



รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน
การดำเนินการด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



เลขที่การสภามุแทนราษฎร
รับที่ ๒๐๕๕/๒๓
วันที่ ๒๕/ก.พ. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๑๐ น. ๒๕๖๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๐๕ โทรสาร ๒๐๘๓

ที่ สผ. ๐๐๒๑.๐๔/๑๓๗

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ
จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๕/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนด แผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาหรือประกาศ คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้ เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป โดยคณะอนุกรรมการฯ เป็นผู้รวบรวม และจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อทราบต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำสรุปรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่อง ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)

ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นร(๐,

น.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๐๕ โทรสาร ๒๐๘๓

ที่ สผ. ๐๐๒๑.๐๔/๑๗พ

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ
จัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ได้มีคำสั่งที่ ๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและ
ความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนด
แผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาหรือประกาศ
คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่
ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน
ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส
ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้
เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป โดยคณะอนุกรรมการฯ เป็นผู้รวบรวม
และจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เพื่อทราบต่อไป นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำสรุปรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่อง
ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ของสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้
เพื่อจักได้นำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป

(นางสาวธัญญพัทธ์ เทตประสิทธิ์ธฐา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒๐ ก.พ. ๖๓

๒๕ ก.พ. ๖๓

(นางฟ้าดาว คงนคร)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ
อนุกรรมการและเลขานุการ



บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การดำเนินการด้านความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่กำหนดตามประเภทการให้บริการ ๗ ด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ๒) ด้านกฎหมายและวิชาการ ๓) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ๔) ด้านการต่างประเทศ ๕) ด้านการให้บริการ ๖) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๗) ด้านอื่น ๆ ผลปรากฏว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๒ หน่วยงาน คือ สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีผลการดำเนินการได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๑ เรื่อง และได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๒ เรื่อง และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีผลการดำเนินการยุติดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง ได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายงานการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่มา

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม หรือทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งหน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

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

ทั้งนี้ ในส่วนของประเด็นที่ ๓.๑ ที่มีการกำหนดมาตรการ กลไก และสนับสนุนช่องทางให้ส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้มีการกำหนดแนวทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานโดยบูรณาการช่องทางการเผยแพร่ผ่านข้อมูลข่าวสารทางระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทั้งบุคลากรภายในและ บุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง ตามคู่มือการดำเนินงานตามแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ถนนประดิพัทธ์ พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐)
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๐ และโทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๑๔
๓. ผ่านเว็บไซต์
๔. รายการวิทยุรัฐสภา
๕. รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๐	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๖	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	
๗	ด้านอื่น ๆ	๐	

ข้อมูลจากตารางแสดงให้เห็นว่าประเภทการให้บริการ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ ด้านการให้บริการ จำนวน ๖ เรื่อง สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ด้านการต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ตารางที่ ๒ หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	สำนักประชาสัมพันธ์	๓	
๒	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๓	

ข้อมูลจากตารางแสดงให้เห็นว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ จำนวน ๒ หน่วยงาน ได้แก่

- | | |
|--|----------------|
| ๑) สำนักประชาสัมพันธ์ | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๒) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา | จำนวน ๓ เรื่อง |

ตารางที่ ๓ ผลการดำเนินการ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	
๒	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๑	
๓	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	
๔	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	
๕	ยุติการดำเนินการ	๑	
๖	รับทราบเป็นข้อมูล	๑	

ข้อมูลจากตารางแสดงให้เห็นว่า จากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจำนวน ๖ เรื่อง มีผลการดำเนินการ ที่ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด ๑ เรื่อง ได้ตามความประสงค์บางส่วน ๓ เรื่อง ยุติการดำเนินการ ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล ๑ เรื่อง

ปัญหา อุปสรรค

- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ย้ายที่ทำการใหม่ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ของสำนักงานฯ

ข้อเสนอแนะ

- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ/ประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อสำนักงานฯ รับทราบข้อมูลช่องทางติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจุบัน และถูกต้อง



ภาคผนวก

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ที่กำหนดให้เสริมสร้างมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของบุคลากรและส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา อย่างจริงจัง เพื่อให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่สมาชิกรัฐสภาและประชาชน

ก.ร. จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

แนวทางปฏิบัติ

(๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส

(๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

(๓) ความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วมแนวทางปฏิบัติ

(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
- ทั้งนี้ การดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามที่ ก.ร. กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

สมศักดิ์ เกียรติสุรนนท์

ประธานรัฐสภา

ประธาน ก.ร.



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 รัช.ศ. ๓๐๓๖/๖๖
 วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๑
 เวลา ๑๕.๓๐ น.

บันทึกข้อความ

ที่ปรึกษาฝ่ายระชนงานนิติบัญญัติ
 รัช.ศ. ๖๐๗/๖๖
 วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๑
 เวลา ๑๕.๓๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๕๕ ๒๕๐๕

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑) และสรุปผลการดำเนินการฯ

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงานตามระเบียบฯ ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนในเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ ข้อ ๗ (เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	ปีงปม.๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๑	๐	๐	๐	๔	
๕	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๖	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
จำนวนรวมแยกปีงบประมาณ		๖	๖	๑					
จำนวนรวมทั้งหมด		๑๓							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า

- มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่อง)

- มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ๖ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ๑ เรื่อง สำนักงานการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง สำนักรักษาความปลอดภัย ๒ เรื่อง สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๔ เรื่อง สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง และหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ผลการดำเนินการ


ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ	
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒						
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	๐	๐	๗	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๐	๐	๐	๐	๕		
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๔	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑		
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		๑๓								

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๓ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๕ เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นางนันทิยา ชัยเขตต์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ


(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

นสว.

๓.

(นายสรศักดิ์ เพ็ญเวช)


เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ พ.ย. ๒๕๖๑



(นางจันทร์เพ็ญ อานามวิสัย) / 4261
ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๒														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒												
				พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒									
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๙	สถานวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๕
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการสิทธิ ๑	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการสิทธิ ๒	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการสิทธิ ๓	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ ๒๕๖๒)	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๑												-
	รวมทั้งหมด			๑๓												

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ 2560

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	สรุปผลการดำเนินการ			
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระเบียบฯ		
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
1	รร6001100401	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี	สพ. ได้ส่งเรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือกรณีบริษัทส่ง มอบงานให้ส่ง เลขานุการสภาผู้แทนราษฎรแล้ว แต่ยังไม่ได้รับ คืนเงินหลักประกัน	สำนักการคลังและ งบประมาณ	สำนักการคลังและงบประมาณแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว และสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรได้มีหนังสือแจ้ง สพ.และผู้ร้องทราบแล้ว	-	-	✓	-
2	รร6001231101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี	สพ. ได้ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้อง ขอให้ซ่อมแซมลิฟท์ โดยสารของบ้านพักข้าราชการรัฐสภา ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้ ได้มาประมาณ 3 ปี	สำนักการคลังและ งบประมาณ	สำนักการคลังและงบประมาณแจ้งให้ทราบว่า ปัจจุบันได้มีการดำเนินการตามสัญญาเลขที่ 87/2560 ลง วันที่ 28 กันยายน 2560 โดยจะครบกำหนดในวันที่ 7 มิถุนายน 2561 ในกรณี ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการ ดำเนินการให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์ผ่านระบบ Webportal แล้ว	-	✓	-	-
3	รร6006190401	ผู้ฟัง จ. พิษณุโลก	ร้องเรียนกรณีสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัด พิษณุโลก F.M.92.25 MHz ขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถรับฟัง ได้ตามปกติ จึงขอให้ดำเนินการแก้ไข	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา โดยการปรับเพิ่มระดับความเข้มของสัญญาณ ดาวเทียมและปรับจานรับสัญญาณดาวเทียมที่ติดตั้งบนเสาหอกระจาย อำเภอบึงทอง จังหวัดพิษณุโลก ทำ ให้การส่งกระจายเสียงสามารถออกอากาศได้ตามปกติ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว	-	✓	-	-
4	รร6007200101	ผู้ใช้ถนนประดิพัทธ์	ร้องเรียนกรณีเกือบได้รับอันตรายจากการถูกรถยนต์ที่วิ่ง ออกจากสำนักงานฯ เชี่ยวชนบริเวณประตูทางออก สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์	สำนักรักษาความ ปลอดภัย	สำนักรักษาความปลอดภัยได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า ได้จัดหาลูกโป่งแจ้งเตือนให้ผู้ขับขี่ ยานพาหนะออกจากสำนักงานฯ ใช้ความระมัดระวังผู้คนที่เดินเท้าผ่านประตูทางออก และทำป้าย แจ้งเตือนผู้คนที่เดินเท้าให้ระวังเพื่อแยกจากสำนักงานฯ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	✓	-	-
5	รร6007200102	ผู้ใช้ถนนประดิพัทธ์	ร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการร้องเรียนจาก การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา โดยขอให้ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	สำนักรักษาความ ปลอดภัย	สำนักรักษาความปลอดภัยได้ชี้แจงว่า แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภากรณีผู้มา ร้องเรียนก่อนส่งต่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการ โดยการสอบถามวัตถุประสงค์หรือประเด็น เป็น การดำเนินการตามระบบรักษาความปลอดภัย เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่ได้รับแจ้งมาประกอบการ พิจารณาเป็นเบื้องต้นว่าสมควรจะให้บุคคลดังกล่าวผ่านเข้ามาในบริเวณรัฐสภาหรือไม่ อย่างไรก็ตาม สำนักรักษาความปลอดภัยได้ติดต่อทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้ปฏิบัติงานด้วยความ รอบคอบและสุภาพเรียบร้อย และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	-	✓	-
6	รร6008311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี	สพ. ได้ส่งเรื่องร้องเรียนกรณีมีการจำหน่ายสินค้าของ ข้าราชการในพื้นที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาคารดีพร้อมฯ โดยผู้ร้องระบุว่ามีการขายดีลักลอบ จึง ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าว	คณะกรรมการ บริหารจัดการ ร้านค้า	คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้าได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการ จัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยอนุญาตให้จำหน่ายได้เฉพาะ บุคคลที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเฉพาะในพื้นที่ที่จัดไว้เท่านั้น ซึ่งปัจจุบันมีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มของ สำนักงานฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยดี ในกรณี ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์ผ่านระบบ Webportal แล้ว	-	-	✓	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ			
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ		
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
1	รร6101030701	สมาชิก LINE GROUP เครือข่ายผู้ฟังผู้ชม	กรณีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตไม่สามารถรับฟังข้อมูล ข่าวสารทางคลื่นวิทยุรัฐสภาได้ตามปกติ ตั้งแต่ช่วง รายการคุยข่าวเช้า และมีเสียงรายการจากคลื่นอื่น แทรกตลอดเวลา จึงขอให้แก้ไขปัญหา	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้มีหนังสือแจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบว่าสถานี ได้รับแจ้ง ตรวจสอบและแก้ไขข้อขัดข้อง จนสามารถออกอากาศได้ตามปกติและแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทาง LINE GROUP ภายในวันเดียวกับที่ได้รับเรื่องแล้ว	-	✓	-	-
2	รร6102070601	ผู้ใช้ e-mail : bandit_l@hotmail.com	ขอให้บริการนำเสนอมูลความรู้ที่ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภาช่วงเวลาก่อน เปิดสถานีโดยได้เพิ่มเสียงบรรยายเพื่อให้ผู้พิการทาง สายตาและผู้ชมอื่นๆ เข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ได้ชี้แจงว่า สถานี ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. ให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้ บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่องรายการ สถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ลำดับ หมายเลขการให้บริการ (10) ซึ่งจะต้องจัดให้มีบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิของคนที่พิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จาก รายการได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ต้องมีบริการพื้นฐานที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึง หรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป อย่างรักเทียม สถานีฯ จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ อุปกรณ์และบุคลากร เพื่อจัดทำบริการส่งเสริมการเข้าถึงรายการโทรทัศน์สำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและ มีคุณภาพ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าด้านเทคนิค นอกจากนี้ยังต้องใช้ระยะเวลา และการขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อใช้ในการผลิตอีกด้วย ทั้งนี้ กสทช.ได้ เห็นชอบตามที่สถานีฯ ขอมอบแผนการปฏิบัติตามประกาศ กสทช. ชำต้นเป็นเวลา 1 ปี ตั้งแต่ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562 ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	-	✓	-
3	รร6103050301	ผู้ใช้ e-mail : bandit_l@hotmail.com	ขอให้แก้ไขระบบรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ฯ (https://www.parliament.go.th/help) ให้ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ	สำนักงานสวทศ	สำนักงานสวทศได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ สผ 0013.05/349 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2561 แจ้ง ผลการดำเนินการให้ทราบว่า ได้แก้ไขระบบรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ได้รับแจ้งให้ ประชาชนสามารถใช้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ได้ตามปกติตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2561 ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	✓	-	-
4	รร6103050601	ข้าราชกาทสวทศ	ขอให้ชี้แจงหรือยุติการเผยแพร่ข้อมูลหนังสือรับรอง การหักภาษี ณ ที่จ่าย ประจำปี 2560 ของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในระบบ อินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ประจำปี 2560 ของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศใน ระบบอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้น	สำนักงานการคลังและ งบประมาณ	กลุ่มงานการเงิน สำนักงานการคลังและงบประมาณ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0005.04/626 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2561 แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า ได้ยุติการเผยแพร่หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ประจำปี 2560 ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการในระบบ อินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่ จ่ายของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศในระบบอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม 2561 เพื่อให้ได้ขึ้นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail แล้ว	-	✓	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความพึงพอใจ (ล่าสุด)	สรุปผล/ความพึงพอใจในการดำเนินการ			
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
5	รร6108310601	ผู้ใช้ e-mail : ****@outlook.co.th	กรณีพบปัญหาการใช้งานผ่าน Application "ระบบคลังข้อมูลคำพิพากษา" บนมือถือทั้งระบบ Android และ iOS โดยไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ เมื่อพิมพ์คำที่ต้องการสืบค้นซึ่งเป็นคำศัพท์ตามรัฐธรรมนูญ ระบบแสดงผลว่า "ไม่มีข้อมูล" อีกทั้งยังเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมให้เพิ่มคู่มือหรือคำอธิบายการใช้งานและเพิ่มคำสั่งแปลคำศัพท์จาก ภาษาไทย - ภาษาอังกฤษด้วย	สำนักงานศาล	กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0013.04/1261 ลงวันที่ 10 กันยายน 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า - สำนักสารสนเทศ ได้พัฒนา Application บนมือถือทั้งระบบ Android และ iOS ของระบบคลังข้อมูลคำพิพากษา และเริ่มทดลองใช้การใช้งานระบบฯ ผ่านระบบปฏิบัติการ Android ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 ส่วนการใช้งานผ่านระบบปฏิบัติการ iOS อยู่ระหว่างการดำเนินการทดสอบระบบฯ แต่ยังไม่ได้เปิดให้ใช้งาน - กรณีการค้นหาคำศัพท์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรัฐสภา ชุดนี้ไม่พบนั้น ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของการเข้าค้นคำศัพท์ของผู้ใช้งานและข้อมูลคำศัพท์ที่ยังไม่ครบตามรัฐธรรมนูญ เนื่องจากอยู่ระหว่างการนำข้อมูลคำศัพท์เข้าฐานข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้นำเข้าข้อมูล ซึ่งปัจจุบันสำนักสารสนเทศอยู่ระหว่างปรับปรุงข้อมูลคำศัพท์และรูปแบบคำค้นคำศัพท์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักสารสนเทศขออภัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือหรือคำอธิบายการใช้งาน Application รวมถึงการเพิ่มระบบการแปลคำศัพท์จากภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail แล้ว			✓	
6			ขอให้ปรับปรุงช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์รัฐสภา "www.parliament.go.th" ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นสะดวกขึ้น	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และดูแลการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บเพจ "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์" ได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศปรับปรุงข้อมูลและวิธีการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยจัดทำแบนเนอร์ "8 ช่องทางร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร" และติดตั้งไว้ที่หน้า Homepage เว็บไซต์รัฐสภา (https://www.parliament.go.th) และเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ดังกล่าวไปยังเว็บเพจศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th/help) ในลักษณะ pop-up โดยจะแสดงผลเป็นหน้าต่างเล็กๆ ขึ้นมาทันทีที่ผู้ใช้บริการคลิกเข้ามาเยี่ยมชมเว็บเพจ ทั้งนี้ สำนักงานประธานาธิบดีเรียน เลขาธิการฯ ตามหนังสือสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ที่ สผ 0001.05/793 ลงวันที่ 10 กันยายน 2561 และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail แล้ว		✓		

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ			
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ		
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
1	รร6110301101	นร02610060437	กรณีขอให้ปรับปรุงการจัดรายการทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	- อยู่ระหว่างดำเนินการ -	✓	-	-	-



บันทึกข้อความ

ที่ปรึกษาด้ำนระบบงานนิติบัญญัติ
 รับที่ 277/1671
 วันที่ ๑๓ / ๓๓ / ๖๖
 เวลา ๑๐.๐๐

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๔
 ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้การสภาผู้แทนราษฎร
 บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ย. ๒๕๖๑) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม ๑๐/๒๕๖๑

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงานตามระเบียบฯ ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ ข้อ ๗ (เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						หมายเหตุ	
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	ปี งปม.๒๕๖๒					รวม
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๐	๐	๐	๕	
๕	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๖	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๒					
	จำนวนรวมทั้งหมด	๑๔							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า

- มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๔ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๒ เรื่อง)

- มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ๖ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๕ เรื่อง สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง และหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ผลการดำเนินการ

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ติดตามประสงคืทั้งหมด	๓	๔	๐	-	-	-	๗	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๒	ได้ติดตามประสงคืบางส่วน	๓	๒	๒	-	-	-	๖	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๓	ไม่ได้ตามความประสงคื	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๓	-	-	-	๓	
๕	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด				๑๔					

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๔ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงคืทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงคืบางส่วน จำนวน ๖ เรื่อง และยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลางเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ชัยเกตุ
(นางนันทิยา ชัยเกตุ)
วิทยากรชำนาญการพิเศษ

เชษฐาธิวัฒน์
(นายเชษฐาธิวัฒน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

อุษณีย์ อธิกุล
(นายอุษณีย์ อธิกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

อานามวัฒน์
(นางอานามวัฒน์)

ที่ปรึกษาสำนักบริหารงานนิติบัญญัติ 13๕๐61

นพ.

นพ.

(นายสุชาติ ไรจน์ทองคำ)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

14 8๐61

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

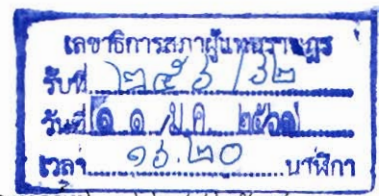
ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๒														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒												
				พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒									
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๕
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ ๒๕๖๒)	-	-	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๒												-
	รวมทั้งหมด	๑๔														-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			
							ยุติการ ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ ออกอากาศทางสถานีวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภาปรับปรุง วิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (ส.บ.น.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ ส.บ.น.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.611021101 ซึ่งส่ง เข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบเป็นข้อมูลด้วย	-	✓	-	-	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ ออกอากาศทางสถานีวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภาปรับปรุง วิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ ว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถาม และตอบที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อ การตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามายังรายการ ทำให้มีการกำหนดข้อจำกัดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิต รายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็น หรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่ง ผู้ดำเนินรายการจะกล่าวย้ำเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบ คำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งก็จะไม่นำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้าง ขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อจำกัดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการ หรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่ที่รองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ทนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากรรายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มี ข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบ วินิจัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มิวิทยากรรายการซึ่งเป็นทนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ ก็ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการ สาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐสภากับประชาชน และ รัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	✓	-



บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐๒๒๔๔๒๕๐๔

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ธ.ศ. ๒๕๖๑) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงานตามระเบียบฯ ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๑
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	ปี งปม. ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๐	๐	๐	๕	
๕	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๖	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
จำนวนรวมแยกปีงบประมาณ		๖	๖	๒					
จำนวนรวมทั้งหมด				๑๔					

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๔ เรื่อง

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๒ เรื่อง

ในจำนวนนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ๖ หน่วยงาน ได้แก่

- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
- สำนักงานการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง
- สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง
- สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๕ เรื่อง
- สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง
- หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	-	-	-	๗	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๑	-	-	-	๖	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	-	-	-	๑	
๕	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		๑๔							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๔ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๖ เรื่อง และยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วสจ.

๙.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๑ มี.ค. ๒๕๖๑

(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)
ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

นางนันทิยา ชายเกตต์

(นางนันทิยา ชายเกตต์)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ มี.ค. ๖๑

สรุปจำนวนเรื่องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขานุการผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องเรียนมา ปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2562														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562											
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	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	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
16	สำนักการงานการประชุมและชาวเลข	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรมการเมือง 1	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
18	สำนักกรมการเมือง 2	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
19	สำนักกรมการเมือง 3	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
23	สำนักข่าวต่างประเทศ	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
27	สำนักบริหารการทางการเมืองของรัฐสภา	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบม.2562)	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6													2	
	รวมทั้งหมด															14	

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผลการดำเนินงาน		
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ไม่ ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน
1	รร6001100401	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี (nr02600004133)	สงวน. ได้ส่งเรื่องเรียนขอความช่วยเหลือกรณีบริษัทส่ง มอบงานให้ต้นม. เลขที่การสภาผู้แทนราษฎรแล้ว แต่ยังไม่ได้ รับคืนเงินที่หักประกัน	สำนักงานหลักและ งบประมาณ	ดำเนินการตั้งและงบประมาณให้ทราบแล้ว และสำนักงบประมาณเลขที่การสภา ผู้แทนราษฎรได้มีหนังสือแจ้ง สป.และผู้ร้องทราบแล้ว	-	✓	-
2	รร6001231101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี (nr01590013917)	สป.น. ได้ส่งเรื่องเรียนที่ผู้ร้อง ขอให้ซ่อมแซมลิฟท์ โดยสารของบ้านพักข้าราชการรัฐสภา ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้ ได้มาประมาณ 3 ปี	สำนักงานหลักและ งบประมาณ	ดำเนินการตั้งและงบประมาณแจ้งให้ทราบว่า ปัจจุบันได้มีการดำเนินการตามสัญญาเลขที่ 87/2560 ในวันที่ 28 กันยายน 2560 โดยครบกำหนดในวันที่ 7 มิถุนายน 2561 ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการ ดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักงานรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	✓	-
3	รร6006190401	ผู้พิง จ. พิชญ์โลก	ร้องเรียนกรณีสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา จังหวัด พิษณุโลก F.M.92.25 MHz ขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถรับฟัง ได้ตามปกติ จึงขอให้งานดำเนินการแก้ไข	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา โดยการปรับเพิ่มระดับความเข้มของสัญญาณ ดาวเทียมและปรับจูนรับสัญญาณดาวเทียมที่ติดตั้งบนเสาหอกระจายเสียง อำนวยวิทยุทอง จังหวัดพิษณุโลก ทำให้การส่งกระจายเสียงสามารถออกอากาศได้ตามปกติ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว	-	✓	-
4	รร6007200101	ผู้เขียนนปประติพัทธ์	ร้องเรียนกรณีข้อได้เปรียบความแตกต่างในการยื่น ออกเอกสารสำนักงานฯ เกี่ยวกับวงเงินงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนปทุมธานี	สำนักรักษาความ ปลอดภัย	สำนักรักษาความปลอดภัยได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า ได้จัดทำป้ายแจ้งเตือนให้ผู้ขับขี่ ยานพาหนะออกจากสำนักงานฯ ใช้ความระมัดระวังผู้คนที่เดินทางเข้ามาบนประตูทางออก และทำป้าย แจ้งเตือนผู้คนที่เดินทางมาให้ระมัดระวังรถที่ออกจากสำนักงานฯ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	✓	-
5	รร6007200102	ผู้เขียนนปประติพัทธ์	ร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการร้องเรียนจาก การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา โดยขอให้ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	สำนักรักษาความ ปลอดภัย	สำนักรักษาความปลอดภัยได้แจ้งว่า แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่มีผู้ร้อง ทุกข้อสงสัยให้ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการ โดยการสอบถามข้อมูลที่ได้รับแจ้งมาประกอบการ การดำเนินการตามระบบรักษาความปลอดภัย เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่ได้รับแจ้งมาประกอบการ พิจารณาในเบื้องต้นก่อนจะให้ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องเข้าไปในบริเวณรัฐสภาหรือไม่ อย่างไรก็ตาม สำนักรักษาความปลอดภัยได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้ปฏิบัติงานด้วยความ รอบคอบและสุภาพเรียบร้อย และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail	-	✓	-
6	รร6008311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี (nr026000055427)	สป.น. ได้ส่งเรื่องเรียนกรณีมีการจำหน่ายสินค้าของ ข้าราชการในทันทีที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาคารศรีธรรมฯ โดยผู้ร้องจะขอร้องเรียนขอ ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าว	คณะกรรมการ บริหารจัดการ ร้านค้า	คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้าได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการ จัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยอนุญาตให้จำหน่ายได้เฉพาะ บุคคลที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเฉพาะในกรณีที่ซื้อไปเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันมีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มของ สำนักงานฯ เช่นไปรษณีย์ความเร็วสูง ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	✓	-

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ		
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน
1	รพ6101030701	สมาชิก LINE GROUP เครือข่ายผู้ฟังผู้ชม	กรณีไม่ทันทั้งจังหวัดไม่สามารรถรับฟังข้อมูล ข่าวสารทางคลื่นวิทยุรัฐสภาได้ตามปกติ ตั้งแต่ช่วง รายการคุยข่าวเช้านี้ และมีเสียงรายการจากคลื่นอื่น แทรกตลอดเวลา จึงขอให้แก้ไขปัญหา	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	✓	✓		
2	รพ6102070601	ผู้รับ e-mail : banasit_@phatmail.com	ขอให้ปรับปรุงวิธีการนำเสนอข้อมูลความรู้ที่ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภาซึ่งส่งมาก่อน เปิดสถานีโดยไม่เพิ่มเสียงบรรยายเพื่อให้ผู้พิการทาง คำยสามารถผู้ฟังอื่น ๆ ได้ฟังข้อมูลได้โดยสะดวก	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา			✓	
3	รพ6103050301	ผู้รับ e-mail : banasit_@phatmail.com	ขอให้แก้ไขระบบรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ฯ (https://www.nongvorn.com/submit) ให้ใช้งานได้ตามปกติ	สำนักงานส่งเสริม การค้าระหว่างประเทศ		✓		
4	รพ6103050601	ข้าราชการสภา	ขอให้ชี้แจงคดียุติการเผยแพร่ข้อมูลหนังสือรับรอง การหักภาษี ณ ที่จ่าย ประจำปี 2560 ขององค์การไม่ แสวงหาผลกำไรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ประจำปี 2560 ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปฏิรูปประเทศไทย ระบบบัญชีพันธมิตรที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้น	สำนักงานส่งเสริม การค้าระหว่างประเทศ		✓		

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ		
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน
5			กรณีพบปัญหาการใช้งานผ่าน Application "ระบบคลังข้อมูลคำศัพท์รัฐสภา" บนมือถือทั้งระบบ Android และ iOS โดยไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ เมื่อพิมพ์คำที่ต้องการสืบค้นขึ้นเป็นคำศัพท์ตามรัฐธรรมนูญ ระบบแสดงผลว่า "ไม่มีข้อมูล" อีกทั้งยังแสดงความผิดปกติซึ่งเพิ่มเติมให้เห็นคู่มือหรือคำอธิบายการใช้งานและเพิ่มคำใส่แปลคำศัพท์จาก ภาษาไทย - ภาษาอังกฤษด้วย	สำนักงานสภ าผู้แทนราษฎร	กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0013.04/1261 ลงวันที่ 10 กันยายน 2561 ชี้แจงและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบว่า - สำนักสารสนเทศ ได้พัฒนา Application บนมือถือทั้งระบบ Android และ iOS ของระบบคลังข้อมูลคำศัพท์รัฐสภา และเริ่มทดลองใช้การงานระบบฯ ผ่านระบบปฏิบัติการ Android ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 ส่วนการใช้งานผ่านระบบปฏิบัติการ iOS อยู่ระหว่างการพัฒนาการทดสอบระบบฯ แต่ยังไม่เปิดให้ใช้งาน - กรณีการค้นหาคำศัพท์ที่ส่วนเกี่ยวข้องกับรัฐสภา แต่ค้นไม่พบนั้น ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของการเข้าค้นคำศัพท์ที่อยู่ในงานและข้อมูลคำศัพท์ที่ยังไม่มีครบตามรัฐธรรมนูญ เนื่องจากอยู่ระหว่างการนำข้อมูลคำศัพท์เข้าฐานข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใช้นำเข้าข้อมูล ซึ่งปัจจุบันส่วนสารสนเทศอยู่ระหว่างปรับปรุงข้อมูลคำศัพท์และรูปแบบตัวค้น คำศัพท์ในสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม สำนักสารสนเทศขอเสนอรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือหรือคำอธิบายการใช้งาน Application รวมถึงการเพิ่มระบบการแปลคำศัพท์จากภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพพบมากยิ่งขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรายนี้ผ่านทาง e-mail แล้ว	✓		
6			ขอให้บริการปรับปรุงช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์รัฐสภา "www.parliament.go.th" ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และดูแลการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ โดยได้รับเรื่องร้องทุกข์ ได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศปรับปรุงข้อมูลและวิธีการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยจัดทำแบบเนอร์ "8 ช่องทางร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร" และติดตั้งไว้ที่หน้า Homepage เว็บไซต์รัฐสภา (https://www.parliament.go.th) และเชื่อมโยงข้อมูลแบบเนอร์ดังกล่าวไปยังเว็บเพจศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th/ep) ในลักษณะ pop-up โดยจะแสดงเป็นหน้าต่างเล็กๆ ขึ้นมาทันทีที่ผู้ใช้บริการคลิกเข้าเยี่ยมชมเว็บเพจ ทั้งนี้ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรฯ ดนหนังสือสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ที่ สผ 0001.05/793 ลงวันที่ 10 กันยายน 2561 และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วทาง e-mail แล้ว	✓		

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคิดเห็นในการดำเนินการ		
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน
1	รชธ1:0301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610980437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกเอกสาร วิทยุโทรทัศน์รัฐสภาปรับปรุงวิธีการ รายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	✓		
2	รชธ1:11021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกเอกสาร วิทยุโทรทัศน์รัฐสภาปรับปรุงวิธีการ รายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	✓		



เลขที่.....
 ร.ศ. ๑๐๗๐/๖๒
 ร.ศ. ๒๐/ก.พ. ๒๕๖๒
 เวลา ๑๑.๐๐ น. เชียงใหม่

ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ
 วันที่ ๒๐ / ๒๕๖๒
 วันที่ ๑๕ / ก.พ. / ๒๕๖๒
 เวลา ๙:๓๐ น. ราชภัฏ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ๐๒๒๔๔-๒๕๐๔
 ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๑	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียน แต่มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานฯ จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

๒.๑ จำนวนเรื่องทั้งหมด

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	ปีงปม. ๒๕๖๒				รวม		
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓		
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒		
๔	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๖		
๕	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒		
๖	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑		
จำนวนรวมแยกปีงบประมาณ		๖	๖	๓						
รวม		๑๕								

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๕ เรื่อง

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง

ในจำนวนนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปพิจารณาดำเนินการ จำนวน ๖ หน่วยงาน ได้แก่

- สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
- สำนักงานการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง
- สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง
- สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง
- สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง
- หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	-	-	-	๗	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓ : สรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	-	-	-	๖	
๓	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	-	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวม		๑๕							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๕ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๖ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นสว.๖

๙

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๐ ก.พ. ๒๕๖๒

(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)

ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

๒๐๖๒

Thitaya Chemp

(นางนันทิยา ชายเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

อ. อ. อ. อ. อ. อ.

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)


ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

C. Sune

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (ส.ป.น.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ส.ป.น.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.611021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบว่ามี 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามายังรายการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องงดการแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวย้ำเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้าง ความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่ทรงข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ทนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากรรายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นทนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060605)	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการ "ลิ้มปวย" ซึ่งออกอากาศทาง สถานีโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาทราบเป็นข้อมูล ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

เลขที่กรมการศึกษานานาชาติ
วันที่ ๑๖/๐๕/๖๒
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๒
๖๒.๒๐ น.

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๒/๒๕๖๒
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๖๒
เวลา ๑๑.๕๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ๐๒๒๕๕ ๒๕๐๕

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

๒.๑ จำนวนเรื่องทั้งหมด

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒				รวม		
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑	
๕	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๐	๖	
๖	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๔						
	รวม			๑๖						

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๔ เรื่อง

ในจำนวนนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปพิจารณาดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่


- ๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
- ๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง
- ๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง
- ๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง
- ๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๗. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง

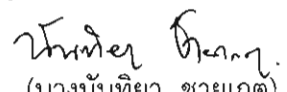
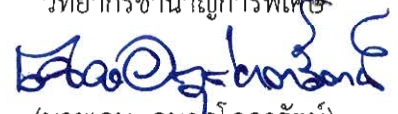
๒.๒ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	-	๗	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๑	๑	-	-	๗	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๑๖							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๗ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


 (นายคุณวุฒิ ตันตระกูล)
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 ๒๖๕๖


 (นางนันทยา ชายเกต)
 วิทยาการชำนาญการพิเศษ

 (นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)
 (นายองอาจ ฤทธิพลเดช)
 ๗๖๖
 ๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๒
 ผู้อำนวยการสภาผู้แทนราษฎร
 ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ได้รับมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปบ.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงวันเวลาที่ ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สปบ.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมี สาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.611021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย					✓	
2	รร611021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินการรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมี ลักษณะการถามและตอบที่ต่อเนื่องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการ ซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ซึ่งรายการฯ ทำให้มีการกำหนด ข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องมีการแสดงความคิดเห็น หรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้สอบ ถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินการรายการจะกล่าวอ้างเสมอใน รายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งก็จะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการ สร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนิน ไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินการรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้เข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็น หนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินการรายการได้ทำหน้าที่ทรงข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินการรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากร รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินการรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อ ห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น ในเรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมี ลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นหนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้ เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความ เข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินการรายการให้ ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินการรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว				✓		
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060665)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่อง ร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้รับรู้ว่าได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจาก การให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอนี้จะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล. ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว						✓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	<p>สำนักประชาสัมพันธ์มีหนังสือ ที่ สม 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ชี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้ง สำนักงานฯ ถนนอุทองโม เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สม 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา <p>ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ออกความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน 		✓				



ด่วนที่สุด

เลขที่เอกสารผู้แทนราษฎร
รับที่ สส ๓๑/๕๓
วันที่ ๑๐ / มิ.ย. ๒๕๖๒
บันทึกข้อความ

ที่ปรึกษาฝ่ายระบบงานกสิกรรม
รับที่ ๖๗ 16776
วันที่ ๕ / ๒๕ / ๖๒
เวลา ๑๕.๓๑ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๔
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เลขที่ ๑๕/๒๕๖๒
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๖๒
ผู้แทนราษฎร ๑๐.๐๑ นาฬิกา

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

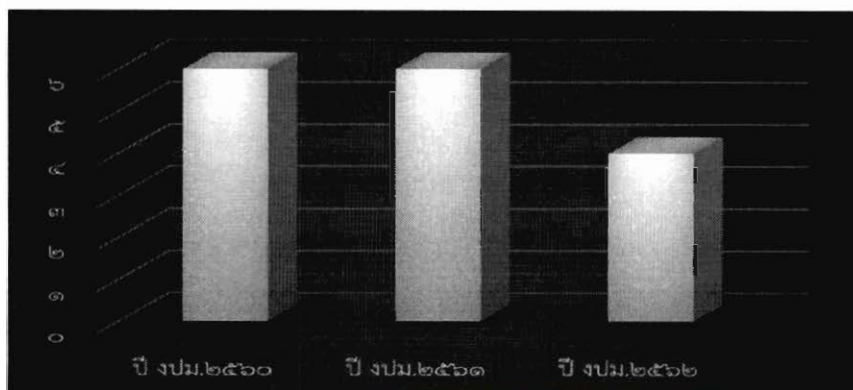
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากรายงสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๔ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒)

๒.๒ ประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๐	๐	๑๐	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๔					
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากรายงแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๔ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

๒.๓ หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ

ลำดับ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและ งบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	
๕	สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๖	
๖	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/ สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๔					
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน
ได้แก่

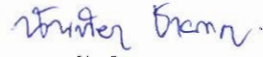
๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง
และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา 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. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า)
จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	-	๗	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓ : สรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	๑	-	-	๗	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่อง que ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๗ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นางนันทิยา ชายเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร


(นางจันทร์เหี้ย อานามวัฒน์)
ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

แจ้ง เสด็จฯ
เพื่อโปรดทราบ.



(นายสุชาติ โรจน์ทองคำ)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร


10 มี.ย. ๒๕๖๒

นางจ.

๙

(นายสุรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๑ มี.ย. ๒๕๖๒

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (ส.ป.น.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง การให้บริการ แต่ ส.ป.น.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก เรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมี ลักษณะการถามและตอบที่ตรงต่อข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการ ซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องการ ทำให้มีการกำหนด ข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องงดการแสดงความคิดเห็น หรือประเด็นคำถามที่เป็นการวิพากษ์รายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวอ้างเสมอ ในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิด การสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้ รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็น หนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่ทรงข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้ วิทยากรรายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อวิพากษ์ รายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใด ด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นหนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริม ความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภาประชาชน สถานีฯ จึงได้กำกับพิธีการผู้ดำเนินรายการ ให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
3	รร620131101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการ "ลิ้มปวย" ซึ่งออกอากาศทาง สถานีโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่อง ร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้รับว่าได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย จากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่ง หน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้ ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ที่ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จาก ที่ตั้ง สำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของ สำนักงานฯ ดังนี้ 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงาน ต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการ ข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์ที่รับทราบ ข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน	-	-	✓	-	-	



ด่วนที่สุด

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ศสคตล/๒๒
วันที่ ๕ พ.ค. ๒๕๖๒
บันทึกข้อความ

ที่ปรึกษาฝ่ายระบบงานนิติบัญญัติ
รับที่ ๘๖ /๒๕๖๒
วันที่ ๒๕ / พ.ค. / ๖๒
เวลา ๑๖.๐๐ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐๒๒๔๔ ๒๕๐๔
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เมย.๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

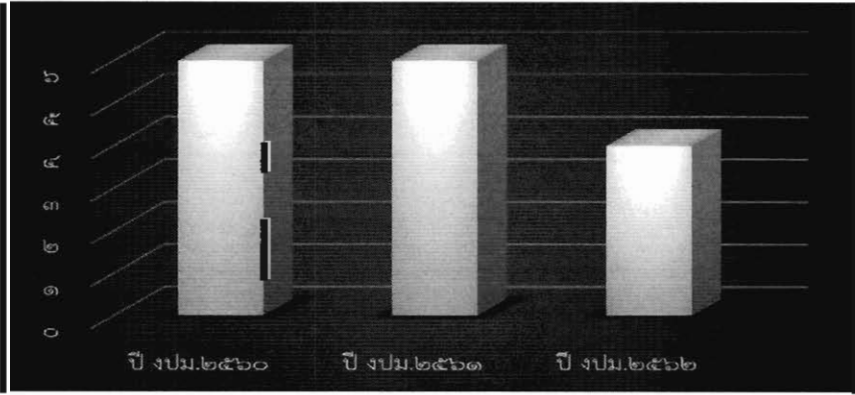
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนเมษายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากรายการสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่อง ดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๔ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒)

๒.๒ ประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๓		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๐	๑๐		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๑		
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๔					
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากรายการแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๖ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๔ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

๒.๓ หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ

ลำดับ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและ งบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	
๕	สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๖	
๖	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/ สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวม แยกปีงบประมาณ	๖	๖	๔					
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน
ได้แก่


๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
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 ๑ 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. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า)
จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	-	๗	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓ : สรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	๑	-	-	๗	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๑๖							

ข้อมูลจากรายการสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ยื่นคำขอทั้งหมด ๑๖ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๗ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นางนันทิยา ชายเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ


(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร



(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)


ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

นรณ

๑

(นายสุรศักดิ์ เพ็ชรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๔ พ.ค. ๒๕๖๒

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2562														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562													
				พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562										
				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	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	1
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	0	0	0	0	1	0	0	0	-	-	-	-	-	1
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	-	-	-	-	-	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
16	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
18	สำนักกรรมาธิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
19	สำนักกรรมาธิการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
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	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ.2562)	-	-	1	1	0	1	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	4												-	
	รวมทั้งหมด			16													

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สปน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ ว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวย้ำเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่กรองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะเปิดโอกาสให้วิทยากรรายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นหนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร0261006065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ระบุว่าได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	<p>สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ชี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา <p>ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน 	-	-	✓	-	-	



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
 รับที่ ๓๕๖๔/อษ
 วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๒
 เวลา ๑๖.๑๕ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๔
 ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๕๓๐ ก.ว.ช. วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ศ. ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

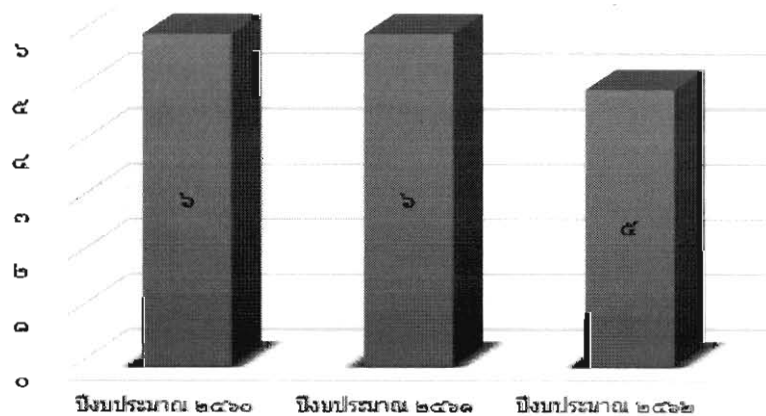
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ





ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑, ๒ และ ๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๐	๑๑	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๕					
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕ เรื่อง)
- ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- ๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ 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/

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

ลำดับ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและ งบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๒	
๕	สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๖	
๖	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/ สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวม (แยกปีงปม.)	๖	๖	๕					
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน
ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
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 ๒ 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. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า)
จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	-	๗	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓ : สรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๘	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางนันทิยา ชัยเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ



(นายเจช อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร



(นายประสิทธิ์ อำนวยวิทย์)

ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

นสว

๑.

(นายสุรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โทร.
๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๔

ที่ _____ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้มีหนังสือลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐ แจ้งเวียนแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบ โดยขอให้ทุกหน่วยรายงานผลการดำเนินการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ภายในวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมายให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์รับผิดชอบในการรายงานผลในส่วนของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ในการนี้ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้สอบถามกลุ่มงานอื่นแล้วปรากฏว่าในช่วงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนตามระเบียบดังกล่าว

นพรัตน์ อินทร์หอม

(นางพรทิพย์ อินทร์หอม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑๐ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๑:๓๗:๕๒ Non-PKI Server Sign

Signature Code : OQA5A-EIAOA-AxADk-ARQAZ

เพื่อโปรดพิจารณา

เชษฐา อนุกุลโกคาร์ตัน

(นายเชษฐา อนุกุลโกคาร์ตัน)

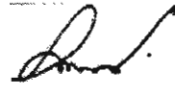
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑๐ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๔:๓๕:๓๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RAAzA-EEARQ-A1ADM-ARgA2

5

ทราบ



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

๑๐ มี.ย. ๖๒ เวลา ๑๔:๔๔:๓๔ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NgA5A-DkANA-BEAE-ARAA2



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการ ก.ร. โทร. ๘ ๒๓๕๗ ๓๑๙๒

ที่ สผ ๐๐๐๒.๐๑/๕๗๘๘ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ก.ร.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีหนังสือลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมิณคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติฯ ในเรื่องดังกล่าวข้างต้น โดยขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานฯ รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

สำนักงานเลขานุการ ก.ร. ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ทราบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตวงรัตน์ เลาทัดพงษ์ภุริ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนากฎ ระเบียบ

ประสานคณะทำงาน

(นายศิโรจน์ แพทย์พันธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการ ก.ร.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ โทร. ๐ ๒๓๕๗ ๓๑๕๒

ที่ ศผ ๐๐๐๓.๐๑/พ๓๔

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามหนังสือสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ที่ ศผ ๐๐๐๑.๐๕/๓๗๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ แจ้งว่า ตามที่ได้มีการแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และให้รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป นั้น

ในการนี้ สำนักบริหารงานกลางขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักบริหารงานกลางแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายจตุษณ์ จัวงสินธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง





บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักพัฒนาบุคลากร โทร.๐ ๒๓๕๗ ๓๑๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๔.๐๑/ ๑๐๑๒ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรมีหนังสือที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ (เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒) โดยขอให้สำนักพัฒนาบุคลากรรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ส่งให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรภายในวันศุกร์ที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบ นั้น

ในการนี้ สำนักพัฒนาบุคลากร ขอแจ้งว่าในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากร ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ชัชวาลย์ ชุ่มวงษ์

(นางธนาทิพ ธรรมแสง)

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

๑๐ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๑:๐๘:๐๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : OAAwA-DMARg-A1ADA-ARAA3

ฉัตรนาถ นาคทับทิม

(นางสาวฉัตรนาถ นาคทับทิม)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑๐ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๖:๔๔:๑๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QgBCA-EIAQQ-A4ADM-AQwBE

๒๔ ๒๕๖๒

๕๗๐๑-๐๓



(นายชูพงศ์ นิลสกุล)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร

๑๒ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๓:๑๗:๐๗ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NAAwA-EEARg-AyADE-ANwA1



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการคลังและงบประมาณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๒๒๘๔

ที่ สผ.๐๐๐๕.๐๑/ ๖๖๖๓ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักงานการคลังและงบประมาณ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานฯ รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของเดือน นั้น

สำนักงานการคลังและงบประมาณ ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ทราบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

S. Noy

(นางสาวมณฑา น้อยแยม)

ผู้อำนวยการสำนักงานการคลังและงบประมาณ

5

เลขที่รับ ๓๓๓/๒๕๖๒
วันที่ ๔ มิ.ย. ๖๒
เวลา ๑๔:๔๒ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบรรณธิการและเทคโนโลยีจัดการพิมพ์ สำนักการพิมพ์ โทร.๐๒ ๒๔๔ ๒๑๒๖

ที่ สผ ๐๐๐๖.๐๒/ ๕๗๒ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนัก

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามหนังสือสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ แจ้งว่า ตามที่ได้มีการแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และให้รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ภายในวันศุกร์ที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป นั้น

ในการนี้ สำนักการพิมพ์ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่พบข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของทางสำนักการพิมพ์แต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัลยรัตน์ ชาวสำอางค์)

ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์

๔ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๔:๐๔:๔๔ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NAAzA-DkARg-A2AEQ-AMABG

5



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักรักษาความปลอดภัย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๒๔๒ ๕๙๒๒

สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๖๒

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหนังสือ ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๓๗๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอให้ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) นั้น

ในการนี้ สำนักรักษาความปลอดภัย ขอรายงานว่า ระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวบุญสร้าง

(นางสาวบุญยง บุญสร้าง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

นางสุรางค์ เพียรธรรม

(นางสุรางค์ เพียรธรรม)
ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

ว่าที่เรือดรี

ยศธนา
(ยศธนา สำเนาเงิน)

ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัย

๗ มิ.ย. ๖๒



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักประชาสัมพันธ์ โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๕๑๑-๒

ที่ สผ ๐๐๐๘.๐๑/ ๗๓๙ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒

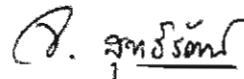
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกด่วนที่สุด สผ ๐๐๐๑.๐๕/๗๓๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอให้สำนักประชาสัมพันธ์รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ ได้ตรวจสอบผลการดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ แล้ว พบว่ามีเรื่องร้องเรียนสำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ เรื่อง ผ่านช่องทางของศูนย์บริการประชาชน (ศบช.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รหัสเรื่อง นร ๐๒๖๒๐๐๒๕๘๑๘ (รร.๖๒๐๕๒๕๑๑๐๑) ผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th>) ทั้งนี้ สำนักประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการจัดทำรายงานแจ้งสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางจงดือน สุทธิรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

๖ มี.ย. ๖๒ เวลา ๑๕:๔๑:๔๔ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QgBGA-DcANg-A0ADE-ARQA0

5



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐๒ - ๒๕๕๒๒๗๔
ที่ สผ ๐๐๐๙.๐๑/๑๐๕๑ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหนังสือบันทึกข้อความด่วนที่สุด ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕ /๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.๒๕๕๙ โดยขอให้ รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ดังความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้พิจารณาดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว ปรากฏผลการดำเนินการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่ประการใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวโสมอุษา บุรณะเหตุ)

ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

เลขที่รับ ๘๓๒/๒๕๖๒
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๖๒
เวลา ๑๖:๑๒ น.

สำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาระหว่าง
ประเทศ
เลขที่รับ สฝ ๐๐๑๐.๐๕/
๓๙๗/๒๕๖๒
วันที่ ๗ มิ.ย. ๖๒
เวลา ๑๕:๐๑ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาระหว่างประเทศ กลุ่มงานสมัชชารัฐสภาอาเซียน โทร.๐ ๒๓๕๗ ๓๑๘๒,
๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๑๗๔

ที่ สฝ ๐๐๑๐.๐๓/ ๕๗๑ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาระหว่างประเทศ เพื่อขอความร่วมมือในการรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) และขอให้ส่งข้อมูลดังกล่าวมาทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : อธิการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร นั้น

ในการนี้ คณะทำงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) แล้ว ขอเรียนให้ทราบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายภราดร อารวรรณ

(นายภราดร อารวรรณ)

นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

๗ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๑:๒๕:๐๑ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QwAyA-DIAOQ-AZADA-AOABD

นายภาคภูมิ มิ่งมิตร

(นายภาคภูมิ มิ่งมิตร)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานสมาคมรัฐสภาและสมาคมเลขาธิการรัฐสภา

๗ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๕:๐๑:๑๙ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NwBBA-EQANA-BGAEU-ANwBC

Sri Sr.

(นางสาวสติจิตร ไตรพิบูลย์สุข)

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

๑๐ มี.ย. ๖๒ เวลา ๑๕:๓๐:๐๐ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RQxA-DQARQ-BBADY-ANQBF



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โทร. ๐ ๒๓๕๗ ๓๓๑๑ ต่อ ๓๓๔๒ - ๓
ที่ สผ ๑๐๑๑.๑๑ / ๕๖๘ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ขอให้หน่วยงานในสังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรส่งข้อมูลผลการดำเนินการเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ภายในวันศุกร์ที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศขอเรียนให้ทราบว่า ช่วงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ มิได้มีการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใด ๆ ภายในสำนักฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศมนฤทัย อักษรมัต)

ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

เลขที่รับ ๓๗๘/๒๕๖๒

วันที่ ๔ มิ.ย. ๖๒

เวลา ๑๔:๔๓ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักวิชาการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๕-๖

ที่ สผ ๐๐๑๒.๐๑/ ๔๗๗ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานงานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกข้อความที่ สผ ๐๐๑๑.๐๕/๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ แจ้งให้สำนักวิชาการ รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และตามแผนการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

สำนักวิชาการ ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักวิชาการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ซึ่งพิจารณาตรวจสอบแล้วไม่พบเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางอรวรรณ พันธุ์เปรี๊ยะ)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

๔ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๑:๐๗:๕๙ Non-PKI Server Sign

Signature Code : MQBFA-EMAMw-AyADQ-AMgBC

เลขที่รับ ๗๘๙/๒๕๖๒
วันที่ ๕ มี.ย. ๖๒
เวลา ๐๙:๔๗ น.

สำนักสารสนเทศ
เลขที่รับ ๑๖๘/๒๕๖๒
วันที่ ๕ มี.ย. ๖๒
เวลา ๐๘:๕๓ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักสารสนเทศ โทร.๐ ๒๒๕๔ ๒๓๒๗

ที่ สผ ๐๐๑๓.๐๑/ ๘๕๕๙ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพ.ศ.๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามบันทึกด่วนที่สุดสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรที่ สผ ๐๐๑๓.๐๕/ ๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพ.ศ.๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) และตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัด รัฐสภา โดยขอความร่วมมือให้สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่มรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ภายในวันศุกร์ที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ จะได้รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานเสนอให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ความละเอียดทราบ แล้ว นั้น

สำนักสารสนเทศขอส่งรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนัก สารสนเทศ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ตามแบบ รร. ๓ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางยุรี รุ่งงาม)

เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ทั่วไปอาวุโส

๓๑ พ.ค. ๖๒ เวลา ๐๗:๔๒:๐๕ Non-PKI Server Sign

Signature Code : OABDA-DIANA-AwAEI-AQwBE

(นายสุธี ยืนแน่นอน)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

๕ มี.ย. ๖๒ เวลา ๐๘:๕๓:๓๕ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NgBFA-DKARg-A3ADQ-ANgA5

5

ส่ง

(นางสาวสิตาวีร์ อีร์วิรุพห์)

ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ

๕ มี.ย. ๖๒ เวลา ๐๙:๐๕:๐๘ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QwBBA-DEAMA-ASADA-AMAA1

แบบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ชื่อหน่วยงาน : สำนักสารสนเทศ

ลำดับ/ เลขรับ	วันที่รับเรื่อง	ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน	สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ*			หมายเหตุ
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	
			- ไม่มีเรื่องร้องเรียน					

ผู้รายงาน.....
(นายสุธี ยืนแน่นอน)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักสารสนเทศ

เลขที่รับ ๘๒๐/๒๕๖๒
วันที่ ๗ มี.ย. ๖๒
เวลา ๑๔:๔๙ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักการประชุม โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๕๒๕

ที่ สผ ๐๐๑๔.๐๑/ ๓๑๓

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในของสำนัก ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหนังสือที่ สผ ๐๐๑๔.๐๕/๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) โดยให้สำนักการประชุมดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการประจำเดือนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในของสำนัก ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ทราบ ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ สำนักการประชุม ขอรายงานว่าเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในของสำนัก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสาธิต ประเสริฐศักดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักการประชุม

๗ มี.ย. ๖๒ เวลา ๑๒:๓๗:๓๔ Non-PKI Server Sign

Signature Code : OABGA-EYAMA-BDADY-ANQAx

5



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักกฎหมาย โทร.๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๑๒๓

ที่ สผ ๐๐๑๕.๐๑/ ๓๙๑ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดส่งรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามคำสั่งสำนักกฎหมายที่๗/๒๕๕๙เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนัก ของสำนักกฎหมาย ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๙ โดยให้คณะทำงานพิจารณาดำเนินการ รวบรวมเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักกฎหมาย นั้น

ในการนี้สำนักกฎหมายขอรายงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจักรพันธ์ จันทรเจริญ)

ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย

๑๑ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๐๙:๒๑:๕๕ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QgBCA-DIANA-A5ADM-AQQBC

(นางวิลาสินี สิทธิโสภณ)

วิทยากรเชี่ยวชาญ

๑๑ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๐๙:๐๑:๔๓ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QQBEA-DMANQ-A5AEM-AMAAy

เลขที่รับ ๕/๒๕๖๒

วันที่ ๗ มิ.ย. ๖๒

เวลา ๑๐:๒๓ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักgrayงานการประชุมและชาวเลข โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๓๗๘-๘

ที่ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักgrayงานการประชุมและชาวเลข
ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหนังสือบันทึกข้อความ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้เป็นไปตามการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ขอความร่วมมือคณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในสำนักดำเนินการตามข้อ ๔ กรณีการรายงานผลการดำเนินการของแต่ละสำนักตามคู่มือฯ ข้อ ๔.๔ เป็นกรดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาให้ทุกสำนัก/กลุ่ม รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ทราบภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

คณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักgrayงานการประชุมและชาวเลข ขอรายงานว่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปวิตรา เมืองใหญ่)

เลขานุการคณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

ภายในสำนักgrayงานการประชุมและชาวเลข

๗ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๐:๑๗:๓๙ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QwBEA-DMAQw-BBAEE-ANgAy

(นางไอดา สารพัติเศษ)

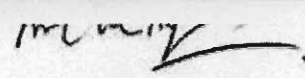
ประธานคณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

ภายในสำนักgrayงานการประชุมและชาวเลข

๗ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๐:๒๓:๔๙ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NQBCA-DkaQQ-AwADE-AMABC

5



(นางนารีนารถ เหนือทรัพย์)

ผู้อำนวยการสำนักรายงานการประชุมและตัวเลข

๗ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๐:๔๙:๕๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : NAAzA-EQARQ-BGADU-ARQBG



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๖๙๒

ที่ สผ ๐๐๑๗/ ๔๖๕ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงาน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกข้อความลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักกรรมการ ๑ ขอรายงานผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักให้ทราบว่า **เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียน** จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอารยะหญิง จอมพลาพล)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

๔ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๐:๑๓:๑๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QwBCA-DkAQQ-BGADM-AMgAx

หมายเหตุ : ผบ.สุขประกิจ ชื่อสัตย์ไพบุลย์/ประธานคณะทำงานฯ

: เอี่ยมพร ทวีศิลป์/เลขานุการคณะทำงานฯ

5



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

คณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนัก สำนักกรรมธิการ ๒ โทร. ๒๖๒๗

ที่

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักกรรมธิการ ๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ขอให้หน่วยงานในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ภายในวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ คณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักกรรมธิการ ๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมานิช อินทิม)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๒



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักกรรมการ ๓ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๕๘๘, ๒๕๘๑

ที่ สผ ๐๐๑๙.๐๑/ ๒๙๒ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานกรรมการ ๓ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีหนังสือลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อขอให้สำนักกรรมการ ๓ รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้ สำนักกรรมการ ๓ ขอรายงานว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนการให้บริการเข้าสู่การพิจารณาของสำนักกรรมการ ๓ จึงไม่มีผลการดำเนินการตามระเบียบดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวปริยาภรณ์ แก้วโยน)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓

๑๐ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๓:๓๖:๕๖ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RQA0A-DIAQw-A4AEQ-ARgBF



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร โทร.๐ ๒๒๔๔ ๒๕๕๒ โทรสาร.๐ ๒๒๔๔ ๒๕๕๓

ที่ สผ ๐๐๒๐/ ๒๑๑ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีหนังสือแจ้งเรื่องแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และขอความร่วมมือให้สำนัก/กลุ่มงาน รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนให้กลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกอบเป็นข้อมูลของแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ขอแจ้งให้ทราบว่าในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ในส่วนของกลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางชิตสุภางค์ กิตยาธิคุณ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

๖ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๓:๔๑:๕๔ Non-PKI Server Sign

Signature Code : QQAWA-EIAMA-AxADg-ANABE



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานนโยบายและแผน โทร ๐๒ ๒๔๔ ๒๒๙๙

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๑/ ๖๕๐

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักงานนโยบายและแผน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติให้ทุกสำนัก/กลุ่มงาน รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ ภายใน วันที่ ๑๐ ของทุกเดือน โดยให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ของสำนักงานฯ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับคู่มือการดำเนินงาน ตามแผนการดำเนินการฯ ของคณะทำงานจัดทำนโยบายและมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาฯ มติที่ ๔ การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ในการนี้ สำนักงานนโยบายและแผน ขอเรียนชี้แจงว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายศักดิ์ดา มาน้อย)

คณะทำงานและเลขานุการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การให้บริการภายในสำนักงานนโยบายและแผน

(นางสาวปัทมพร โอสถานนท์)

ประธานคณะทำงานพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การให้บริการภายในสำนักงานนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๓๐

ที่ ๒๙๙/ ๒๕๖๒ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

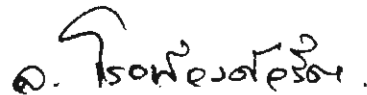
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรได้แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานฯ รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

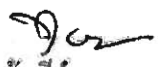
กลุ่มตรวจสอบภายในขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ทราบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


๑. โรจน์วงศ์จรต

(นางสาวเจริญศรี โรจน์วงศ์จรต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ


(นางสาวทัศนีย์ มุตสาร) ๗ ธ.ค. ๕๖
ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

เลขที่รับ ๓๗๑/๒๕๖๒
วันที่ ๒ มี.ย. ๖๒
เวลา ๑๕:๑๖ น.

เลขที่รับ สผ ๐๐๒๓.๐๒/
๓๑๗/๒๕๖๒
วันที่ ๓๑ พ.ค. ๖๒
เวลา ๑๕:๓๔ น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักภาษาต่างประเทศ โทร.๐ ๒๓๕๗ ๓๑๐๐ ต่อ ๓๒๘๗

ที่ สผ ๐๐๒๓.๐๑/ ๓๘๓ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกที่ สผ.๐๐๐๑.๐๕/๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ในการนี้ สำนักภาษาต่างประเทศ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักฯ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(นางสาวกัลยา โพธิ์สุสุพรรณ)

คณะทำงาน

๓๑ พ.ค. ๖๒ เวลา ๑๐:๒๖:๐๕ Non-PKI Server Sign
Signature Code : NgBBA-EMAQQ-A4A[E]U-AMQBF


(นายสังคม คำมุงคุณ)

ประธานคณะทำงานฯ

๓๑ พ.ค. ๖๒ เวลา ๑๕:๓๔:๓๐ Non-PKI Server Sign
Signature Code : NABEA-EQAQw-BCAEY-AQgBD

14

(นางสาวกฤษณี มาศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักภาษาต่างประเทศ

๓๑ พ.ค. ๖๒ เวลา ๑๕:๔๖:๕๑ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RQBDA-DAAQg-A5ADM-ANgAx

หมายเหตุ แก้ไข



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประธานรัฐสภา โทร. ๐๒-๒๕๒-๕๙๑๒

ที่ สผ.๐๐๖๕/๗๕ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาคำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนัก

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (ผ่านผู้บังคับบัญชากรกลุ่มงานประธานรัฐสภา)

ตามที่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีบันทึกข้อความลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประธานรัฐสภา ขอรายงานผลการพิจารณาคำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในกลุ่มงานให้ทราบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาคำเนินการต่อไป

(นางพรหมพักตร์ ศรีสมุทร)
วิทยากรชำนาญการ

(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประธานรัฐสภา



บันทึกขอความ

หน่วยงาน สํานักงบประมาณของรฐสภา โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๒๒๒

ที่ สผ ๐๐๒๖/๑๖๒ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสํานักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ สํานักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้มีหนังสือที่ด่วนที่สุด สผ ๐๐๐๑.๐๕/๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสํานักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสํานักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒) และตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรฐสภา แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายในสํานักงบประมาณของรฐสภา ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ นั้น

สํานักงบประมาณของรฐสภา ขอรายงานว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวธิดารัตน์ จันโท)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๔ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๐๙:๐๒:๐๙ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RAA5A-DcARA-BBAEI-AQQAS

(นายนพรัตน์ ทวี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน

๔ มิ.ย. ๖๒ เวลา ๑๑:๔๔:๓๕ Non-PKI Server Sign

Signature Code : OAA1A-DYAQg-BGADM-AOQAz



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๒๔

ที่ สผ ๐๐๒๙/ 179๗ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการภายในสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้แจ้งเวียนแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น


ในการนี้ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ให้ทราบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน การให้บริการภายในสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรุ่งนภา ชันธิโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

สรุปจำนวนเรื่องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562										รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน							
		ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562													
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.	ก.ย.					
1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	สำนักกรรมการการประชุมชนและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	สำนักกรมวิชาการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	สำนักกรมวิชาการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	สำนักกรมวิชาการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	กลุ่มงานผู้ว่าฝ่ายต้น	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
																			
จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายละเอียดเฉพาะปี งบม.2562)		6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
รวมทั้งหมด		17																	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ
1	ร56110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานกฤษฎีกา (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ผู้ดำเนินการมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อเท็จจริงที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สป.น.) ติดตามผู้ร้องเรียนหรือติดต่อผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม เช่น ขอเอกสารผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเรื่อง ทางฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สับนแจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งข้อเท็จจริงผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมี สาระสำคัญเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร5.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สท 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการตามที่ได้รับทราบว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินงานรายการวิทยุโทรทัศน์ : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการที่มี ลักษณะการดำเนินการและตอบข้อซักถามที่ตรงถ้วนหรือมากกว่าให้ผู้สกลของข้อมูลตามและรายการ ซึ่งกำหนดและแจ้งของทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็น หรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยุกระจายเสียงแสดงความคิดเห็น และรายการว่าเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สื่อข่าว รวมทั้งแจ้งของสถานีวิทยุโทรทัศน์ว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็น ในรายการ ซึ่งเป็นสาระสำคัญของรายการและเป็นการขอคำปรึกษา และรายการจะตอบคำถามโดยไม่ให้ ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่ข้อเท็จจริง อีกทั้งยังไม่แนะนำในลักษณะของการออกความคิดเห็น ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิด การสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้บางกรณีซึ่งต้องให้รายการ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องยึดหลักการออกอากาศที่เป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้	✓				
2	ร56111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานกฤษฎีกา (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้ผู้ร้องเรียนเข้ามาในรายการว่า "หนังสือร้องเรียน เป็น หนังสือราชการหรือไม่" ผู้ดำเนินรายการให้ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หน่วยงานวิทยุกระจายเสียงตอบ ซึ่งผู้ร้องเรียนบอกว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขอข้อมูลที่จะนำไปเปิดโอกาสให้วิทยุกระจาย รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องเรียนจะไม่ได้แจ้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสินใจที่จะตอบรายการ เนื่องจากข้อ ห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามที่ไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อวิพากษ์รายการแสดงความคิดเห็น คิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ตรงจนแบบวินวินอยู่ในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยัง มีลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่วิพากษ์รายการซึ่งเป็นหน่วยงานเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้ เช่นเดียวกัน	✓				
3	ร56201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักงานกฤษฎีกา (นร02610066065)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	3. กรณีการดำเนินงานของสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการ สาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความ เข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในกรณี ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว กรณีนี้ไม่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่อง ร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้ระบุไว้ได้รับหรืออาจได้รับความคิดเห็นหรือรับเสียหายจาก การให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ข้อเสนอมะตังกล่าวเป็นเรื่องซึ่งเป็นเรื่องของส่วนราชการซึ่ง หน่วยงานรับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว					✓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ			
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (nr02620009058)	ขอให้บริการปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	<p>สำนักงานประชาสัมพันธ์ไม่มีหนังสือ ที่ สช 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ซึ่งแจ้งกรมมิชอบให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรมที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับกรย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงาน ณมธุของไป เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงาน เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สช 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา <p>ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์ที่ทราบข้อมูลการติดต่อที่สำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักงานประชาสัมพันธ์จะได้ออกความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการประชาชนหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน <p>ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว</p>				

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				รับทราบ เป็นข้อยุติ	
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ				ยุติการ ดำเนินการ
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
5	ร.ร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปสัด สำนักงานกฤษฎีกา (nr02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์หลายด้าน รัฐสภาให้บริการประชาชนใช้ฟรี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์หนังสือ ที่ สค. 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ซึ่งแจ้งกรณีขอให้เปิดบริการโทรศัพท์หลายด้านรัฐสภาให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์ได้ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางการกระจายเสียงกิจการกระจายเสียง กิจการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าถึงหรือไม่ได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอนี้ได้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม ได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการของหน่วยงานราชการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้บริการด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการโทรศัพท์สุขภาพจิต ครอบครัว ยาเสพติด ความช่วยเหลือ โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ได้ ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์เรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	✓					



บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
 รับที่ ๕๖ ๕๙ / ๐๓
 วันที่ ๑๕ / ก.ค. ๒๕๖๒
 เวลา ๑๐.๕๐ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๐๔

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มิถุนายน ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

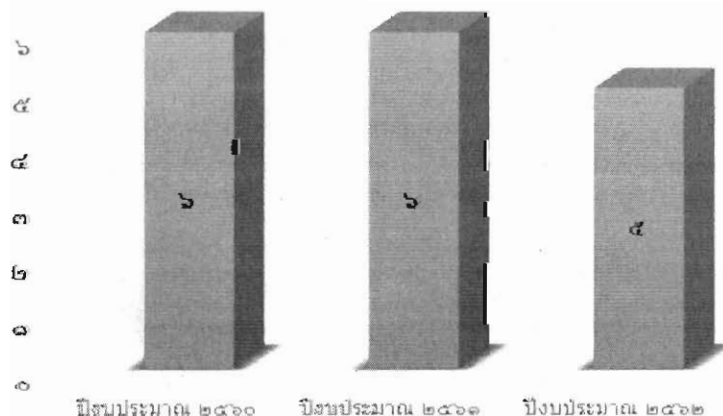
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑, ๒ และ ๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๐	๑๑	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๕					
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕ เรื่อง)
- ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- ๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ 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/

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

ลำดับ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	สำนักงานประธาน สผ.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	สำนักการคลังและ งบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๓	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๒	
๕	สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๒	๑	๐	๐	๖	
๖	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/ สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวม (แยกปี งปม.)	๖	๖	๕					
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน
ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
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 ๒ 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. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	-	๗	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓ : สรุปผล การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๘	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๑๗							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๗ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ต่อม

(นางนันทิยา ชายเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

๑๘ ก.ค. ๖๒

สรค.

๒.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)


เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๘ ก.ค. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ลาพักผ่อน

ผู้ส่งข่าว (นางประสพศรี ตรีเกียรติ์) ลาก่อน

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2562														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562													
				พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562										
				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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	1
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	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	-	-	-	2
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	-	-	-	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
16	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
18	สำนักกรรมาธิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
19	สำนักกรรมาธิการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ.2562)	-	-	1	1	0	1	1	0	0	1	0	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	5												-	
	รวมทั้งหมด			17													

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สปน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ชี้แจงและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินการรายการจะกล่าวอ้างเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินการรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินการรายการได้ทำหน้าที่กรองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ ทนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินการรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากร รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินการรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อ ห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นทนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐพลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินการรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้ระบุว่าจะได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	<p>สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา <p>ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน <p>ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว</p>	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
5	รร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์สายด่วน รัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้เปิดบริการ โทรศัพท์สายด่วนรัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์ได้ ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางและรายละเอียดในการขอลดหรือยกเว้น ค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าข่ายได้รับการยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ขออนุญาตหรือข้อเสนอแนะได้อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการขอยกเว้นค่าบริการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจ หน้าที่ปฏิบัติการโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้คำปรึกษา ด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ครอบครัวยุวเสพติด หรือสวัสดิการจากรัฐ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต โทร.1667 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร.1669 และเหตุ ด่วนเหตุร้าย โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลักได้ ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

เลขที่การสภามุแทนราษฎร
 ๕ พค ๖๒ / ๒
 วันที่ ๑๗ / ส.ค. ๒๕๖๒
 เวลา ๐๙.๓๒ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๕๘

ที่ สม ๐๐๐๑.๐๕/ ๗๗๗ วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (กรกฎาคม ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

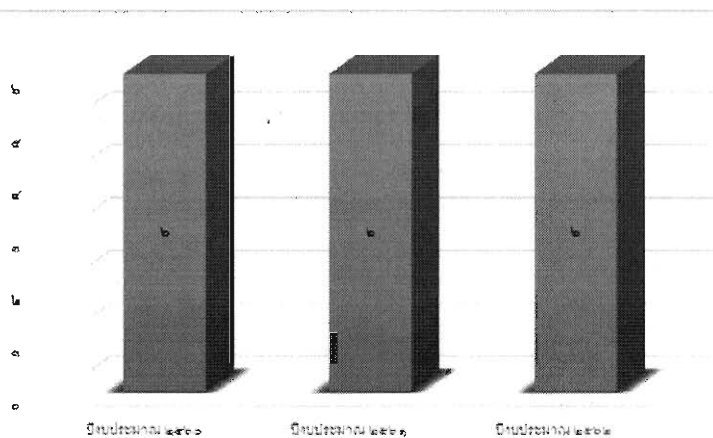
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๑	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๑	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง

๒.๒ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๑	๑๒	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖					
	รวม	๑๘							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง)
- ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- ๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ 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/

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง
๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง
๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง
๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง
๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง
๗. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า)

จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	๑	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๖	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๑๘							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ชัยเกต
(นางนันทิยา ชัยเกต)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

อนุกุล โภคารัตน์
(นายเจษ อนุกุล โภคารัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

C. อัจฉริยะ
(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

๓๕๖๐

๘

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สบน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ร้อง ช่วงเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สบน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอผู้ร้องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สท 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต่ออาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องงดการแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวอ้างเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่ของข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้พยานความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากรรายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นพยานความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้จึงไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำกับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอผู้ร้องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้ระบุว่าจะได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอผู้ร้องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้ 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์ที่รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของรัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
5	รร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์สายด่วน รัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาชนสัมพันธ์ได้มีหนังสือที่ สผ 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้บริการ โทรศัพท์สายด่วนรัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์ได้ ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางและรายละเอียดในการขอลดหรือยกเว้น ค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าข่ายได้รับการยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอนี้ได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการยกเว้นค่าบริการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจ หน้าที่ปฏิบัติการกิจโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้คำปรึกษา ด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ครอบครัวยุติธรรม หรือสวัสดิการจากรัฐ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต โทร.1667 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร.1669 และเหตุ ด่วนเหตุร้าย โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลักได้ ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-
6	รร.6207081201	นายจิรายุ ท่วงทรัพย์ สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร พรรคเพื่อไทย	กรณีมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายท่านขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภา ผู้แทนราษฎรที่จุดประชาสัมพันธ์ บริเวณหอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สำหรับเป็นที่ ประชุมสภาผู้แทนราษฎรชั่วคราว แต่ไม่ได้รับการตอบรับหลายเรื่อง จึงขอให้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับสภาผู้แทนราษฎรไว้ที่จุด ประชาสัมพันธ์และประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้กับ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาชนสัมพันธ์ ได้มีหนังสือชี้แจงกรณีดังกล่าวสรุปได้ว่า เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒ สำนัก ประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มงานสารนิเทศได้จัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จำนวน ๒ จุด คือ บริเวณชั้น ๒ หน้าห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ คน บริเวณชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒ คน เมื่อมีสมาชิกฯ ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ของสภาผู้แทนราษฎร ณ บริเวณ ชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ฯ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการติดต่อ - ประสานงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานรับเรื่องราวร้อง ทุกข์ ร้องเรียนให้แก่สมาชิกฯ ด้วยความรวดเร็วและเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม เพื่อความ สะดวกยิ่งขึ้นของสมาชิกฯ ในการขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานสารนิเทศฯ ได้มีแนวทาง ปรับปรุงการให้บริการโดยการย้ายจุดให้บริการไปยังจุดให้บริการใหม่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าหอประชุมใหญ่ฯ ซึ่งตั้งโต๊ะให้อยู่ติดกับกลุ่มงานสื่อมวลชน เพื่อให้สมาชิกฯ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรและประชาชนที่มาติดต่อราชการในวันที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎรสามารถพบเห็นได้อย่าง ชัดเจน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการติดต่อ - สอบถาม ประสานงานการให้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์ภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	-	✓	-	-	-	-

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2562														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละ หน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562													
				พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562										
				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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	1
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	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	-	-	-	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	-	-	-	6
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	2
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
16	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
17	สำนักกรรมาธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
18	สำนักกรรมาธิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
19	สำนักกรรมาธิการ 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
20	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
21	สำนักนโยบายและแผน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
23	สำนักภาษาต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
24	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
25	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
26	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
27	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
28	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	1
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ.2562)	-	-	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6												-	
	รวมทั้งหมด	18															



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

เลขที่การสภามุแทนราษฎร
 รับที่ ๖๓๐๓/๖๒
 วันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๒
 เวลา ๑๕.๕๖ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๕๘

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (สิงหา ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

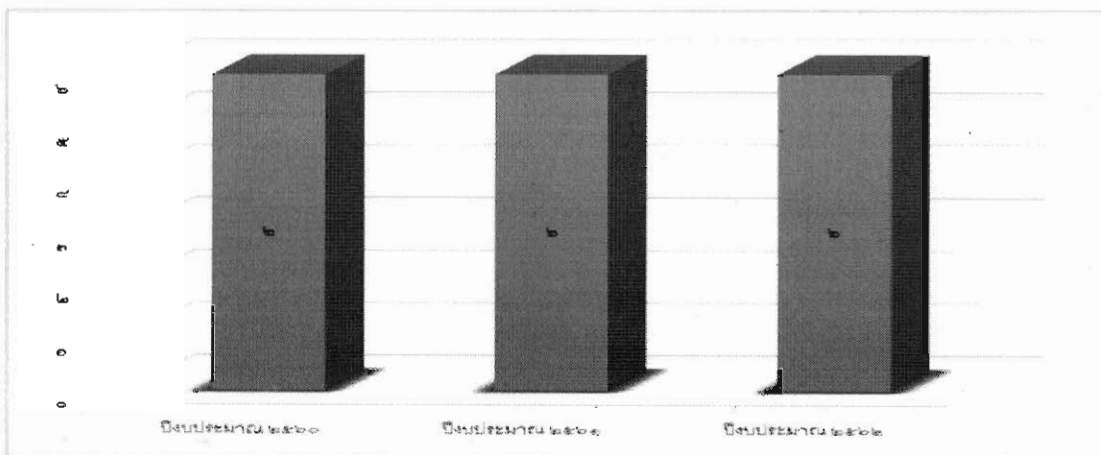
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ทำเนิการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง

๒.๒ จำนวนเรื่องที่ทำเนิการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๑	๑๒	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖					
	รวม	๑๘							

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง)
- ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- ๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

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

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)						รวม	หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒					
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	๑	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๘	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๑๘							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ยื่นดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ชัชวาลย์ ชูชนะ
(นางนันทิยา ชัยเกต)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ
(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

๒๖ ก.ย. ๖๖
(นายประสิทธิ์ อนันตวิรุฬห์)
ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

นร.จ.

๖.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๒

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นกรณีการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่ สปน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ชี้แจงและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอรายการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินการรายการจะกล่าวย้ำเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิทยากรรายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งจะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินการรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินการรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้ถามเข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินการรายการได้ทำหน้าที่กรองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หนายความวิทยากรรายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินการรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิทยากร รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินการรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อ ห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิทยากรรายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจฉัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิทยากรรายการซึ่งเป็นหนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้ เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความ เข้าใจอันดีระหว่างรัฐพลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินการรายการให้ ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์			
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้ระบุว่าจะได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	<p>สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ขี้แจ้งกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา <p>ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน <p>ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว</p>	-	-	✓	-	-	-


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
5	รร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์สายด่วน รัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้เปิดบริการ โทรศัพท์สายด่วนรัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์ได้ ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางและรายละเอียดในการขอลดหรือยกเว้น ค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าข่ายได้รับการยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อแนะนำหรือข้อเสนอแนะได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการขอยกเว้นค่าบริการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจ หน้าที่ปฏิบัติการโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้คำปรึกษา ด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ครอบครัวยุว เสพติด หรือสวัสดิการจากรัฐ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต โทร.1667 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร.1669 และเหตุ ด่วนเหตุร้าย โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลักได้ ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์เรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-
6	รร.6207081201	นายจิรายุ ห่วงทรัพย์ สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร พรรคเพื่อไทย	กรณีมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายท่านขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภา ผู้แทนราษฎรที่จุดประชาสัมพันธ์ บริเวณหอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สำหรับเป็นที่ ประชุมสภาผู้แทนราษฎรชั่วคราว แต่ไม่ได้รับการตอบรับหลายเรื่อง จึงขอให้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับสภาผู้แทนราษฎรไว้ที่จุด ประชาสัมพันธ์และประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้กับ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ ได้มีหนังสือชี้แจงกรณีดังกล่าวสรุปได้ว่า เมื่อวันพุธที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒ สำนัก ประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มงานสารนิเทศได้จัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จำนวน ๒ จุด คือ บริเวณชั้น ๒ หน้าห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ คน บริเวณชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒ คน เมื่อมีสมาชิก ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ของสภาผู้แทนราษฎร ณ บริเวณ ชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ฯ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการติดต่อ - ประสานงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานรับเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียนให้แก่สมาชิกฯ ด้วยความรวดเร็วและเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม เพื่อความ สะดวกยิ่งขึ้นของสมาชิกฯ ในการขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานสารนิเทศฯ ได้มีแนวทาง ปรับปรุงการให้บริการโดยการย้ายจุดให้บริการไปยังจุดให้บริการใหม่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าหอประชุมใหญ่ฯ ซึ่งตั้งโต๊ะให้อยู่ติดกับกลุ่มงานสื่อมวลชน เพื่อให้สมาชิกฯ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรและประชาชนที่มาติดต่อราชการในวันที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎรสามารถพบเห็นได้อย่าง ชัดเจน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการติดต่อ - สอบถาม ประสานงานการให้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์ภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	-	✓	-	-	

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร6110301101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610060437)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	ยุติการดำเนินการเนื่องจากเป็นการกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ แต่ข้อมูลที่ส่งมาไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้ส่งเรื่อง (สปน.) ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง ช่วงวันเวลาที่ออกอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ แต่สปน.แจ้งว่าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ จึงแจ้งขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียน รร.6111021101 ซึ่งส่งเข้ามาภายหลัง ศูนย์ฯ จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีฯ รับทราบด้วย	-	-	-	-	✓	-
2	รร6111021101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610061816)	ขอให้ผู้ดำเนินรายการที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ปรับปรุงวิธีการดำเนินรายการ	สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	สถานีฯ ได้มีหนังสือ ที่ สผ 009/2348 ลงวันที่ 13 พ.ย. 2561 ซึ่งแจ้งและแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ ว่า 1. กรณีรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินรายการสายด่วนรัฐสภา : รายการสายด่วนรัฐสภาเป็นรายการสดมีลักษณะการถามและตอบที่ตรงต่อข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนหรือมากที่สุดจากการให้ข้อมูลของผู้สอบถามและการซักถามเพิ่มเติมจนเพียงพอต่อการตอบคำถามของประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอร้องรายการ ทำให้มีการกำหนดข้อกำหนดและข้อห้ามของ การปฏิบัติการผลิตรายการว่า ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาต้องงดการแสดงความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามที่เป็นการให้วิพากษ์รายการแสดงความคิดเห็น และงดการนำเหตุการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้สอบถาม รวมทั้งประเด็นการบริหารราชการแผ่นดินมาสอบถามในรายการ ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะกล่าวอ้างเสมอในรายการ เพื่อเป็นการยึดหลักการรายการและการตอบคำถาม และวิพากษ์รายการก็จะตอบคำถามโดยไม่ให้ข้อคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริงที่มีหรือไม่มีข้อเท็จจริง อีกทั้งก็จะไม่แนะนำในลักษณะของการออกความเห็นด้วย ดังนั้น การทำหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ จึงต้องปฏิบัติและยึดหลักการของรายการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างความขัดแย้งหรือความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จนอาจเป็นผลให้ในบางกรณีเพื่อให้รายการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องตัดสายยุติการออกอากาศถ้าเป็นกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดหรือข้อห้ามของรายการกำหนดไว้ 2. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการ : กรณีนี้ผู้ร้องได้เข้ามาในรายการว่า “หนังสือร้องเรียน เป็นหนังสือราชการหรือไม่” ผู้ดำเนินรายการได้ทำหน้าที่กรองข้อเท็จจริงด้วยการสอบถามเพิ่มเติมก่อนที่จะให้ หนายความวิพากษ์รายการตอบ ซึ่งผู้ร้องตอบว่าไม่มี ผู้ดำเนินรายการได้ขออนุญาตที่จะไม่เปิดโอกาสให้วิพากษ์ รายการได้ตอบคำถาม แต่ผู้ร้องพยายามที่จะโต้แย้ง จึงทำให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายออกจากรายการ เนื่องจากข้อห้ามของรายการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติว่า ถ้าคำถามซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงแต่ถามเพื่อให้วิพากษ์รายการแสดงความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ไม่สามารถกระทำได้ ทั้งยังเป็นคำถามที่ต้องตอบแบบวินิจัยในด้านใดด้านหนึ่ง และคำถามยังมีลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายที่มีวิพากษ์รายการซึ่งเป็นหนายความเป็นผู้ตอบ กรณีนี้ก็ไม่สามารถจะตอบได้เช่นเดียวกัน 3. กรณีการดำเนินการของสถานีฯ : เนื่องจากสถานีฯ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลบริการสาธารณะประเภทที่สาม มีหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภากับประชาชน สถานีฯ จึงได้กำชับพิธีกรผู้ดำเนินรายการให้ระมัดระวังการใช้คำพูดและพฤติกรรมในการดำเนินรายการ เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ในการนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
3	รร6201311101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02610066065)		สถานีวิทยุ กระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ รัฐสภา	กรณีนี้แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ เนื่องจากผู้เสนอความคิดเห็นไม่ได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของสำนักงานฯ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ส่งเรื่องให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภารับทราบเป็นข้อมูล ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์เรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	✓
4	รร6202121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620009058)	ขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์กลาง ของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (0 2244 1000 และ 1743)	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือ ที่ สผ 0008.03/258 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง ขี้แจงกรณีขอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 0 2244 1000 และ Call Center 1743 สรุปได้ว่ากรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวกจากการให้บริการกรณีนี้เกี่ยวข้องกับการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นการชั่วคราว จากที่ตั้งสำนักงานฯ ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ไปยังที่ตั้ง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 110 ถนนประดิพัทธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ดังนี้ 1. กรณีการให้บริการตอบรับหมายเลขโทรศัพท์กลางของสำนักงานฯ เปลี่ยนจากหมายเลข 0 2244 1000 เป็นหมายเลข 0 2244 2500 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นต้นมา โดยได้มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบแล้ว ตามหนังสือ ที่ สผ 0003/ว 238 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2561 2. กรณีการให้บริการ Call Center 1743 ได้ดำเนินการปิดให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะติดต่อกับสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์รับทราบข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานฯ ที่เป็นปัจจุบัน สำนักประชาสัมพันธ์จะได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ/ประชาชนทราบหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) สำหรับติดต่อสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (https://www.parliament.go.th) 2. แจ้งการปิดชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานฯ (Call Center 1743) และแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (ใหม่) ที่ใช้สำหรับติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานฯ (โทร. 0 2244 2500 และ 0 2244 2514) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทราบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ในกรณีนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์เรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
5	รร.6205281101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620029818)	ขอให้เปิดบริการโทรศัพท์สายด่วน รัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้มีหนังสือที่ สผ 0008.02/731 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เรื่อง ชี้แจงกรณีขอให้เปิดบริการ โทรศัพท์สายด่วนรัฐสภาให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สรุปประเด็นได้ว่า สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้ ประสานไปยังสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบแนวทางและรายละเอียดในการขอลดหรือยกเว้น ค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ในกรณีสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรเปิดสายด่วนรัฐสภาจะมีสิทธิเข้าข่ายได้รับการยกเว้นค่าบริการสำหรับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ขอแนะนำหรือข้อเสนอแนะได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งได้รับแจ้งว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลัก ลงประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ข้อ 4 (1.2) ในกรณีส่วนราชการขอยกเว้นค่าบริการ จะต้องเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจ หน้าที่ปฏิบัติการโดยตรงตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในกรณีให้คำปรึกษา ด้านคุณภาพชีวิต หรือความปลอดภัยของประชาชน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ครอบครัวยุติ ยาเสพติด หรือสวัสดิการจากรัฐ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต โทร.1667 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร.1669 และเหตุ ด่วนเหตุร้าย โทร.191 เป็นต้น สำหรับกรณีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่เข้าข่ายที่สำนักงาน กสทช. จะลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 3 หลัก 4 หลักได้ ในกรณี ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-
6	รร.6207081201	นายจรรยา ห่วงทรัพย์ สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร พรรคเพื่อไทย	กรณีมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลายท่านขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภา ผู้แทนราษฎรที่จุดประชาสัมพันธ์ บริเวณหอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สำหรับเป็นที่ ประชุมสภาผู้แทนราษฎรชั่วคราว แต่ไม่ได้รับการตอบรับหลายเรื่อง จึงขอให้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับสภาผู้แทนราษฎรไว้ที่จุด ประชาสัมพันธ์และประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้กับ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	สำนัก ประชาสัมพันธ์	สำนักงานประชาสัมพันธ์ ได้มีหนังสือชี้แจงกรณีดังกล่าวสรุปได้ว่า เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒ สำนัก ประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มงานสารสนเทศได้จัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จำนวน ๒ จุด คือ บริเวณชั้น ๒ หน้าห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ คน บริเวณชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒ คน เมื่อมีสมาชิกฯ ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ของสภาผู้แทนราษฎร ณ บริเวณ ชั้น ๑ หอประชุมใหญ่ฯ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการติดต่อ - ประสานงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานรับเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียนให้แก่สมาชิกฯ ด้วยความรวดเร็วและเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม เพื่อความ สะดวกยิ่งขึ้นของสมาชิกฯ ในการขอรับข้อมูลเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานสารสนเทศฯ ได้มีแนวทาง ปรับปรุงการให้บริการโดยการย้ายจุดให้บริการไปยังจุดให้บริการใหม่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าหอประชุมใหญ่ฯ ซึ่งตั้งโต๊ะให้อยู่ติดกับกลุ่มงานสื่อมวลชน เพื่อให้สมาชิกฯ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรและประชาชนที่มาติดต่อราชการในวันที่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎรสามารถพบเห็นได้อย่าง ชัดเจน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการติดต่อ - สอบถาม ประสานงานการให้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์ภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	-	✓	-	-	-	-



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๐๒ / ๒๕๖๒
วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒
เวลา ๑๐:๐๐ น.
นาฬิกา

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๓๑๐ / ๐๓
วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒
เวลา ๑๑:๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๕๘
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๖/๒๑ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (กันยายน ๒๕๖๒) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

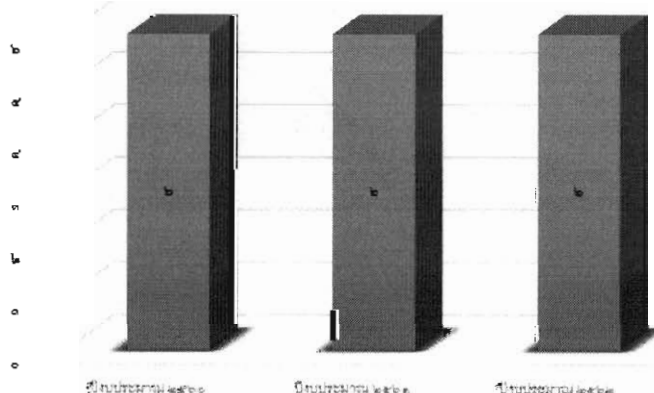
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๒)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ



ข้อมูลจากรายสรุพบัญชีได้ว่า มีเรื่องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง

๒.๒ จำนวนเรื่องที่ต้องดำเนินการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ	
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม.๒๕๖๒				รวม		
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒ : สรุป จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๓		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐		
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๒	๒	๑	๑	๑๒		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑		
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖						
	รวม	๑๘								

ข้อมูลจากรายการแสดงให้เห็นว่า จากจำนวนเรื่องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ต้องดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

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

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ
		งบประมาณ ๒๕๖๐	งบประมาณ ๒๕๖๑	งบประมาณ ๒๕๖๒				รวม	
				ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๐	๐	-	๑	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๑	๑	๑	-	๘	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	๑	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
รวม		๑๘							

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางนันทิยา ชายเกตุ
(นางนันทิยา ชายเกตุ)

๖๕๖

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

๖.

นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน
(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๒

นางนงนุช เศรษฐบุตร
๑๐๓๖๖

(นางนงนุช เศรษฐบุตร)
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายอองอาจ ฤทธิพลเดช
(นายอองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
๑๐ ต.ค. ๒๕๖๒