



# บันทึกข้อความ

เลขที่การสภามหาแทนราษฎร	กษ ๒๒ / ๒๖
รับที่	.....
วันที่	๒๔ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา	๐๘.๐๗ นานึกา

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

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๓๕๓ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ  
 สภามหาแทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน เลขาธิการสภามหาแทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภามหาแทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภามหาแทนราษฎร ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม ประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเลขาธิการสภามหาแทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภามหาแทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) เสร็จเรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๒.๗

(นางสาวศุภพรัตน์ สุขพุ่ม)  
 รองเลขาธิการสภามหาแทนราษฎร

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม  
 และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภามหาแทนราษฎร

นางสาว

๒๗/๓๗

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)  
 เลขาธิการสภามหาแทนราษฎร

๒๔ เม.ย. ๒๕๖๖



# บันทึกข้อความ

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๖๓๗/๒๕๖๖
วันที่ ๒๐ เม.ย. ๖๖
เวลา ๑๖:๐๐ นาฬิกา

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

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๓๕๓

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖

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 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง  
 ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผล  
 การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ  
 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
 ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีวัตถุประสงค์  
 เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน  
 การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
 รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์  
 การรับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่อง  
 ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียด  
 ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้  
 เพื่อจักได้นำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป

(นางสาวธัญญพัทธ์ เทศประสิทธิ์รัฐา)  
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
 อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เห็นชอบ/ลงนามแล้ว

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขท่อม)  
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(นางพนันนรินทร์ ชัยเขาวรินทร์) ๒๐ เม.ย. ๖๖  
 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ  
 อนุกรรมการและเลขานุการ

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๖

**รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)**

**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 ๒.๔ 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. ๒๕๖๖ เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในการขับเคลื่อนการสร้างความโปร่งใสตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยได้กำหนด มาตรการที่ ๓ การขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รวมถึงการขับเคลื่อนความโปร่งใส ที่เสริมสร้างมาตรการ กลไก และสนับสนุนช่องทางให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีการบูรณาการช่องทาง การเผยแพร่ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

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

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

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

**• สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

**ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						หมายเหตุ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖						
		ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖	
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๗	ด้านอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	<b>รวม</b>	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ กรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๒๔๒๕๕๐๐ ต่อ ๗๑๗๑ ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักกรรมการ ๓

๒. กรณีขอเสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบสัญญาณคลื่นความถี่สถานีวิทยุกระจายเสียง วิทยุ FM ๘๗.๕ ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ร้องอยู่ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่าลักษณะเสียงสัญญาณ ไม่ชัดเจน มีสัญญาณแทรก ทำให้ไม่สามารถรับฟังได้อย่างชัดเจน จึงมีความประสงค์ให้แก้ไขเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์ ด้านการต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการ

**ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						หมายเหตุ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕						
		ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖	
๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ยุติการดำเนินการ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๐	๐	๐	
<b>รวม</b>		<b>๑</b>	<b>๐</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) เรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการที่ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง มีผลการดำเนินการและข้อชี้แจงเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ กรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๒๔๒๕๙๐๐ ต่อ ๗๑๗๑

**ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)**

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งจากผู้ร้องว่า ขอลถอนเรื่อง เนื่องจากผู้ร้องสามารถติดต่อหน่วยงานได้แล้ว และมีได้ติดต่อเอาความแต่อย่างใด ผู้ร้องจึงไม่ ประสงค์แจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว

**สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ : ยุติการดำเนินการ**

๒. กรณีขอเสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบสัญญาณคลื่นความถี่สถานีวิทยุกระจายเสียง วิทยุ FM ๘๗.๕ ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ร้องอยู่ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่าลักษณะเสียงสัญญาณ ไม่ชัดเจน มีสัญญาณแทรก ทำให้ไม่สามารถรับฟังได้อย่างชัดเจน จึงมีความประสงค์ให้แก้ไขเรื่องดังกล่าว

**ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า (ล่าสุด)**

กลุ่มงานเทคนิค สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้จัดทำแผนการเดินทางไปราชการ เพื่อตรวจสอบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงและอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ ของสถานี

วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาเครือข่ายภูมิภาคเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี ๒๕๖๕ ได้จัดทำแผนการเดินทางไปราชการ ครั้งที่ ๑ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิค ได้เดินทางไปราชการเพื่อบำรุงรักษาสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ประกอบด้วย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ และครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งจากการเดินทางไปตรวจสอบทั้ง ๒ ครั้ง พบว่า ผลการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ออกอากาศได้ปกติ สามารถรับฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การดำเนินการส่งสัญญาณออกอากาศของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ตามประกาศ กสทช. ที่กำหนดให้มีกำลังส่งออกอากาศสูงสุด (Max. ERP) = ๘๐๐ w จะทำให้ผู้รับฟังสามารถรับฟังได้อย่างชัดเจนในรัศมีไม่เกิน ๒๐ กิโลเมตร จากสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งหากเกินระยะทางที่กำหนด ค่าความเข้มของสัญญาณจะลดน้อยลง ส่งผลให้การรับฟังไม่ชัดเจนและมีคลื่นความถี่อื่น ๆ แทรกได้ ทั้งนี้ จากการพิจารณาพื้นที่และพิกัดของประชาชนผู้ร้องทุกข์ที่แจ้งข้อมูลว่าอยู่ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ ๑๐ กิโลเมตร ซึ่งไม่สามารถกำหนดพิกัดได้ชัดเจนว่าอยู่ห่างจากสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ในรัศมีกี่กิโลเมตร จึงไม่สามารถระบุได้ว่าสาเหตุการรับฟังไม่ชัดเจน และมีสัญญาณแทรกนั้นเกิดจากปัญหาใด ซึ่งหากบ้านของประชาชนผู้ร้องทุกข์อยู่ใกล้กับอาคารสูง อาจจะทำให้เกิดมอดของสัญญาณวิทยุที่ทำให้ไม่สามารถรับฟังได้อย่างชัดเจนและมีสัญญาณแทรก หรือกรณีบ้านอยู่ใกล้สถานีวิทยุกระจายเสียงอื่น ๆ ที่มีคลื่นความถี่วิทยุใกล้เคียงคลื่นวิทยุความถี่ ๘๗.๕๐ MHz อาจจะทำให้เกิดสัญญาณการรบกวนกันได้ ส่งผลให้การรับฟังไม่ชัดเจนและมีสัญญาณแทรกของวิทยุคลื่นอื่น

อนึ่ง กลุ่มงานเทคนิค สถานีวิทยุฯ ขอเสนอความเห็นเพื่อประกอบการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา โดยขอทราบพิกัดบ้านที่ชัดเจน หรือแจ้งปัญหาการรับฟัง สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาได้โดยตรงที่โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๖ ๖๑๖๓ เพื่อสถานีวิทยุฯ จะได้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และจัดทำแผนการลงพื้นที่เพื่อสำรวจการให้บริการและตรวจวัดค่าความเข้มของสัญญาณการให้บริการต่อไป

สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ : รับทราบเป็นข้อมูล

• 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. ๒๕๖๖

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

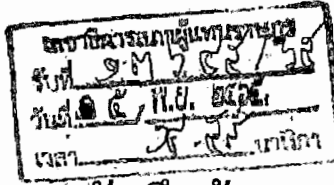
ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ



เอกสารประกอบรายงานการวิเคราะห์  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)



สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขรับที่..... เลขรับ ๑๑๓๔ / ๒๕๖๕  
 วันที่..... วันที่ ๑๕ พย ๒๕๖๕  
 เวลา..... เวลา ๐๙.๓๕๐.

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๒๒๔๗ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ต.ค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

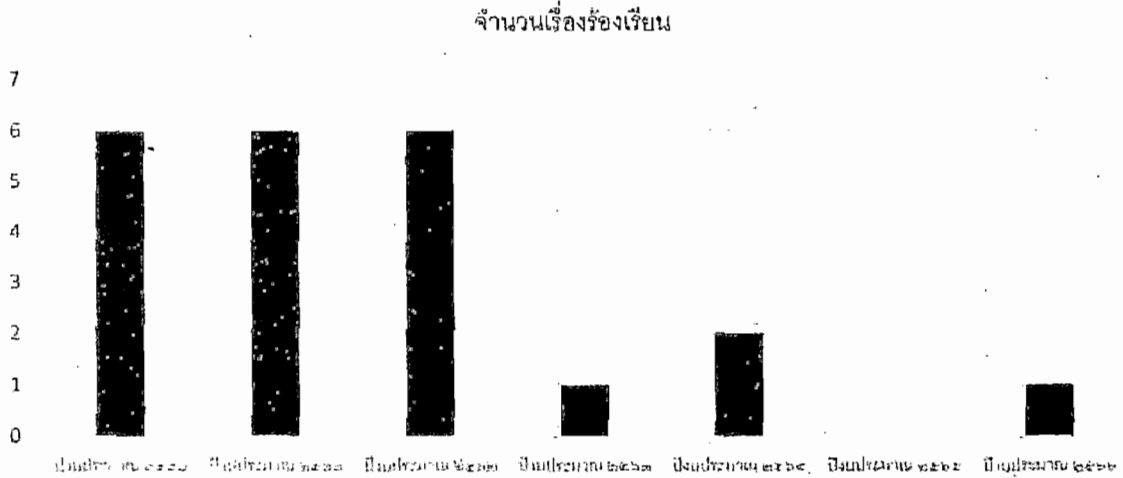
**๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕**

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๒ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	ร้องเรียนตามระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๑	-	-	-	๑๔	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๑	-	-	-	๒๒	
	รวมทั้งสิ้น							๒๒					

**\*ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕**

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง) และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

**๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ**

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๔ หน่วยงาน ๒๒ 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) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๔											

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

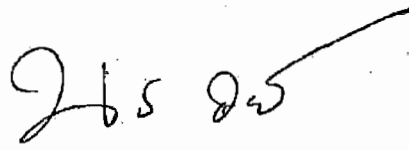
\*\* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้  
 - กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง

ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

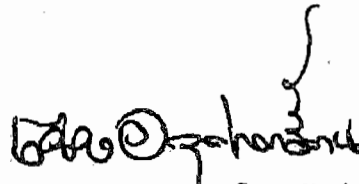
-กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียนเรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)


วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ว่าที่ ร.ต.ต.

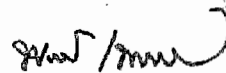


(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ พ.ย. ๒๕๖๕

ทรงษ์




(นางพรพิศ เกษรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ พ.ย. ๒๕๖๕



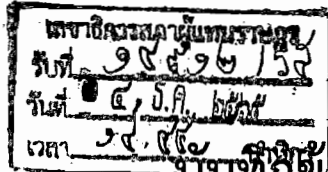
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																		รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566									
								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	
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
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 2566)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	0											1	
	รวมทั้งหมด	22																		



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
					ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
๑	นายสายันต์ โพธิ์แย้ม	กรณีขอให้ปรับปรุงระบบ การให้บริการทางโทรศัพท์ ของคณะกรรมการการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒- ๒๔๒๕๕๐๐ ต่อ ๗๑๗๑	สำนัก กรรมการ ๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ แจ้งผลการปฏิบัติงานว่า วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้รับแจ้งจากผู้ร้องว่าขอ ถอนเรื่อง เนื่องจากผู้ร้องสามารถติดต่อหน่วยงานได้แล้ว และมีได้ตั้งใจเอาความ แต่อย่างใด ผู้ร้องจึงไม่ประสงค์แจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว.	-	-	-	-	✓	-



๒๒๓

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๒๓๕ / ๒๕๖๕  
วันที่ ๑๙ / ๑๑. ๒๕๖๕  
เวลา ๑๒.๓๐ น.

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๒๔๙๕ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.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

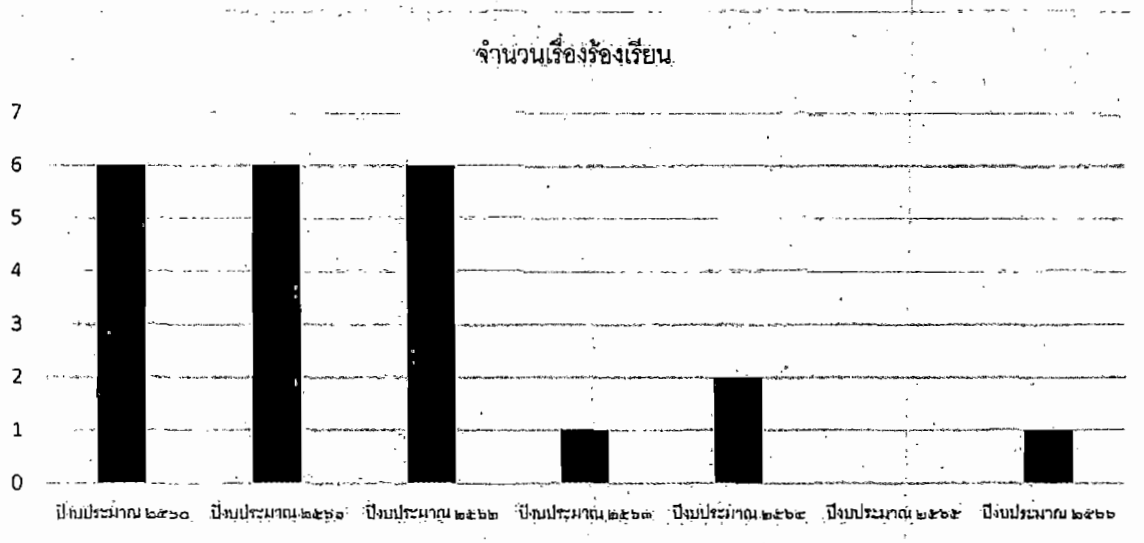
**๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕**

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๒ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง (ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	ร้องเรียนตามระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๑	-	-	-	๑๔	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๑	-	-	-	๒๒	
	รวมทั้งสิ้น							๒๒					

**\*ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕**

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

**๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ**

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๒ เรื่อง ได้แก่

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

๒) สำนักงานการคลังและงบประมาณ 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) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	<b>รวม</b>							<b>๒๔</b>					

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

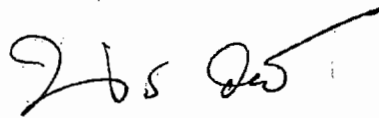
\*\* ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

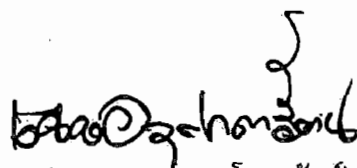
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



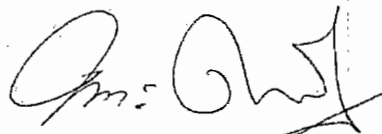
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโภคารัตน์)

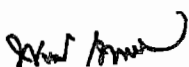
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบดี



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๕

ว่าที่ ร.ต.ต.



(อาพิทธ์ สุขะนันท์)


รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566									
								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	สำนักงานเลขานุการ 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	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	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	สำนักสารสนเทศ	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	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566									
								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	สำนักกรรมการอิกร 2	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
19	สำนักกรรมการอิกร 3	0	0	0	0	0	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	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 2566)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	1												
	รวมทั้งหมด	22																		





เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ๕๒๙/๖๖  
วันที่ ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๖  
เวลา ๑๒.๒๐ น. ภาชนะ

๓๖  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ สสจ ๑๒๕๖๖  
วันที่ ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๖  
เวลา ๑๒.๒๐ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สพ ๐๐๐๑.๐๕/ ๗๑ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ธ.ค. ๒๕๖๕) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

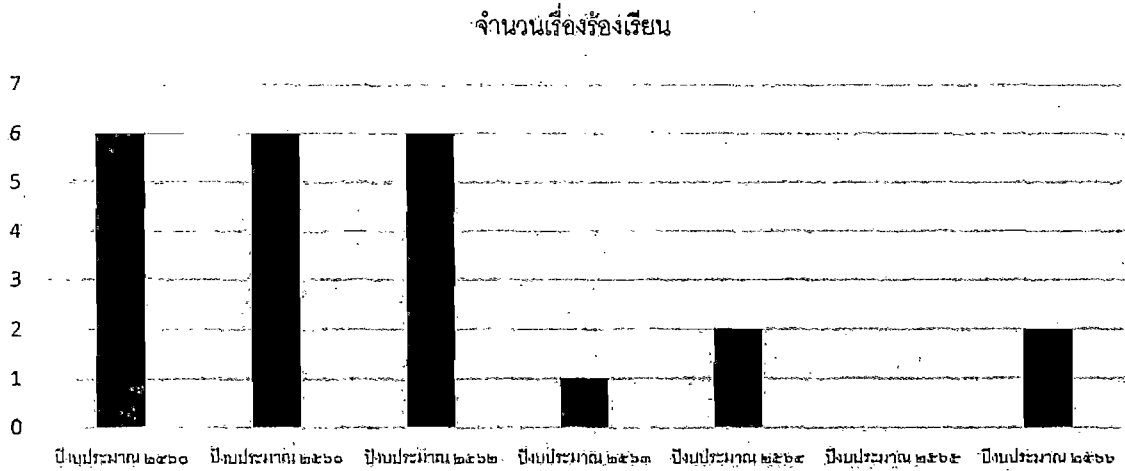
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๒ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	-	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภท การให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๑๕	
๖	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๒	-	-	-	๒๓	
	รวมทั้งสิ้น							๒๓					

\*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง สามารถ  
จำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑  
เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และ  
ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่อง  
ไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๓ 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 ๗ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๗) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑**	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๕											

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

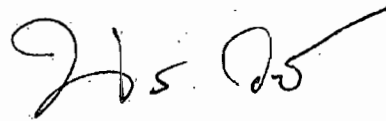
\*\* ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๕ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๒ เรื่อง

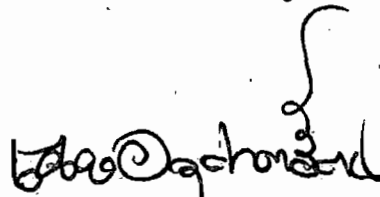
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



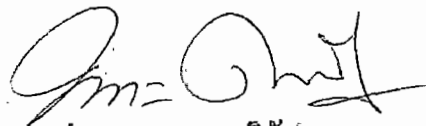
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

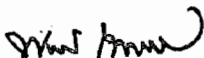
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

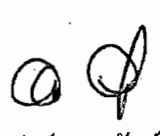


(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ม.ค. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ม.ค. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
๑	ไม่ประสงค์ ออกนาม	กรณีขอเสนอความเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบสัญญาณคลื่น ความถี่สถานี วิทยุกระจายเสียงรัฐสภา FM ๘๗.๕ ซึ่งผู้ร้องอยู่ใน พื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่าลักษณะเสียง สัญญาณไม่ชัดเจน มีสัญญาณแทรก ทำให้ ไม่สามารถรับฟังได้อย่าง ชัดเจน จึงมีความประสงค์ ให้แก้ไขเรื่องดังกล่าว	สถานีวิทยุ กระจายเสียง และวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภา	กลุ่มงานเทคนิค สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้จัดทำ แผนการเดินทางไปราชการเพื่อตรวจสอบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องส่ง วิทยุกระจายเสียงและอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา เครือข่ายภูมิภาคเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี ๒๕๖๕ ได้จัดทำแผนการเดินทางไป ราชการ ครั้งที่ ๑ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิค ได้เดินทางไปราชการเพื่อ บำรุงรักษาสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ประกอบด้วย จังหวัดอุดรธานี จังหวัด สกลนคร และจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างวันที่ ๑๗-๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ และ ครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑๓-๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งจากการเดินทางไป ตรวจสอบทั้ง ๒ ครั้ง พบว่าผลการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ออกอากาศได้ปกติ สามารถรับฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การดำเนินการส่งสัญญาณการออกอากาศของสถานีวิทยุกระจายเสียง รัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา ตามประกาศ กสทช. ที่กำหนดให้มีกำลังส่งออก อากาศสูงสุด (Max.ERP) = ๘๐๐ w จะทำให้ผู้รับฟังสามารถรับฟังได้อย่าง ชัดเจนในรัศมีไม่เกิน ๒๐ กิโลเมตร จากสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัด นครราชสีมา ซึ่งหากเกินระยะทางที่กำหนด ค่าความเข้มของสัญญาณ จะลดน้อยลง ส่งผลให้การรับฟังไม่ชัดเจนและมีคลื่นความถี่อื่น ๆ แทรกได้ ทั้งนี้ จากการพิจารณาพื้นที่และพิกัดของประชาชนผู้ร้องทุกพื้นที่แจ้งข้อมูลว่าอยู่ห่าง จากอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ ๑๐ กิโลเมตร ซึ่งไม่สามารถกำหนดพิกัดได้ชัดเจนว่าอยู่ห่างจากสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา	-	-	-	-	-	✓


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ความคืบหน้าแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
				<p>จังหวัดนครราชสีมา ในรัศมีกิโลเมตร จึงไม่สามารถระบุได้ว่าสาเหตุการรับฟังไม่ชัดเจน และมีสัญญาณแทรกนั้นเกิดจากปัญหาใด ซึ่งหากบ้านของประชาชนผู้ร้องทุกข้ออยู่ใกล้กับอาคารสูง อาจจะทำให้เกิดมอดัมของสัญญาณวิทยุ ที่ทำให้ไม่สามารถรับฟังได้อย่างชัดเจนและมีสัญญาณแทรก หรือกรณีบ้านอยู่ใกล้สถานีวิทยุกระจายเสียงอื่น ๆ ที่มีคลื่นความถี่วิทยุใกล้เคียงคลื่นวิทยุความถี่ ๘๗.๕๐ MHz อาจเกิดสัญญาณการรบกวนกันได้ ส่งผลให้การรับฟังไม่ชัดเจน และมีสัญญาณแทรกของวิทยุคลื่นอื่น</p> <p>อนึ่ง กลุ่มงานเทคนิค สถานีวิทยุฯ ขอเสนอความเห็นเพื่อประกอบการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัดนครราชสีมา โดยขอทราบพิกัดบ้านที่ชัดเจน หรือแจ้งปัญหาการรับฟังสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ได้โดยตรงที่โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๖ ๖๑๖๓ เพื่อสถานีวิทยุฯ จะได้ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และจัดทำแผนการลงพื้นที่เพื่อสำรวจการให้บริการและตรวจวัดค่าความเข้มของสัญญาณการให้บริการต่อไป</p>						





สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566											
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566								
								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
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1
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 2566)	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	2											
	รวมทั้งหมด	23																	



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ๒๐๗๕ / ๕๖  
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖  
เวลา ๐๗.๕๖ น. ๒๕๖๖

๓๓19  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๐๗๕ / ๒๕๖๖  
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖  
เวลา ๐๕.๕๐๖

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๓๓๖ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการ โหมภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

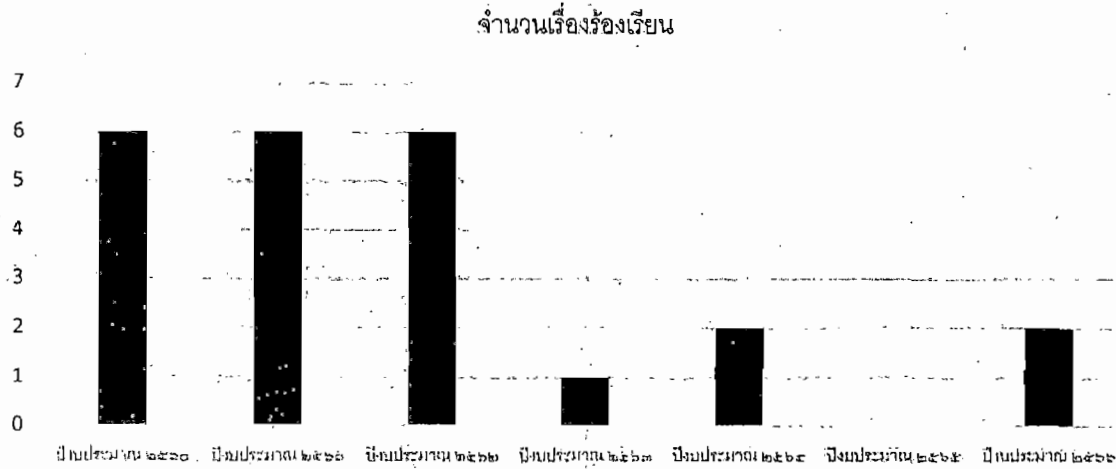
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๖

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๒ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มกราคม ๒๕๖๖)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภท การให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๒	๐	-	-	๑๕	
๖	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๒	๐	-	-	๒๓	
	รวมทั้งสิ้น							๒๓					

\*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๒ เรื่อง สามารถ  
จำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑  
เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และ  
ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่อง  
ไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๓ 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 ๗ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๗) สำนักกฎหมาย ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๕											

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

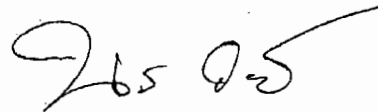
\*\* ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๕ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๒ เรื่อง

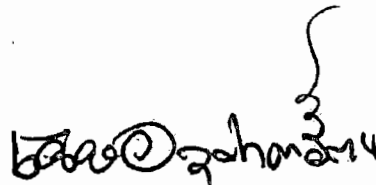
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป




(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุสุโขคาร์ตัน)

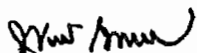
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ทราฐ/ต่า เริงแคว๑๐๒



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุชนันท์)


รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

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

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน			
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566									
								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
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2566)	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	2												
	รวมทั้งหมด							23												





รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขที่รับ ๒๕๓๗/๒๕๖๖  
วันที่ ๑๕/มี.ค. ๒๕๖๖  
เวลา ๑๕.๒๐๙

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สพ ๐๐๐๑.๐๕/ ๕๕๕๕ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

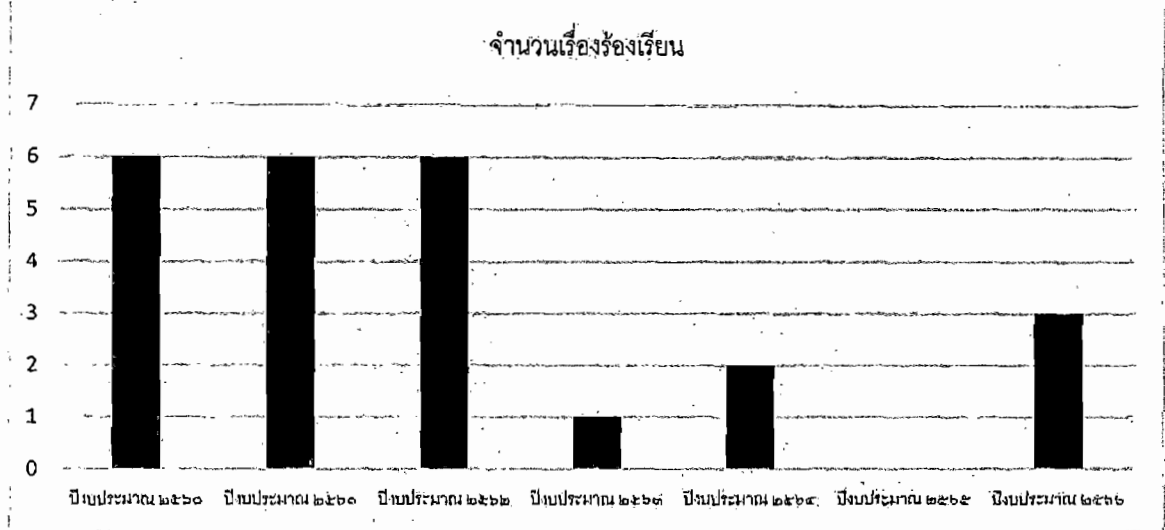
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
	รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

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

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	ร้องเรียนตามระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๒	๑	-	-	๑๖	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๒	๑	-	-	๒๔	
	รวมทั้งสิ้น	๒๔											

**\*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖**

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

**๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ**

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๔ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) สำนักงานการคลังและงบประมาณ 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๗) สำนักกรรมการธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	๑	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๖											

\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

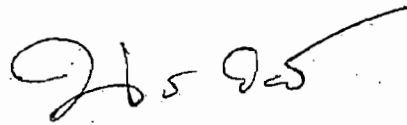
\*\* ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๖ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง

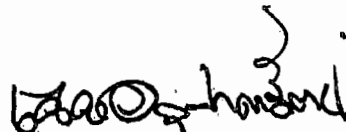
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

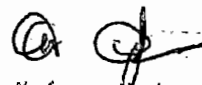


(นายนาถะ ตวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

๗๑๗

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพันธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการฯ


เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ มี.ค. ๒๕๖๖

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565					พ.ศ. 2566							
								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	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	8
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2565																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566											
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566								
								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
19	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	1
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	2
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2566)	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3											
	รวมทั้งหมด	24																	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความลับหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความลับหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
๑	พลตำรวจตรี ศุภิศาล ภักดีตินถนาค สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร แบบบัญชีรายชื่อ พรรคก้าวไกล	กรณีขอให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภา ดังนี้ ๑. ขอให้กำหนดเวลาเสนอ ข่าวของสมาชิกรัฐสภา ใน วันที่ประชุมรัฐสภาให้เกิด ความเท่าเทียมกัน ๒. ขอให้จัดตารางเวลา รายการมองรัฐสภา ช่อง ๑๐ โดยกำหนดสัดส่วนของ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภาอย่าง เสมอภาค	สถานี วิทยุกระจายเสียง และวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้ชี้แจงข้อมูล ดังนี้ ๑. การกำหนดเวลาการนำเสนอข่าวของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ในฐานะสื่อวิทยุของรัฐบาล มีบทบาท สำคัญในการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยดำเนินการ ถ่ายทอดสดการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมวุฒิสภา การประชุมร่วมกันของ รัฐสภาทุกนัด ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ด้านการเมืองการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย และกิจกรรม/ผลการดำเนินงานของรัฐสภาไปสู่ประชาชนในรูปแบบ รายการและข่าว ผ่านทุกช่องทางของสถานีฯ คือ วิทยุ และโทรทัศน์ รวมทั้งสื่อออนไลน์ ในรูปแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนิติบัญญัติ ได้อย่างครอบคลุม สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยที่ผ่านมา สถานีฯ ยึดหลัก ข้อเท็จจริง ความถูกต้อง เที่ยงตรง และนำเสนอทุกความเคลื่อนไหวของรัฐสภา เพื่อให้ การผลิตและเผยแพร่ของสถานีฯ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความ ต้องการข่าวสารด้านนิติบัญญัติของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ระหว่างรัฐสภากับประชาชน พร้อมสร้างสรรค์รายการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ๒. การจัดตารางเวลารายการมองรัฐสภา รายการ "มองรัฐสภา" ผลิตขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลาง เผยแพร่ผลงานและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐสภาในการทำหน้าที่ ด้านนิติบัญญัติ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลข้อเท็จจริง ถูกต้องในทุก ๆ ด้านที่ เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติหรือญัตติต่าง ๆ ที่หยิบยกมานำเสนอ ตลอดจนด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในเรื่อง ดังกล่าวโดยตรง ออกอากาศสดทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๙.๐๕ - ๐๙.๕๕ นาฬิกา	-	-	-	-	-	✓



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
				<p>สำหรับการจัดตารางเวลา ประเด็น และการเลือกแหล่งข่าว สถานีฯ ได้นำนโยบายของผู้บริหารที่มีการประชุมหารือร่วมกันของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ในฐานะกำกับการบริหารราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในงานด้านสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา กับรองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง ในการกำหนดสัดส่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา และการออกอากาศตามผังรายการ ดังนี้</p> <p><b>วันจันทร์</b> เป็นสัดส่วนของพรรคร่วมฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย ผู้แทนของแต่ละพรรคร่วมฝ่ายค้านฯ หารือร่วมกันในการกำหนดประเด็น และพิจารณาสมาชิกที่จะเข้าร่วมรายการ สถานีฯ ประสานงานผ่านกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร</p> <p><b>วันอังคาร และวันพุธ</b> เป็นสัดส่วนของพรรคร่วมรัฐบาล ประกอบด้วย ผู้แทนของพรรคร่วมรัฐบาล สถานีฯ ประสานงานผ่านเลขานุการวิปรัฐบาล (นายอรรถกร ศิริลัทธยากร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบบบัญชีรายชื่อ พรรคพลังประชารัฐ)</p> <p><b>วันพฤหัสบดี และวันศุกร์</b> เป็นสัดส่วนของวุฒิสภา การพิจารณาประเด็น และสมาชิกวุฒิสภาที่เข้าร่วมรายการ ดำเนินการในรูปคณะกรรมการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ วุฒิสภา ซึ่งจะจัดทำแผนการดำเนินงานและแจ้งให้สถานีฯ ทราบและดำเนินการ</p> <p>ทั้งนี้ สถานีฯ ได้รายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ทุกวันจันทร์ของแต่ละสัปดาห์ (ในรูปแบบ Line ผ่านกลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง)</p>						

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ						
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล	
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
				อนึ่ง สภานี้ฯ ได้นำเรียนชี้แจงหลักการปฏิบัติงานทั้งสัดส่วนการออกสื่อโทรทัศน์ ของสมาชิกรัฐสภา การกำหนดประเด็น และการเลือกแหล่งข่าวให้ พลตำรวจตรี สุพิศาล ภักดีตินฤนาถ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบบบัญชีรายชื่อ พรรคก้าวไกล เพื่อทราบใน เบื้องต้นโดยวางภายหลังจากที่ท่านขอหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรแล้ว							



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
 รับที่ ๓๕๕๕/๐๖  
 วันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖  
 เวลา ๑๕:๐๐ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
 เลขที่ ๓๖๗ / ๒๕๖๖  
 วันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖  
 เวลา ๑๕:๒๐ นาฬิกา

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สพ ๐๐๐๑.๐๕/๗๐๒ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

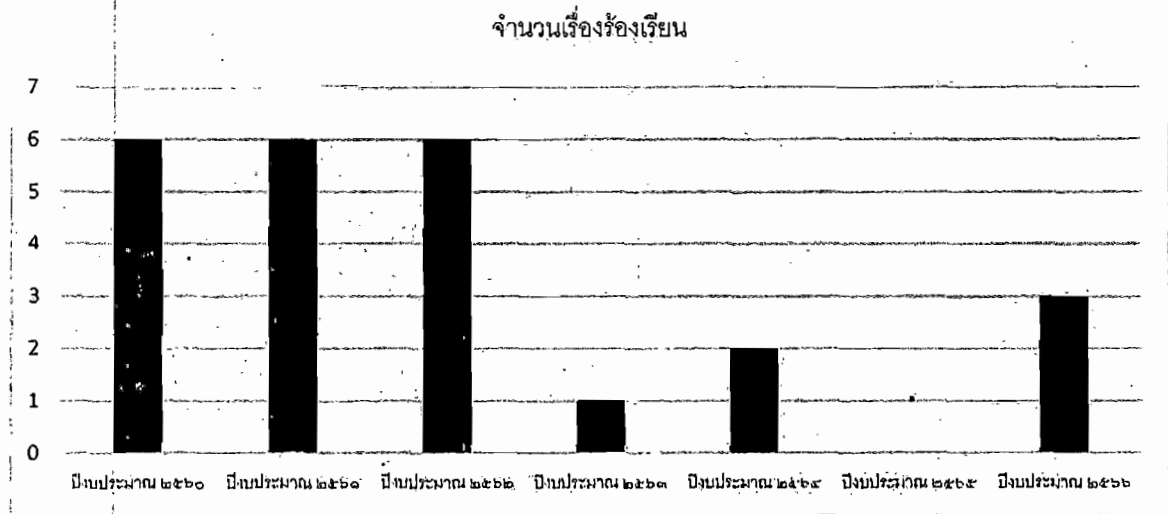
**๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖**

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๖)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

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

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					รวม
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒: สรุปจำนวนเรื่อง
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๕	

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)											หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	ร้องเรียนตามระเบียบฯ
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	๐	๒	๑	-	-	๑๖	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒	๐	๒	๑	-	-	๒๔	
	รวมทั้งสิ้น							๒๔					

**\*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖**

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

**๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ**

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๗) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
- ๙) 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	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖				รวม	
								ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : ลุบจำนวนเรื่องร้องเรียน
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	๐	๐	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	-	-	-	๓	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	๑	๑	-	-	๔	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๖											

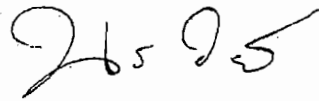
\* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ยื่นขอการทั้งหมด ๒๖ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

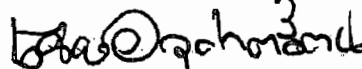
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากผู้ร้องขอถอนเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



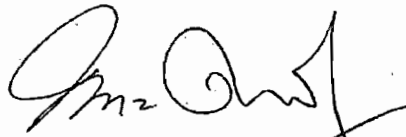
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)


ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ท.

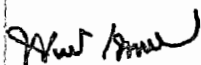


(อาพิทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖

พรพิศ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2566																		รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566												
								พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566									
								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	1	0	1	0	-	-	-	-	-	-	8
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0



สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2566																	รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน		
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปีงบประมาณ 2566													
								พ.ศ. 2565					พ.ศ. 2566								
								ค.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	0	
19.	สำนักกรรมการ 3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20.	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	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	0	0
22.	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	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	0	0
24.	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	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	0	0
26.	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	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	0	0	2
28.	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2566)							1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1	2	0	3													
	รวมทั้งหมด	24																			