



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
 รับที่ ๑๗๑๓๗/๖๓  
 วันที่ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓  
 เวลา ๐๘.๕๓ นาฬิกา

๕๓/๖๐๑

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขรับ ๕๓๒ / ๒๕๖๓  
 วันที่ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓  
 เวลา ๑๕.๑๐๖

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๗๑๓๗

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม  
 เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมิณคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

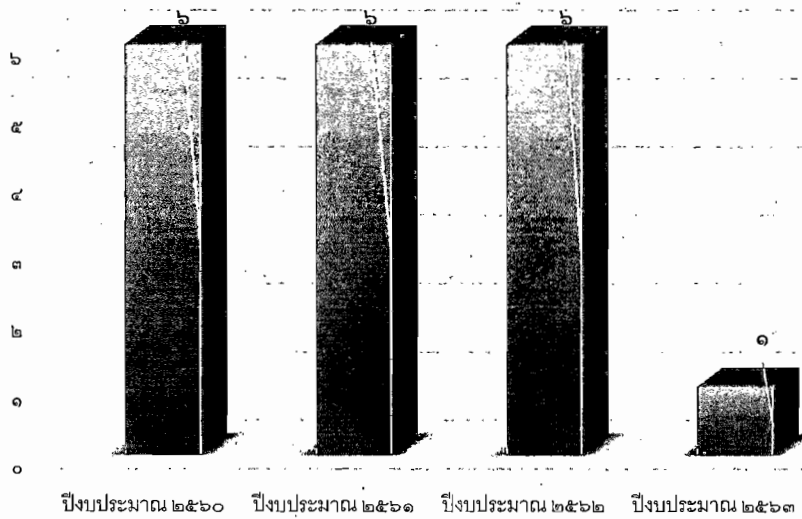
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

\*ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book&/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book&/mobile)

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่อง que ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๗. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

### ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	<b>รวม</b>				<b>๒๑</b>					

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

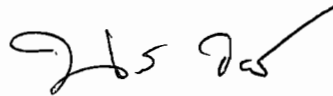
\*\* ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

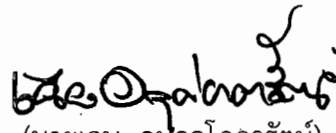
- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวจึงได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



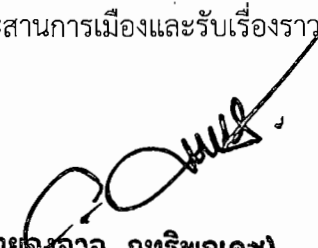
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโลкарัน)

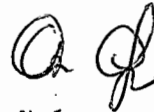
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึงทุกข



(นายจงอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ต.

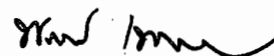


(อาพิทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓

ททช



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน					
		ปี งบม. ๒๕๖๐	ปี งบม. ๒๕๖๑	ปี งบม. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๒			ปี งบม. ๒๕๖๓											
					ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	สำนักทรัพยากรความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๖	สำนักการงานการประชุมและขอเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบม. ๒๕๖๓)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	๖	-
	รวมทั้งหมด																		๑๙



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด).	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน		
1	57.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (nr02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตาม ความประสงค์ของผู้ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแจ้งเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ระเบียบเสียก่อนแล้วจึงดำเนินการตามขั้นตอน ตัวการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้อง ทุกข์หรือเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์เรียนที่เข้า ลักษณะเรื่องก็ประธานสภาผู้แทนราษฎรหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	✓				