



รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนของ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙  
ไตรมาสที่ ๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙)

## บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินงานด้านความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จากกรณีที่ ก.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา โดยกำหนดเป็นกรอบตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้มีการบูรณาการการดำเนินงานด้านความโปร่งใส การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และบุคลากรให้ได้รับการยอมรับในด้านการมีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อนักที่ มุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร โดยบูรณาการการดำเนินการ ตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ การดำเนินการตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตามแนวทางของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดในคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการประเมินด้านคุณธรรม และความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เข้าด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ส่วนราชการ สังกัด รัฐสภาเกิดความน่าเชื่อถือศรัทธาและได้รับความไว้วางใจต่อสังคมและประชาชนทั่วไป

จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งการรายงานครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือในการป้องกัน และเฝ้าระวังการประพฤติทุจริตในส่วนราชการต่อไป

# สรุปเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ไตรมาสที่ ๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙)

## ที่มา

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

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

## นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน คือ

### ๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

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

### ๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

และการมีส่วนร่วม

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงินและบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
- (๖) การจัดให้มีกลไกติดตามและตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

### ๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

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

### ๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

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

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๕๒ ปณฝ. รัฐสภา
๒. ร้องเรียนผ่าน Call Center ๑๗๔๓ กด ๗
๓. ผ่านเว็บไซต์
๔. รายการวิทยุรัฐสภา
๕. รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. กล่องรับเรื่องร้องเรียนของทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน

### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากการรวบรวมข้อมูลสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ที่ส่งมายัง คณะกรรมาธิการการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง แยกประเภทตามกลุ่มปัญหา ดังนี้

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

ทั้งนี้ จากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มคู่มือสายโทรศัพท์ Call Center ๑๗๔๓ ที่ควรมีคู่มือเพิ่มขึ้น แต่ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการให้บริการ การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนราชการ อย่างไรก็ตามสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งการรายงานครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือในการป้องกัน และเฝ้าระวังการประพฤติทุจริตในส่วนราชการต่อไป

รายละเอียดแยกตามสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ดังนี้

#### สรุปเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

| ลำดับที่ | หน่วยงาน                       | จำนวน | เรื่องที่ยุติ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|----------|--------------------------------|-------|---------------|----------------------|
| ๑        | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร   | -     | -             | -                    |
| ๒        | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.         | -     | -             | -                    |
| ๓        | สำนักกฎหมาย                    | -     | -             | -                    |
| ๔        | สำนักกรรมมาธิการ ๑             | -     | -             | -                    |
| ๕        | สำนักกรรมมาธิการ ๒             | -     | -             | -                    |
| ๖        | สำนักกรรมมาธิการ ๓             | -     | -             | -                    |
| ๗        | สำนักการคลังและงบประมาณ        | -     | -             | -                    |
| ๘        | สำนักการประชุม                 | -     | -             | -                    |
| ๙        | สำนักการพิมพ์                  | -     | -             | -                    |
| ๑๐       | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ | -     | -             | -                    |
| ๑๑       | สำนักบริหารงานกลาง             | -     | -             | -                    |
| ๑๒       | สำนักประชาสัมพันธ์             | ๑     | ๑             | ๐                    |
| ๑๓       | สำนักพัฒนาบุคลากร              | -     | -             | -                    |
| ๑๔       | สำนักภาษาต่างประเทศ            | -     | -             | -                    |
| ๑๕       | สำนักรักษาความปลอดภัย          | -     | -             | -                    |

| ลำดับที่ | หน่วยงาน  | จำนวน | เรื่องที่ยุติ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|----------|---|-------|---------------|----------------------|
| ๑๖       | สำนักกรายงานการประชุมและชวเลข                   | -     | -             | -                    |
| ๑๗       | สำนักวิชาการ                                    | -     | -             | -                    |
| ๑๘       | สำนักสารสนเทศ                                   | -     | -             | -                    |
| ๑๙       | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | -     | -             | -                    |
| ๒๐       | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | -     | -             | -                    |
| ๒๑       | สำนักนโยบายและแผน                               | -     | -             | -                    |
| ๒๒       | กลุ่มตรวจสอบภายใน                               | -     | -             | -                    |
| ๒๓       | กลุ่มผู้ตรวจราชการ                              | -     | -             | -                    |
| ๒๔       | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร           | -     | -             | -                    |
| ๒๕       | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                            | -     | -             | -                    |
| ๒๖       | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                 | -     | -             | -                    |
| ๒๗       | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา               | -     | -             | -                    |
| ๒๘       | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                          | -     | -             | -                    |

สรุปรายงานการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

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

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

#### ผลการดำเนินงาน

สำนักประชาสัมพันธ์พิจารณาแล้วเห็นว่า ภารกิจในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพภูมิรูปและการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ มีจนถึงต้นเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ เท่านั้น เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจความถี่ในการโทรศัพท์เข้ามายัง Call Center ๑๗๔๓ จะลดลง และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ อีกหลายช่องทาง จึงเห็นสมควรให้ติดตั้งเพียง ๓ คู่สายเท่าเดิม