



คู่มือการให้บริการ
(Work Manual)

การให้ความเห็น คำแนะนำ
ทางกฎหมายและระเบียบทางโทรศัพท์

ภายใต้กระบวนการให้ความเห็น คำแนะนำ
ทางกฎหมาย ระเบียบ และคดี
ของ สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๘
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
๕. Work Flow กระบวนการ	๙
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
๗. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	๑๐
๘. มาตรฐานคุณภาพงาน	๑๓
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๑๓
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๑๔
๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้	๒๐

ภาคผนวก

๑. กฎระเบียบ/คำสั่ง
๒. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
๓. รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการให้บริการ

การให้ความเห็น คำแนะนำ ทางกฎหมายและระเบียบทางโทรศัพท์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีคู่มือการให้บริการเกี่ยวกับการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ที่อยู่ในความดูแล ที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อมุ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้รับบริการที่ต้องการทราบความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ที่สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบ ได้รับคำแนะนำหรือคำตอบที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามหลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ที่สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบ โดยอธิบายเฉพาะการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ในกรณีผู้รับบริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ระเบียบประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี หรือข้อบังคับที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่

๒.๑ พระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช พ.ศ. ๒๔๗๘

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

กฎสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ออกตามความในมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๗๘

๒. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ออกตามความในมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๗๘ (ฉบับที่ ๒)

๓. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ออกตามความในมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๗๘ (ฉบับที่ ๔)

๖๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๐ (พ.ศ. ๒๕๔๔) ออกตามความในพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๒. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๑ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๓. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (แก้ไขชนิดและส่วนประกอบของเครื่องแบบ)

๖๔. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการประจำด้านอาหาร
และยา พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๕. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการกำหนดเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการสำนักงาน
ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๖. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๗) ออกตามความพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (กำหนดเครื่องหมายแสดงสังกัด)

๖๗. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมการขนส่งทางน้ำ
และพาณิชยนาวี พ.ศ. ๒๕๔๙

๖๘. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมทรัพยากรทาง
ทะเลและชายฝั่ง พ.ศ. ๒๕๕๐

๖๙. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบข้าราชการการเมือง พ.ศ. ๒๕๕๒

๗๐. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๓ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๗๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๔ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติ
เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

ข้อบังคับ

- ข้อบังคับ การแต่งเครื่องแบบข้าราชการของข้าราชการนอกประจำการ ออกตามความใน
พระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๒.๒ พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

กฎกระทรวง

๑. กฎกระทรวง พ.ศ. ๒๕๒๔ ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

๒. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๒๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

๓. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๓๕) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

ระเบียบ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของ
ต่างประเทศในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๒๙

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของ
ต่างประเทศในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๗

๒.๓ พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔
- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕

ระเบียบ

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการทำหรือใช้เครื่องหมายครุฑพ่าห์ในราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๒.๔ พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชกฤษฎีกา

๑. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๔๕
๒. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๔๘
๕. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๐

กฎกระทรวง

- กฎกระทรวง(พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

๒.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ระเบียบว่าด้วยการรายงานตน พ.ศ. ๒๔๘๗
๒. ระเบียบสำนักคณะรัฐมนตรี ว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๔๙๙
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องการไว้ผมและการแต่งกายของข้าราชการ ลูกจ้าง และผู้ทำงานในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๑๖
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๒๗
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ข่าวและการบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการดูแลรักษาสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ พ.ศ. ๒๕๓๑
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นค่านำหน้านาม พ.ศ. ๒๕๓๖
๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเรียไรของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๖ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๐๐ - (ฉบับที่ ๑๙) พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การแสดงความเคารพของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๘๔
๓. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบการแต่งกายข้าราชการสตรีในเวลาทำงาน ปกติ พ.ศ. ๒๔๘๕
๔. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระเบียบการใช้ถุงมือของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๘๕
๕. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วางระเบียบการรายงานตัว และแจ้งข้อราชการต่อผู้บังคับบัญชา พ.ศ. ๒๔๘๖

๓. คำจำกัดความ

กฎหมาย หมายความว่า พระราชบัญญัติ และอนุบัญญัติ หรือกฎหมายลำดับรองที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ระเบียบกลาง หมายความว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ระเบียบ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี หรือข้อบังคับที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กระดานสนทนา หมายความว่า การติดต่อผ่านทางกระดานสนทนาบนระบบอินเทอร์เน็ต (Webboard)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนัก

๔.๑.๑ มอบหมายและกำหนดส่วนงานที่จะต้องรับผิดชอบในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในแต่ละเรื่องแก่ผู้รับบริการ

๔.๑.๒ สั่งการ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการส่วน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๔.๒ ผู้อำนวยการส่วน

๔.๒.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในแต่ละเรื่องแก่ผู้รับบริการ

๔.๒.๒ สั่งการ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

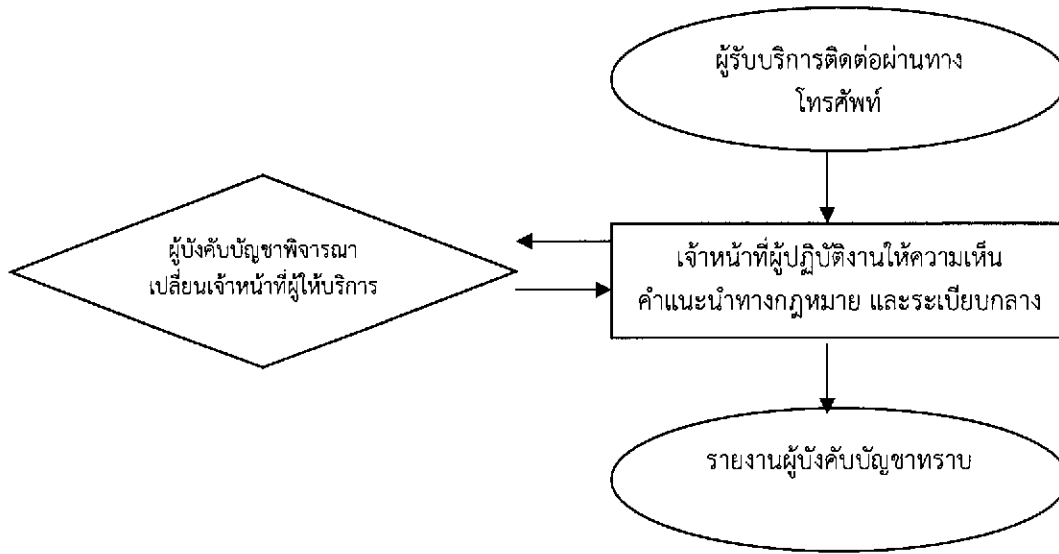
๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๔.๓.๑ ให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในแต่ละเรื่องแก่ผู้รับบริการ

๔.๓.๒ สรุปรายงานการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง แก่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบการดำเนินการ

๕. Work Flow กระบวนการ

- กรณีผู้รับบริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์



ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้รับบริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	๑๐-๓๐	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสอบถามผู้รับบริการว่าต้องการขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในเรื่องใด	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง	๒๐-๖๐	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางแก่ผู้รับบริการในเรื่องนั้นๆ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๓	ผู้บังคับบัญชาพิจารณา เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕-๑๐	ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในเรื่องนั้นๆ ได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ท่านอื่นให้บริการแทน	ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๔	รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ	๑ วัน	รายงานการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางทางโทรศัพท์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวในการดำเนินการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง เป็นการคำนวณโดยไม่คิดปัจจัยภายนอกที่อาจทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วงเวลาไปจากปกติ อาทิเช่น ภาระงานอื่นที่ต้องปฏิบัติ ประเด็นเรื่องไม่ชัดเจน เอกสารอ้างอิงสูญหาย ผู้บังคับบัญชามีความเห็นต่างกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือเกิดเหตุการณ์ในภาวะไม่ปกติขึ้น

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสอบถามผู้รับบริการว่าต้องการขอคำปรึกษา หรือคำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในเรื่องใด
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางแก่ผู้รับบริการในเรื่องนั้น ๆ
- ๖.๓ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางในเรื่องนั้น ๆ ได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ และมอบหมายเจ้าหน้าที่คนอื่นให้บริการแทน
- ๖.๔ รายงานการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางทางโทรศัพท์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบการดำเนินการ

๗. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

๗.๑ กระบวนการในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง มีทั้งหมด ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การสร้างสัมพันธภาพ

เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๒ การสำรวจปัญหา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรสอบถามถึงประเด็นปัญหา ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหา และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ว่าเกี่ยวข้องกับกฎหมาย และระเบียบกลางในเรื่องใด โดยการค่อยๆ สอบถามรายละเอียดเพื่อให้ผู้รับบริการได้อธิบายได้อย่างชัดเจนถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ขั้นตอนที่ ๓ เข้าใจ ปัญหา สาเหตุของปัญหาและความต้องการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความชัดเจนในประเด็นปัญหา และประเด็นที่จะต้องให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ที่ผู้รับบริการต้องการ

ขั้นตอนที่ ๔ การวางแผนการแก้ปัญหา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดประเด็นที่จะต้องให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง และชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำไปใช้ในการปฏิบัติต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ ยุติกระบวนการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการสรุปและยุติการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง เพื่อเข้าถึงความรู้ ความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้นำไปปฏิบัติต่อไป

๗.๒ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่ให้ความเห็น หรือคำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง

- เป็นผู้รับฟังที่ดี
- มีทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน
- มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- มีความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจได้

- สามารถเก็บรักษาความลับ
- มีความอดทนและรับผิดชอบสูง
- สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
- เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญด้านระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการให้ความเห็น หรือคำแนะนำ

๗.๓ ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่ให้ความเห็น หรือคำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางที่ดี

- รู้จักและยอมรับตนเอง
- อดทน ใจเย็น
- สบายใจที่จะอยู่กับผู้อื่น
- จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น
- มีท่าทีที่เป็นมิตร
- มองโลกในแง่ดี
- ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ช่างสังเกต
- ใช้คำพูดที่เหมาะสม
- รู้จักใช้อารมณ์ขัน
- เป็นผู้รับฟังที่ดี
- ช่วยแก้ปัญหา

“การที่จะเป็นผู้ให้ความเห็น หรือคำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางที่ดี ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเฉพาะ หากเป็นผู้ที่ฝึกฝน ค้นคว้าและหาความรู้ด้านกฎหมาย และระเบียบกลางอยู่เสมอจะทำให้ประสบความสำเร็จในการเป็นผู้ให้ความเห็น หรือคำแนะนำที่ดี”

๗.๔ ทักษะที่ต้องใช้ในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง

- การใส่ใจด้วยภาษา ท่าทาง
- การเริ่มต้นการให้บริการ
- การตั้งคำถาม
- การเงี่ย
- การสังเกต
- การทวนซ้ำ
- การให้กำลังใจ
- การสะท้อนความรู้สึก
- การสรุปความ
- การให้ความเห็น และคำแนะนำ
- การตีความ
- การชี้ผลที่ตามมา
- การให้ข้อมูลย้อนกลับ
- การเผชิญหน้า
- การเปิดเผยตนเอง

- การยุติการให้บริการ

๗.๕ ข้อควรรู้ในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง

การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ตั้งใจที่จะรับฟัง, เป็นผู้ฟังที่ดี, ฟังเพื่อที่จะเข้าใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบ, ใส่ใจเฉพาะสิ่งที่เขาพูด, สังเกตสีหน้า ท่าทาง ยิ้มแย้มแต่พอดี, ควบคุมความรู้สึก(ถ้าทำได้) และให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและความรู้สึกที่แสดงออกมาไม่ใช่ต่อตัวบุคคล

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการให้ความเห็น คำแนะนำ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- การเรียนรู้
- การยอมรับ
- การรับฟัง
- การให้ความมั่นใจ
- การมองโลกในแง่ดี
- การมีเหตุผลและไม่ด่วนตัดสินใจ
- การรักษาความลับ
- การเอื้ออำนวยต่อการตัดสินใจ
- การให้กำลังใจ

๗.๖ วิธีการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง ในปัญหาที่ไร้เหตุผล แก่ผู้รับบริการที่มีลักษณะเฉพาะ

ปัญหาที่ไร้เหตุผล คือ ประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลางได้ หรือเป็นการแตกประเด็น หรือนอกประเด็นจากกฎหมาย และระเบียบกลาง และหรือผู้รับบริการไม่ยอมรับหรือยอมทำความเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติ

วิธีการที่จะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควบคุมอารมณ์ของตนเอง และผู้รับบริการได้ คือ

- **คุยนอกประเด็น** นั่นคือ ชวนผู้รับบริการคุยเรื่องสัพเพเหระ หรือเรื่องทั่วไปที่เป็นประเด็นอยู่ในสังคม เพื่อหันเหเรื่องที่ทำให้เกิดอารมณ์ แต่สิ่งที่พึงระวังคือไม่ควรพูดในเรื่องการเมือง ศาสนา
- **อย่าสร้างความแค้นให้มากขึ้น** หมายถึง อย่าตอบโต้สิ่งที่ทำให้เกิดอารมณ์ในขณะนั้น และไม่ควรรย้าให้ผู้รับบริการเกิดอารมณ์เช่นเดียวกัน
- **ค่อยๆ ทำการอธิบายให้ผู้รับบริการทราบ** อย่างมีหลักการ เป็นขั้นเป็นตอน อย่างชัดเจน ในความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง
- **เชิญผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น** หรือผู้ร่วมงานที่มีทักษะในการอธิบายที่ดี มาช่วยในการให้ความเห็น คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง
- **ทำให้ผู้รับบริการรู้ว่า เราเป็นคนมีเหตุผล** โดยรับประเด็นปัญหาของผู้รับบริการไว้ และชี้แจงว่าจะนำไปเสนอในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบกลางต่อไป เพื่อสร้างความประทับใจ
- **อย่ากลัวที่จะต้องใช้วิจารณญาณ** และความเด็ดขาดของตน โดยจะต้องนำข้อมูลและประสบการณ์ในการให้บริการของเรา มาประกอบในการตัดสินใจ

- **ไม่ต้องรื้อรบน** นั่นคืออย่าทำอะไรให้ผู้รับบริการเห็นว่าเราวิตก กังวล หรือไม่นิ่ง ซึ่งอาจจะยิ่งเข้าทางผู้รับบริการ และทำให้เราตัดสินใจผิดพลาดก็เป็นได้

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

- **กรณีผู้รับบริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์**
ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑ วันทำการ

หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวในการดำเนินการทำความเข้าใจ คำแนะนำทางกฎหมาย และระเบียบกลาง เป็นการคำนวณโดยไม่คิดปัจจัยภายนอกที่อาจทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วงเวลาไปจากปกติ อาทิเช่น ภาระงานอื่นที่ต้องปฏิบัติ ประเด็นเรื่องไม่ชัดเจน เอกสารอ้างอิงสูญหาย ผู้บังคับบัญชามีความเห็นต่างกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือเกิดเหตุการณ์ในภาวะไม่ปกติขึ้น

๙. ระบบติดตามประเมินผล

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และทุก ๆ รอบ ๖ เดือนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นผู้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลทุก ๆ รอบ ๖ เดือนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลทุก ๆ รอบ ๖ เดือนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕๕. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๔ (พ.ศ. ๒๕๓๘) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๖. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๕ (พ.ศ. ๒๕๓๙) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๗. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๗ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๘. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๘ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๙. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๙ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๐. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการกำหนดเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมการเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๔๕

๖๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๐ (พ.ศ. ๒๕๔๔) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๒. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๑ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๓. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (แก้ไขชนิดและส่วนประกอบของเครื่องแบบ)

๖๔. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการประจำด้านอาหารและยา พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๕. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการกำหนดเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๖. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๗) ออกตามความพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (กำหนดเครื่องหมายแสดงสังกัด)

๖๗. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พ.ศ. ๒๕๔๙

๖๘. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พ.ศ. ๒๕๕๐

๖๙. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบข้าราชการการเมือง พ.ศ. ๒๕๕๒

๗๐. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๓ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๗๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๔ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

ข้อบังคับ

- ข้อบังคับ การแต่งเครื่องแบบข้าราชการของข้าราชการนอกประจำการ ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๑๐.๒ พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

กฎกระทรวง

๑. กฎกระทรวง พ.ศ. ๒๕๒๔ ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒
๒. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๒๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒
๓. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๓๕) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

ระเบียบ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๒๙
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๗

๑๐.๓ พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔
- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕

ระเบียบ

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการทำหรือใช้เครื่องหมายครุฑพ่าห์ในราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐.๔ พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชกฤษฎีกา

๑. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๔๕
๒. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๔๙
๕. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๒

กฎกระทรวง

- กฎกระทรวง(พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๐.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ระเบียบว่าด้วยการรายงานตน พ.ศ. ๒๔๘๗
๒. ระเบียบสำนักคณะรัฐมนตรี ว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๔๙๙
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องการไว้ผมและการแต่งกายของข้าราชการ ลูกจ้าง และผู้ทำงานในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๑๖
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๒๗
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ข่าวและการบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการดูแลรักษาสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ พ.ศ. ๒๕๓๑
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นค่านำหน้านาม พ.ศ. ๒๕๓๖
๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเรียไรของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๐.๖ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๐๐ - (ฉบับที่ ๑๙) พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การแสดงความเคารพของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๘๔
๓. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบการแต่งกายข้าราชการสตรีในเวลาทำงานปกติ พ.ศ. ๒๔๘๕
๔. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระเบียบการใช้ถุงมือของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๔๘๕
๕. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วางระเบียบการรายงานตัว และแจ้งข้อราชการต่อผู้บังคับบัญชา พ.ศ. ๒๔๘๖

๑๑.แบบฟอร์มที่ใช้

แบบตอบคำถามหรือข้อหารือ สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(แบบ ต.๑)

ภาคผนวก

๕๕. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๔ (พ.ศ. ๒๕๓๘) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๖. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๕ (พ.ศ. ๒๕๓๙) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๗. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๗ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๘. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๘ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๕๙. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๘๙ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๐. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการกำหนดเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมการเจ้าพนักงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

๖๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๐ (พ.ศ. ๒๕๔๔) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๒. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๑ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๖๓. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (แก้ไขชนิดและส่วนประกอบของเครื่องแบบ)

๖๔. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการประจำด้านอาหารและยา พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๕. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการกำหนดเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๖

๖๖. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๒ (พ.ศ. ๒๕๔๗) ออกตามความพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘ (กำหนดเครื่องหมายแสดงสังกัด)

๖๗. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พ.ศ. ๒๕๔๙

๖๘. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบพิเศษสำหรับข้าราชการกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พ.ศ. ๒๕๕๐

๖๙. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบข้าราชการการเมือง พ.ศ. ๒๕๕๒

๗๐. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๓ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๗๑. กฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๙๔ (พ.ศ. ๒๕๕๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

ข้อบังคับ

- ข้อบังคับ การแต่งเครื่องแบบข้าราชการของข้าราชการนอกประจำการ ออกตามความในพระราชบัญญัติเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช ๒๔๗๘

๒. พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

กฎกระทรวง

๑. กฎกระทรวง พ.ศ. ๒๕๒๔ ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒
๒. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๒๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒
๓. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๓๕) ออกตามความในพระราชบัญญัติธง พ.ศ. ๒๕๒๒

ระเบียบ

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศ ในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๒๙
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศ ในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ การชัก หรือการแสดงธงชาติ และธงของต่างประเทศ ในราชอาณาจักร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๗

๓. พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ พ.ศ. ๒๕๓๔
- พระราชบัญญัติเครื่องหมายครุฑพ่าห์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕

ระเบียบ

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการทำหรือใช้เครื่องหมายครุฑพ่าห์ในราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๔. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชบัญญัติ

- พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

พระราชกฤษฎีกา

๑. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๔๕
๒. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๔๙
๕. พระราชกฤษฎีกากำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๒

กฎกระทรวง

- กฎกระทรวง(พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ระเบียบว่าด้วยการรายงานตน พ.ศ. ๒๕๘๗
๒. ระเบียบสำนักคณะรัฐมนตรี ว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๙๙
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเรื่องการไว้ผมและการแต่งกายของข้าราชการ ลูกจ้าง และผู้ทำงานในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๑๖
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับส่งงานในหน้าที่ราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยเครื่องแบบลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๒๗
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ข่าวและการบริการข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการดูแลรักษาสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ พ.ศ. ๒๕๓๑
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นค่านำหน้านาม พ.ศ. ๒๕๓๖
๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเรียไรของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๐๐ - (ฉบับที่ ๑๙) พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การแสดงความเคารพของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๕๘๔
๓. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบการแต่งกายข้าราชการสตรีในเวลาดำเนินการปกติ พ.ศ. ๒๕๘๕
๔. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระเบียบการใช้ถุงมือของข้าราชการฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๕๘๕
๕. ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วางระเบียบการรายงานตัว และแจ้งข้อราชการต่อผู้บังคับบัญชา พ.ศ. ๒๕๘๖

๑. หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล	รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒. นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล	รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๓. นายวรพันธ์ เย็นทรัพย์	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
๔. พันตำรวจโทเสียรัตน์ วิเชียรสรรค์	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและระเบียบกลาง
๕. นายธำรงค์ อรุณสันติเตชา	ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและระเบียบกลาง
๖. นางปองสุข วีระอาชากุล	ผู้อำนวยการส่วนกฎหมาย
๗. นางกฤตยา จันทระเกษ	ผู้อำนวยการส่วนระเบียบกลาง
๘. นายเวชยันต์ งามเหมาะ	นิติกรชำนาญการพิเศษ
๙. นายสุริยะ พันธุ์เพชร	นิติกรชำนาญการพิเศษ
๑๐. นางสาวลักษณีย์ ชีวะประเสริฐ	นิติกรชำนาญการ
๑๑. นางสาวสุดาวิณี วีระเดชะ	นิติกรชำนาญการ
๑๒. นายไพฑูรย์ บุญภักดิ์	นิติกรชำนาญการ
๑๓. นายโรจน์ วราพรมงคลกุล	นิติกรชำนาญการ
๑๔. นางสาวสุพิชฌาย์ กลิ่นหอม	นิติกรชำนาญการ
๑๕. นายสรศักดิ์ ระดาเขตร์	นิติกรชำนาญการ
๑๖. นางสาววีราภรณ์ ชินวงศ์	นิติกรชำนาญการ
๑๗. นางสาวยุภาวดี มีแสง	นิติกรชำนาญการ
๑๘. นางสาวเบญจวรรณ พลชัย	นิติกรชำนาญการ
๑๙. นางสาวชนัดดา อุตมะ	นิติกรปฏิบัติการ
๒๐. นางสาวชนกวรรณ พุกเจริญ	นิติกร
๒๑. นายทวิศักดิ์ จักรคุ้ม	นิติกร
๒๒. นางสาวสุกัญญา สุขช่วง	นิติกร
๒๓. นายศักดิ์ธีรสิทธิ์ วรบุตร	นิติกร