



บันทึกข้อความ

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
วันที่ ๒๕/๑๐/๖๕
วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๖.๒๗ นาฬิกา

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

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๑๐๕ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม ประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำ รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๙.๗

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ๒ พ.ย. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๙๙๗/๒๕๖๕
วันที่ ๒ พ.ย. ๖๕
เวลา ๑๓.๓๐ นานาฬิกา

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส
กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๙๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๑๐๕

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง เพื่อโปรดลงนาม

เรียน ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔
มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม
ประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
สังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อ
จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำ
รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน
การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ
การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ
มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้
เพื่อจักได้นำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป

(นางสาวธัญญพัทธ์ เทศประสิทธิ์ธำ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เห็นชอบ/ลงนามแล้ว

(นางสาวศุภพรัตน์ สุขพุ่ม)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- ๒ พ.ย. ๒๕๖๕

**แบบฟอร์มทบทวนรายละเอียดโครงการ
ภายหลังการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2566**

โครงการ “ผสานพลังมุ่งสู่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร STRONG : องค์กรพอเพียงด้านทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”

หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน

ผู้ติดต่อประสานงาน (contact person)

| | |
|---------------------------------------|--|
| ชื่อ/นามสกุล นางสาวจุฑาภรณ์ ชันธวิทย์ | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| กลุ่มงาน แผนงานและโครงการ | สำนัก นโยบายและแผน |
| โทรศัพท์ 02 2425922 ต่อ 7361 | โทรสาร 02 2066635 |

**ส่วนที่ 1 ความเชื่อมโยง ความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ ตามนัยยะของมติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 (ตามกรอบความเชื่อมโยงที่เอกสารแนบ)**

1.1 ยุทธศาสตร์ชาติ (แผนระดับที่ 1)

- 1) ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
 - (1) เป้าหมาย : ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤตินิชอบ
 - (2) ประเด็นยุทธศาสตร์ : ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤตินิชอบ
 - (3) การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการบริหารจัดการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการและบุคลากรของสำนักงานฯ ปฏิบัติงานและปฏิบัติตนโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และซื่อสัตย์สุจริต

1.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (แผนระดับที่ 2)

- 1) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ
 - (1) เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บทฯ
 - เป้าหมาย : ประเทศไทยปลอดภัยและประพฤตินิชอบแผนย่อยของแผนแม่บทฯ : การป้องกันการทุจริตและประพฤตินิชอบ
 - แนวทางการพัฒนา : ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความใสสะอาดปราศจากพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต
 - เป้าหมายของแผนย่อย : ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต

- การบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ 65 ได้คะแนน 85 ขึ้นไป

1.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) (Y)

- 1) เป้าหมายการพัฒนาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 : หมายความว่า 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน
 - (1.1) เป้าหมายหลัก : 3. การมุ่งสังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม
 - เป้าหมายระดับหมวดหมู่ : 1. การบริการภาครัฐ มีคุณภาพเข้าถึงได้
 - ตัวชี้วัด : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ส่วนที่ 2 รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

2.1 ประเภทโครงการ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปฏิรูปองค์กรและยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ มีธรรมาภิบาลและความผาสุกในการปฏิบัติงาน
- โครงการอื่น ๆ : แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.2 หลักการและเหตุผล

ตามที่ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบหลักการเกี่ยวกับหลักสูตรด้านทุจริตศึกษา (Anti - Corruption Education) ประกอบด้วยหลักสูตรเนื้อหา 4 วิชา ได้แก่ 1) การคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม 2) ความอายและความไม่ทนต่อการทุจริต 3) STRONG : จิตพอเพียงต้านทุจริต 4) พลเมืองและความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้เสนอให้หน่วยงานทุกภาคส่วนนำหลักสูตรดังกล่าวไปบูรณาการเพื่อต่อต้านการทุจริต ในการส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการกล่อมเกลางานสังคมเพื่อต้านทุจริต โดยการประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือในการต้านทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563 - 2565) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา จึงเห็นควรจัด “โครงการผสมพลังมุ่งสู่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร STRONG : องค์กรพอเพียงต้านทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” ขึ้น ตามแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสอดคล้องตามแผนส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อให้ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้มีจิตพอเพียงต้านทุจริตมีความอายและไม่ทนต่อการทุจริต และเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.3 วัตถุประสงค์

2.3.1 เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้มีจิตพอเพียงด้านทุจริต และมีความอายและไม่ทนต่อการทุจริต และเพื่อร่วมกันสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรด้านการทุจริต

2.3.2 เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.4 ระยะเวลาดำเนินการโครงการ ปี 2566 เริ่มต้น เมษายน 2566 สิ้นสุด มิถุนายน 2566

2.5 เป้าหมาย

“สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวัฒนธรรมต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ”

2.6 ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโครงการ

2.6.1 ผลผลิต (Output) (ผลที่เกิดขึ้นทันทีจากโครงการ)

- 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- 2) ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2.6.2 ผลลัพธ์ (Outcome) (ผลระยะยาวซึ่งเกิดเป็นผลจุดหมายปลายทางของโครงการ)

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ 65 ได้คะแนน 85
ขึ้นไป

2.6.2 ผลกระทบ (Impact) (ผลที่เกิดต่อเนื่องจากผลผลิตโครงการที่มีต่อองค์กร ประชาชน หรือสังคม)

1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรด้านทุจริต โดยมีการดำเนินการตามมาตรการที่ 3 การขับเคลื่อนการสร้างโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช.

2.7 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

2.7.1 ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
 - จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- 2) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
 - ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2.7.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์

- 1) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
 - สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ 65 ได้คะแนน

85 ขึ้นไป

2.7.3 ตัวชี้วัดผลกระทบ

1) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรด้านทุจริต โดยมีการดำเนินการตามมาตรการที่ 3 การขับเคลื่อนการสร้างโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางของ สำนักงาน ป.ป.ช.

2.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

2.8.1 ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้ที่มีจิตพอเพียงด้านทุจริตและมีความอายและไม่ทนต่อการทุจริต และร่วมกันสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรด้านการทุจริต

2.8.2 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต

2.9 กลุ่มเป้าหมายผู้ได้รับผลประโยชน์

- ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความรู้ความเข้าใจและเป็นผู้มีจิตพอเพียงด้านทุจริตและมีความอายและไม่ทนต่อการทุจริต และเพื่อร่วมกันสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรด้านการทุจริต

2.10 แผนงบประมาณ และกิจกรรมดำเนินงาน

| กิจกรรม/งานที่ทำ | หน่วย นับ | งบประมาณและค่าเป้าหมายรายปีงบประมาณ | | | |
|---------------------------------------|--------------|-------------------------------------|---------|---------|--|
| | | ปี 2566 | ปี 2567 | ปี 2568 | |
| 1. จัดกิจกรรมสัมมนา เชิงปฏิบัติการ | แผน | ครั้ง | 1 | | |
| | งบ | 204,000 | 204,000 | | |

2.11 แผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (Gantt Chart)

| ลำดับ ที่ | กิจกรรม/ ขั้นตอน | งบ ประมาณ (บาท) | ระยะเวลา ดำเนินการ | | ผู้ รับผิดชอบ | Gantt Chart (แผนงานและแผนเงิน) | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--|-----------------------|-----------------------|-------------|------------------|--------------------------------|------|------|-------------|------|-------|-------------|------|-------|-------------|------|------|--|--|
| | | | เริ่มต้น | สิ้นสุด | | ไตรมาสที่ 1 | | | ไตรมาสที่ 2 | | | ไตรมาสที่ 3 | | | ไตรมาสที่ 4 | | | | |
| | | | | | | 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. | จัดกิจกรรม สัมมนา เชิงปฏิบัติการ | 204,000 | เม.ย. 66 | มิ.ย. 66 | สผ. | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2.12 ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินการโครงการ

| ทรัพยากรที่ต้องใช้ | รายละเอียด |
|---|------------|
| 1. Man = การบริหารบุคลากร | |
| 2. Money = การบริหารการเงินและงบประมาณ | |
| 3. Materials = การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ | |
| 4. Management = การบริหารจัดการ | |

2.14 งบประมาณและรายละเอียดค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วงเงินงบประมาณที่ดำเนินการ 204,000 บาท มีรายละเอียด ดังนี้

| หมวด | รายการค่าใช้จ่าย | งบประมาณ (บาท) |
|------------------|--|----------------|
| 1. งบดำเนินงาน | 1.1 ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ 1.1.1 ค่าตอบแทน 1.1.2 ค่าใช้สอย 1.1.3 ค่าวัสดุ 1.2 ค่าสาธารณูปโภค | |
| 2. งบลงทุน | 2.1 ค่าครุภัณฑ์ 2.1.1 ครุภัณฑ์ที่มีราคาต่อหน่วยต่ำกว่า 1 ล้าน 2.1.2 ครุภัณฑ์ที่มีราคาต่อหน่วยตั้งแต่ 1 ล้าน ขึ้นไป | |
| 3. งบเงินอุดหนุน | 3.1 เงินอุดหนุนทั่วไป 3.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ | |
| 4. งบรายจ่ายอื่น | | |

2.15 วิธีการติดตามและประเมินผล

ประเมินผลจากแบบสอบถามผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

2.16 แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบของโครงการ (ถ้ามี)

| ประเภทความเสี่ยง / ผลกระทบ | ความเสี่ยง / ผลกระทบ ที่อาจจะเกิดขึ้น | มาตรการป้องกันและ แก้ไข ความเสี่ยง / ผลกระทบ |
|---------------------------------------|---|--|
| 1. ประเภทความเสี่ยง (Risk) | | |
| 1.1 ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ดำเนินงาน | | |
| 1.2 ความเสี่ยงทางการปฏิบัติงาน | การดำเนินโครงการอาจเกิด ความล่าช้าไม่เป็นไปตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด | ทบทวนและปรับปรุง กิจกรรมภายใต้โครงการ ให้สอดคล้องกับระยะ เวลาที่กำหนด |
| 1.3 ความเสี่ยงทางการเงิน | | |
| 1.4 ความเสี่ยงด้านกฎหมาย | | |

| ประเภทความเสี่ยง / ผลกระทบ | ความเสี่ยง / ผลกระทบ ที่อาจจะเกิดขึ้น | มาตรการป้องกันและแก้ไข ความเสี่ยง / ผลกระทบ |
|----------------------------------|--|--|
| 2. ประเภทผลกระทบ (Impact) | | |
| 2.1 ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) | | |
| 2.2 ผลกระทบด้านสุขภาพ (HIA) | | |

**ติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม : กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน

โทรศัพท์. 02 242 5900 ต่อ 7361

ประมาณการค่าใช้จ่าย

โครงการผสานพลังมุ่งสู่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร STRONG : องค์กรพอเพียงด้านทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

| | |
|--|------------------------|
| 1. ค่าตอบแทนวิทยากร | 32,400 บาท |
| - อภิปราย (1,200 บาท x 4 ชั่วโมง x 1 คน = 4,800 บาท) | |
| - อภิปราย (600 บาท x 4 ชั่วโมง x 4 คน = 9,600 บาท) | |
| - แบ่งกลุ่มระดมสมอง (1,200 บาท x 5 ชั่วโมง x 1 คน = 6,000 บาท) | |
| - แบ่งกลุ่มระดมสมอง (600 บาท x 5 ชั่วโมง x 4 คน = 12,000 บาท) | |
| 2. ค่าอาหาร/อาหารว่าง | 119,000 บาท |
| - ค่าอาหารไม่ครบทุกมื้อของผู้เข้าร่วมสัมมนา/ผู้สังเกตการณ์ (500 บาท x 80 คน x 2 วัน = 80,000 บาท) | |
| - ค่าอาหารไม่ครบทุกมื้อของวิทยากร (500 บาท x 5 คน x 2 วัน = 5,000 บาท) | |
| - ค่าอาหารว่างของผู้เข้าร่วมสัมมนา/ผู้สังเกตการณ์ (100 บาท x 80 คน x 4 มื้อ = 32,000 บาท) | |
| - ค่าอาหารว่างของวิทยากร (100 บาท x 5 คน x 4 มื้อ = 2,000 บาท) | |
| 4. ค่าจ้างเหมาพาหนะ | 27,200 บาท |
| - ค่าเช่ารถบัส (1 คัน x 10,000 บาท x 2 วัน = 20,000 บาท) | |
| - ค่าเช่ารถตู้ (2 คัน x 1,800 บาท x 2 วัน = 7,200 บาท) | |
| 5. ค่าปากกา/ค่ากระดาษขาว A4 /ค่าวัสดุ - อุปกรณ์ (100 บาท x 80 คน) | 8,000 บาท |
| 6. ค่าเช่าอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (5,000 บาท x 2 วัน) | 10,000 บาท |
| 7. ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น (เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรถตู้ ค่าทางด่วน ค่าถ่ายเอกสาร เป็นต้น) | 7,400 บาท |
| | รวม 204,000 บาท |

หมายเหตุ : จัดกิจกรรมจำนวน 2 วัน ณ สถานที่เอกชน ในกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล

แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

| โครงการ | หน่วย นับ | เป้าหมาย รวม | แผนไตรมาสที่ 1 (พ.ศ. 2565) | | | แผนไตรมาสที่ 2 (พ.ศ. 2566) | | | แผนไตรมาสที่ 3 (พ.ศ. 2566) | | | แผนไตรมาสที่ 4 (พ.ศ. 2566) | | | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--------------|-----------------|-------------------------------|------|------|-------------------------------|------|-------|-------------------------------|------|-------|-------------------------------|------|------|-----------------------|
| | | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | |
| 20. โครงการพัฒนาพลังผู้ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร Strong : องค์กรพอเพียงด้านทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | แผน | 1 | | | | | | | | | | | | | สำนักนโยบาย และแผน |
| | งบ | 204,000 | | | | | | | | 1 | | | | | |



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๗๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๑๐๕

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม ประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำ รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสฯ
กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๗๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕
ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๑๐๕ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง เพื่อโปรดลงนาม

เรียน ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔
มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม
ประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
สังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อ
จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำ
รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน
การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ
การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ
มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้
เพื่อจกได้นำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป

(นางสาวอัญญาพัทธ์ เทศประสิทธิ์รัฐา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)**

ที่มา

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

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา 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. ๒๕๖๕ เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในการขับเคลื่อนการสร้างเสริมความโปร่งใสตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ 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 ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑
๓. ผ่านเว็บไซต์ (<https://www.parliament.go.th/help>)
๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: help@parliament.go.th)

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

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพจน์มิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

• สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

| ที่ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | | หมายเหตุ | |
|-----|------------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|----------|------------|
| | | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | | | | | | | | | | | | |
| | | ต.ค. ๖๔ | พ.ย. ๖๔ | ธ.ค. ๖๔ | ม.ค. ๖๕ | ก.พ. ๖๕ | มี.ค. ๖๕ | เม.ย. ๖๕ | พ.ค. ๖๕ | มิ.ย. ๖๕ | ก.ค. ๖๕ | ส.ค. ๖๕ | | ก.ย. ๖๕ |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ | 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 | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๐ | 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 | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | 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 | |
| ๗ | ด้านอื่น ๆ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| | รวม | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |

สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ด้านการต่างประเทศ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

| ที่ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|----------|
| | | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ | | | | | | | | | | | |
| | | ต.ค. ๖๓ | พ.ย. ๖๓ | ธ.ค. ๖๔ | ม.ค. ๖๕ | ก.พ. ๖๕ | มี.ค. ๖๕ | เม.ย. ๖๕ | พ.ค. ๖๕ | มิ.ย. ๖๕ | ก.ค. ๖๕ | ส.ค. ๖๕ | |
| ๑ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| ๓ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| ๔ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| ๕ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| ๖ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |
| รวม | | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | | |

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) ไม่มีการดำเนินการใด ๆ เนื่องจากไม่พบเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงเวลาดังกล่าว

• สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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. ๒๕๖๕

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

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า การจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการมีผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

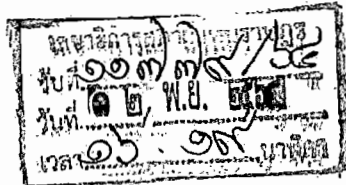
ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)



9659

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๖๐ / ๒๓๕
วันที่ ๑๒/พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๓๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๕๕๐ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (ต.ค. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

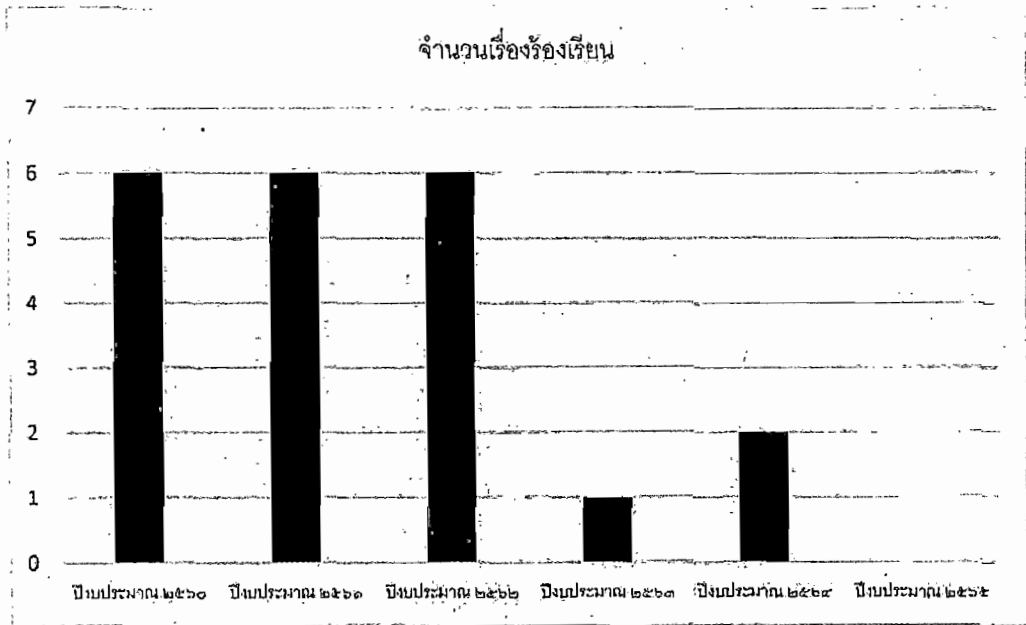
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|-------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|-----------|----------|----------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑* | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการบริหาร | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | | | | | | ๒๑ | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางแสดงว่ามีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด 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 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 | ปี ๒๕๖๔ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑** | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 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

ทราบ

พรพิศ เพชรเจริญ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ พ.ย. ๒๕๖๔

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ พ.ย. ๒๕๖๔

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ. | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน | | |
|--------|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------|------|------|------|-----------|---|---|---|-------------------------------------|---|----|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | |
| ค.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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 2 | สำนักงานเลขานุการ ก.ร. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 3 | สำนักบริหารงานกลาง | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 4 | สำนักพัฒนาบุคลากร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 5 | สำนักการคลังและงบประมาณ | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 6 | สำนักการพิมพ์ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 7 | สำนักรักษาความปลอดภัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 8 | สำนักประชาชนสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 6 |
| 10 | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 11 | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 12 | สำนักวิชาการ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 13 | สำนักสารสนเทศ | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 14 | สำนักการประชุม | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 15 | สำนักกฎหมาย | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 16 | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 17 | สำนักกรรมการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 18 | สำนักกรรมการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 20 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 21 | สำนักนโยบายและแผน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 22 | กลุ่มตรวจสอบภายใน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 23 | สำนักภาษาต่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 24 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 25 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 26 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 28 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | | | | | | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | - |
| | รวมทั้งหมด | | | | | | | | | | | | | | | | | 21 |



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๓๐๙๘/๖๔
วันที่ ๕ ธ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๐๘.๒๕ นาฬิกา

๑๗๗๑/๕
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๗๒๖ / ๒๕๖๕
วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๖.๕๐ น.

บันทึกข้อความ

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

ที่ สผ.๐๐๐๑.๐๕/๒๐๗๖ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ย. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

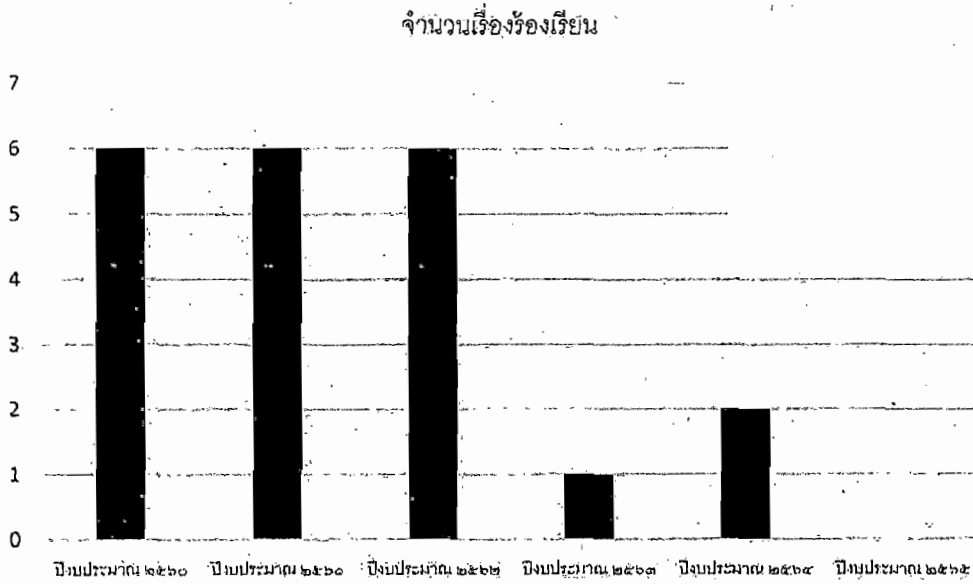
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ 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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|-------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|-----------|----------|----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑* | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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 "คู่มือการให้บริการ" 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑** | ๒ | ๓ | ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : กรูปร่างของเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

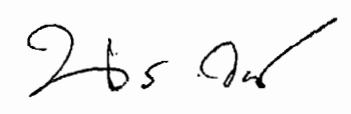
** ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

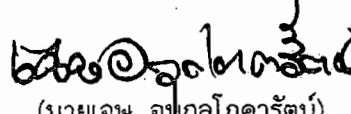
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวจึงจะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



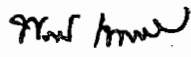
(นางสาวนำทิพย์ อนันตทรัพย์)
วิทยาการเชี่ยวชาญ



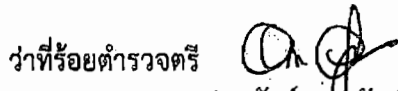
(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึง

ทราบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๕



ว่าที่ร้อยตำรวจตรี (อาพิทธ์ สุขะนันท์)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๕

เอกสารนี้ มีต้นฉบับกรณีสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยแห่งชาติ (สทท) เลขที่ ๑๓-๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน | | | |
|-------|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|-------|-------|------|-------|-------------------------------------|------|------|----|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | |
| | | | | | | 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 | สำนักงานเลขานุการฯ 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 | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ | 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 | สำนักรายงานการประชุมและชวเลข | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 17 | สำนักกรรมวิธีการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 18 | สำนักกรรมวิธีการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมวิธีการ 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 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 28 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | | | | | | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | - |
| | รวมทั้งหมด | | | | | | | | | | | | | | | | | 21 |



| | |
|--------------|---------------|
| เลขที่เอกสาร | ๒๕๖/๖๕๕ |
| วันที่ | ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๕ |
| เวลา | ๑๕.๕๕ น. |

๒๕/๖๕

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ ๕ / ๒๕๖๕
 วันที่ ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๕.๖๕ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑:๐๕/๒๗ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ธ.ก. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

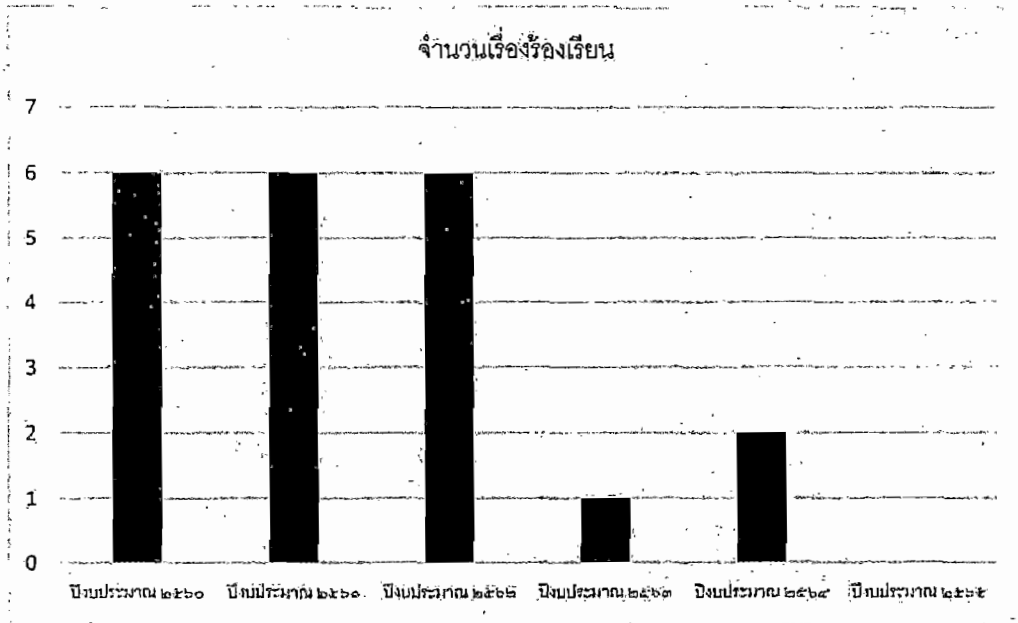
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|-------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|-----------|----------|----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑* | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า 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)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ได้รับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร 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

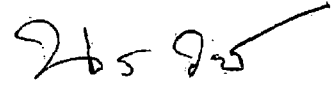
| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|------------|----------|----------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑** | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | - | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | - | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | - | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

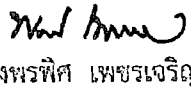
ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้
 - กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง
 - กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนทุกข้อจะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

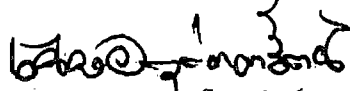


(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
 วิทยากรเชี่ยวชาญ

ทราบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
 เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน)

๑๒ ม.ค. ๒๕๖๕

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องเรียนทุกข

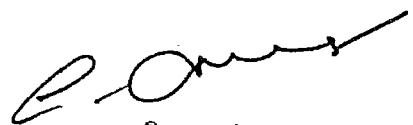


ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพิชิต สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ ม.ค. ๒๕๖๕



(นายองอาจ อุทธิผลเดช)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาการแทน
 ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยกรจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน |
|-------|--|--|------|------|------|------|-----------------|------|------|-------|-------|-----------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
| | | ปี | | | | | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | |
| | | 2560 | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | พ.ศ. 2564 | | | | | พ.ศ. 2565 | | | | | |
| | | | | | 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 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 2 | สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 3 | สำนักบริหารงานกลาง | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 4 | สำนักพัฒนาบุคลากร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 5 | สำนักการคลังและงบประมาณ | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 6 | สำนักการพิมพ์ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 7 | สำนักรักษาความปลอดภัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 6 |
| 10 | สำนักองค์การรัฐสภาต่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 11 | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 12 | สำนักวิชาการ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 13 | สำนักสารนิเทศ | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 14 | สำนักการประชุม | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 15 | สำนักกฎหมาย | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 16 | สำนักรายงานการประชุมและขวเลข | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 17 | สำนักกรรมาธิการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 18 | สำนักกรรมาธิการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมาธิการ 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 20 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 21 | สำนักนโยบายและแผน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 22 | กลุ่มตรวจหอภายใน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 23 | สำนักภาษาต่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 24 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 25 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 26 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 28 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | - |
| | รวมทั้งหมด | | | | | | | | | | | | | | | | 21 |



| | |
|-------------------------|----------------|
| เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร | รับที่ ๑๑๖๓/๑๕ |
| วันที่ ๕ ก.พ. ๒๕๖๕ | |
| เวลา ๑๕.๓๗ นาฬิกา | |

บันทึกข้อความ

694

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๑๒๖/๒๕๖๕
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๕
เวลา ๑๑.๓๐ น.

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

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๒๕๖

วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

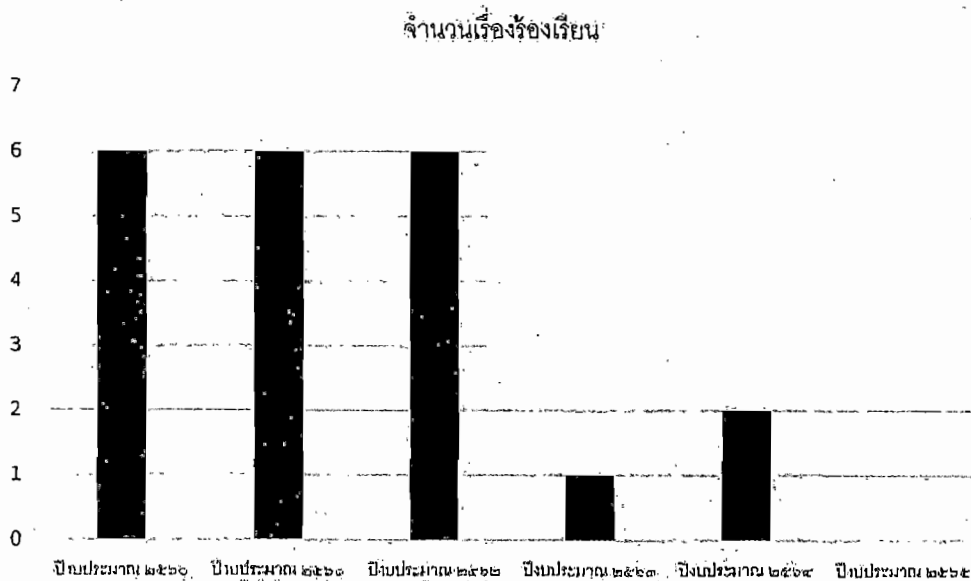
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|--|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มกราคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|-------------------------------|----------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒* | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | | | | | | ๒๑ | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๕

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

จากเรื่องทั้งหมด 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒** | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

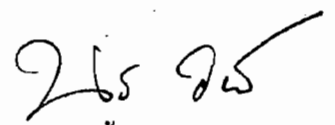
** ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๕

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

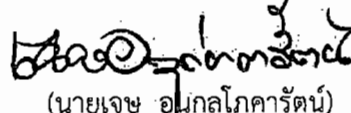
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



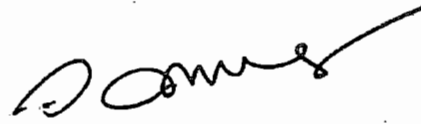
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

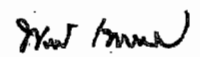
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕


ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิชิต สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการไปงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน | | | |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------|------|-----------|---|---|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | |
| ค.ศ. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ก.ย. | | | | | | | | | |
| 1 | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 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 | 0 |
| 3 | สำนักบริหารงานกลาง | 0 | 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 | 0 |
| 5 | สำนักการคลังและงบประมาณ | 2 | 1 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| 7 | สำนักรักษาความปลอดภัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 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 | 0 |
| 11 | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | 0 | 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 | 0 |
| 13 | สำนักสารสนเทศ | 0 | 2 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| 15 | สำนักกฎหมาย | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | สำนักกรรมมาธิการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | สำนักกรรมมาธิการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | สำนักกรรมมาธิการ 3 | 0 | 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 | 0 |
| 21 | สำนักนโยบายและแผน | 0 | 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 | 0 |
| 23 | สำนักภาษาต่างประเทศ | 0 | 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 | 0 |
| 25 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา | 0 | 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 | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | - | | | | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | - | | | |



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๕๐๖/๖๖
วันที่ ๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๓๗ น. ลลิตา

MARK

รองเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๒๕๐๕/๒๕๖๕
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๑๐๖

บันทึกข้อความ

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

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๔๔๖ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในกรณีนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

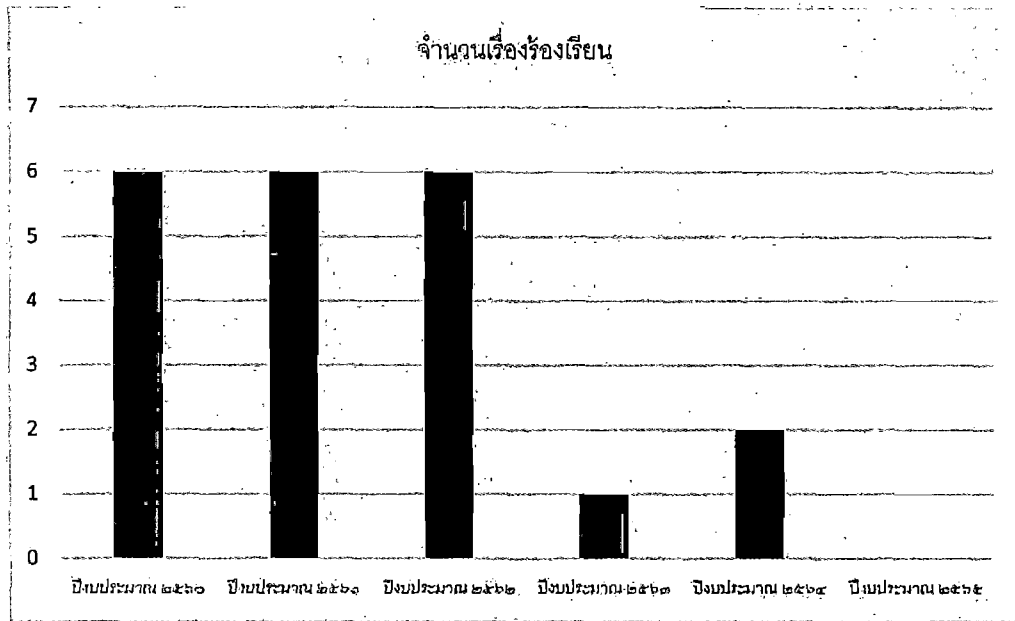
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------------|----------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | | | | | | ๒๑ | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

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)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒** | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด 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 ศูนย์ฯ รับเรื่องราวจึงได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศิริรา สิริสุข

(นางสาวสุธิดา สมสุข)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

อนุชิต โสภณ

(นายเจษ อนุชิตโสภณ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึงทุกข

นราญ

พรพิศ เพชรเจริญ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

อาพัทธ์ สุชนันท์

(อาพัทธ์ สุชนันท์)


รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน | |
|---|--|--|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|------|------|-----------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | |
| | | | | | | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ก.ย. | | |
| 1 | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 2 |
| 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 |
| 4 | สำนักพัฒนาบุคลากร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 5 | สำนักการคลังและงบประมาณ | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 3 |
| 6 | สำนักการพิมพ์ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 7 | สำนักรักษาความปลอดภัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 2 |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 6 |
| 10 | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 11 | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 12 | สำนักวิชาการ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 13 | สำนักสารสนเทศ | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 2 |
| 14 | สำนักการประชุม | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 15 | สำนักกฎหมาย | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 16 | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 17 | สำนักกรรมวิธีการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 18 | สำนักกรรมวิธีการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 19 | สำนักกรรมวิธีการ 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 20 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 21 | สำนักนโยบายและแผน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 22 | กลุ่มตรวจสอบภายใน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 23 | สำนักภาษาต่างประเทศ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 24 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 25 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 26 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 2 |
| 28 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | - | | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |



เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๕๖๕๖/๖๕
รับที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๕
พ.ศ. ๖๐-๖๐ นาฬิกา

๘๖๕

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๖๐๙ / ๒๕๖๕
วันที่ ๑๑/เม.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๒.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน ส.ม. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ ส.ม ๐๐๐๑.๐๕/๖๕๗ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

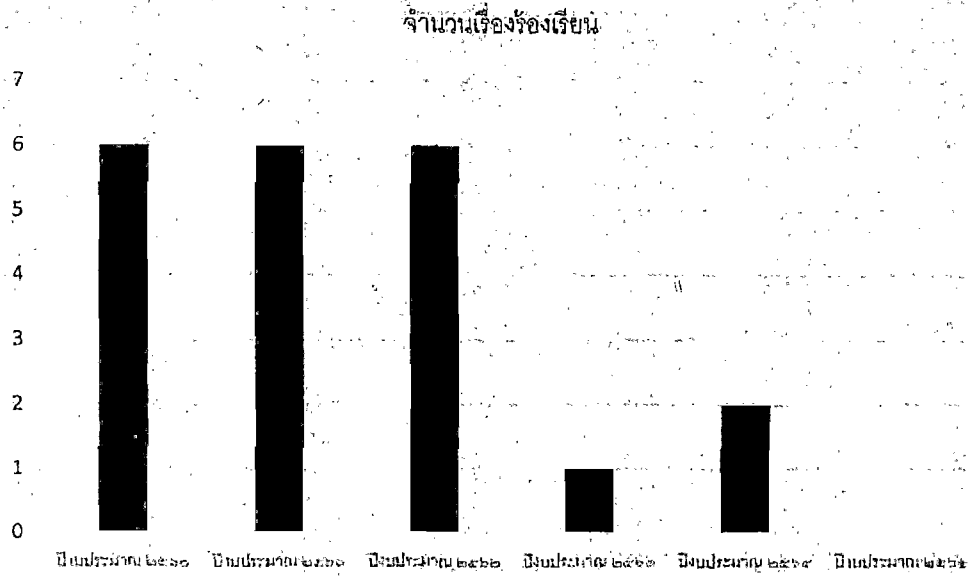
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

| | ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|---|--|----------------|--|
| ๑ | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ |
| ๒ | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ | เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| | รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|-----------|----------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒* | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒** | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | - | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

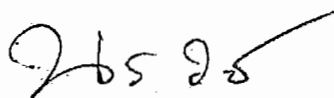
** ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

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 ศูนย์ฯ รับเรื่องราร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

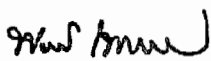
วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุชุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์

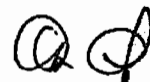
ทราบ



(นางพรทศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิชิต สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

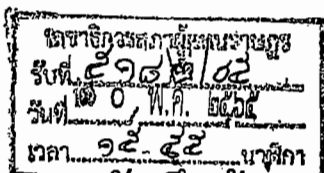
๑๒ เม.ย. ๒๕๖๕

หมายเหตุ ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ลำป้วย

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | ปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | รวม | | | | | | |
|---|--|------------------------|------|------|------|------|------|-----------------|------|------|------|------|-------|-----|-------|------|-------|------|------|------|
| | | ปีงบประมาณ 2560 | | | | | | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | จ | จ | จ | จ | จ | จ | จ.ค. | จ.ค. | จ.ค. | จ.ค. | จ.ค. | จ.ค. | | | | | | | |
| | | 2560 | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 | 2564 | ค.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 | 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 | 0 | 0 | |
| 3 | สำนักบริหารงานกลาง | 0 | 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 | 0 | |
| 5 | สำนักการคลังและงบประมาณ | 2 | 1 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | |
| 7 | สำนักรักษาความปลอดภัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 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 | 0 | |
| 11 | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | 0 | 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 | 0 | |
| 13 | สำนักสารสนเทศ | 0 | 2 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | |
| 15 | สำนักกฎหมาย | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | |
| 17 | สำนักกรมวิชาการ 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 18 | สำนักกรมวิชาการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 19 | สำนักกรมวิชาการ 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 20 | กลุ่มงานผู้สื่อข่าว | 0 | 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 | 0 | |
| 22 | กลุ่มตรวจสอบภายใน | 0 | 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 | 0 | |
| 24 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 0 | 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 | 0 | |
| 26 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 | |
| จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | |
| จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | | | | |
| รวมทั้งหมด | | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |





รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ กษ/๒๖๖๕
วันที่ ๐ พ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๐๐น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕/๗๕๕ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (เม.ย. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

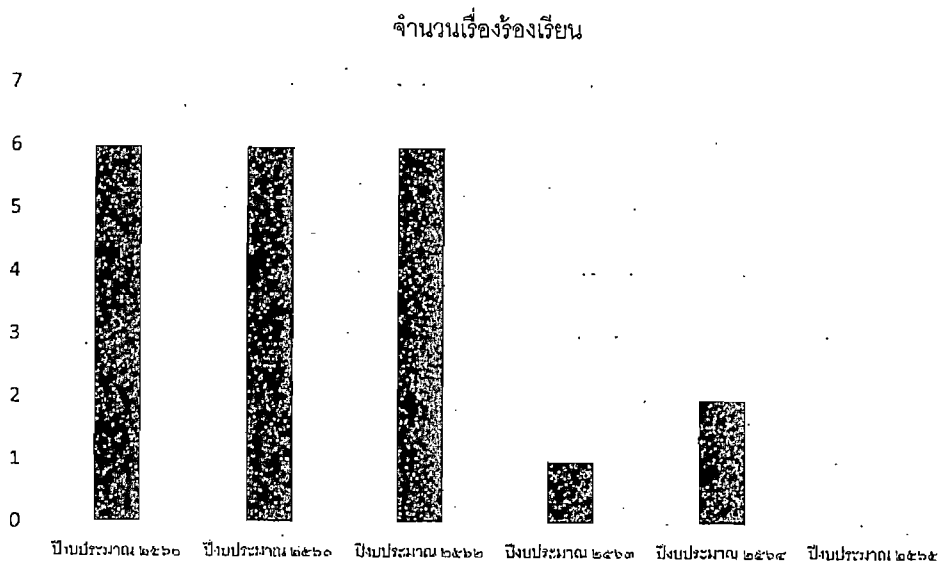
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนเมษายน ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากรายการสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ 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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - เมษายน ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|-----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | 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 | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | | | | | | ๒๑ | | | | | |

*ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

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 "คู่มือการให้บริการ" 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓** | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

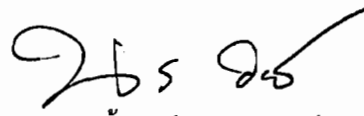
** ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๕

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 จึงได้นำกรรเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

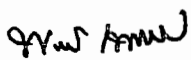
วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโศครัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

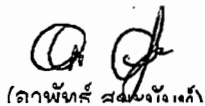
ทราบ



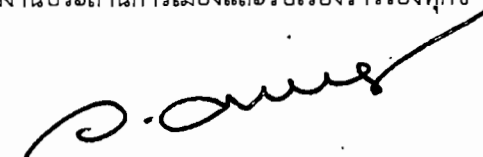
(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๐ พ.ค. ๒๕๖๕ ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(ลาพักร้อน สดงงแจ้ง)




(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย, รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน | |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 2 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 3 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 2 |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 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 |
| 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 | สำนักรายงานการประชุมและขอเลข | 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 |
| 18 | สำนักกรรมการ 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 3 | 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 |
| 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 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 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 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | - | - | - | - | - | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | | - | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | |
|-------------------------|---------------|
| เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร | 5767/96 |
| วันที่ | ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕ |
| เวลา | ๒๕.๐๖ นาฬิกา |

รองเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ... ๕๐๓ / ๖๕๖๕
 วันที่... ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕
 เวลา... ๑๖.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/

วันที่ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ศ. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการจำนวน 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)

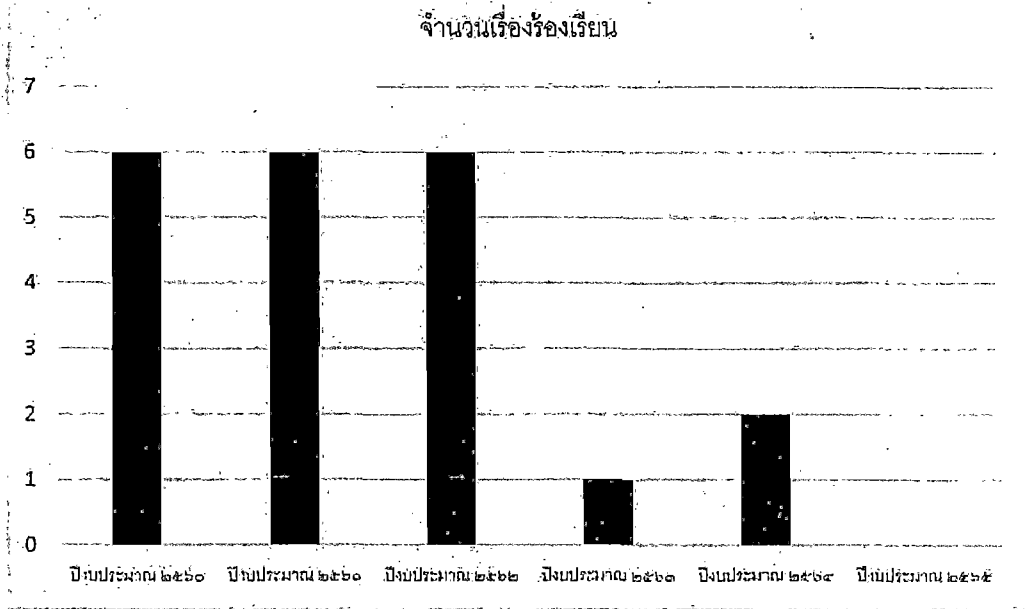
๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๒.๑ 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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - พฤษภาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------------------|----------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓* | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | | | | | | ๒๑ | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|------------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓** | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

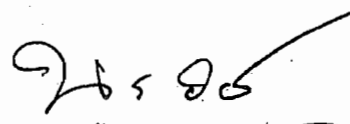
** ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

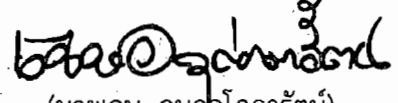
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวจึงได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

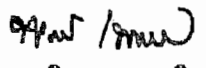
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึงทุกซ์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

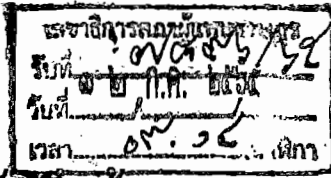
ทราบ



(นางพรหิต เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี
(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕



วงเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๓๐ / ๒๕๖๕
วันที่ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๕๐น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๒๗๔ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ย. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

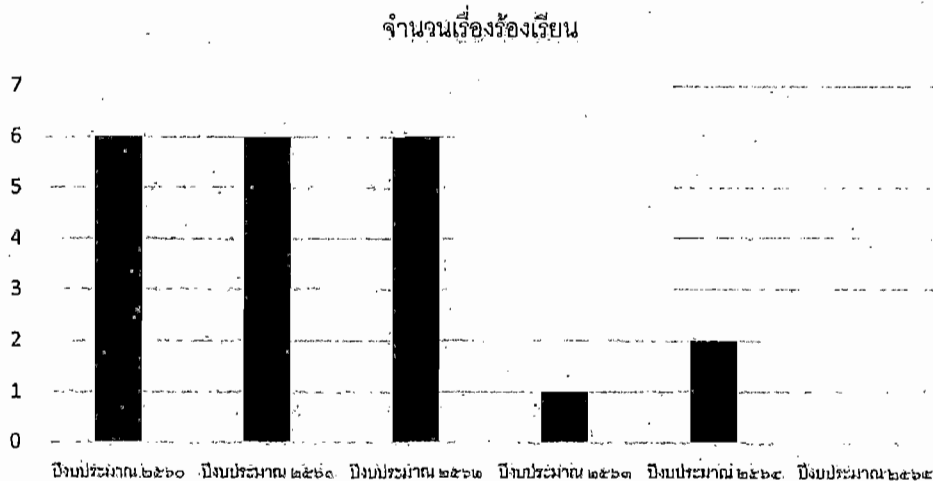
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|--|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มิถุนายน ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|-----------|----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓* | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๑๓ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

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 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการจำนวน 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓** | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | - | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ


** ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

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

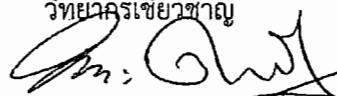
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวจึงจะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

ทราบ

วิทยากรเชี่ยวชาญ



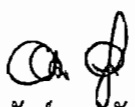
(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

(นายนาถ ดวงวิชัย)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ ก.ค. ๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิชิต สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร


๑๑ ก.ค. ๒๕๖๕

หมายเหตุ ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจึงจะปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยในวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน |
|-------|---|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 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 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 3 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 2 |
| 8 | สำนักประชาสัมพันธ์ | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 1 | 2 | 3 | 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 |
| 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 |

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|-----------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 3 | 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 |
| 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 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา | 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 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 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 (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | | - | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๗๖๕/๗๕
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๗.๕๕ น.พัก

๑๒๗๖
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๗๐๘ / ๗๖๕
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๕๐๒ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

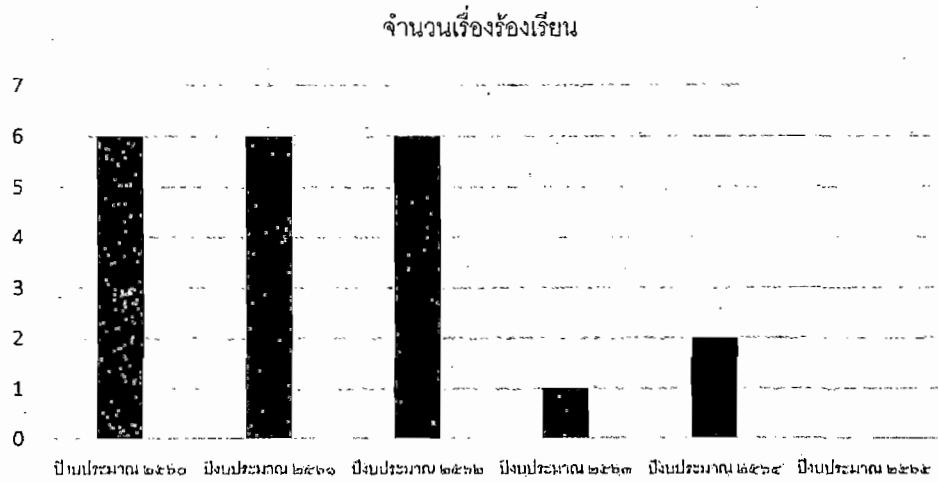
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กรกฎาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔* | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๓ | ด้านสถิติการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๕ | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๓ | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๒ | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

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)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการจำนวน 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔** | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๓ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด 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 ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนทุกข้อจะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕

(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

ทราบ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)


เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน | | |
|-------|---|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|---|------|------|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 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 |
| 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | 3 |
| 9 | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | 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 | สำนักรายงานการประชุมและชวเลข | 0 | 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 | - | - | 0 |

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 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 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 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 (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | | - | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๐๘ พ.ศ. ๒๕๖๕
วันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕๖๕ นาฬิกา

๓๖๖
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๕๐ / ๒๕๖๕
วันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐ ๕๐ น

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๗/๙๙ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ส.ค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

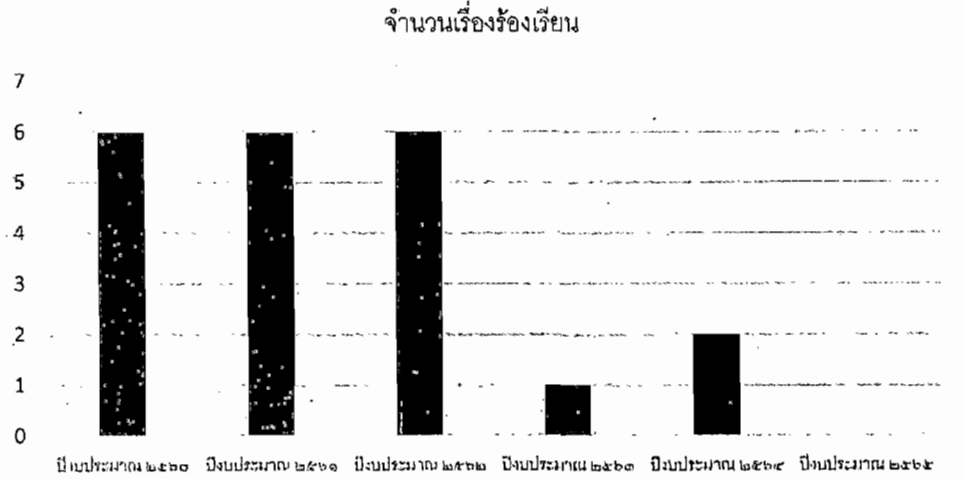
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ | |
|-------|------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|-----|----------|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๕ | ๕ | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๓ | ๑๓ | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๒ | ๒ | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑ | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๖ | ๑๖ | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

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 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการจำนวน 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 | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔** | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

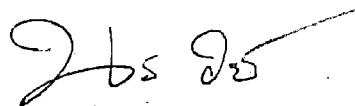
** ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

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 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ

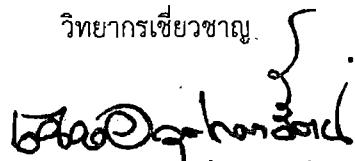
ทราษี



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

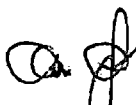
๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

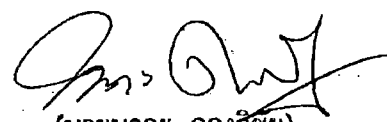
ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิชร์ ลุชนะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร


๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕



(นายณาดะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน | | |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|---|------|---|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 3 | 0 | 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 | - | 0 |
| 21 | สำนักนโยบายและแผน | 0 | 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 | - | 0 |
| 23 | สำนักภาษาต่างประเทศ | 0 | 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 | - | 0 |
| 25 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา | 0 | 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 | - | 0 |
| 27 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | - | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | | - | | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| |
|----------------------------|
| เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร |
| รับที่ ๑๒๑๐๐/๖๕ |
| วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕ |
| เวลา ๑๕.๓๕ นาที |

๑๗/๖๕

รองเลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ ๑๒๑๐๐/๖๕
 วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๖.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๐๔๗ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ย. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

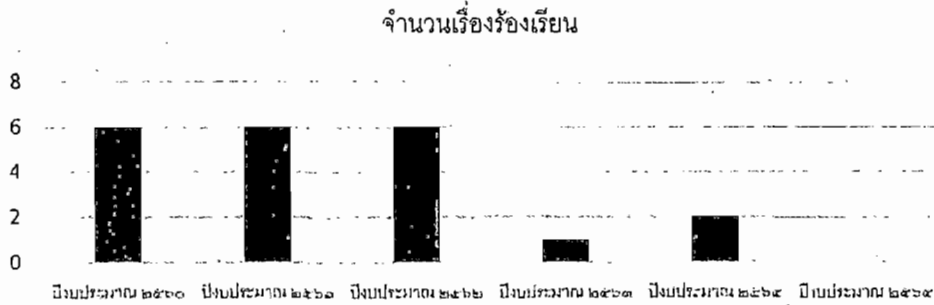
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๕

| ประเด็น | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ |
|--|----------------|---|
| ๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕ |
| ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐ | |
| ๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ | ๐ | |
| รวม | ๐ | |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕)

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
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|---------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|-----|--|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔ | | |
| ๑ | ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการสิทธิการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ |
| ๒ | ด้านกฎหมายและวิชาการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๓ | ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ | ๒ | ๑ | ๐ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๕ | |
| ๔ | ด้านการต่างประเทศ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | |
| ๕ | ด้านการให้บริการ | ๓ | ๓ | ๖ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๓ | |
| ๖ | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๒ | |
| ๗ | ด้านอื่นๆ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑ | |
| | รวม | ๖ | ๖ | ๖ | ๑ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | รวมทั้งสิ้น | ๒๑ | | | | | | | | | | |

*ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถ
จำแนกตามประเภทการให้บริการ (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 และ
ด้านการต่างประเทศ 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 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่อง
ไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

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

๒) สำนักงานคลังและงบประมาณ 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 (คณะกรรมการบริหาร
จัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียน

ตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภทการให้บริการ | จำนวน (เรื่อง) | | | | | | | | | | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|------------|-----|---|
| | | ปี ๒๕๖๐ | ปี ๒๕๖๑ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | | | | รวม | |
| | | | | | | | ไตรมาส ๑ | ไตรมาส ๒ | ไตรมาส ๓ | ไตรมาส ๔** | | |
| ๑ | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๓ | ๔ | ๑ | ๐ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ |
| ๒ | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๓ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓ | ไม่ได้ตามความประสงค์ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๔ | ยุติการดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๕ | รับทราบเป็นข้อมูล | ๐ | ๐ | ๑ | ๑* | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๖ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | รวม | | | | | | ๒๓ | | | | | |

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

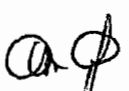
** ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

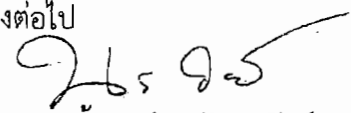
ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

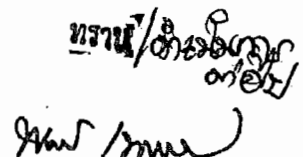
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

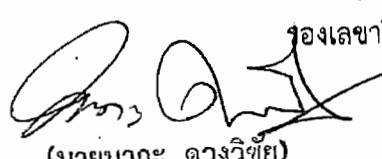
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวจุดทุกข้อจะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


ว่าที่ร้อยตำรวจตรี  (อาพัทธ์ สุขะนันท์)
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๕

 (นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
 วิทยากรเชี่ยวชาญ
 (นางพรพิศ เพชรเจริญ)
 เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๕

 (นายพงษ์ อนุกุลโกคาร์ตัน)
 ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจุดทุกข้อ

 (นายนาถะ ดวงวิชัย)
 ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจุดทุกข้อ

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565 | | | | | | | | | | | | | | | รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน | |
|---|--|---|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|---|------|
| | | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปีงบประมาณ 2565 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | พ.ศ. 2564 | | | พ.ศ. 2565 | | | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | สำนักกรรมการ 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 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 28 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/ กลุ่ม | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2565) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | | - | |
| | รวมทั้งหมด | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | |