อการ ตอบสนองข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน หรือร้องขอ ความช่วยเหลือของ ประชาชน</p> <p>๒. การดำเนินการมี กระบวนการหลาย ขั้นตอน ทำให้การ ปฏิบัติงานเกิดความ ล่าช้า</p>	<p>๑. มอบหมายผู้ที่ เกี่ยวข้อง หรือ ผู้รับผิดชอบช่วย ประสานงานในการ ติดตามเจ้าของ เรื่องมาให้ข้อมูล เพิ่มเติมเพื่อ ประกอบกร วินิจฉัย</p> <p>๒. จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน ๓. ทบทวน/ ปรับปรุง กระบวนการที่ ให้การดำเนินงาน เกิดความล่าช้า</p>	<p>๓๐ ก.ย. ๕๕ กลุ่มงานประสาน การเมือง สำนักงานรัฐมนตรี</p>	<p>ดำเนินการแล้ว โดย ๑. มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ ประสานงานเป็นการ ภายในกับหน่วยงาน เจ้าของเรื่องในการ ติดตามเรื่องที่ได้รับ การร้องทุกข์ ร้องเรียน</p> <p>๒. ยังไม่ได้ ดำเนินการ ๓. มีการปรับปรุง กระบวนการ ดำเนินงาน ให้เกิด ความรวดเร็ว มีการ กำกับโดยหัวหน้า สำนักงานรัฐมนตรี</p>	<p>๑. กระบวนการ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียน หรือ ร้องขอความช่วยเหลือ ในการวินิจฉัย เพื่อ สรุปผลและนำเรียนต่อ รัฐมนตรี</p> <p>๒. รัฐมนตรีพิจารณา หนังสือและเอกสาร แล้วมีข้อสั่งการให้ ดำเนินการรวมทั้ง ติดตามผลการ ดำเนินการตามข้อสั่ง การที่มีต่อบุคคลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและ ภายนอก</p>

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้าน ของงานที่ประเมินและ วัดประสพสัมฤทธิ์ผลและ ควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการตาม แผนการปรับปรุง รอบ ๑๒ เดือน	หมายเหตุ
<p>๒. การวินิจฉัยและ สรุปผล วัตถุประสงค์ : เพื่อ พิจารณาข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์ ร้องขอความ ช่วยเหลือ ให้ความ ถูกต้อง และเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนให้ ไปในตามทบทวนข้อร้องเรียน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>การควบคุมที่มีอยู่</p> <p>๑. หัวหน้างานแบ่งงาน/ กำหนดผู้รับผิดชอบและ ให้คำปรึกษาแก่ ผู้ปฏิบัติงาน ๒. ประชุมหรือเกี่ยวกับ อุปสรรคปัญหาในการ ปฏิบัติงานและ แลกเปลี่ยน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ ๓. มีการติดตามงานให้ แล้วเสร็จตามข้อสั่งการ ของรัฐมนตรีฯ</p>	<p>การควบคุมที่มีอยู่ไม่ บรรลุ เนื่องจาก ปฏิบัติงานยังไม่เป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด เพราะบุคลากรขาด ทักษะ ความรู้ ความ ชำนาญ ปริมาณงานไม่ สอดคล้องกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ</p>	<p>การดำเนินงานไม่เป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด สาเหตุเกิดจาก</p> <p>๑. บุคลากรยังขาด ความรู้ ความชำนาญ เฉพาะด้านการวิเคราะห์ ผลการร้องเรียน คำปรึกษาเบื้องต้น การตอบเรื่องร้องขอ ร้องเรียน หรือร้องขอ ความช่วยเหลือแก่ ประชาชนมา ๒. ปริมาณงานที่มี จำนวนมากไม่สอดคล้อง กับบุคลากรที่มีจำนวน จำกัด</p>	<p>พัฒนาบุคลากร ผู้รับผิดชอบโดยจัด ให้มีการเพิ่มพูน ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็น ในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. แลกเปลี่ยน เรียนรู้การ ปฏิบัติงานของ บุคลากรภายใน สำนักงาน เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงาน ทดแทนกันได้</p>	<p>๓๐ ก.ย. ๕๕ กลุ่มงานประสาน การเมือง สำนักงานรัฐมนตรี</p>	<p>ดำเนินการแล้ว โดย</p> <p>๑. ส่งบุคลากร ผู้รับผิดชอบเข้ารับ การอบรมในหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติเพื่อให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ๒. ส่งเสริมให้ บุคลากรในสำนักงาน มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้การปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการประชุม เดือนละ ๒ ครั้ง</p>	

ชื่อผู้รายงาน

นายศุภยา ชูใหม่

ตำแหน่ง

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

วันที่

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๕

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน
ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

องค์ประกอบการควบคุมภายใน	ผลการประเมิน/ข้อสรุป
<p>๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรในองค์กรมีความรับผิดชอบและเข้าใจขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง - บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายยังไม่เพียงพอ รวมทั้งยังมีปริมาณงานที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ - บุคลากรมีการยอมรับและตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายในที่องค์กรได้กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดโครงสร้างการจัดองค์กร/สายการบังคับบัญชา 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมการควบคุมของสำนักงานรัฐมนตรีในภาพรวมมีความเหมาะสม และมีส่วนทำให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพได้ดีในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้และอัตรากำลังของบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
<p>๒. การประเมินความเสี่ยง</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจน - มีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ตรงกัน - บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานการควบคุมภายใน
<p>๓. กิจกรรมควบคุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเอกสารที่ส่วนราชการภายในและภายนอก รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มีมาถึงรัฐมนตรีฯ - การติดตามและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรีฯ เพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - บางกิจกรรมยังมีการควบคุมไม่เพียงพอเนื่องจากการดำเนินการควบคุมกระทำโดยบุคลากรบางส่วนภายในองค์กร - การปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นเหตุให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ทำให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดความล่าช้า - ระบบการติดตามงานตามข้อสั่งการของรัฐมนตรีฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
<p>๔. สารสนเทศและการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการนำระบบเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่ช่วยให้ผู้รับข้อมูลสารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูล และการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสารสนเทศมีความเหมาะสม เพื่อความรวดเร็วและสะดวกแก่การติดตาม และตรวจสอบ

<p>๕. การติดตามประเมินผล</p> <p>- กำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทั้งในระหว่างการทำงาน และการประเมินผลเป็นรายครั้งอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีการสอบถามถ้าหากพบข้อบกพร่องจะได้มีการแก้ไข เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีการตรวจสอบการทำงานตามลำดับขั้น</p>	<p>- มีการติดตามประเมินการควบคุมภายใน ถึงปฏิบัติตามแนวทางการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ฯ ข้อ ๖</p>
---	---

ผลการประเมินโดยรวม

สำนักงานรัฐมนตรี มีการควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลพอสมควร และให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินการในภารกิจต่าง ๆ แต่บางกิจกรรมยังมีการควบคุมไม่เพียงพอเนื่องจากการดำเนินการควบคุมกระทำโดยบุคลากรบางส่วนภายในองค์กร การปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นเหตุให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนทำให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดความล่าช้า ระบบการติดตามงานตามข้อสั่งการของรัฐมนตรีฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ชื่อผู้รายงาน นายศักยา ชูใหม่
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี
วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๕

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน
ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้านของ งานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของการควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
การวิเคราะห์กลั่นกรองและ ให้ความเห็นเพื่อการวินิจฉัย สั่งการของรัฐมนตรี วัตถุประสงค์ : เพื่อช่วยใน การวินิจฉัยสั่งการของ รัฐมนตรีได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๑. กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน ๒. มอบหมายงานและให้ คำแนะนำเบื้องต้นแก่ ผู้รับผิดชอบ ๓. การติดตามผล ปฏิบัติการเป็นระยะ ๆ ๔. ประชุมหารือถึง ปัญหาอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานและรับฟัง ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง ๕. การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	๑. การให้คำแนะนำ เบื้องต้นและการติดตาม การดำเนินการสามารถช่วย ให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพและเป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. จัดประชุมเพื่อรับฟัง ปัญหาที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันวิเคราะห์หา สาเหตุรวมทั้งแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	๑. การกำหนดเงื่อนไขเวลา ข้อสั่งการของรัฐมนตรี ที่จำกัด ทำให้เกิดความ ยุ่งยากในการติดตามการ ปฏิบัติตามข้อสั่งการของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ได้ทันตามกำหนดเวลา ๒. กำหนดเงื่อนไขเวลาที่ จำกัดในข้อสั่งการของ รัฐมนตรี ทำให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ สามารถปฏิบัติตามภารกิจให้ แล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด	๑. ทบทวนข้อผิดพลาดในการ วิเคราะห์เพื่อเสนอความเห็น รวมทั้งการให้นำและ แนวทางการศึกษาวิเคราะห์ กลั่นกรองเพื่อลดข้อผิดพลาด และสามารถเสนองานได้อย่าง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ๒. เพิ่มการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอ ความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูล เอกสาร โดยเฉพาะการ ประสานอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น	๓๐ ก.ย. ๕๖ งานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานสนับสนุน วิชาการ สำนักงานรัฐมนตรี	กระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการวิเคราะห์ กลั่นกรองให้ความเห็น เพื่อการวินิจฉัยสั่งการ ของรัฐมนตรีฯ มีข้อสั่ง การที่จะพิจารณาจาก หนังสือ/เอกสารจาก หน่วยงานทั้งภายใน/ ภายนอกโดยไม่ต้องผ่าน การวิเคราะห์กลั่นกรอง หรือการเสนอความเห็น จากเจ้าหน้าที่สำนักงาน รัฐมนตรี แต่จะมีข้อสั่ง การให้ดำเนินการติดตาม

๒๖

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้านของ งานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของการควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
	<p>๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ พร้อมทั้งปรับปรุงแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหาร</p>	<p>๓. ปริมาณงานที่ได้รับและเงื่อนไขเวลาที่จำกัด ทำให้ผลผลิตที่ออกมาไม่ดีเท่าที่ควร</p> <p>๔. ขาดความครบถ้วนของข้อมูลเอกสารที่หน่วยงานต่าง ๆ นำเสนอรัฐมนตรีฯ เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการ</p>	<p>๓. ทบทวนทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง. ในการพิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาในการเสนองานต่อรัฐมนตรีฯ</p>	<p>๓. คำสั่งมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบช่วยประสานงานในการติดตามเจ้าของเรื่องมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการวินิจฉัย</p> <p>๒. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า</p>	<p>๓. ก.ย. ๕๖</p> <p>กลุ่มงานประสานการเมือง</p> <p>สำนักงานรัฐมนตรี</p>	<p>ข้อสั่งการที่มีถึงบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก</p>
<p>งานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีฯ</p> <p>๑. การรับเรื่อง</p> <p>วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ที่ได้รับว่าครบถ้วนหรือไม่</p>	<p>๑. ลงรับเรื่องในทะเบียนควบคุม</p> <p>๒. บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการตรวจสอบ</p>	<p>การควบคุมที่มีอยู่เพียงพอในระดับหนึ่ง</p> <p>เนื่องจากพบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีข้อมูลและ การรวบรวมข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องขอความช่วยเหลือ</p>	<p>๑. ความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูล /เอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการตอบสนองของร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน</p> <p>๒. การดำเนินการมีกระบวนการหลายขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า</p>	<p>๑. มีคำสั่งมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบช่วยประสานงานในการติดตามเจ้าของเรื่องมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการวินิจฉัย</p> <p>๒. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า</p>	<p>๓๐ ก.ย. ๕๖</p> <p>กลุ่มงานประสานการเมือง</p> <p>สำนักงานรัฐมนตรี</p>	<p>๑. กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือในการวินิจฉัย เพื่อสรุปผล และนำเรียนต่อรัฐมนตรีฯ</p> <p>๒. รัฐมนตรีพิจารณาหนังสือและเอกสารแล้ว มีข้อสั่งการให้ดำเนินการ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการตามข้อสั่งการที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก</p>

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ด้านของ งานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์ของการควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
<p>๒. การวินิจฉัยและสรุปผล วัตถุประสงค์ : เพื่อพิจารณา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอ ความช่วยเหลือ ให้ความ ถูกต้อง และเกิดความ เป็น ธรรมแก่ผู้ร้องเรียนให้ เป็นไป ตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑. หัวหน้างานแบ่งงาน / กำหนดผู้รับผิดชอบและ ให้คำปรึกษาแก่ ผู้ปฏิบัติงาน ๒. ประชุมหารือเกี่ยวกับ อุปสรรคปัญหาในการ ปฏิบัติงานและ แลกเปลี่ยน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ ๓. มีการติดตามงานให้ แล้วเสร็จตามข้อสั่งการ ของรัฐมนตรีฯ</p>	<p>การควบคุมที่มีอยู่ไม่บรรลุ เนื่องจากการปฏิบัติงานยังไม่ เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด เพราะบุคลากร ขาดทักษะ ความรู้ ความ ชำนาญ ปริมาณงานไม่ สอดคล้องกับหน้าที่ความ รับผิดชอบ</p>	<p>การดำเนินงานไม่เป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด สาเหตุเกิดจาก ๑. บุคลากรยังขาด ความรู้ ความชำนาญ เฉพาะด้านการวิเคราะห์ กลั่นกรองการให้ คำปรึกษาเบื้องต้น การตอบเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอ ความช่วยเหลือแก่ ประชาชนมา ๒. ปริมาณงานที่มี จำนวนมากไม่สอดคล้อง กับบุคลากรที่มีจำนวน จำกัด</p>	<p>๑. พัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบ โดยจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่จำเป็น ในการปฏิบัติงาน ๒. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน สำนักงาน เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานทดแทนกันได้</p>	<p>๓๐ ก.ย. ๕๖ กลุ่มงานประสาน การเมือง สำนักงานรัฐมนตรี</p>	

ชื่อผู้รายงาน

ตำแหน่ง

วันที่

นายศุภยา ชูใหม่

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๔

๒๕๕