

รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องราวเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

รอบ ๖ เดือน  
(ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)



สำนักนโยบายและแผน  
เมษายน ๒๕๖๙



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขรับ... ๓๗๓๓/๒๕๖๙  
 วันที่... ๒๘ เม.ย. ๒๕๖๙  
 เวลา... ๐๙.๓๑ นาฬิกา

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
 รับที่ ๒๗๔ / ๒๕๖๙  
 วันที่ ๒๘ เม.ย. ๒๕๖๙  
 เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานแผนงานและโครงการ โทร. ๗๓๖๑

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/ ๗)๐๐

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการดำเนินการด้านการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการ ทูกระดับได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการ และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทาง แก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานรวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง สกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักนโยบายและแผนได้จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พร้อมเผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตของสำนักนโยบายและแผน และระบบอินเทอร์เน็ตในฐานข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ สำนักนโยบายและแผนได้จัดทำสรุปรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอัญญาพัทธ์ เทศประสิทธิ์ธิดา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

(นางพนันรินทร ชัยเชาวรินทร์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ

(นางวรรณฤทัย สงวนรักษ์)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน

ทราบ

(นายศิริโรจน์ แพทย์พันธุ์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๘ เม.ย. ๒๕๖๙

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๘ เม.ย. ๒๕๖๙



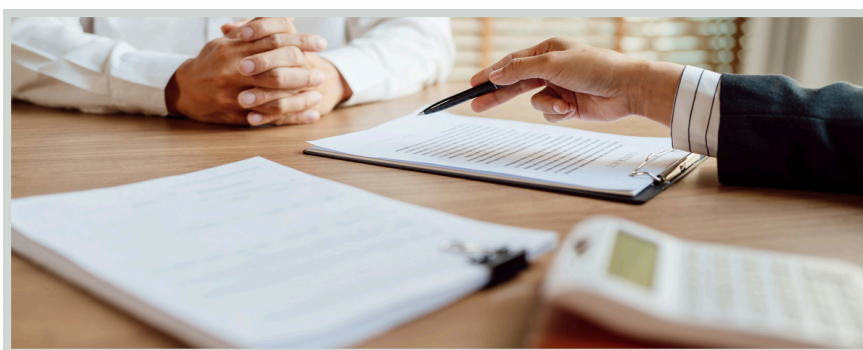
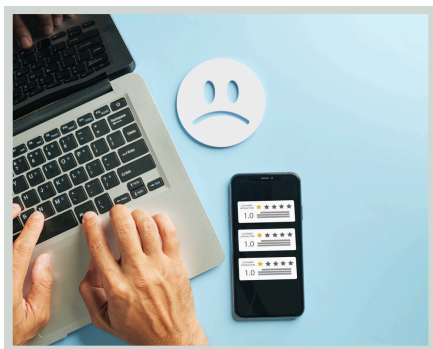
## รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

### ที่มา

ตามที่การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตและกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม ซึ่งส่วนราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการ และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง สกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การมีระบบกลไกการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนเพื่อช่วยป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่อาจเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา





## นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน

### ๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

#### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
- (๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
- (๓) ความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

### ๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

#### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- (๒) การใช้ดุลยพินิจในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล
- (๓) การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส

### ๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายใน ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

#### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงิน และบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

### ๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

#### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) การมีหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
- (๒) การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย
- (๓) การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

จากนโยบายฯ ดังกล่าว คณะทำงานส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจึงได้กำหนดแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้นเพื่อดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยในแผนดังกล่าวได้มีการกำหนดมาตรการที่ ๓ ขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส และแนวทางที่ ๓.๒ ขับเคลื่อนมาตรการสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA)

การขับเคลื่อนมาตรการสนับสนุนความโปร่งใสดังกล่าวได้เสริมสร้างมาตรการ กลไกให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ รวมถึงมีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยในการจัดการเรื่องร้องเรียนมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการบูรณาการช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ถึง ๗ ช่องทาง ดังนี้



ไปรษณีย์สำนักงาน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
(ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐)



ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์  
  
(๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑)



ผ่านเว็บไซต์  
(<http://www.parliament.go.th/help>)



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์  
(E-Mail:[help@parliament.go.th](mailto:help@parliament.go.th))



รายการวิทยุรัฐสภา/  
รายการโทรทัศน์รัฐสภา



**รับเรื่องราวร้องทุกข์**

กลุ่มงานประสานการเมือง  
และรับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
อาคารรัฐสภา (สพ.)  
ถนนสามเสน ดุสิต กรุงเทพฯ

# ช่องทาง



กล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน  
ของแต่ละสำนัก/  
กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

สำนักนโยบายและแผนได้จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตของสำนักนโยบายและแผน (<http://intranet2.parliament.go.th/group21/>) และระบบอินเทอร์เน็ตในฐานะข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นประจำทุกเดือน



ทั้งนี้ สำนักนโยบายและแผนได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมถึงสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

## สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

### ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวน (เรื่อง)

ที่	ประเภทการให้บริการ	ต.ค. ๖๔	พ.ย. ๖๔	ธ.ค. ๖๔	ม.ค. ๖๕	ก.พ. ๖๕	มี.ค. ๖๕	หมายเหตุ
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๑	๑	๐	๐	๐	๐	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๗	ด้านอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	



สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๙)  
มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง

• เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ

กรณี : ขอให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อาคารรัฐสภา หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑ เนื่องจากวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ นาฬิกา ผู้ร้องได้ติดต่อโทรศัพท์เข้าไปตามเรื่องที่รัฐสภาที่หมายเลขดังกล่าวซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับสายได้แจ้งกับผู้ร้องว่าได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ประสงค์ส่งเรื่องไปยังสำนักนายกรัฐมนตรี และต้องการให้มีการเจรจาระหว่างผู้ร้องกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญบุรีที่รัฐสภา

หน่วยงานที่ดำเนินการ : สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า : เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับโทรศัพท์จากผู้ร้องและแจ้งข้อมูลให้ผู้ร้องทราบว่า ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ที่เสนอต่อประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจหน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหาร ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นหัวหน้ารัฐบาล โดยเห็นควรส่งเรื่องดังกล่าวข้างต้นไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการส่งเรื่องไปที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ผู้ร้องประสงค์ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเชิญให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญบุรีมาเจรจา ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ประธานสภาผู้แทนราษฎรไม่มีอำนาจดังกล่าว อย่างไรก็ตามกรณีดังกล่าวเกี่ยวข้องกับอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการการสาธารณสุข สภาผู้แทนราษฎร จึงได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการการสาธารณสุข สภาผู้แทนราษฎร พิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว และเมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จากการประสานงานกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข ได้รับทราบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ระหว่างการบรรจุเข้าระเบียบวาระการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ซึ่งได้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการดังกล่าวผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแล้ว

• เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ

กรณี : ขอให้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรณีไม่สามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๔ ๕๙๐๐ โดยผู้ร้องแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา ได้โทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมประมาณ ๓ - ๔ ครั้ง โดยครั้งแรกกดหมายเลข ๐ เพื่อให้โอนสายไปยังกองสาธารณสุขรัฐสภา แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ผู้ร้องจึงโทรศัพท์ติดต่อใหม่ โดยต่อหมายเลข ๕๒๑๐ เจ้าหน้าที่ที่รับสายได้แนะนำให้ติดต่อหมายเลขกลาง ๐ ๒๒๔๔ ๕๙๐๐ และต่อหมายเลข ๗๑๐๒ หรือ ๖๔๔๕ ผู้ร้องได้โทรศัพท์ติดต่อไปตามที่ได้รับคำแนะนำ แต่ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในบางครั้ง จนภายหลังติดต่อหมายเลข ๗๑๐๒ ได้ และได้เล่าเหตุการณ์ให้ฟัง อย่างไรก็ดี ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจับประเด็นได้ชัดเจน อันส่งผลให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในการติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่ดำเนินการ : สำนักกรรมการ ๓

ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า : เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาแล้วและมีดำริส่งเรื่องให้สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องกล่าวอ้างเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่หน้าห้องผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ จึงได้ส่งเรื่องให้สำนักกรรมการ ๓ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนมา และแจ้งผลให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่จะนำผลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th>) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป



## ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน (เรื่อง)

ก.	สรุปความคืบหน้าการดำเนินการ	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	หมายเหตุ
๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	๑	-	-	-	-	
๒	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	
๓	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๑	-	-	-	-	-	
๔	ไม่ได้ตามความประสงค์	-	-	-	-	-	-	
๕	ยุติการดำเนินการ	-	-	-	-	-	-	
๖	รับทราบเป็นข้อมูล	-	-	-	-	-	-	
	<b>รวม</b>	๑	๑	-	-	-	-	

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕) มีการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน รวมจำนวน ๒ เรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่ได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑ เรื่อง คือ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง มีสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบที่ดำเนินการ
- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คือ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง มีสำนักกรรมการ ๓ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบที่ดำเนินการ



## สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดให้ ผู้ที่มีเบาะแสและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการทุจริต คอร์รัปชัน หรือปัญหาในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่และข้อเสนอแนะต่าง ๆมายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนักและผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- การจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - เรื่อง
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาในการบริการ) จำนวน - เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ จำนวน - เรื่อง
- ปัญหาอื่น ๆ จำนวน - เรื่อง

**ตารางที่ ๓** สรุปรายงานการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	ไปรษณีย์	โทรศัพท์	เว็บไซต์	E-Mail	วิทยุ/โทรทัศน์รัฐสภา	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาบริการ)	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ปัญหาอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า การจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด



**ปัญหา อุปสรรค**

- ไม่มี -



**ข้อเสนอแนะ**

-



เอกสารประกอบรายงานการวิเคราะห์  
การรับเรื่องราวเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

รอบ ๖ เดือน  
(ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๐๓๗๐๔/๒๕๖๘  
วันที่ ๑๔ พ.ย. ๒๕๖๘  
เวลา ๐๗.๕๖ นาฬิกา

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๓๓๕๖/๒๕๖๘  
วันที่ ๑๓ พ.ย. ๒๕๖๘  
เวลา ๑๗.๐๕ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๑๗๑ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ต.ค. ๒๕๖๘) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

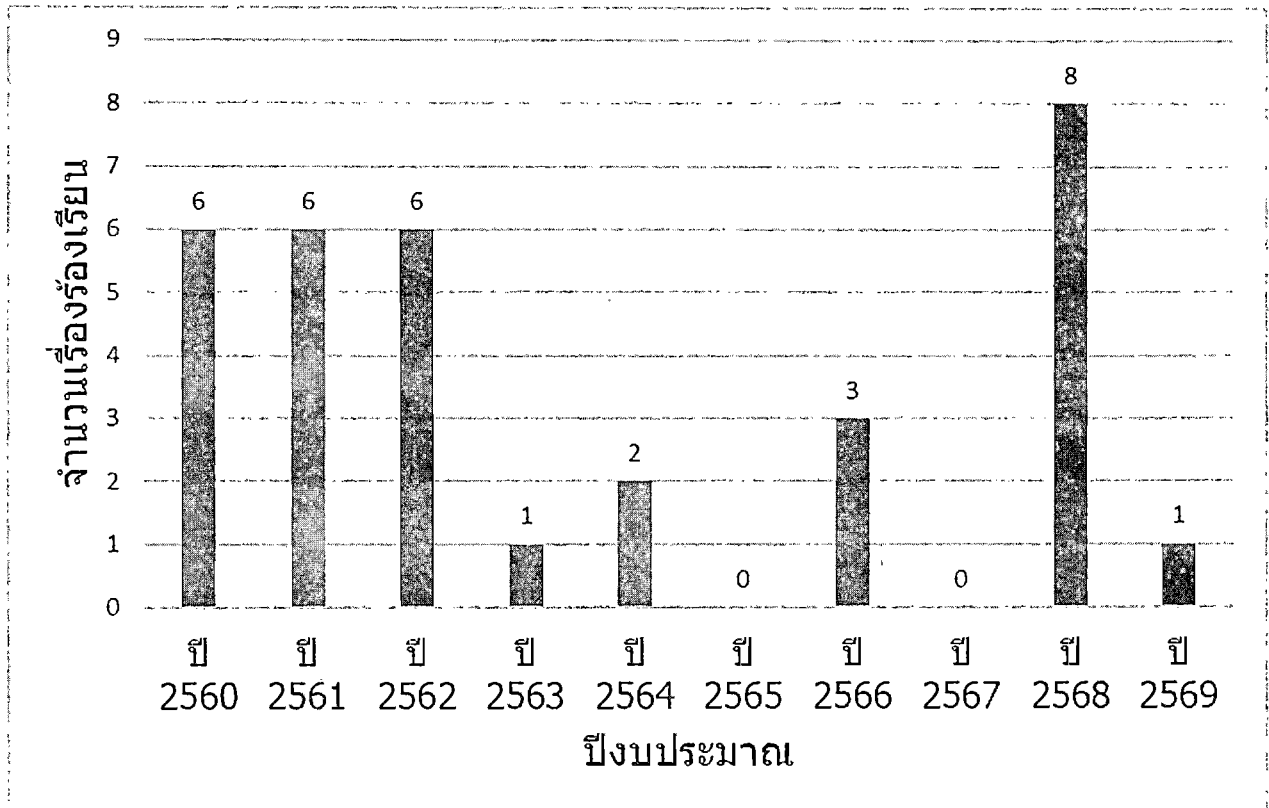
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
	รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๓ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๘)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๕
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๑	-	-	-	๒๒	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๑	-	-	-	๓๓	
	รวมทั้งสิ้น	๓๓														

\*ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๓ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๓๓ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๓ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกฎหมาย ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกฎหมาย ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

### ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	-	-	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	-	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	-	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวม		๓๖														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

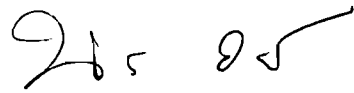
\*\* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๖ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้  
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตาม  
ความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๕ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง  
ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง  
จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และ  
รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของ  
บุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียน  
ผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ

ว่าที่ร้อยตรี

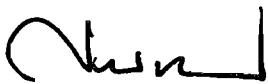


(สัณห์ พียะ) ๑๓ พ.ย. ๖๔

นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ



(นายศิโรจน์ แพทย์พันธุ์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ พ.ย. ๒๕๖๔



(นางจงดเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๓ พ.ย. ๖๔



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568					พ.ศ. 2569						
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1											3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0											5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0											4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0											3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0											11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0											2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
16	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0											1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0											1
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
26	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1											1
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	1											
	รวมทั้งหมด	33																				



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
๑	นางปาริชาติ ชาโต้	ผู้ร้องได้ร้องทุกข์ไปยังสำนัก นายกรัฐมนตรี กรณีขอให้มี การตรวจสอบและสอบสวนเจ้าหน้าที่ รับโทรศัพท์อาคารรัฐสภา หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑ เนื่องจากวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ นาฬิกา ผู้ร้องได้ติดต่อโทรศัพท์เข้าไป ตามเรื่องที่รัฐสภาที่หมายเลขโทรศัพท์ ดังกล่าว ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับสาย ได้แจ้งกับผู้ร้องว่าได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ ของผู้ร้องไปให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีแล้ว แต่ผู้ร้อง ไม่ประสงค์ให้ส่งเรื่องไปยังสำนัก นายกรัฐมนตรี และต้องการให้มี การเจรจาระหว่างผู้ร้องกับ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญบุรี ที่รัฐสภา	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับโทรศัพท์ จากผู้ร้องและแจ้งข้อมูลให้ผู้ร้องทราบว่า ได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนการดำเนินงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องร้องทุกข์ที่เสนอต่อประธานรัฐสภา หรือประธาน สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่อยู่ใน หน้าที่และอำนาจหน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหาร ซึ่งมี นายกรัฐมนตรีเป็นหัวหน้ารัฐบาล โดยเห็นควรส่งเรื่องดังกล่าว ข้างต้นไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทาง ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ต่อไป ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการส่งเรื่องไปที่สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี แต่ผู้ร้องประสงค์ให้ประธาน สภาผู้แทนราษฎรแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยให้เชิญผู้อำนวยการ โรงพยาบาลธัญบุรีมาเจรจา ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระเบียบ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗	-	-	/	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
				ประธานสภาผู้แทนราษฎรไม่มีอำนาจดังกล่าว อย่างไรก็ตามกรณีดังกล่าวเกี่ยวข้องกับอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการการสาธารณสุข สภาผู้แทนราษฎร จึงได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการการสาธารณสุข สภาผู้แทนราษฎร พิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว และเมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จากการประสานงานกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข ได้รับทราบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ระหว่างการบรรจุเข้าระเบียบวาระการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ซึ่งได้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการดังกล่าวผ่านระบบ สปน. แล้ว						



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๕๐๐๓ ๕๕๖๘  
วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘  
เวลา ๐๘.๕๓ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๕๕๐๑ ๒๕๖๘  
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๘  
เวลา ๑๗.๕๕ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๖๗/๒ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ย. ๒๕๖๘) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

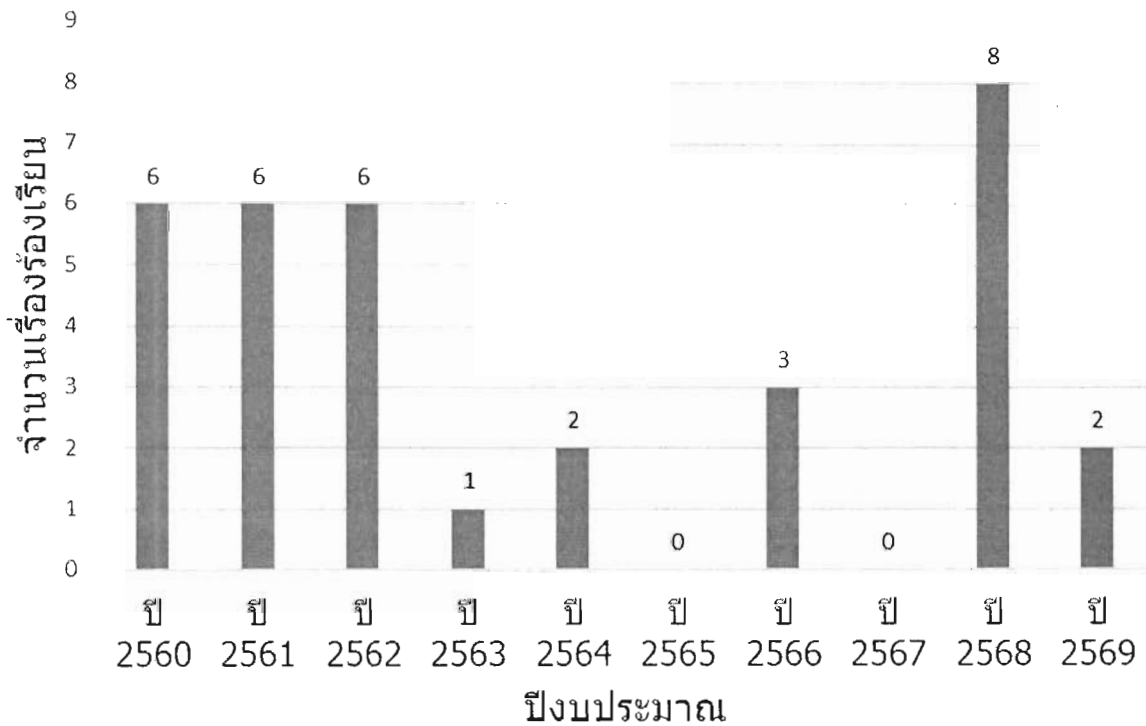
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
๓	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
	รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๘ )

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	-	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	-	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

\*ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว):

[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนิกรทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกรรมการ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	-	-	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	-	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	-	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	-	-	-	๑	
รวม		๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

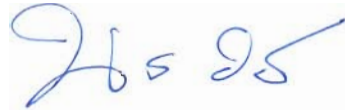
\*\* ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๕ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องขอให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)  
วิทยากรเชี่ยวชาญ

ว่าที่ร้อยตรี



(สื่อนห์ พियะ)



นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ



(นายศิโรจน์ แพทย์พันธุ์)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑ ๖ ธ.ค. ๒๕๖๘



(นางจงเดือน สุทธิรัตน์)  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568		พ.ศ. 2569									
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0										3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0										5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0										4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0										3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0										11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0										2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
16	สำนักรายงานการประชุมและขวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568		พ.ศ. 2569									
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0										1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1										2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1										2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2											
	รวมทั้งหมด	34																				



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
๑	ผู้ร้องไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อและ สกุล	กรณีผู้ร้องขอให้พิจารณาปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ โดยผู้ร้องแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา ได้โทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมประมาณ ๓ - ๔ ครั้ง โดยครั้งแรก กดหมายเลข ๐ เพื่อให้โอนสายไปยัง กองสารณสุขรัฐสภา เจ้าหน้าที่ได้ ดำเนินการโอนสายให้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ รับสาย ผู้ร้องจึงโทรศัพท์ติดต่อใหม่ โดยต่อหมายเลข ๕๒๑๐ เจ้าหน้าที่ ผู้รับสายได้แนะนำให้ติดต่อหมายเลข กลาง ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ และต่อ หมายเลข ๗๑๐๒ หรือ ๖๔๔๙ ผู้ร้องได้ โทรศัพท์ติดต่อไปตามที่ได้รับคำแนะนำ	สำนัก กรรมาธิการ ๓	เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาแล้วและมีดำริส่งเรื่อง ให้สำนักกรรมาธิการ ๓ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องกล่าวอ้างถึงเป็นหมายเลข โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่หน้าห้องผู้อำนวยการสำนักกรรมาธิการ ๓ จึงได้ส่งเรื่องให้สำนักกรรมาธิการ ๓ พิจารณาดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องและผู้ร้องได้ร้องเรียนมา และแจ้งผล ให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่ จะนำผลการพิจารณาดังกล่าวไปแจ้งให้ผู้ร้องทราบผ่านระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ( <a href="https://opm.1111.go.th">https://opm.1111.go.th</a> ) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อไป	/	-	-	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
		แต่ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้ในบางครั้ง จนภายหลังสามารถ ติดต่อหมายเลข ๗๑๐๒ ได้ และ ได้เล่าเหตุการณ์ให้เจ้าหน้าที่ฟัง อย่างไรก็ดี ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถจับประเด็นได้ชัดเจน อันส่งผลให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ได้รับ ความสะดวกและความพึงพอใจ ในการติดต่อรับบริการ								



เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขรับ mom 74568  
 วันที่ ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘  
 เวลา 08.๓๗ นาฬิกา

รองเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขรับ ๑๐๖/๒๕๖๘  
 วันที่ ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘  
 เวลา ๑๖.๕๐ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๑ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (จ.ค. ๒๕๖๘) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

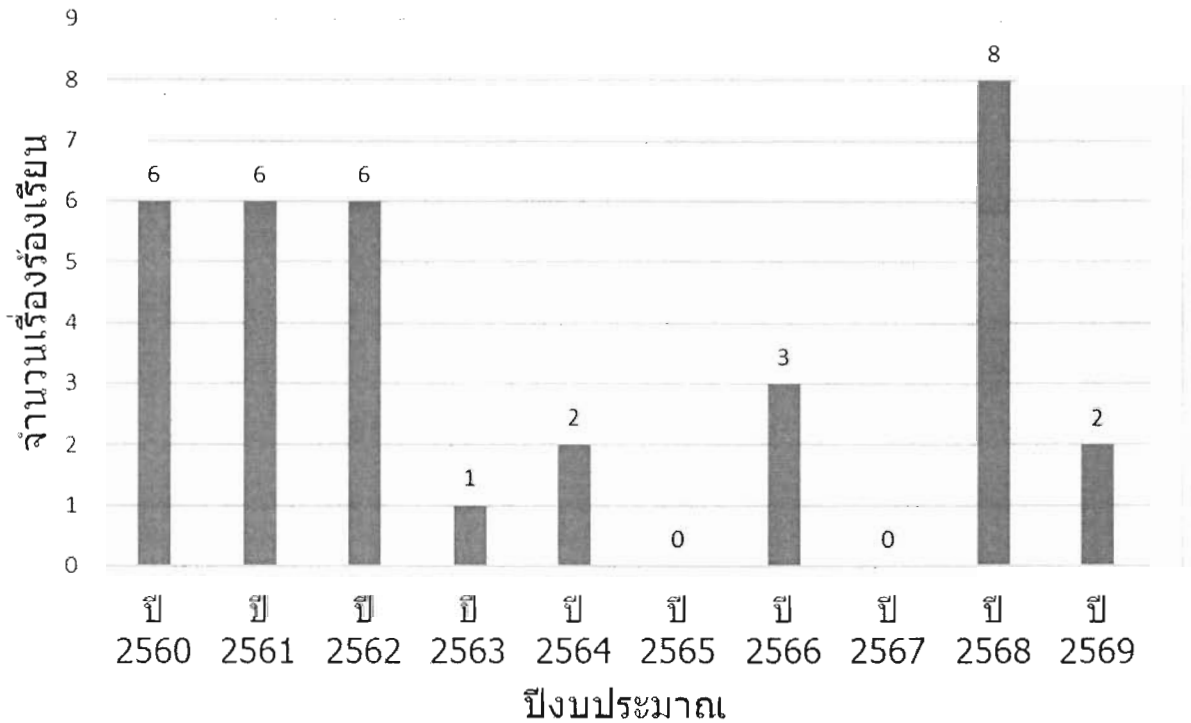
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
	รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๘ )

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	-	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	-	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

\*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)

๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

### ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๑	-	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	-	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	-	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้  
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตาม  
ความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง  
ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง  
จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง  
รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง  
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของ  
บุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียน  
ผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวจึงจะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)  
วิทยากรเชี่ยวชาญ

ว่าที่ร้อยตรี



(สัณฑ์ พิยะ)



นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึงทุกข

ทราบ / ดำเนินการต่อไป



(นายณัฐกิตติ์ ชำหิรัญ) ๑๓๒๑.๕๘

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร



(นายศิโรจน์ แพทย์พันธุ์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕



(นางจเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๓๒๑.๕๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0									3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0									5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0									4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0									3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0									11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0									1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0									2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0									2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2											
	รวมทั้งหมด	34																				



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
๑	ผู้ร้องไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อและ สกุล	กรณีผู้ร้องขอให้พิจารณาปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ โดยผู้ร้องแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา ได้โทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมประมาณ ๓ - ๔ ครั้ง โดยครั้งแรก กดหมายเลข ๐ เพื่อให้โอนสายไปยัง กองสารณสุขรัฐสภา เจ้าหน้าที่ได้ ดำเนินการโอนสายให้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ รับสาย ผู้ร้องจึงโทรศัพท์ติดต่อใหม่ โดยต่อหมายเลข ๕๒๑๐ เจ้าหน้าที่ ผู้รับสายได้แนะนำให้ติดต่อหมายเลข กลาง ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ และต่อ หมายเลข ๗๑๐๒ หรือ ๖๔๔๙ ผู้ร้องได้ โทรศัพท์ติดต่อไปตามที่ได้รับคำแนะนำ	สำนัก กรรมการ ๓	เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาแล้วและมีดำริสั่ง เรื่องให้สำนักกรรมการ ๓ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องและผู้ร้องได้ร้องเรียนมา และแจ้งผลให้ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องรวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่ จะนำผลการพิจารณาดังกล่าวไปแจ้งให้ผู้ร้องทราบผ่านระบบ การจัดการเรื่องรวร้องทุกข์ ( <a href="https://opm.1111.go.th">https://opm.1111.go.th</a> ) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อไป  สำนักกรรมการ ๓ ได้มีบันทึกข้อความถึงสำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ โดยแจ้งผลการดำเนินการว่า โดยปกติคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของสำนักกรรมการ ๓ จะมี การประชุมเป็นประจำทุกวันพุธหรือวันพฤหัสบดี โดยเมื่อวันพุธที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เจ้าหน้าที่สำนัก กรรมการ ๓ ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ส่งผลให้ ไม่มีผู้รับสายกรณีที่มีบุคคลภายนอกโทรศัพท์มาประสานงาน	-	/	-	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
		แต่ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้ในบางครั้ง จนภายหลังสามารถ ติดต่อหมายเลข ๙๑๐๒ ได้ และ ได้เล่าเหตุการณ์ให้เจ้าหน้าที่ฟัง อย่างไรก็ดี ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถจับประเด็นได้ชัดเจน อันส่งผลให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ได้รับ ความสะดวกและความพึงพอใจ ในการติดต่อรับบริการ		หรือร้องขอความช่วยเหลือ โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้มีการ โทรศัพท์และโอนสายจำนวนหลายครั้งแต่ไม่มีผู้รับสาย ภายหลังเมื่อมีการโอนสายมายังเจ้าหน้าที่หน้าห้อง ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ แต่ผู้รับสายมิใช่ เจ้าของเรื่อง ซึ่งไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต สำนักกรรมการ ๓ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมร่วมกับสำนักที่เกี่ยวข้อง หากมีกรณีที่มีบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเรื่องเกี่ยวกับ ภารกิจของสำนักกรรมการ ๓ ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ ส่วนกลางที่รับโทรศัพท์ควรมีการโอนสายหรือแจ้งหมายเลข โทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปของสำนักกรรมการ ๓ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ได้วางแผนทางให้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องในเบื้องต้น และทำการ ตรวจสอบวันและเวลาประชุมของแต่ละกลุ่มงาน หากมิใช่เป็น วันที่มีการประชุม ให้โอนสายหรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของ กลุ่มงานนั้น ๆ ให้กับผู้ร้อง เพื่อทำการติดต่อโดยตรง แต่หากตรงกับวันประชุมของกลุ่มงาน ได้มอบหมายให้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องพร้อมบันทึกรายละเอียดชื่อและ						

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ						
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล	
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์			
				หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องไว้ เพื่อรวบรวมและทำบันทึกแจ้งให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนั้นทราบและประสานกับผู้ร้องโดยตรง รวมทั้งรวบรวมข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักกรรมาธิการ ๓ ทราบทุกสัปดาห์ต่อไป							



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๓ โทร. ๗๑๐๒

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขรับ ๗๑๐๒ / ๕๕๖๘ วันที่ ๑๒ ธ.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๖.๒๕ น.
--

ที่ ๗๑๐๒๕.๐๑/๕๕๖๘ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เรียน รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (นางจงเดือน สุทธิรัตน์)

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้มีหนังสือ ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๔๒๒๓ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ แจ้งว่า ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งเรื่องร้องเรียนและเรื่องที่ประชาชนเสนอความเห็นผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th>) มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กรณีผู้ร้องไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อและสกุลขอให้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา ได้โทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ โดยครั้งแรกกดหมายเลข ๐ เพื่อให้โอนสายไปยังกองสาธารณสุขรัฐสภา แต่ไม่มีผู้รับสาย จึงได้ต่อหมายเลข ๕๒๑๐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับสายได้แนะนำให้ต่อหมายเลข ๗๑๐๒ หรือ ๖๔๔๙ ซึ่งผู้ร้องได้โทรศัพท์ติดต่อไปตามที่ได้รับคำแนะนำ แต่ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในบางครั้ง จนภายหลังสามารถติดต่อหมายเลข ๗๑๐๒ ได้ และเล่าเหตุการณ์ให้เจ้าหน้าที่ฟัง ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจับประเด็นได้ ส่งผลให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในการติดต่อรับบริการ ด้วยเหตุนี้ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาแล้วมีดำริให้ส่งเรื่องให้สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องและผู้ร้องได้ร้องเรียนมา และแจ้งผลให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่จะนำผลการพิจารณาดังกล่าวไปแจ้งให้ผู้ร้องทราบผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th>) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อไป นั้น

สำนักกรรมการ ๓ ขอเรียนว่า โดยปกติคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญ และคณะอนุกรรมการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักกรรมการ ๓ จะมีการประชุมเป็นประจำทุกวันพุธ หรือวันพฤหัสบดี โดยเมื่อวันพุธที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เจ้าหน้าที่สำนักกรรมการ ๓ ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ส่งผลให้ไม่มีผู้รับสายกรณีที่มีบุคคลภายนอกโทรศัพท์มาประสานงานหรือร้องขอความช่วยเหลือ โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้มีการโทรศัพท์และโอนสายจำนวนหลายครั้งแต่ไม่มีผู้รับสาย ภายหลังเมื่อมีการโอนสายมายังเจ้าหน้าที่หน้าห้องผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ แต่ผู้ที่รับสายมิใช่เจ้าของเรื่อง ซึ่งจะไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต สำนักกรรมการ ๓

ผู้บัญชาการประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

จึงมีข้อเสนอแนะ...

๗๑.๖๘๑๒๑๕๐/๐๑

๑๕ ธ.ค. ๖๘

จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมร่วมกับสำนักที่เกี่ยวข้องว่า หากมีกรณีที่มีบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักกรรมการ ๓ ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่รับโทรศัพท์ควรมีการโอนสายหรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปของสำนักกรรมการ ๓ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ได้วางแนวทางให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องในเบื้องต้น และทำการตรวจสอบวันและเวลาประชุมของแต่ละกลุ่มงาน หากมิใช่เป็นวันที่มีการประชุม ให้โอนสายหรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานนั้น ๆ ให้กับผู้ร้อง เพื่อทำการติดต่อโดยตรง แต่หากตรงกับวันประชุมของกลุ่มงาน ได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องพร้อมบันทึกรายละเอียดชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องไว้ เพื่อรวบรวมและทำบันทึกแจ้งให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนั้นทราบและประสานกับผู้ร้องโดยตรง รวมทั้งรวบรวมข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ทราบทุกสัปดาห์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวปรีชยาภรณ์ อมรเวช)  
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓

กรณ / ส่งเรื่องให้กลุ่มงานประสานงานเพื่อขอ  
รับเรื่องราว รัตทุกข์ ได้เห็นพรศ.๑๖

(นางจงดือน สุทธิรัตน์)  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๖ ธ.ค. ๖๕



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๖๗๙๕/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๗.๕๒ นาฬิกา

9 ก  
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๕๐๖/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๒ ก.พ. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๖.๒๐ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๑๔ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๗) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

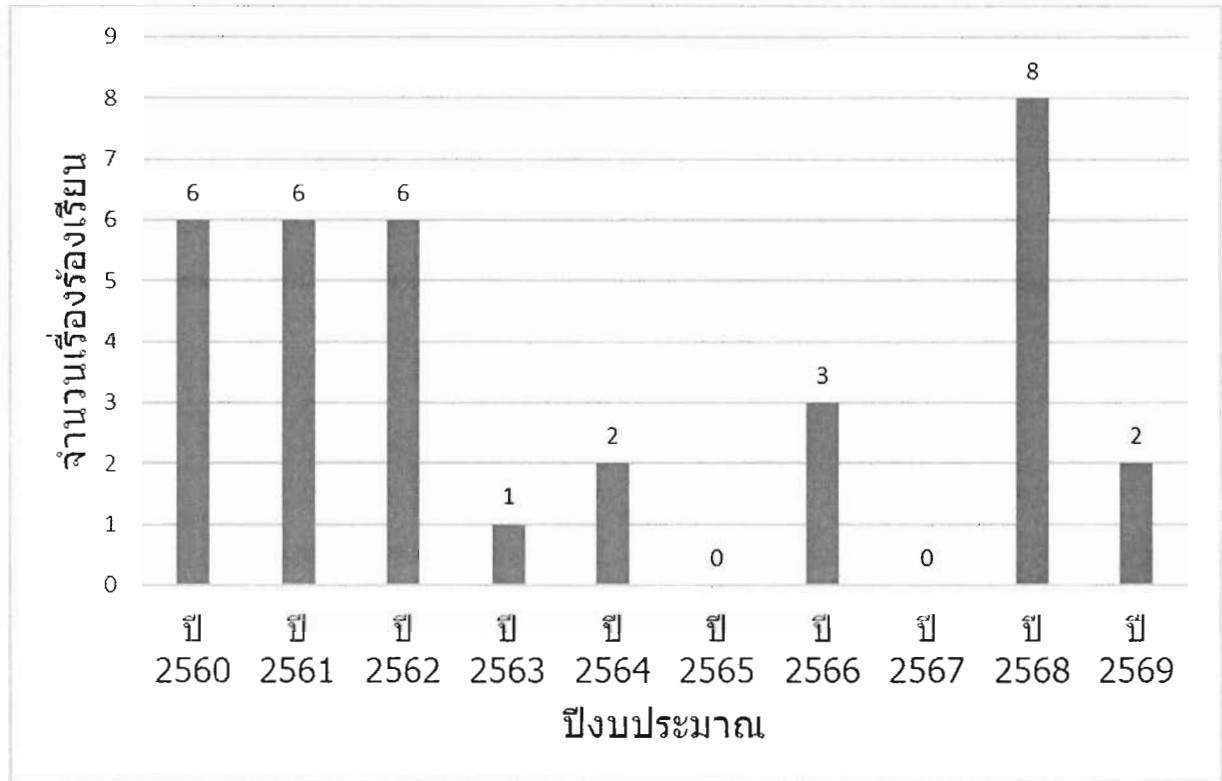
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๗

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
	รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๗ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มกราคม ๒๕๖๙ )

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	๐	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	๐	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

### \*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิกรทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิกร

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการให้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกรรมการ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๑	๐	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	๐	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้  
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตาม  
ความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง  
ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง  
จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง  
รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของ  
บุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียน  
ผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)  
วิทยาการเชี่ยวชาญ



ว่าที่ร้อยตรี  
(สัณห์ พิชะ)

นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายณัฐกิตติ์ ขำหิรัญ) ๑๖ ก.พ. ๖๘

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ/ดำเนินการต่อไป



(นายศิริโรจน์ แพทย์พันธุ์)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๓ ก.พ. ๒๕๖๘



(นางจเดือน สุทธิรัตน์)  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๖ ก.พ. ๖๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0								3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0								5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0									4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0									3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0								11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0								1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0								2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
26	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0	0								2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2											
	รวมทั้งหมด	34																				





เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ **๓๐๓ / ๓๕๖๘**  
วันที่ **๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘**  
เวลา **๐๙.๕๗** นานึกา  
**บันทึกข้อความ**

รองเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ **๑๐๖ / ๓๕๖๘**  
วันที่ **๑๖ ม.ค. ๒๕๖๘**  
เวลา **๑๖.๕๐** น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๑

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ร.ค. ๒๕๖๘) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

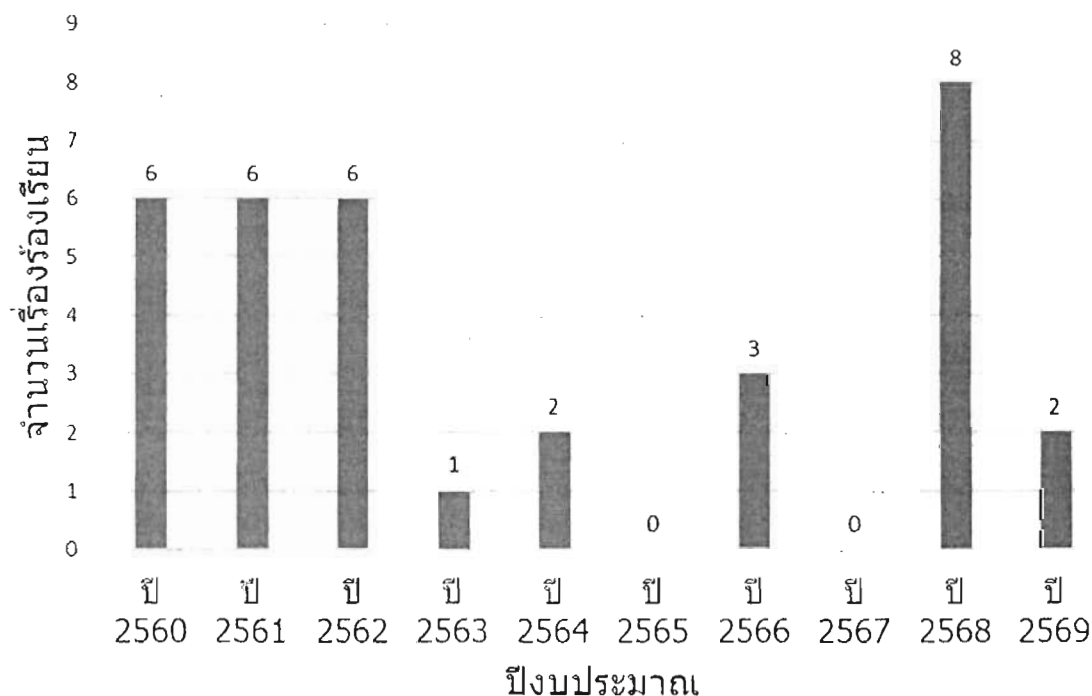
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
	รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๘)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	-	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	-	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

\*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ "e-Book" เรื่อง "คู่มือการให้บริการ" ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่อง que ดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกรรมการ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘						
												ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๑	-	-	-	๑๖
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑*	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๑	-	-	-	๑๒
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๑	๐	-	-	-	๕
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๔
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
รวม		๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข้จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



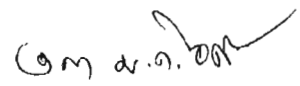
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ

ว่าที่ร้อยตรี




(สัณฑ์ พริยะ)



นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

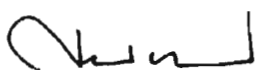
ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข้

ทราบ / ดำเนินการต่อไป



(นายณัฐกิตติ ชำหิรัญ) ๑๓๒๑.๕๘

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร



(นายศิโรจน์ แพทย์พันธุ์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕



(นางจงเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569										
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569							
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0								3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0								5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0								4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0								3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0								11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0									1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0									2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0									2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2											
	รวมทั้งหมด	34																				



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
๑	ผู้ร้องไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อและ สกุล	กรณีผู้ร้องขอให้พิจารณาปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ โดยผู้ร้องแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๑.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา ได้โทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมประมาณ ๓ - ๔ ครั้ง โดยครั้งแรก กดหมายเลข ๐ เพื่อให้โอนสายไปยัง กองสารสนเทศรัฐสภา เจ้าหน้าที่ได้ ดำเนินการโอนสายให้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ รับสาย ผู้ร้องจึงโทรศัพท์ติดต่อใหม่ โดยต่อหมายเลข ๕๒๑๐ เจ้าหน้าที่ ผู้รับสายได้แนะนำให้ติดต่อหมายเลข กลาง ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ และต่อ หมายเลข ๗๑๐๒ หรือ ๖๔๔๙ ผู้ร้องได้ โทรศัพท์ติดต่อไปตามที่ได้รับความแนะนำ	สำนัก กรรมาธิการ ๓	เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาแล้วและมีคำสั่ง เรื่องให้สำนักกรรมาธิการ ๓ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้ร้องได้ร้องเรียนมา และแจ้งผลให้ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่ จะนำผลการพิจารณาดังกล่าวไปแจ้งให้ผู้ร้องทราบผ่านระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ( <a href="https://opm.1111.go.th">https://opm.1111.go.th</a> ) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อไป  สำนักกรรมาธิการ ๓ ได้มีบันทึกข้อความถึงสำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ โดยแจ้งผลการดำเนินการว่า โดยปกติคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมาธิการวิสามัญ และคณะอนุกรรมาธิการ ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของสำนักกรรมาธิการ ๓ จะมี การประชุมเป็นประจำทุกวันพุธหรือวันพฤหัสบดี โดยเมื่อวันพุธที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เจ้าหน้าที่สำนัก กรรมาธิการ ๓ ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของ คณะกรรมาธิการและคณะอนุกรรมาธิการชุดต่าง ๆ ส่งผลให้ ไม่มีผู้รับสายกรณีที่มีบุคคลภายนอกโทรศัพท์มาประสานงาน	-	/	-	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
		แต่ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในบางครั้ง จนภายหลังสามารถติดต่อหมายเลข ๗๑๐๒ ได้ และได้เล่าเหตุการณ์ให้เจ้าหน้าที่ฟังอย่างไรก็ดี ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจับประเด็นได้ชัดเจน อันส่งผลให้ผู้ร้องรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในการติดต่อรับบริการ		หรือร้องขอความช่วยเหลือ โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้มีการโทรศัพท์และโอนสายจำนวนหลายครั้งแต่ไม่มีผู้รับสาย ภายหลังเมื่อมีการโอนสายมายังเจ้าหน้าที่หน้าห้อง ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ แต่ผู้ที่รับสายมิใช่เจ้าของเรื่อง ซึ่งไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต สำนักกรรมการ ๓ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมร่วมกับสำนักที่เกี่ยวข้อง หากมีกรณีที่มีบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องภารกิจของสำนักกรรมการ ๓ ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่รับโทรศัพท์ควรมีการโอนสายหรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปของสำนักกรรมการ ๓ ซึ่งผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ได้วางแนวทางให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องในเบื้องต้น และทำการตรวจสอบวันและเวลาประชุมของแต่ละกลุ่มงาน หากมิใช่เป็นวันที่มีการประชุม ให้โอนสายหรือแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานนั้น ๆ ให้กับผู้ร้อง เพื่อทำการติดต่อโดยตรง แต่หากตรงกับวันประชุมของกลุ่มงาน ได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องพร้อมบันทึกรายละเอียดชื่อและ						

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความ ประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความ ประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความ ประสงค์		
				หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องไว้ เพื่อรวบรวมและทำบันทึกแจ้งให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนั้นทราบและประสานกับผู้ร้องโดยตรง รวมทั้งรวบรวมข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ทราบทุกสัปดาห์ต่อไป						



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๒๒๐๗/๒๕๖๙  
วันที่ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๙  
เวลา ๑๕.๑๓ นาฬิกา

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๒๒๗/๒๕๖๙  
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๙  
เวลา ๑๗.๕๐ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๓๕๖ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๙) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

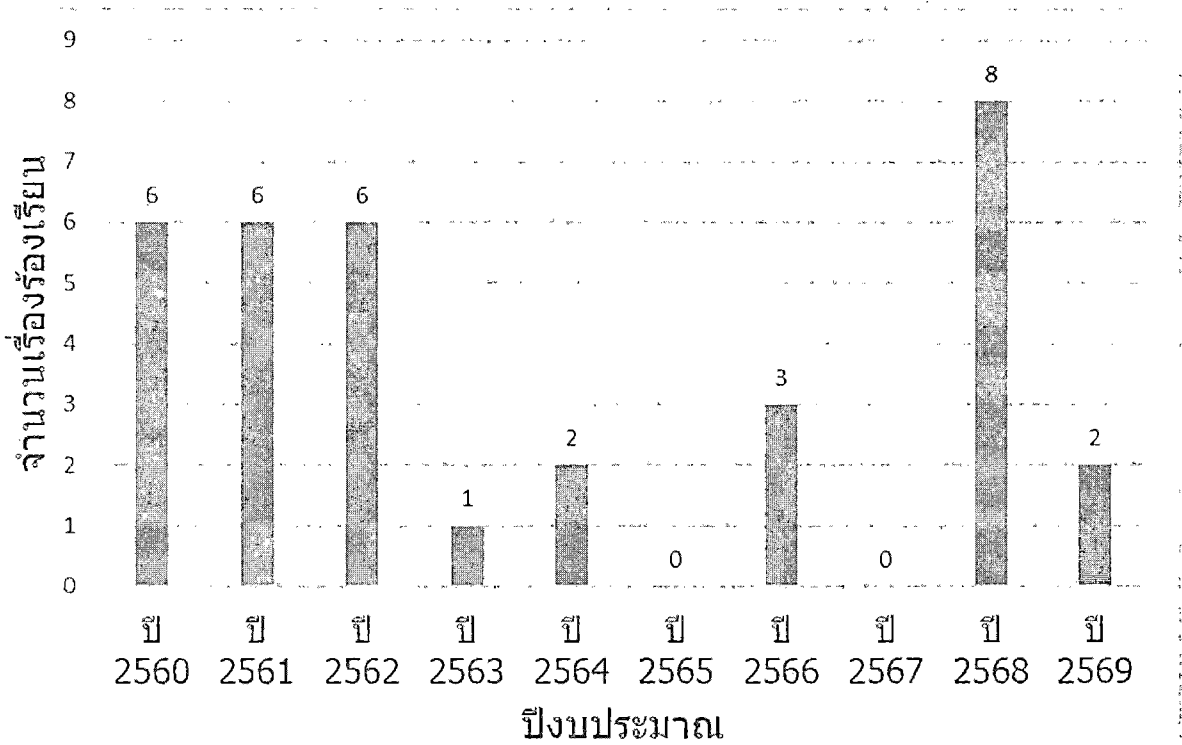
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	๐	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	๐	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

\*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ยื่นดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกฎหมาย ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกฎหมาย ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๑	๐	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	๐	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

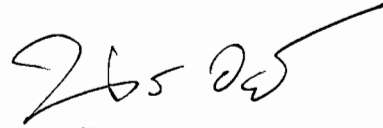
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียนเรียนผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

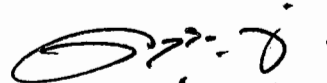
วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นางสาวรัชดาภรณ์ เอี่ยมอนันต์)

นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายณัฐกิตติ ขำหิรัญ) ๑๑ มี.ค. ๖๘

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ/ดำเนินการ  
ตามเลขต่อไป



(นายศิริโรจน์ แพทย์พันธุ์)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๓ มี.ค. ๒๕๖๘



(นางจางเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๖ มี.ค. ๖๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																				รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568					พ.ศ. 2569						
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0							3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0							5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0								4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0								11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
16	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568					พ.ศ. 2569						
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0							1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0							2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
26	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0							2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0	0	0							2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2											
	รวมทั้งหมด	34																				



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๓๔๗/๒๕๖๙  
วันที่ ๑๖ เม.ย. ๒๕๖๙  
เวลา ๑๐.๑๗ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๒๕๕/๒๕๖๙  
วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๙  
เวลา ๑๑.๕๙ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๖๖๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๙) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

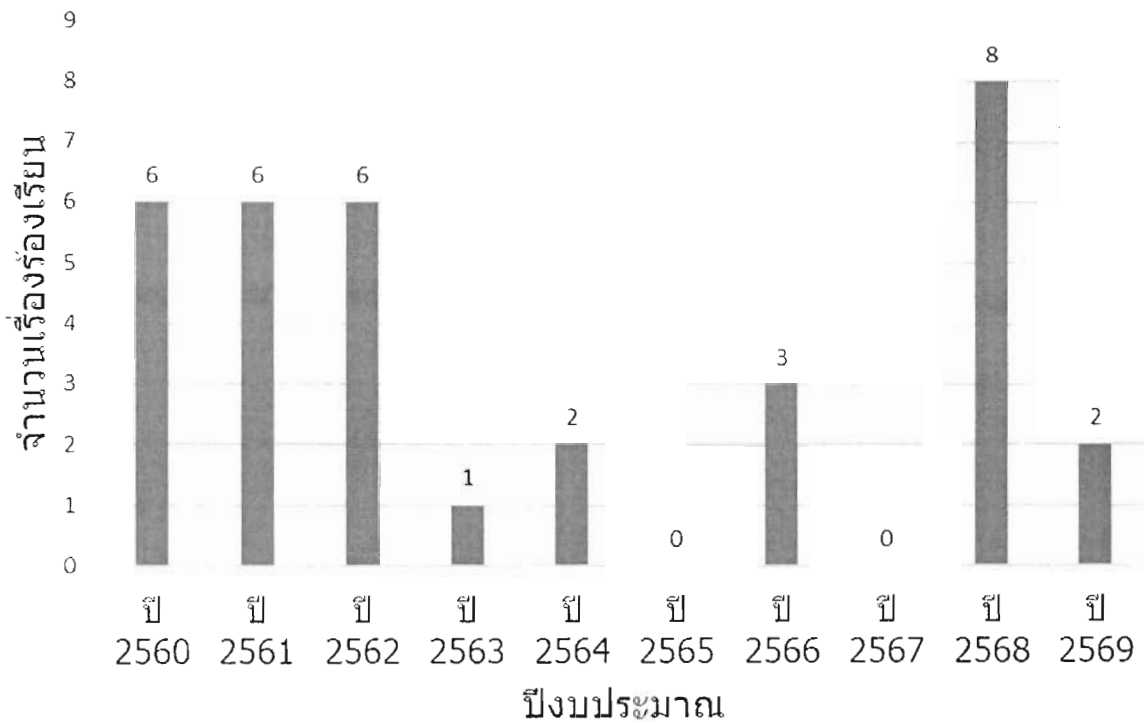
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๙
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๙)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๘ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙ )

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๙				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	-	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๓	๐	๕	๒	๐	-	-	๒๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	๓	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๓	๐	๘	๒	๐	-	-	๓๔	
	รวมทั้งสิ้น	๓๔														

\*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๒ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)

สำหรับ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile)

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนิกรทั้งหมด ๓๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ๓๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๓) สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๔) สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
  - ๕) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๓ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกรรมการ ๒ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๑๐) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										ปีงบประมาณ ๒๕๖๔				รวม
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
		๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๗	๑	๐	-	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๐	-	-	๑๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑+๑*	๐	๑	๐	๐	-	-	๕	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๓๗														

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๓๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๓๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๒ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง รับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง โดยยุติการดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นางสาวรัชดาภรณ์ เอี่ยมอนันต์)

นิติกรเชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายณัฐกิตติ ชำหิรัญ) ๑๐/๒๑-๖๕

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ



(นายศิริโรจน์ แพทย์พันธุ์)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑ ๖ มี.ย. ๒๕๖๕



(นางจเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๐/๒๑-๖๕

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569																			รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569											
											พ.ศ. 2568			พ.ศ. 2569								
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0						3
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0							5
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0							4
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์	1	2	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0							11
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
16	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2569											รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน										
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปีงบประมาณ 2569												
											พ.ศ. 2568					พ.ศ. 2569							
											ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0							1
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0							2
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
24	สำนักอาคารสถานที่ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำ รัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/ กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (ราย เดือนเฉพาะปี 2569)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0	0	0	0							2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3	0	8	2												
	รวมทั้งหมด												34										