



บันทึกข้อความ

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๕๙ ๑๖๕๖๔
วันที่ ๒๗ ๓๑ ๖๕
เวลา ๑๖.๐๐ นาฬิกา

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสฯ
กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๗๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/ ๑๒๒๗ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง เพื่อโปรดลงนาม

เรียน ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลัก
ในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภา
หรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผล
การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่อง
ร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่อง
ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียด
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้
เพื่อจักได้นำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป

(นางสาวธัญญพัทธ์ เทศประสิทธิ์ฐา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ลงนามแล้ว

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๒๗ ๓ ๑ ๖๕

(นางฟ้าดาว คงนคร)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ
อนุกรรมการและเลขานุการ



บันทึกข้อความ

เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๐๕๕๕/๖๕
วันที่ ๒๘ พ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๕๕ นาฬิกา

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๙๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๖๒๗

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลัก ในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภา หรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ บุคลากรทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผ. พ

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม

และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

พ.พ / ก.พ

(นางพรทิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕

รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

ที่มา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีการวางระบบให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ

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

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน

๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

แนวทางปฏิบัติ

(๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส

(๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

(๓) ความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

แนวทางปฏิบัติ

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

๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

แนวทางปฏิบัติ

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

๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

แนวทางปฏิบัติ

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

จากนโยบายฯ ดังกล่าว คณะอนุกรรมการฯ จึงได้ดำเนินการตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ในการขับเคลื่อนการสร้างตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยได้กำหนด มาตรการที่ ๓ การขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รวมถึงการขับเคลื่อนความโปร่งใส ที่เสริมสร้างมาตรการ กลไก และสนับสนุนช่องทางให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีการบูรณาการช่องทาง การเผยแพร่ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐)
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑
๓. ผ่านเว็บไซต์ (<https://www.parliament.go.th/help>)
๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: help@parliament.go.th)

๕. รายการวิทยุรัฐสภา/รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร่วรร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาคารรัฐสภา (สผ.) ถนนสามเสน ดุสิต กรุงเทพฯ
๗. กล้อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

• เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)												หมายเหตุ	
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔													
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	ก.พ. ๖๔	มี.ค. ๖๔	เม.ย. ๖๔	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔	ก.ย. ๖๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๗	ด้านอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
รวม		๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๒ เรื่อง ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มีบันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานฯ จัดข้าราชการและลูกจ้างจำนวน ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ - ๒ ชั่วโมง มาช่วย

ตรวจวัดอุณหภูมิและติดสติ๊กเกอร์ ณ จุดคัดกรองทางเข้า - ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

๒. กรณีขอให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์เกินจำนวน การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร และปัญหาถุงซุ่ม ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้ง ๒ เรื่องดังกล่าว เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และการดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) พบว่า ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ	
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔												
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	ก.พ. ๖๔	มี.ค. ๖๔	เม.ย. ๖๔	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔		ก.ย. ๖๔
๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
รวม		๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า จากเรื่องร้องเรียนด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ดำเนินการจำนวน ๒ เรื่อง มีผลการดำเนินการที่ได้ตามความประสงค์บางส่วน โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภาได้ดำเนินการชี้แจงเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีขอกว่าโทษผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มีบันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานฯ จัดข้าราชการและลูกจ้างจำนวน ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ - ๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิและติดสติ๊กเกอร์ ณ จุดคัดกรองทางเข้า - ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด

สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ชี้แจงว่า

๑) ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา พยาบาลวิชาชีพ เกษัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพปฏิบัติงานคัดกรอง วัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแจกแอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๗.๐๐ นาฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่

จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติภารกิจดังกล่าว ทำให้ขาดอัตราการส่งในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึง หรือกรณีที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤติฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีภายใน ๓ - ๔ นาที หากเกิดความล่าช้าอาจนำมาซึ่งความสูญเสีย พิกัดและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติภารกิจตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑ - ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นการปฏิบัติภารกิจพิเศษเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)

๒) เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉินทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรภายในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการระบาดของโรคที่อาจเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงานที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ

๓) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง จำเป็นจะต้องมีการเฝ้าระวังคัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่างต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจากจำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการติดสติ๊กเกอร์บุคคลที่ผ่านเข้า - ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า - ออกทางเดียว และต้องสแกน QR Code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อโรคโควิด - ๑๙ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติภารกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

๒. กรณีขอให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์เกินจำนวน การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร และปัญหาขยะมูลฝอย ซึ่งแจ้งว่า

สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ชี้แจงว่า

๑) กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา พยาบาลวิชาชีพ เกสซ์กร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง วัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแจกแอลกอฮอล์เจลล้างมือ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมหน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า - ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภาได้ดำเนินการนำสติ๊กเกอร์รูปรอยเท้าติดไว้ในลิฟท์ทุกตัว (๖ จุด) เพื่อกำหนดจำนวนผู้ใช้ลิฟท์ และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟท์ทุกตัว

๓) การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และมีการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก

สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

๔) ปัญหาขุม สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่บริษัท ซีโน - ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก “ทรายอะเบท” เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภาอย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดยาพ่นกำจัดยุงเป็นระยะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

• เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดผู้ที่มีเบาะแสและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งเรื่องมายังหน่วยงานผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก และผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ๑) การจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |
| ๒) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาบริการ) | จำนวน - เรื่อง |
| ๓) ข้อเสนอแนะ | จำนวน - เรื่อง |
| ๔) ปัญหาอื่นๆ | จำนวน - เรื่อง |

ตารางที่ ๓ สรุปรายงานการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง							จำนวน (เรื่อง)
		ไปรษณีย์สำนักงานฯ	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์และโทรสาร	เว็บไซต์	รายการวิทยุรัฐสภา	รายการโทรทัศน์รัฐสภา	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๑	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาบริการ)	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ปัญหาอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าการจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการมีผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มี -

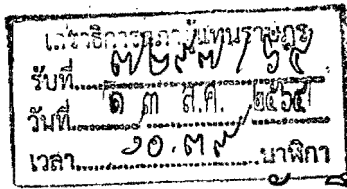
ข้อเสนอแนะ

-

ภาคผนวก

รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๗๐๗



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๗๖๘ / ๒๕๖๔
วันที่ ๑๓/๑.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๙.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๒๙๕ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ค. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

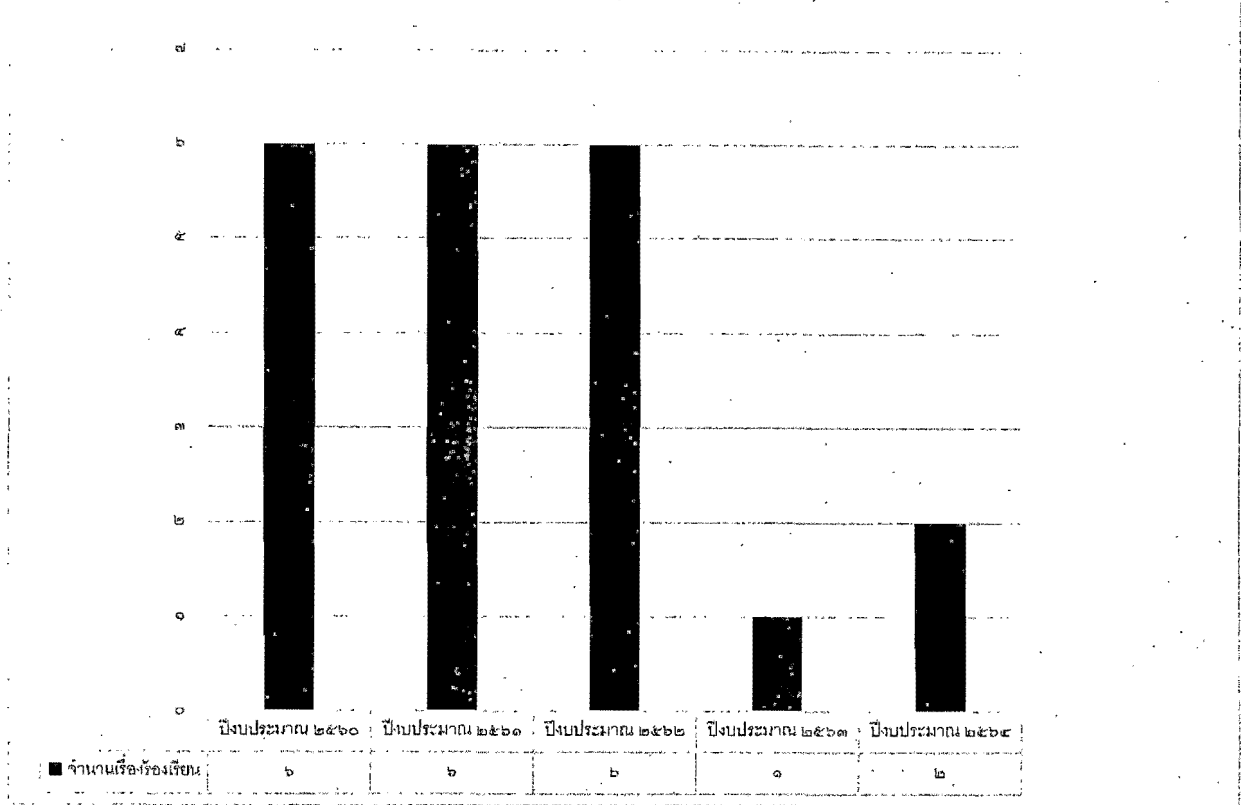
๑. จำนวนเรื่องที่ทำเนิการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ 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 (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กรกฎาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒					
	รวมทั้งสิ้น	๒๑									

*ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

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

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

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

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

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

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
รวม		๒๓									

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข้จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
วิทยากรเชี่ยวชาญ

ทาบ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๓ ส.ค. ๒๕๖๔

(นายเจษ อนุกุลโภคารัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข้

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพิชร์ สุนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๓ ส.ค. ๒๕๖๔

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
1	นางสาวอมรรัตน์ ศิขเจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑ ๒๓๙๙ ๐๐๓๓๖๕๗๓	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕-๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ ติดสติ๊กเกอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจํารัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริการทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตั้งแต่วันที่ ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นาฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๒ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติภารกิจดังกล่าว ทำให้ขาดอัตรากำลังในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที่ ภายใน ๓-๕ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิการและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติภารกิจตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)</p> <p>๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคที่อาจจะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต้ององค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ</p> <p>๓. สำนักบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการติดสติ๊กเกอร์บุคคลที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสกน QR code เพื่อชวนติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติภารกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ</p>			✓			

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					ข้อประห้วง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
					ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
2	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับส่งแควดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การใช้โรงอาหาร และปัญหาขุม	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เกษีขการเจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดสติ๊กเกอร์รูปรอยเท้า และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว</p> <p>๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</p> <p>๔. ปัญหาขุม สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก "ทรายอะเบท" เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดพ่นยุงเป็นระยะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>			✓			

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ทำเป็นการร้องเรียนการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน				
		ปี 2560				ปี 2561				ปี 2562					ปี ๒๕๖๓			
		จำนวนเรื่อง				จำนวนเรื่อง				จำนวนเรื่อง					จำนวนเรื่อง			
		พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	พ.ศ. ๒๕๖๒	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	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	0	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	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	0	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	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	0	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	สำนักการงานการประชุมและวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	สำนักการรมติการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	สำนักการรมติการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	สำนักการรมติการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	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	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	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	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	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	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	สำนักปฏิบัติการทางการแพทย์ของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายละเอียดประจำปี 256๔)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	รวมทั้งหมด																	



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๖๐๖/๕
วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔
ณ ๑๕.๓๐ น. ภาค

๑๐๙๐/๒๗
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๘๑๓ / ๒๕๖๔
วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมือง โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๕๓๓ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ส.ค. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

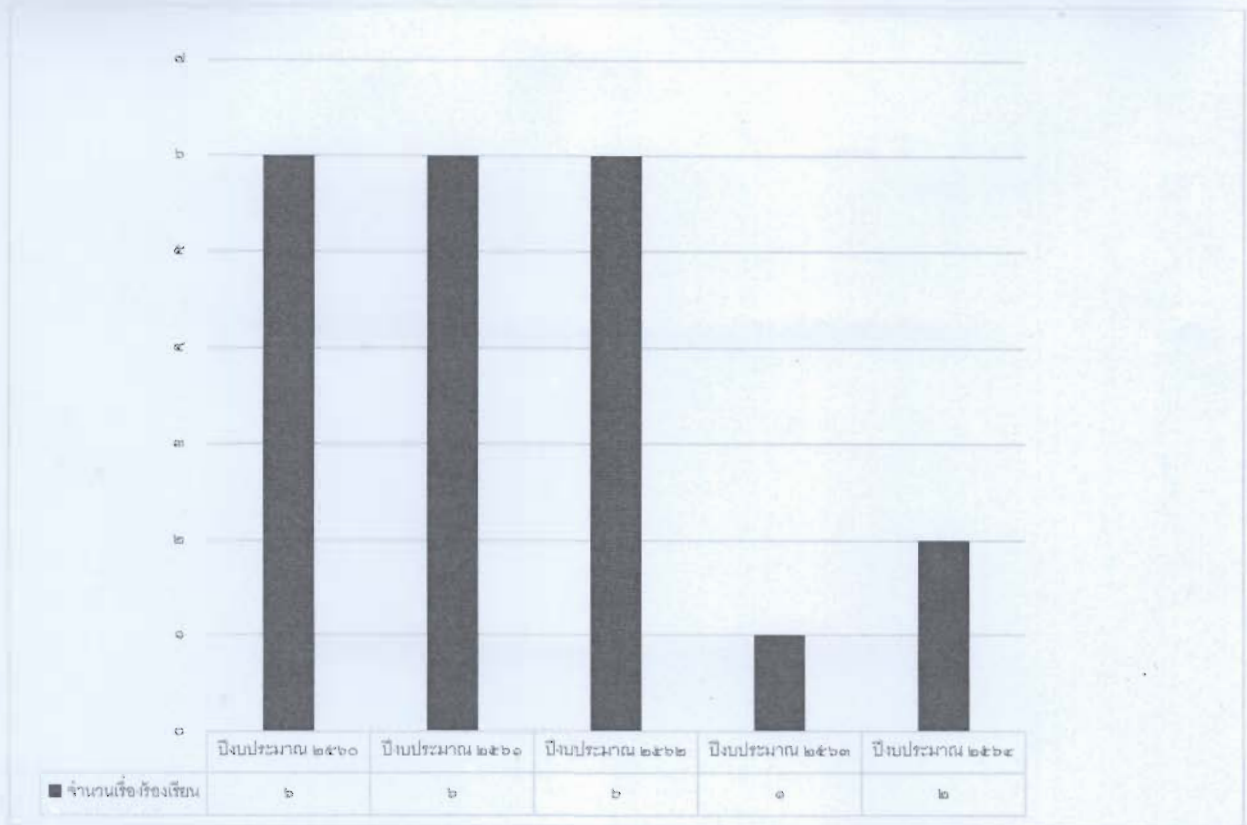
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ 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 (ตุลาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								รวม	หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒					
	รวมทั้งสิ้น									๒๑	

*ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ "e-Book" เรื่อง "คู่มือการใช้บริการ" ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

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

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

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

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

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

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
รวม		๒๓									

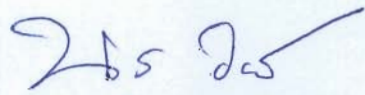
* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

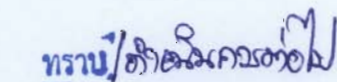
** ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

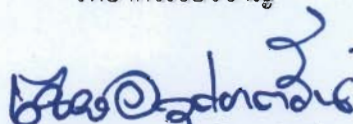
ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

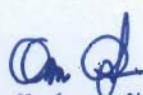
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียนเรียนผู้เกี่ยวข้อง


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


 (นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
 วิทยากรเชี่ยวชาญ



 (นางพรพิศ เพชรเจริญ)
 เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร
 ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๔


 (นายเกษ อนุกุลโกลการัตน์)
 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี 
 (อาพัทธ์ สุขะนันท์)
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 ๑๔ ก.ย. ๒๕๖๔


 (นายองอาจ ฤทธิพลเดช)
 ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ทำเป็นการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน			
		ปี ๒๕๖๐				ปี ๒๕๖๑				ปี ๒๕๖๒							
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 256๓	ค.ศ.	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	0	0	0	0	0	0	0
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	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	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	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	0	0	0	0	0	0	0	3
6	สำนักการพิมพ์	0	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	0	0	0	0	0	0	0	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	สถาบันวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	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	0
12	สำนักวิชาการ	0	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	0	2
14	สำนักการประชุม	0	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	0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	สำนักกรรมสิทธิ์ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	สำนักกรรมสิทธิ์ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	สำนักกรรมสิทธิ์ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	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	สำนักบริหารทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	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	1
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 256๔)		6	6	6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-
จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ		21															
รวมทั้งหมด		21															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความพึงพอใจ (ล่าสุด)	สรุปผล/ความพึงพอใจในการดำเนินการ			
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
1	นางสาวอรรัตน์ ดิษฐวิญ เลขที่บัตรประชาชน ๑๑ ๒๑๑๔๔ ๐๐๑๒๖๕๗๓๓	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดทำข่าวการและลูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ คัดสติ๊กเกอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักงานบริการ ทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา	สำนักงานบริการทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา โดยสำนักงานบริการทางการแพทย์ประจํารัฐสภา ซึ่งแจ้งตั้งมี ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการจัดซื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักงานบริการทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ พยายามลบล้างข้อสงสัยของ คัดสติ๊กเกอร์ และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย คัดสติ๊กเกอร์ และเนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๒ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานจึงต้องทำให้อัตราการเข้าถึงในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที ภายใน ๑๕ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิการและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักงานนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกัน ความคุ้มครองของโรคที่อาจเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต้ององค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้ใช้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และทางคณะกรรมการคัดเลือกบุคคลที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสดง QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติงานด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ	✓			

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ
2	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การ ใช้โรงอาหาร และปัญหาประชุม	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้ ๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร เจ้าหน้าที่ที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย คัดสติกเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเป็นประจำทุกวัน (ตัวกลาง และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้ไม่มีส่วนนำจากอนามัย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องดูดฝุ่นที่มีร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับ ทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดตั้งเคอร์ปรอยเท้า และได้ดำเนินการ ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเป็นประจำทุกวัน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว ๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุม ร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหาร อาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และ วิธีการ เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ๔. ปัญหาประชุม สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เปิด "ทรายอะเบท" เพื่อนำไป โรยตามโต๊ะบายนี้นักพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับ กลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดพ่นยุงเป็น ระยะ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	✓				



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๐๐๓๔๔/๕๔
วันที่ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๖-๔๓ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๖๓/๕๕๖
วันที่ ๖ ต.ค. ๖๔
เวลา ๑๕-๕๕๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๓๐๐

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ย. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

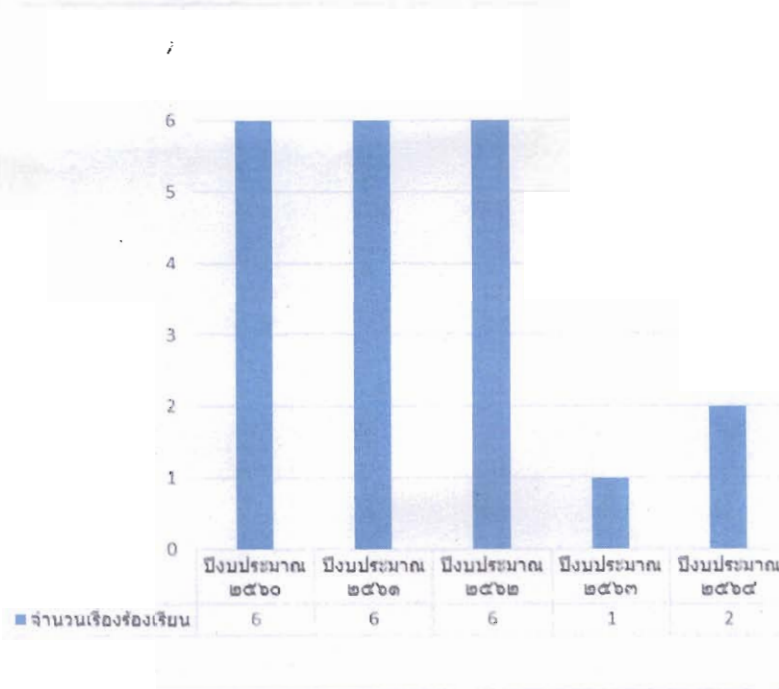
๑. จำนวนเรื่องดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๔

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ 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

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								รวม	หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมาธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๐	๐	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๐	๐	๒๑	
	รวมทั้งสิ้น	๒๑									

*ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๔

ข้อมูลจากรายการแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ "e-Book" เรื่อง "คู่มือการใช้บริการ" ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

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

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

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

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

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

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔***		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๓									

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

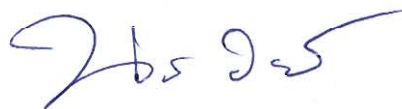
** ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

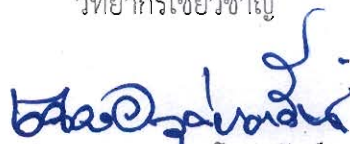
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียนเรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ



(นายองอาจ ดุทธิพลเดช)



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาการแทน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ๑๔ ต.ค. ๒๕๖๔

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

๑๕๓๑๖

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2564												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน				
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564					พ.ศ. 2564							
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	1	0	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
2	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	3	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาแห่งประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
16	สำนักการรายงานการประชุมและชาวเลข	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
18	สำนักกรรมการ 2	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
27	สำนักบริการทางสาธารณสุขรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	2	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1
จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายละเอียดประจำปี 2564)		-	-	-	-	0	2	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ		6	6	6	1	21												-
รวมทั้งหมด														21	-			



สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความพึงพอใจ (ล่าสุด)	สรุปผล/ความพึงพอใจในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
					ได้ตาม ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ ได้ตาม บางส่วน			
๑	นางสาวอรุณรัตน์ ดิษเจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑๒๓๔๕๖ ๐๐๓๓๒๕๕๗๓	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน และขอการสงวนตำแหน่งรายการที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดข้าราชการและถูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ทางการรัฐสภา	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งตั้งที่ ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโควิด-๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริการทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยายามใช้วิธีเช็ก และแจ้งพื้นที่ที่ผู้ ปฏิบัติงานคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ และแอลกอฮอล์ล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ น.สาทุก วันถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๒ คน พนักงานใช้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานจึงต้องกล่าว ทำให้ขาดอัตราการสังเกต รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้บริหารบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ภายใน ๓-๔ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิกัดและทุกพหุภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์ระบาดของโควิด-๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ส่วนร่วมเมื่อ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อผู้ร่วมงาน ป้องกัน ความสุขุมการระบอบของโรคที่จะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังมีการระบอบโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่ขาดการรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจกยกเลิกการติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรรักษาคนไข้เข้า-ออกทางเดียว และต้องแจก QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติงานกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ ได้ตาม บางส่วน	ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานสถิติการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความพึงพอใจ (ถ้าสุด)	สรุปผล/ความพึงพอใจในการดำเนินการ				
					ผู้ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วจริง			ยุติการ ดำเนินการ
					ได้ตาม ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ ได้ตาม		
๒	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอไปรับทราบสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับส่งต่อล้มในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่การไม่ได้นัดทำากอกอนามภายในบริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์เกินจำนวน การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร และปัญหาอื่นๆ	สำนักบริการทางการแพทย์รัฐสภา	ผลการดำเนินการ/ความพึงพอใจ (ถ้าสุด) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ของรัฐสภา ซึ่งแจ้งตั้งนี้ ๑. กรณีการไม่ได้นัดทำากอนามภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการแก้ไขรัฐคดีคดีข้อไว้สได้เรนา ๒๐๑๔ (คดี 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยายามแก้ไขข้อขัดข้อง เจ้าหน้าที่ผู้พิพ ข้าราชการสำนักบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจําจุดคัดกรองผู้บุกรุกภายใน ทิศตติภกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์พร้อมหลังติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประสงฆ์สัมพันธ์) ให้ส่นบไม่หน้ากอกอนามภายในบริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกายหน้ากอกอนามภายใน และเจลแอลกอฮอล์ที่ส่นบความส่นบเครหท์จากบริษัท และหม่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกส่นบฯ และหม่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดสติภกอร์ปรอยเท้า และได้ดำเนินการติดป้ายประกาศส่นบที่นธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางส่นบ (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว ๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกับส่นบของรัฐสภา ทำให้มีบุคคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประกาศส่นบที่นธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการ เว้นระยะห่างทางส่นบ (Social distancing) ๔. ปัญหาอื่นๆ สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้พิพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรักชัน จำกัด (มหาชน) ให้บริษัท "รายอะเบท" เพื่อนำไปร้อยตามห้องระบวบทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตส่นบติดหม่วยพ่นพ่นเป็นระยะ อย่างต่อเนืองส่นบเสมอ	✓				