



คู่มือการปฏิบัติงาน



สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา โทร. ๑๙๒๙๕

ที่

สผศ. ๐๓๑/๒๕๖๑

วันที่

๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง

คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา ตามเกณฑ์การประเมิน ITA

เรียน

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (ผ่านรองเลขาธิการฯ (นายสงัด ปิถวี))

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)” เมื่อวันที่อังคารที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เพื่อชี้แจงและสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันในการประเมินฯ ตลอดจนมอบหมายผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด โดยเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้ทุกสำนักจัดทำคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสำนัก เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการประเมินฯ ดังกล่าว

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาได้จัดทำคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละประเภทตามหน้าที่ความรับผิดชอบของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาจะได้จัดส่งข้อมูลให้สำนักนโยบายและแผนต่อไป

วิมลมาส มิ่งขวัญ
(นางสาววิมลมาส มิ่งขวัญ)

นักวิชาการ

50๗๗๗๗
2 WA 61

เบ็นฮอน.

(นายสงัด ปิถวี)

รองเลขาธิการ รักษาการแทน
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



คู่มือ ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คำนำ

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาได้จัดทำคู่มือ ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ตามภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย

1. งานศึกษาวิจัย
2. งานวารสารวิชาการ เอกสารทางวิชาการ และการศึกษาเปรียบเทียบระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยหรือองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของไทยกับต่างประเทศ
3. งานรายงานประจำปี
4. งานสารสนเทศเพื่อการบริหารและพัฒนา
5. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ และพัฒนาองค์ความรู้ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถทำงานแทนกันได้

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษาจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของคู่มือ ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 1 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

1. งานศึกษาวิจัย

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในประเด็นสำคัญ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน แสวงหาทุนสนับสนุนให้มีการวิจัยและร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1 การศึกษาวิจัยเพื่อสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1.1 ขั้นตอนก่อนการจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ศึกษาประเด็นที่น่าสนใจจากเรื่องร้องเรียนในอดีต/ประเด็นที่ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญว่าสมควรศึกษา
- สืบค้นข้อมูลจากระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- ทำบันทึกขอข้อมูลสถิติจากสำนักเทคโนโลยีและการสื่อสาร
- ตรวจสอบ คัดเลือก ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบสำนักงานอัตโนมัติและสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ
- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- จัดทำบันทึกเสนอและขออนุมัติดำเนินโครงการวิจัยต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1.2 ขั้นตอนการจัดทำรายงานการศึกษาเบื้องต้น

- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือเพิ่มเติม
- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม
- สัมภาษณ์เพื่อศึกษาข้อมูลจากนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ
- เขียนรายงานในส่วนของบทนำ และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์
- ศึกษาและกำหนดเกี่ยวกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- เขียนรายงานในส่วนของวิธีการวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

1.1.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดทำแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์สำหรับการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- ผลิตเอกสารเพื่อทดสอบแบบสอบถาม



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 2 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- ขออนุมัติลงพื้นที่เพื่อทดสอบแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์
- วิเคราะห์แบบสอบถามที่ใช้ทดสอบและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง
- ขออนุมัติลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล
- เก็บข้อมูลในพื้นที่ด้วยการลงไปสังเกตและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง
- การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานเฉพาะประเด็น
- การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมอง

1.1.4 ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้
- ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามในโปรแกรมทางสถิติ เช่น SPSS และ MS Excel เป็นต้น
- ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ เช่น SPSS และ STATA เป็นต้น
- ตรวจสอบความผิดปกติหรือปัญหาของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ และหาทางแก้ปัญหา

1.1.5 ขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการศึกษา

- เขียนรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด
- เขียนรายงานสรุปผลการศึกษา
- จัดทำรายงานการศึกษาระดับร่าง
- นำเสนอรายงานฉบับร่างต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ปรับปรุงและแก้ไขร่างรายงานตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- นำเสนอร่างรายงานฉบับแก้ไข
- จัดทำบทสรุปผู้บริหาร และขออนุมัติจ้างแปลบทสรุปผู้บริหารเป็นภาษาอังกฤษ
- ขออนุมัติจัดพิมพ์รายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์
- จัดเตรียมเอกสารให้ผู้ตรวจการแผ่นดินนำเสนอรายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น หรือรัฐสภา หรือคณะรัฐมนตรี หรือผู้เกี่ยวข้อง
- จัดเตรียมเอกสารสำหรับผู้ตรวจการแผ่นดินใช้เผยแพร่ต่อสื่อมวลชน
- ทำบันทึกขอจัดส่งรายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่ไปยังห้องสมุดต่างๆ
- จัดส่งรายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่ไปยังห้องสมุดต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 3 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

1.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- เตรียมการก่อนการจัดเก็บข้อมูลโดยการศึกษาข้อมูลเพื่อกำหนดกรอบความคิดในการประเมิน
- จัดทำแบบสอบถามสำหรับใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- ทำบันทึกขออนุมัติจากผู้บริหารเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ร้องเรียน
- วางแผนการแจกจ่ายแบบสอบถาม
- ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารกลางในการจัดส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ร้องเรียน
- ผลิตแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้
- ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามในโปรแกรมทางสถิติ SPSS
- ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS และ STATA
- ตรวจสอบความผิดปกติหรือปัญหาของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ และหาทางแก้ปัญหา
- เขียนรายงานผลการศึกษา
- ทำบันทึกเสนอรายงานการศึกษาต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ปรับปรุงและแก้ไขรายงานการศึกษาตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ทำบันทึกเสนอรายงานการศึกษาลับแก้ไขเพื่อเรียนผู้บริหาร
- จัดทำรายงานการศึกษาลับสมบูรณ์
- จัดส่งผลการประเมินให้กับสำนักนโยบายและแผนเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำคำขอลงงบประมาณ
- ทำบันทึกส่งรายงานการศึกษาให้กับผู้อำนวยการสำนักที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนเรื่องร้องเรียนทุกสำนัก

1.3 งานให้ความเห็นทางวิจัยและวิชาการ

- ตอบแบบสอบถามของหน่วยงานต่างๆ
- เตรียมแนวคำตอบเพื่อขอรับการสัมภาษณ์ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร
- ให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ด้านการวิจัยและทางวิชาการ
- ค้นคว้าข้อมูลวิชาการตามที่ได้รับมอบหมาย



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 4 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

1.4 การกำกับดูแลการศึกษาวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

- เขียนเอกสารโครงการ
- คำนวณงบประมาณ
- เขียนข้อกำหนดการจ้างงาน
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกขออนุมัติหลักการ
- ประสานหาข้อมูลผู้รับจ้าง
- ชี้แจงข้อกำหนดให้แก่ผู้รับจ้าง
- พิจารณาเสนอคัดเลือก
- ประสานกับผู้วิจัย
- ตรวจสอบรายงานขั้นต้น
- ตรวจสอบรายงานขั้นกลาง
- ประสานงานการรับฟังความเห็นจากภาคส่วนต่างๆ
- ตรวจสอบรายงานฉบับสมบูรณ์
- ประสานงานการนำเสนอ
- ตรวจสอบเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่รายงานใน
เว็บไซต์



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 5 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

2. งานวารสารวิชาการ เอกสารทางวิชาการ และการศึกษาเปรียบเทียบ ระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยหรือองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของไทยกับต่างประเทศ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ งานวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน งานบทความทางวิชาการ การจัดทำหนังสือรวมคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการศึกษาเปรียบเทียบระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยหรือองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของไทยกับต่างประเทศ

2.1 งานวารสารวิชาการ

2.1.1 งานสนับสนุนการดำเนินการของกองบรรณาธิการวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ประสานทบทวนผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเพื่อเป็นร่วมเป็นกองบรรณาธิการ
- ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งกองบรรณาธิการ (กรณีมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายชื่อบรรณาธิการ)
- เสนอคำสั่งแต่งตั้งกองบรรณาธิการ
- ร่าง และเสนอหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อแจ้งคำสั่งแต่งตั้ง
- จัดทำระเบียบวาระการประชุมกองบรรณาธิการ
- ร่าง และเสนอหนังสือนัดหมายการประชุมบรรณาธิการ
- ประสานนัดประชุมกับบรรณาธิการภายนอก
- ร่วมประชุมกองบรรณาธิการ
- จัดทำรายงานการประชุมกองบรรณาธิการ
- แจ้งเวียนรายงานการประชุมกองบรรณาธิการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- แก้ไขรายงานการประชุมกองบรรณาธิการ ตามความเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม
- ร่าง และเสนอหนังสือแจ้งรายงานการประชุม
- ร่าง และเสนอบันทึกอนุมัติค่าตอบแทนบรรณาธิการจากภายนอก
- จ่ายค่าตอบแทน และจัดทำบันทึกขออนุมัติการจ่ายค่าตอบแทน และคืนเงิน (ถ้ามี)

2.1.2 การจัดทำวารสาร

- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อขอประชาสัมพันธ์เปิดรับบทความทางเว็บไซต์
- จัดทำประกาศเผยแพร่การเปิดรับบทความ
- ประสานให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกทางโทรศัพท์ / ตอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ตรวจสอบความเหมาะสมของบทความที่ได้รับในเบื้องต้น
- รวบรวม วิเคราะห์จัดทำความเห็นในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอบทความในที่ประชุมกองบรรณาธิการ



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 6 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- เสนอบทความแก่ผู้อ่านประเมินบทความ (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ติดตามเพื่อขอทราบความเห็นและผลการประเมินจากผู้อ่านประเมินบทความ (5-8 บทความ / ฉบับ)
- แจ้งความเห็นของผู้อ่านประเมินให้ผู้เขียนทราบ (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ติดตามบทความที่แก้ไขจากผู้เขียน (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ตรวจสอบบทความที่ได้รับตามความเห็นของผู้อ่านประเมิน (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ตรวจสอบรูปแบบการพิมพ์และพิสูจน์อักษร (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ประสานผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเห็นชอบบทความ (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ตรวจสอบแก้ไขรูปแบบการอ้างอิงและบรรณานุกรม (5-8 บทความ / ฉบับ)
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกร่างหนังสือวารสารถึงผู้บริหาร
- เสนอบันทึกอนุมัติพิมพ์หนังสือ
- เสนอบันทึกความเห็นการจัดจ้างบริษัทพิมพ์หนังสือ

2.1.3 การเผยแพร่วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ปรับปรุงรายชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน สถาบันการศึกษาที่จะเผยแพร่หนังสือวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอขออนุมัติจัดส่งเพื่อเผยแพร่วารสาร และขออนุมัติสแกนลายเซ็นเพื่อนำส่งหนังสือวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน
- พิมพ์หนังสือนำส่ง (1,200 ฉบับ)
- บรรจุรายงานพร้อมหนังสือนำส่งลงซอง (1,200 เล่ม) พร้อมมัดและแยกเพื่อเตรียมจัดส่ง
- จัดส่งหนังสือรายงานให้แก่บุคคลตามที่มีการร้องขอ
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อเผยแพร่วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินลงเว็บไซต์ของสำนักงาน
- เผยแพร่วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินในเว็บไซต์ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

2.1.4 การขอรับการประเมินคุณภาพของวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

- สำนักรวบรวมระยะเวลาการรับรองคุณภาพวารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
- ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการให้ส่งข้อมูลของวารสารเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพวารสารบนเว็บไซต์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
- ดาวน์โหลดเอกสารและแบบฟอร์มจากเว็บไซต์



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 7 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- กรอกแบบฟอร์ม และรวบรวมเอกสารที่ต้องส่งให้ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย เช่น
 - รายงานการประชุมกองบรรณาธิการ
 - บทความที่ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพ
 - เอกสารความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความ
 - หนังสือวารสารฉบับปัจจุบันและย้อนหลัง

2.2 งานเอกสารวิชาการ

- จัดทำโครงร่างของหนังสือ
- ร่างและเสนอบันทึกและโครงร่างหนังสือถึงผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดทำหนังสือเอกสารวิชาการ
- ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำเนื้อหา
- ร่าง เขียน จัดทำเนื้อหา
- เรียบเรียงเนื้อหา
- ขอความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (ถ้ามี) และขออนุมัติค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความเห็น
- พิสูจน์อักษร
- ร่าง และเสนอบันทึกอนุมัติพิมพ์หนังสือ และขออนุมัติให้สำนักสื่อสารองค์กรฯ เป็นผู้ออกแบบและจัดวางรูปเล่มหนังสือ
- ร่าง และเสนอบันทึกความเห็นการจัดจ้างบริษัทพิมพ์หนังสือ
- ประสานกับบริษัทพิมพ์หนังสือ
- ตรวจร่างหนังสือครั้งที่ 1
- ตรวจร่างหนังสือครั้งที่ 2
- ตรวจร่างหนังสือดิจิทัลรูป
- ร่างและเสนอขออนุมัติจัดส่งเพื่อเผยแพร่วารสาร และขออนุมัติสแกนลายเซ็น
- พิมพ์หนังสือนำส่ง บรรจุรายงานพร้อมหนังสือนำส่ง และดำเนินการจัดส่งให้กับห้องสมุดต่างๆ
- จัดส่งหนังสือรายงานให้แก่บุคคลตามที่มีการร้องขอ
- ร่าง และเสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อขอประชาสัมพันธ์เผยแพร่เอกสารทางเว็บไซต์
- เผยแพร่หนังสือเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
- เผยแพร่เอกสารภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 8 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

2.3 การศึกษาเปรียบเทียบระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินไทยหรือองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของไทยกับต่างประเทศ

- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ฐานข้อมูลต่างๆ และอินเทอร์เน็ต
- จัดทำโครงร่างของหนังสือ
- ร่างและเสนอบันทึกเสนอและขออนุมัติดำเนินการศึกษาต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมเสนอโครงร่างหนังสือ
- ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำเนื้อหา
- ร่าง เขียน จัดทำเนื้อหา
- เรียบเรียงเนื้อหา
- ขอความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (ถ้ามี) และขออนุมัติค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความเห็น
- พิสูจน์อักษร
- ร่าง และเสนอบันทึกอนุมัติพิมพ์หนังสือ และขออนุมัติให้สำนักสื่อสารองค์กรฯ เป็นผู้ออกแบบและจัดวางรูปเล่มหนังสือ
- ร่าง และเสนอบันทึกความเห็นการจัดจ้างบริษัทพิมพ์หนังสือ
- ประสานกับบริษัทพิมพ์หนังสือ
- ตรวจร่างหนังสือครั้งที่ 1
- ตรวจร่างหนังสือครั้งที่ 2
- ตรวจร่างหนังสือดิจิทัลรูป
- ร่างและเสนอขออนุมัติจัดส่งเพื่อเผยแพร่หนังสือ และขออนุมัติสแกนลายเซ็น
- พิมพ์หนังสือนำส่ง บรรจुरายงานพร้อมหนังสือนำส่ง และดำเนินการจัดส่งให้กับห้องสมุดต่างๆ
- จัดส่งหนังสือรายงานให้แก่บุคคลตามที่มีการร้องขอ
- ร่าง และเสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อขอประชาสัมพันธ์เผยแพร่เอกสารทางเว็บไซต์
- เผยแพร่หนังสือเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 9 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

3. งานรายงานประจำปี

- จัดทำรายงานประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

3.1 การจัดทำหนังสือรายงานประจำปี

- เสนอเรื่องถึงเลขาธิการเพื่อลงนามในหนังสือถึงอธิบดีกรมราชเลขาธิการในพระองค์ เพื่อขอพระราชทานพระมหากรุณา โดยแนบเอกสาร ดังนี้
 - สำเนาพระ(บรม)ฉายาลักษณ์ของ(พระบาท)สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่จะใช้
 - ประวัติผู้ขอพระราชทานพระมหากรุณา (เลขาธิการ)
 - ตัวอย่างรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปีที่จะพิมพ์ (เพื่อแสดงว่าพระ(บรม)ฉายาลักษณ์จะถูกอัญเชิญไว้ส่วนใดของหนังสือ มีการออกแบบอย่างไรเพิ่มเติม)
- เสนอเรื่องถึงเลขาธิการฯ เพื่อลงนามในหนังสือถึงประธานรัฐสภา ประธานวุฒิสภา เพื่อขอรูปและสาร
- ร่างสารจากผู้ตรวจการแผ่นดิน
- เสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี
- แจกคำสั่งแต่งตั้งแก่คณะทำงานทุกท่าน
- เสนอบันทึกรายงานการประชุมคณะทำงาน
- จองห้องประชุม และเตรียมอาหารว่าง
- เตรียมระเบียบวาระและเอกสารการประชุม
- ประชุมคณะทำงาน
- บันทึกรายงานการประชุม เสนอเลขานุการคณะทำงานตรวจ และเสนอประธานเพื่อพิจารณาและแจ้งเวียนคณะทำงาน
- เขียนเนื้อหารายงานในส่วนที่ ๑ ผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ขอข้อมูลสถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ตรวจสอบข้อมูลสถิติ
- เสนอบันทึกรายงานการประชุมที่เป็นตัวแทนสำนักเพื่อขอข้อมูลการดำเนินงานด้านต่างๆ และตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่สำคัญ
- เขียนเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 10 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- ประสานและรวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหาตัวอย่างเรื่องร้องเรียน ตามหมวดหมู่ของลักษณะปัญหาที่มีการร้องเรียน
- จัดทำร่างเนื้อหาต้นฉบับ
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอร่างเนื้อหาต้นฉบับเสนอผู้บริหารสำนักงานเพื่อพิจารณา
- ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาต้นฉบับตามความเห็นของผู้บริหาร
- เสนอร่างเนื้อหาต้นฉบับแก่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน
- ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาต้นฉบับตามความเห็นของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์เพื่อออกแบบรูปเล่ม
- ตรวจสอบร่างต้นฉบับ ครั้งที่ 1 จากสำนักสื่อสารองค์กรฯ
- ตรวจสอบร่างต้นฉบับ ครั้งที่ 2 จากสำนักสื่อสารองค์กรฯ
- ประสานส่งต้นฉบับไปยังโรงพิมพ์
- ตรวจสอบร่างดิจิทัลบุ๊คจากโรงพิมพ์
- ตรวจสอบหนังสือรายงานประจำปีที่มาส่งจากโรงพิมพ์

3.2 การจัดจ้างพิมพ์หนังสือรายงานประจำปี

- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกอนุมัติพิมพ์หนังสือ พร้อมข้อกำหนดการพิมพ์หนังสือรายงานประจำปี
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกความเห็นการจัดจ้างบริษัทพิมพ์หนังสือ

3.3 การเผยแพร่รายงานประจำปี

- เสนอหนังสือถึงเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ประธานรัฐสภา ประธานวุฒิสภา
- ประสานการจัดส่งกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนฯ / สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (เพื่อขอทราบจำนวนหนังสือที่ต้องส่งในแต่ละปี)
- ไปส่งรายงานที่รัฐสภา (500-2,000 เล่ม แล้วแต่กรณี) สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (100 เล่ม พร้อมสำเนาหนังสือนำส่งจำนวน 100 ชุด)
- ปรับปรุงรายชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน สถาบันการศึกษาที่จะเผยแพร่
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอหนังสือขออนุมัติจัดส่งเพื่อเผยแพร่รายงานต่อส่วนราชการ สถาบันการศึกษา และขออนุมัติสแกนลายเซ็นของเลขาธิการเพื่อใช้ในการพิมพ์หนังสือนำส่ง
- พิมพ์หนังสือนำส่ง (ประมาณ 1,200 เล่ม)
- บรรจุรายงานพร้อมหนังสือนำส่งลงซอง (2,500 เล่ม) พร้อมมัดและแยกเพื่อเตรียมจัดส่ง



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 11 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- จัดส่งหนังสือรายงานให้แก่บุคคลตามที่มีการร้องขอ
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกถึงสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อเผยแพร่รายงานลงเว็บไซต์ของสำนักงาน
- เผยแพร่รายงานบนเว็บไซต์สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
- เผยแพร่หนังสือรายงานประจำปีแก่บุคลากรภายในสำนักงาน

3.4 การประกาศรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปีในราชกิจจานุเบกษา

- จัดทำประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน
- จัดเตรียมเนื้อหาที่จะประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยใช้ไฟล์ Microsoft-Words ปรับเนื้อหารายงานให้ไม่มีรูปภาพและตาราง
- ผลิตเอกสารสำเนาจำนวน 4 ชุด พร้อมลงชื่อรับรองเอกสาร
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอหนังสือนำส่งพร้อมประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน
- เดินทางไปส่งเอกสารที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- ติดตามการประกาศรายงานประจำปีในราชกิจจานุเบกษาทางอินเทอร์เน็ต

3.5 การจัดจ้างผลิตหนังสืออักษรเบรลล์

- ประสานสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกเพื่อนำส่ง
- จัดทำข้อมูลเนื้อหา
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกนำส่งหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงถึงโรงเรียนสอนคนตาบอดและสมาคมคนตาบอดฯ (120 ฉบับ)
- ตรวจสอบหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง
- ประสานงานการจัดส่ง

3.6 การชี้แจงรายงานต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา

- ติดตามระเบียบวาระการประชุมของทั้งสองสภาทางอินเทอร์เน็ต
- ประสานกับเจ้าหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา
- เสนอบันทึกแจ้งกำหนดการเข้าชี้แจงให้ผู้บริหารและผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกขอข้อมูลสถิติจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกขอข้อมูลประกอบคำชี้แจงจากสำนักต่างๆ
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอหนังสือแจ้งรายงานผู้เข้าชี้แจงต่อประธานสภาผู้แทนและประธานวุฒิสภา
- จัดทำเอกสารข้อมูลประกอบคำชี้แจง



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 12 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- เสนอเอกสารค่าแกลงของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ผู้บริหารและผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- เดินทางไปร่วมชี้แจงและให้การสนับสนุนข้อมูล
- สรุปประเด็นความเห็นจากที่ประชุม
- ร่าง / พิมพ์ / เสนอบันทึกรายงานสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะจากที่ประชุม



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 13 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

4. งานสารสนเทศเพื่อการบริหารและพัฒนา

- ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูล สถิติ และสารสนเทศเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนการจัดเก็บ และการให้บริการยืมและคืนเอกสารสำนวน

4.1 งานบริการข้อมูลทางสถิติ

4.1.1 จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนรายเดือน/รายไตรมาส

- สืบค้นข้อมูลสถิติจากระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- รวบรวมและจำแนกข้อมูลสถิติของแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- จัดกลุ่มข้อมูลสถิติโดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ ช่องทางที่รับเข้ามา ผลการดำเนินงาน ประเด็นหลัก และประเด็นรอง
- ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากระบบสำนักงานอัตโนมัติอย่างละเอียด
- ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยการคำนวณ
- สรุปผลข้อมูลทั้งหมดและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- ทำบันทึกเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร

4.1.2 จัดทำข้อมูลให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกตามที่ได้รับการร้องขอ

- สืบค้นข้อมูลจากระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- ทำบันทึกขอข้อมูลสถิติที่หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกต้องการจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากระบบสำนักงานอัตโนมัติและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สรุปข้อมูลที่ได้ตามที่หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกต้องการ
- ทำบันทึกขอส่งหนังสือออกให้กับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

4.2 งานพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

4.2.1 การบำรุงรักษาเว็บไซต์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ

- ศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละส่วนงาน
- ประสานงานกับผู้จัดทำ ผ่านทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ออกแบบระบบงาน Portal เว็บไซต์ ร่วมกับผู้จัดทำ
- จัดทำเนื้อหา (Content) ภาษาไทยของเว็บไซต์ให้ครบทุกส่วนงานส่งให้กับผู้จัดทำ



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 14 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- จัดทำเนื้อหา (Content) ภาษาอังกฤษของเว็บไซต์ให้ครบทุกส่วนงานส่งให้กับผู้จัดทำ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ทั้งสองภาษา
- ดำเนินการแก้ไขข้อมูล ทั้งสองภาษา
- ดำเนินการทดสอบระบบผ่านอินเทอร์เน็ตร่วมกับผู้จัดทำ
- ฝึกอบรมการใช้งานระบบให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการปรับปรุง เพิ่มเติม (Update) ข้อมูลทุกส่วนงาน นำเสนอขึ้นเว็บไซต์
- ปรับปรุงข้อมูลสถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรายเดือน ทั้งสองภาษาทุกเดือน
- ปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารทุกเดือน หรือทันทีที่ได้รับข่าวสาร
- ปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อนำเสนอบทความของวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อมีการตีพิมพ์รูปเล่มหนังสือแล้วเสร็จ
- ปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อนำเสนอรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินประจำปี เมื่อมีการตีพิมพ์รูปเล่มหนังสือแล้วเสร็จ

4.3 งานจัดการเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน

4.3.1 งานบันทึกเอกสารเรื่องร้องเรียนเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีจัดจ้าง)

- ทำบัญชีเอกสารเรื่องร้องเรียนที่จะสแกนและสรุปจำนวน
- เสนอบันทึกเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร
- เมื่อเรื่องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานฯ ร่างบันทึกถึงสำนักที่รับผิดชอบงานสอบสวน เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเตรียมเอกสารสำนวน เพื่อการจัดเก็บและนัดหมายวันจัดเก็บ
- จัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่
- คัดแยกจัดเรียงเอกสารเรื่องร้องเรียนแยกตามปี ตามลำดับ
- บันทึกสรุปจำนวนเอกสารเรื่องร้องเรียนที่จัดเก็บมาได้
- จัดทำข้อกำหนดเบื้องต้นในการจัดจ้างบริการสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน
- เสนอบันทึกถึงผู้บริหารขออนุมัติการจัดจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน
- ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดการจ้างเหมาบริการสแกนเอกสารให้ผู้เสนอราคาทราบ (กรณีมีข้อซักถามเพิ่มเติม)
- เสนอบันทึกสรุปความเห็นเสนอจัดจ้างบริษัทสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 15 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- ร่าง/เสนอบันทึกขอใช้สถานที่สแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งรายชื่อผู้เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงาน
- ตรวจสอบไฟล์งานสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนทุก 2 สัปดาห์
- รวบรวมงานสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่ต้องแก้ไข
- ตรวจสอบงานสแกนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้แก้ไข
- เรียงเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่สแกนแล้วเรียงตามเลขที่เรื่องร้องเรียน
- จัดเก็บเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนในท้องเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียน
- สรุปจำนวนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่สแกน
- ปรับปรุงบัญชีเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้สแกนแล้ว

4.3.2 งานจัดการคลังเอกสารเรื่องร้องเรียน

- จัดทำบัญชีสำรวจเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนที่ครบอายุการจัดเก็บ (10 ปี)
- ย้ายเอกสารลงจากชั้น จัดเก็บลงกล่องเพื่อรอทำลาย
- นำเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนย้ายเก็บเข้าตู้ตามปีที่จัดใหม่

4.3.3 งานทำลายเอกสารเรื่องร้องเรียน

- ร่าง/เสนอบัญชีสำรวจเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียนครบกำหนดการเก็บรักษา
- ร่าง/เสนอบันทึกเสนอผู้บริหารขออนุมัติทำลายเอกสาร
- ร่าง/เสนอบันทึกแจ้งความเห็นของผู้บริหารให้คณะกรรมการทำลายเอกสารเพื่อทราบ
- จัดทำข้อกำหนดเบื้องต้นในการจัดจ้างบริการทำลายเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน
- ชี้แจงรายละเอียดข้อกำหนดการจัดจ้างบริการทำลายเอกสารให้ผู้เสนอราคาทราบ (กรณีมีข้อซักถามเพิ่มเติม)
- ร่าง/เสนอบันทึกสรุปความเห็นเสนอจัดจ้างบริษัททำลายเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน
- กำกับดูแล ตรวจสอบความเรียบร้อยในการขนย้ายและทำลายเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน

4.3.4 งานให้บริการยืมคืนเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน

- จัดทำฐานข้อมูลกลางเอกสารเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมา
- ลงบันทึกในฐานข้อมูลกลางเมื่อมีเจ้าหน้าที่มาส่งเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน

(1) การให้ยืมเอกสารเรื่องร้องเรียน

- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่จะขอยืมในฐานข้อมูลกลาง



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 16 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- สืบค้น จัดหาเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน (สำเนาไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารสำนวน)
- จัดส่งเอกสารสำนวนเรื่องร้องเรียน (สำเนาไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารสำนวน)
- ลงข้อมูลการยืมเอกสารเรื่องร้องเรียน (เฉพาะกรณีที่ยืมเอกสารสำนวน)

(2) การรับคืนเอกสารเรื่องร้องเรียน

- รับคืนเอกสารเรื่องร้องเรียน
- จัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียน
- ลงข้อมูลการคืนเอกสารเรื่องร้องเรียน

4.3.5 งานจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน

- ร่าง และ เสนอ บันทึกถึง ผอ. สผศ. ลงนามถึง ผอ. สำนักที่รับผิดชอบสำนวน เกี่ยวกับวันนัดหมายและการดำเนินการ
- เวียนแจ้งหนังสือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ทราบอีกครั้ง
- คัดแยกเอกสารสำนวนตามปีและลำดับเลขที่เรื่องร้องเรียน
- รับแฟ้มเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร
- ดำเนินการสแกนเอกสารสำนวน (ถ้าเป็นการดำเนินการเอง)
- จัดเก็บแฟ้มเอกสารเรื่องร้องเรียนในสถานที่จัดเก็บ



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 17 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

5. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ หอจดหมายเหตุ และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุด งานหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ รวมถึงสนับสนุนด้านการวิจัยและวิชาการ
- เผยแพร่ สนับสนุนให้มีการนำผลงานวิจัยและวิชาการไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลาง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานวิจัยและวิชาการของผู้ตรวจการแผ่นดิน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5.1 งานห้องสมุด

5.1.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

(1) กรณีใช้งบประมาณสำนักงานฯ

- สำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน
- นำรายชื่อทรัพยากรฯ ที่ได้จากการสำรวจมาตรวจสอบในฐานข้อมูลห้องสมุดว่ามีอยู่แล้วหรือไม่
- จัดพิมพ์รายชื่อทรัพยากรฯ ที่ไม่มีในฐานข้อมูลฯ
- จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดซื้อทรัพยากรฯ เสนอเลขาธิการฯ
- เดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรฯ ที่ศูนย์หนังสือ (เลือกเล่มที่น่าสนใจ นอกเหนือจากรายการที่ได้จากการสำรวจด้วย)
- ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรฯ ให้ถูกต้องเมื่อศูนย์หนังสือจัดส่งมาให้
- จัดแสดงในห้องสมุดเพื่อให้ผู้ทำการคัดเลือกรายการที่ได้จัดหามาออกเหนือจากการสำรวจในครั้งแรก
- สรุปยอดการคัดเลือก และการสั่งซื้อ
- จัดทำบันทึกรายงานการเบิกจ่าย เสนอสำนักบริหารการคลัง และเลขาธิการฯ
- ประทับตราสำนักงานฯ และตราห้องสมุดลงในทรัพยากรฯ ทุกชนิดที่จัดซื้อมา

(2) กรณีได้รับบริจาคจากหน่วยงานภายนอก

- แยกประเภท ทรัพยากรฯ ที่ไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์หมวดหมู่ และที่จำเป็นต้องวิเคราะห์
- บันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรมลงโปรแกรม excel
- ประทับตราสำนักงานฯ และตราห้องสมุดลงในทรัพยากรฯ
- จัดเรียงชั้นชั้น เพื่อให้บริการกับผู้ใช้



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 18 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- ร่างและเสนอบันทึกข้อความเสนอตอบจดหมายขอขอบคุณไปถึงหน่วยงานต่างๆ
- ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอ ผอ. สผศ. ลงนามในหนังสือประทับตรา

5.1.2 การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

(1) กรณีดำเนินการวิเคราะห์เอง

- ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรฯ ว่ามีอยู่ในฐานข้อมูลห้องสมุดหรือไม่
- ลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุด
- วิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรฯ เพื่อกำหนดเลขหมู่ เลขผู้แต่ง และหัวเรื่อง
- พิมพ์บาร์โค้ด และเลขเรียกหนังสือ (Spine Label) ลงฐานข้อมูลห้องสมุด
- ติดบาร์โค้ด และเลขเรียกหนังสือ (Spine Label) และใบกำหนดส่ง ลงบนทรัพยากรฯ
- ตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลระบบฯ กับตัวเล่มทรัพยากรฯ
- นำตัวเล่มทรัพยากรฯ ขึ้นชั้นให้บริการผู้ใช้

(2) กรณีดำเนินการโดยบุคคลภายนอก

- พิมพ์รายชื่อทรัพยากรฯ ที่ได้ดำเนินการจ้างวิเคราะห์ออกจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- นำตัวเล่มจากชั้นหนังสือที่ตรงกับรายชื่อมาตรวจสอบ
- ตรวจสอบความถูกต้องของการลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุด
- ตรวจสอบความถูกต้องการวิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรฯ เพื่อกำหนดเลขหมู่ เลขผู้แต่ง และหัวเรื่อง
- ตรวจสอบความถูกต้องของบาร์โค้ด และเลขเรียกหนังสือ (Spine Label) ให้ตรงกับตัวเล่ม
- นำตัวเล่มทรัพยากรฯ ขึ้นชั้นให้บริการผู้ใช้ หลังจากแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

5.1.3 งานเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

(1) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์

- ลงรายการทางบรรณานุกรมของบทความวารสารในฐานข้อมูลห้องสมุด
- ดำเนินการแยกไฟล์ (PDF) ฉบับเต็มของบทความวารสารที่ละบทความ
- นำบทความฉบับเต็มมาลงข้อมูลในระบบสำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานฯ
- เชื่อมโยงข้อมูลในระบบสำนักงานอัตโนมัติ เข้ากับฐานข้อมูลห้องสมุด



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 19 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

(2) วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์

- สืบค้นวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยจากสถาบันต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต
- ประสานงานกับบรรณารักษ์แต่ละสถาบันเพื่อขอไฟล์ข้อมูลฉบับเต็ม
- เดินทางไปถ่ายสำเนาของสถาบันต่างๆ (กรณีไม่สามารถขอไฟล์ข้อมูลได้)
- ดำเนินการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลฉบับเต็ม
- นำไฟล์ข้อมูลลงระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- เชื่อมโยงข้อมูลในระบบสำนักงานอัตโนมัติ เข้ากับฐานข้อมูลห้องสมุด
- จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติจัดทำรูปเล่มเสนอต่อเลขาธิการและสำนักบริหารการคลัง
- ประสานงานกับสำนักบริหารการคลังเพื่อดำเนินการจัดทำรูปเล่ม
- นำตัวเล่มวิทยานิพนธ์และงานวิจัยขึ้นชั้นเพื่อให้บริการผู้ใช้

5.1.4 งานแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่

- คัดเลือกทรัพยากรฯ ที่น่าสนใจ จำนวน 7 รายการ/สัปดาห์
- จัดทำสรุปสาระโดยสังเขปของทรัพยากรฯ และรายการบรรณานุกรมทุกรายการ ลงแบบฟอร์มแนะนำ
- สแกนหน้าปกทรัพยากรฯ พร้อมนำไปใส่ในแบบฟอร์มแนะนำ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- แจกเวียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

5.1.5 งานบริการยืม - คืน ทรัพยากรฯ

(1) กรณีการยืม - คืน ทรัพยากรฯ จากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- สืบค้นทรัพยากรฯ ตามที่ผู้ขอใช้บริการต้องการยืม
- ทำยืมในฐานข้อมูลห้องสมุด โดยสแกนบาร์โค้ดชื่อผู้ยืม และบาร์โค้ดทรัพยากรฯ
- พิมพ์ใบรายละเอียดกำหนดส่ง และประทับวันกำหนดส่ง พร้อมจัดส่งให้ผู้ขอใช้บริการ
- ทำคืนทรัพยากรฯ ในฐานข้อมูลฯ โดยสแกนบาร์โค้ดทรัพยากรฯ และประทับวันที่คืนในใบกำหนดส่ง
- นำตัวเล่มทรัพยากรฯ ขึ้นชั้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ต่อไป



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 20 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

(2) กรณีการยืม - คืน ระหว่างห้องสมุด (ยืม - คืน หนังสือฉบับจริง)

- สืบค้นทรัพยากรฯ ในฐานข้อมูลห้องสมุดสำนักงานฯ ก่อนไปยืมจากห้องสมุดอื่น
- สืบค้นทรัพยากรฯ นั้นจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น เช่น สถาบันพระปกเกล้า พร้อมจดรายละเอียด
- เดินทางไปยังห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า
- ค้นหาหนังสือที่ขึ้นตามรายละเอียดที่ได้จดไว้
- ทำการยืมกับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า
- บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุด และจัดส่งทรัพยากรฯ นั้นให้กับผู้ขอใช้บริการ
- เดินทางไปคืนทรัพยากรฯ (เมื่อครบกำหนดคืน)

(3) งานบริการยืม - คืน ระหว่างห้องสมุด (กรณีดาวน์โหลดไฟล์ลิขสิทธิ์ฉบับเต็ม)

- ประสานงานกับบรรณารักษ์ห้องสมุดนั้นๆ ทางโทรศัพท์หรือ e-mail เพื่อขอไฟล์เอกสารฉบับเต็ม
- จัดส่งไฟล์เอกสารที่ได้รับแล้วให้กับผู้ขอใช้บริการผ่านทาง e-mail
- บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มการยืม - คืน ระหว่างห้องสมุด

5.1.6 การต่ออายุสมาชิกวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

- จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติการต่ออายุสมาชิกวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์เสนอต่อเลขาธิการฯ
- กรอกแบบฟอร์มการต่ออายุของวารสารฯ แต่ละชื่อเรื่อง
- เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว เขียนสัญญายืมเงินเสนอต่อสำนักบริหารการคลัง
- ไปติดต่อธนาคารเพื่อชำระเงินค่าสมาชิก
- ส่งเอกสารและหลักฐานการโอนเงินไปยังสำนักพิมพ์ทางโทรสาร
- จัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติยอดเงินที่ได้ชำระ และขออนุมัติคืนเงินส่วนเกินตามสัญญายืมเงิน (ถ้ามี) โดยดำเนินการเมื่อได้รับเอกสารการรับเงินจากสำนักพิมพ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

5.1.7 การรายงานสถิติจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- จัดทำรายงานสถิติการวิเคราะห์ทรัพยากรฯ
- จัดทำรายงานสถิติการบริการยืม - คืน ทรัพยากรฯ
- จัดทำรายงานสถิติการยืม - คืนระหว่างห้องสมุด
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานวิจัยและวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 21 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

- จัดทำผลสรุปการดำเนินงานของห้องสมุด
- จัดทำข้อสรุป และข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอต่อเลขาธิการฯ
- ตรวจสอบความถูกต้อง
- จัดทำบันทึกข้อความรายงานสถิติ ผลการดำเนินงานเสนอต่อเลขาธิการฯ

5.2 งานพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ

5.2.1 การจัดแสดงวัตถุ ภาพถ่าย เอกสาร

(1) ภารกิจของที่ระลึก/ภาพถ่าย

- ลงทะเบียนรับมอบของที่ระลึก/ภาพถ่ายที่ได้รับจากหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ
- ถ่ายภาพของที่ระลึก/ภาพถ่าย
- บันทึก และแยกประเภทภาพถ่ายของที่ระลึกลงคอมพิวเตอร์
- ลงรายละเอียดข้อมูลในฐานข้อมูลห้องสมุด และกำหนดเลขทะเบียนวัตถุ
- นำของที่ระลึกไปจัดแสดงที่ห้องพิพิธภัณฑ์ ภารกิจภาพถ่ายเก็บรวบรวมไว้ในอัลบั้ม
- นำภาพถ่ายของที่ระลึกลงเว็บไซต์สถาบันฯ แยกตามรายประเทศ
- เขียนโครงการขอจัดทำป้ายแสดงวัตถุในห้องพิพิธภัณฑ์
- ทำบันทึกข้อความขออนุมัติจัดทำโครงการเสนอต่อเลขาธิการฯ
- ดำเนินการจัดหา จัดจ้างร่วมกับสำนักบริหารการคลัง
- ประสานงานกับผู้จัดทำในการทำป้ายแสดงวัตถุ ผ่านทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำข้อมูลรายละเอียดของที่ระลึกภาษาไทย
- แปลข้อมูลรายละเอียดของที่ระลึกเป็นภาษาอังกฤษ
- ตรวจสอบความถูกต้องของป้ายแสดงวัตถุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- จัดส่งข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้กับผู้จัดทำ
- ตรวจสอบความถูกต้องของป้ายแสดงวัตถุกับของที่ระลึกให้ถูกต้อง ตรงกัน
- นำของที่ระลึกพร้อมป้ายแสดงวัตถุไปจัดแสดงในห้องพิพิธภัณฑ์
- เตรียมความพร้อมด้านสถานที่และเอกสารในการต้อนรับและนำชมห้องพิพิธภัณฑ์
- ต้อนรับ นำชม และอธิบายห้องพิพิธภัณฑ์ให้กับแขกทั้งชาวไทยและต่างประเทศ



คู่มือการทำงาน
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

คู่มือการทำงานเลขที่ :
หน้าที่ : 22 ของ 22
แก้ไขครั้งที่ : 1
วันที่จัดทำ: 30 เมษายน 2561

(2) กรณีเอกสารจดหมายเหตุ

- ลงรายการทางบรรณานุกรมเอกสารในฐานข้อมูลห้องสมุด
- วิเคราะห์เนื้อหาเอกสาร กำหนดหัวเรื่อง และเลขทะเบียนเอกสาร
- จัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม/กล่อง
- จัดเรียงเอกสารขึ้นชั้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

5.2.3 การจัดนิทรรศการความรู้เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไทย

- เขียนโครงการขออนุมัติจัดทำ
- ร่างและเสนอบันทึกขออนุมัติจัดทำโครงการเสนอผู้บริหาร และขออนุมัติการจัดจ้างบริษัทผู้รับออกแบบสื่อหรือสำนักสื่อสารองค์กรฯ เพื่อดำเนินการออกแบบ
- ประสานงานกับเครือข่ายองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินหรือองค์กรที่ทำหน้าที่คล้ายคลึงกันในระดับภูมิภาค เพื่อขอข้อมูลที่น่าสนใจ
- ค้นคว้า จัดทำ เรียบเรียง เนื้อหา (Content) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษของสำนักงานฯ ให้ครบทุกส่วนงานส่งให้กับผู้จัดทำ
- เนื้อหา (Content) ภาษาอังกฤษของสำนักงานฯ ให้ครบทุกส่วนงานให้กับผู้ออกแบบ
- ตรวจสอบสื่อที่ออกแบบ และแก้ไขข้อมูล
- กำกับดูแลการติดตั้งสื่อในสถานที่จัดนิทรรศการ
- เผยแพร่ข้อมูลเนื้อหาของนิทรรศการลงบนเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา
- สรุปผลการจัดนิทรรศการเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อทราบ
