



รายงานการวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะอนุกรรมการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส
และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินงานด้านความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ทั้งนี้ เป็นไปตามกรอบนโยบายมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งการรายงานครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือในการป้องกัน และเฝ้าระวังการประพฤติทุจริตในส่วนราชการต่อไป

รายงานการวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ที่มา

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดย มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส ในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้ เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็น ธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวมไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้ อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริต คอรัปชั่น อีกทั้งหน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบาย เกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วน ราชการสังกัดรัฐสภาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
- (๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
- (๓) ความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงิน และบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณชน
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
- (๖) การจัดให้มีกลไกติดตามและตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

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

๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

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

ประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร ตามคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๕๒ ปณฝ. รัฐสภา
๒. ร้องเรียนผ่าน Call Center ๑๗๔๓ กิต ๗
๓. ผ่านเว็บไซต์
๔. รายการวิทยุรัฐสภา
๕. รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุททอง

ตลอดจนส่วนราชการต้องมีการสำรวจวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่มีมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีจำนวนทั้งสิ้น ... เรื่อง แยกประเภทตามกลุ่มปัญหา ดังนี้

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

จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ Call Center ๑๗๔๓ และอุปกรณ์สำนักงานฯ แต่ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนราชการ อย่างไรก็ตามสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งการรายงานครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือในการป้องกัน และเฝ้าระวังการประพฤติทุจริตในส่วนราชการต่อไป

รายละเอียดแยกตามสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ดังนี้

สรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน	เรื่องที่ยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	-	-	-
๒	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	-	-	-
๓	สำนักกฎหมาย	-	-	-
๔	สำนักกรรมการ ๑	-	-	-
๕	สำนักกรรมการ ๒	-	-	-
๖	สำนักกรรมการ ๓	-	-	-
๗	สำนักการคลังและงบประมาณ	-	-	-
๘	สำนักการประชุม	-	-	-
๙	สำนักการพิมพ์	-	-	-
๑๐	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	-	-	-
๑๑	สำนักบริหารงานกลาง	-	-	-
๑๒	สำนักประชาสัมพันธ์	๔	๔	-
๑๓	สำนักพัฒนาบุคลากร	-	-	-
๑๔	สำนักภาษาต่างประเทศ	-	-	-
๑๕	สำนักรักษาความปลอดภัย	-	-	-
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	-	-	-
๑๗	สำนักวิชาการ	-	-	-
๑๘	สำนักสารสนเทศ	-	-	-
๑๙	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	-	-	-
๒๐	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	-	-	-
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	-	-	-
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-	-
๒๓	กลุ่มผู้ตรวจราชการ	-	-	-
๒๔	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร	-	-	-
๒๕	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	-	-	-
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	-	-	-
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	-	-	-
๒๘	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	-	-	-

สรุปรายงานการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ผู้ ป.ณ. ๕๒ ปณฝ. รัฐสภา	Call Center ๑๗๔๓	ผ่าน เว็บไซต์	รายการ วิทยุ รัฐสภา	รายการ โทรทัศน์ รัฐสภา	ศูนย์รับ เรื่องราว ร้อง ทุกข์	ช่อง ทางอื่น
๑	สำนักงานประธานสภา ผู้แทนราษฎร	-	-	-	-	-	-	-
๒	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	-	-	-	-	-	-	-
๓	สำนักบริหารงานกลาง	-	-	-	-	-	-	-
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	-	-	๓	-	-	-	๑
๕	สำนักสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	-
๖	สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	-	-	-	-	-	-	-

รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่อง ขอให้ยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่ใช้บริการ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
ศูนย์รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพภูมิรัฐและการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ

๒. เรื่อง ขอให้ลดค่าบริการโทรศัพท์ Call Center ๑๗๔๓ ส่งผ่านเว็บไซต์
(webportal HTTP://opm.1111.go.th)

ผลการดำเนินงาน

สำนักประชาสัมพันธ์ได้ประสานงานกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อขอ
ความอนุเคราะห์ยกเว้นค่าบริการในการโทรศัพท์เข้า Call Center ๑๗๔๓ ซึ่งทางบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตอบกลับมาว่า ยินดีสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎรในการให้บริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ โดยคิดอัตราค่าบริการผ่านโครงข่าย
ทีโอที หรือโทรศัพท์บ้าน ในอัตราครั้งละ ๓ บาท ทั่วประเทศ

๓. เรื่อง ขอให้เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ Call Center ๑๗๔๓ จาก ๓ คู่สายเป็น ๑๐๐
คู่สาย ส่งผ่านเว็บไซต์ (webportal HTTP://opm.1111.go.th)

ผลการดำเนินงาน

สำนักประชาสัมพันธ์พิจารณาแล้วเห็นว่า ภารกิจในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ
ภูมิรัฐและการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ มีจนถึงต้นเดือนกันยายน ๒๕๕๘ เท่านั้น เมื่อเสร็จสิ้น
ภารกิจความถี่ในการโทรศัพท์เข้ามายัง Call Center ๑๗๔๓ จะลดลง และสำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎรได้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ อีกหลายช่องทาง จึงเห็นสมควรให้ติดตั้งเพียง ๓ คู่สายเท่าเดิม

๔. บันทึกจากสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติขอให้ปรับปรุงแก้ไขระบบโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมใหญ่ โดยนำเรื่องกราบเรียนประธานสภาปฏิรูปแห่งชาติ จำนวน ๑ ราย
ผลการดำเนินงาน
สำนักประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนแล้ว