



รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน
การดำเนินการด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การดำเนินการด้านความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำรายงานและสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่กำหนดตามประเภทการให้บริการ ๗ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการมาธิการ
- ๒) ด้านกฎหมายและวิชาการ
- ๓) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
- ๔) ด้านการต่างประเทศ
- ๕) ด้านการให้บริการ
- ๖) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๗) ด้านอื่น ๆ

ผลปรากฏว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง คือ กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยมีผลการดำเนินการได้ตามความประสงค์บางส่วน โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการชี้แจงเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ชี้แจงว่า “แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราວร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่นเนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริงทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ด้วย ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน - หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย”

๒. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ชี้แจงว่า “แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้ประธานวินิจัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๗ และดำริของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง”

อนึ่ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ และขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายงานการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ที่มา

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา 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 ในส่วนของการดำเนินการด้านความโปร่งใส สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการขับเคลื่อนการสร้างเสริมความโปร่งใสตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยได้กำหนดแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัด รัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาตราการที่ ๓ ในการขับเคลื่อนความโปร่งใส ที่เสริมสร้างมาตรการ กลไก และสนับสนุนช่องทางให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีการบูรณาการช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐)
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑
๓. ผ่านเว็บไซต์ (<https://www.parliament.go.th/help>)
๔. E-mail: help@parliament.go.th
๕. รายการวิทยุรัฐสภา/รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อาคารรัฐสภา (สผ.) ถนนสามเสน ดุสิต กรุงเทพฯ
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง



สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

ข้อมูลจากตารางแสดงให้เห็นว่าประเภทการให้บริการ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ ด้านการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง คือ กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ด้านการต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

ข้อมูลจากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า จากเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจำนวน ๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการที่ได้ตามความประสงค์บางส่วน โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการชี้แจงเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ชี้แจงว่า “แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริงทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ด้วย ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน - หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย”

๒. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ชี้แจงว่า “แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้ประธานวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๗ และดำริของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง”

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions เรียบร้อยแล้ว

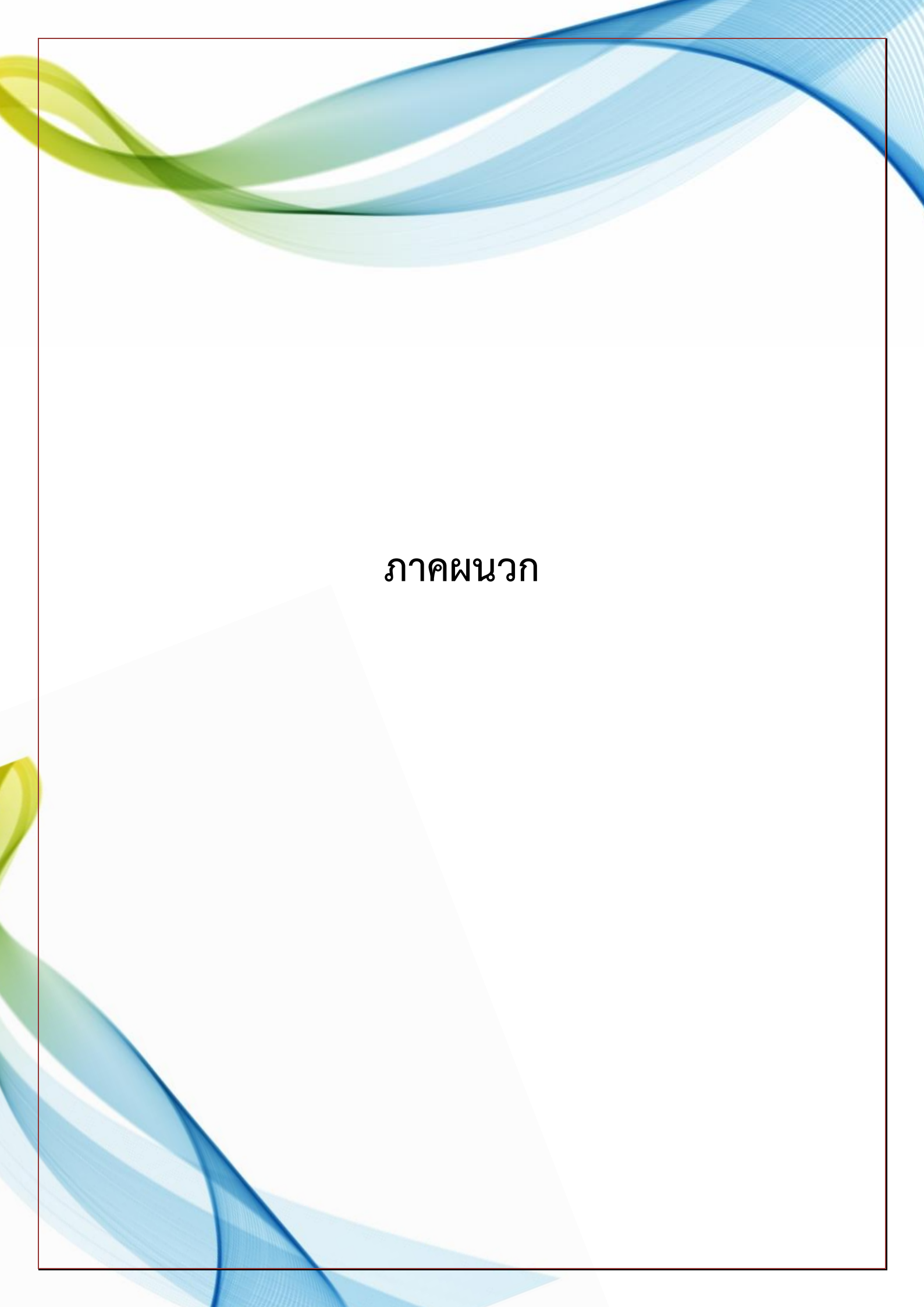
ปัญหา อุปสรรค

-

ข้อเสนอแนะ

-





ภาคผนวก

ประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมายความว่าด้วยระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา หมายความว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ 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.



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๖๖.๑๕๙๖
วันที่ ๑๖ พ.ย. ๖๖
เวลา ๑๓.๐๐ นาฬิกา

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๓๓๕๒/๕๓
วันที่ ๑๖ พ.ย. ๖๖
เวลา ๑๔.๕๐ นาฬิกา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๕๘
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๕๑๖ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตุลาคม 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. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓					
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	-	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ :
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๐	-	-	-	๘	สรุปจำนวน เรื่อง
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	ร้องเรียน
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๐	-	-	-	๑	ตาม
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๐	-	-	-	๑	ระเบียบฯ
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม				๑๘					

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนียบการทั้งหมด 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



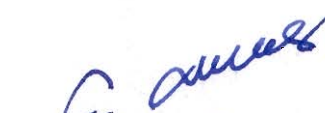
(นางนันทิยา ชายเกตุ)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์


(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ ม.ค. ๖๖



(นางนงนุช เศรษฐบุตร)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ,

น.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ พ.ย. ๒๕๖๕

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2563														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562	ปีงบประมาณ 2563												
					พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563									
					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	3	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	3	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	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	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	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)	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	0											-	
	รวมทั้งหมด	18															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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									
- ไม่มีเรื่องร้องเรียนหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการให้บริการ -											



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๓๖๐ ๒๕๖๒
วันที่ ๑๓.๐๓.๖๒
เวลา ๑๕.๓๐ นาฬิกา

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๐๕๓๐/๒๕๖๒
วันที่ ๑๓/๓.๖๒
เวลา ๑๐.๑๕ นาฬิกา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๕๘
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๖๖๓๓ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

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

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

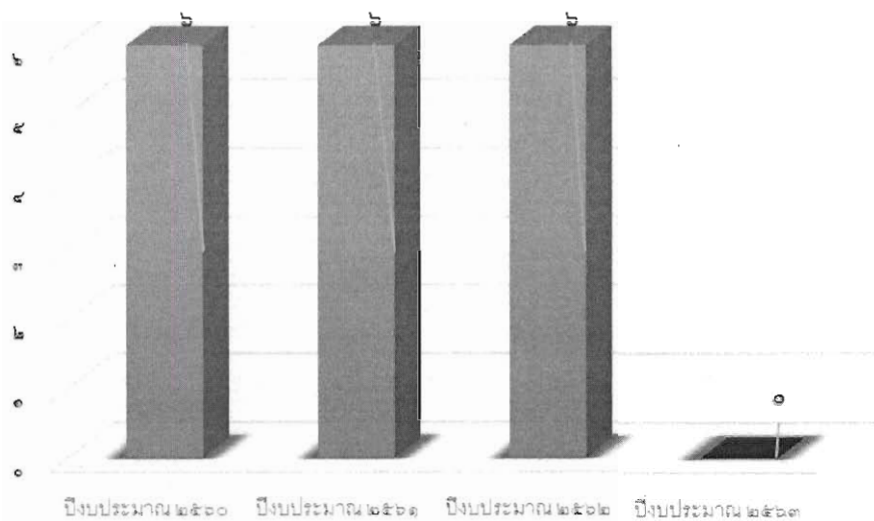
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่มีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ ศูนย์ฯ จึงได้รวบรวมไว้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๘ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๐ เรื่อง (ต.ค.-พ.ย. ๒๕๖๒)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓					
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการบริหาร	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	-	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๐	-	-	-	๑๒	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
จำนวนรวมแยกงบประมาณ		๖	๖	๖	๐					
รวม		๑๘								

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด 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 และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

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 จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนการให้บริการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง 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	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	-	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๐	-	-	-	๘	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๐								

* เป็นการแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ๑๘ เรื่อง และเรื่องอื่นๆ ๒ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๘ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง สำหรับกรณีที่ส่งข้อมูลมาไม่เพียงพอที่จะดำเนินการต่อได้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งให้ผู้เสนอส่งข้อมูลให้ครบถ้วน แต่ไม่มีการส่งข้อมูลเข้ามาเพิ่มเติม ศูนย์ฯ จึงยุติการดำเนินการแต่ได้รวบรวมไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้นำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทยา ชัยเกตุ

(นางนันทยา ชัยเกตุ)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

อนุกูล โสภารัตน์

(นายเจษ อนุกุลโสภารัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

อ. อานนท์

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

๖๒ ม.ค. ๖๒

นางนงนุช เศรษฐบุตร

(นางนงนุช เศรษฐบุตร)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๖๕๖.

๖.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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		
- เดือนตุลาคมและเดือนพฤศจิกายน 2562 ไม่มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ -											



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๓๕๕/๖๓
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๖๑๗
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๓๐ นาฬิกา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๕๘
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๗ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

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

เรียน เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

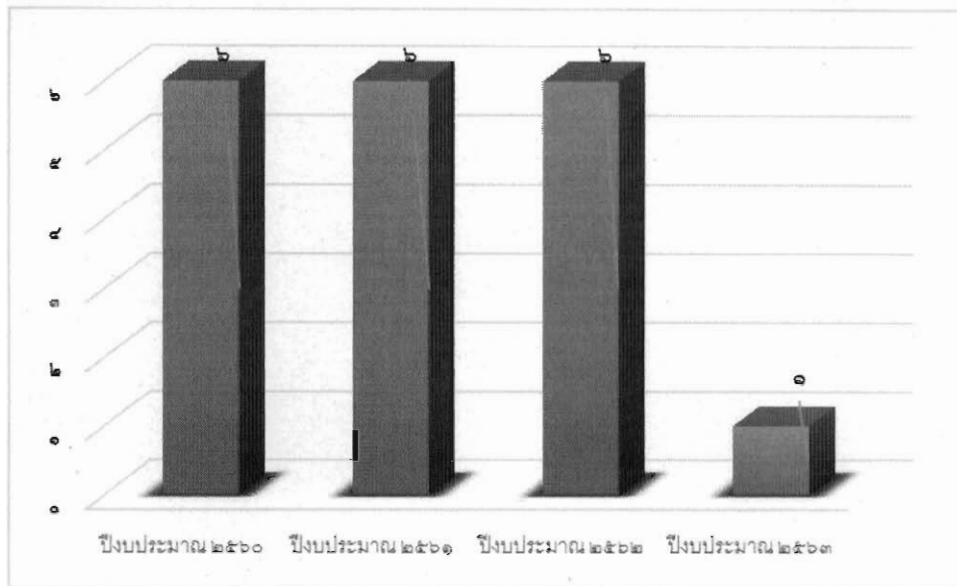
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

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

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ
ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑) |

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

[illegible]

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ 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

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะตามระเบียบฯ จึงยุติการดำเนินการ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	-	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	-	-	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ชัยภักดิ์

(นางนันทิยา ชัยภักดิ์)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

นายเจษฎ์ อนุเกศโกศลรัตน์

(นายเจษฎ์ อนุเกศโกศลรัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

นายองอาจ ฤทธิพลเดช

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑๔ พ.ค. ๖๓

นางนงนุช เศรษฐบุตร

(นางนงนุช เศรษฐบุตร)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายสรศักดิ์ เพียรเวช

๒๕

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๕ ม.ค. ๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติ ตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า ด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้อง ทุกข์เรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์เรียนที่เข้า ลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๑๖๓๖/๑๓
วันที่ ๑๓/ก.พ. ๒๕๖๓
เวลา ๑๓.๕๕ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ พย ๒๕๖๓
วันที่ ๑๖ ก.พ. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๒๗๓ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

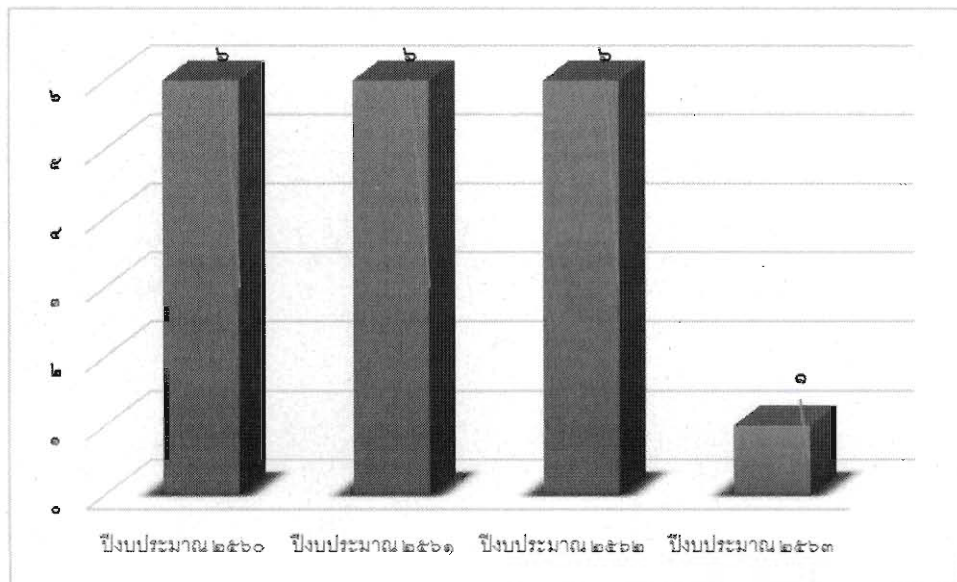
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะตามระเบียบฯ จึงยุติการดำเนินการ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	-	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนทุกข้อจะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

Wanthy Dang
(นางนันทิยา ชายเกตุ)

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน
(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
๑๒ ก.พ. ๖๓

ว่าที่ ร.ต.ต.

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วส.๒.

๒.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ๗๖ - ๖๓.

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2563															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี งบม. 2560	ปี งบม. 2561	ปี งบม. 2562	ปี งบม.2563													
					พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563										
					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	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
2	สำนักงานเลขานุการ กร.	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	สำนักบริหารงานกลาง	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
4	สำนักพัฒนาบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
5	สำนักการคลังและงบประมาณ	2	1	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
6	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
7	สำนักรักษาความปลอดภัย	2	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
8	สำนักประชาสัมพันธ์	0	0	3	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	3	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
10	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
11	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
12	สำนักวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
13	สำนักสารสนเทศ	0	2	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
14	สำนักการประชุม	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
15	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
16	สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
17	สำนักกรรมการธิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
18	สำนักกรรมการธิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
19	สำนักกรรมการธิการ 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 งบม.2563)	-	-	-	0	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1												-	
	รวมทั้งหมด	19															-	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตาม ความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชาจากกลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยาการพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า ด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่อง ทุกข์หรือร้องเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำวินิจฉัยของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เข้า ลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขออุทธรณ์เรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว						



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๑๕๖๒๐๓๓
วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๓
๑๕๖๒๐๓๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ) ๐ ๒๒๔๒-๕๕๕๕
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๕๕๕๕ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

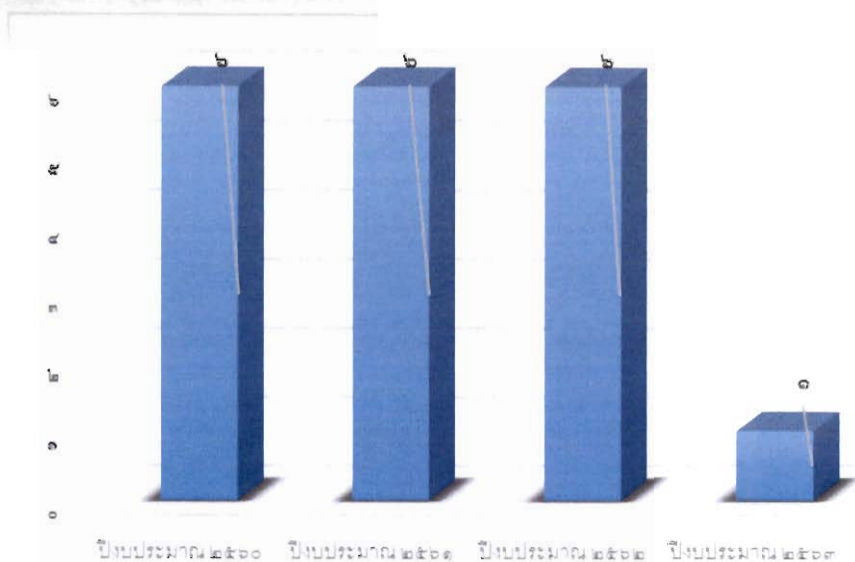
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากรายสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการอำนวยการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๑	-	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑๙					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการกิจการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตรงตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	-	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยาการพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์เรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-



เลขที่ ๖๖๗/๖๖๗
วันที่ ๓๑ ธ.ค. ๖๓
๑๓.๐๖.๖๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์)
ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๖๓๘ วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๓) 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

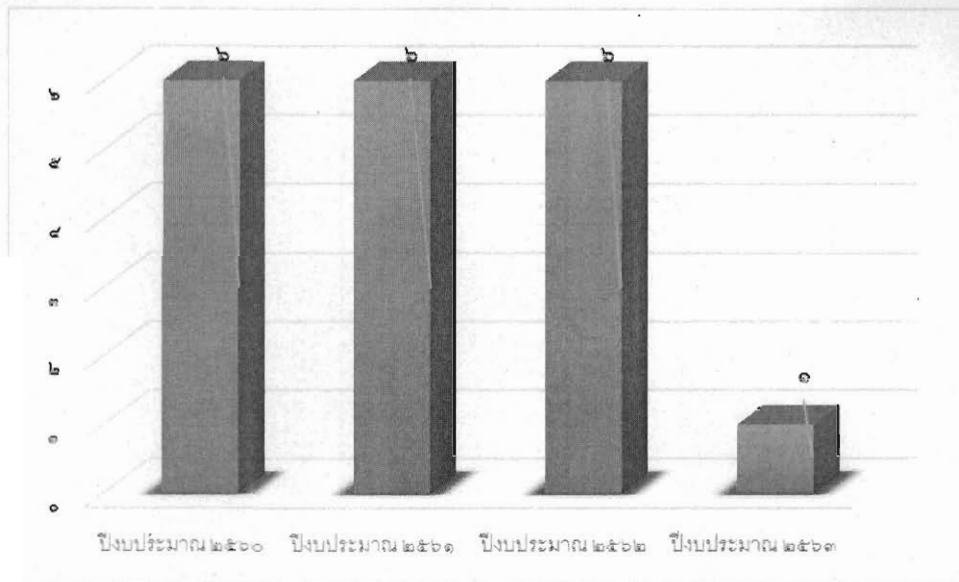
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากรายการสรุปได้ว่า มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑) |

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ 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

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	-	-	๕	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้นำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ขาวเกตุ

(นางนันทิยา ขาวเกตุ)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

ว่าที่ ร.ต.ค.

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

(อาทิตย์ สุชะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๕๖ ๐๑๐๖๓๐๖

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2563															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี งบประมาณ 2560	ปี งบประมาณ 2561	ปี งบประมาณ 2562	ปี งบประมาณ 2563												
					พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563									
					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	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	2
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	3	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	3
9	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	1	2	3	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	6
10	สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ	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	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
17	สำนักกรรมการิการ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
18	สำนักกรรมการิการ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0
19	สำนักกรรมการิการ 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 2563)	-	-	-	0	0	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	6	6	6	1										-		
	รวมทั้งหมด	19															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยาการพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำริของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์เรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ... ๓๖๔ / ๒๕๖๓
วันที่ ๑๓ พ.ค. ๒๕๖๓
เวลา... ๑๕.๓๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เม.ย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

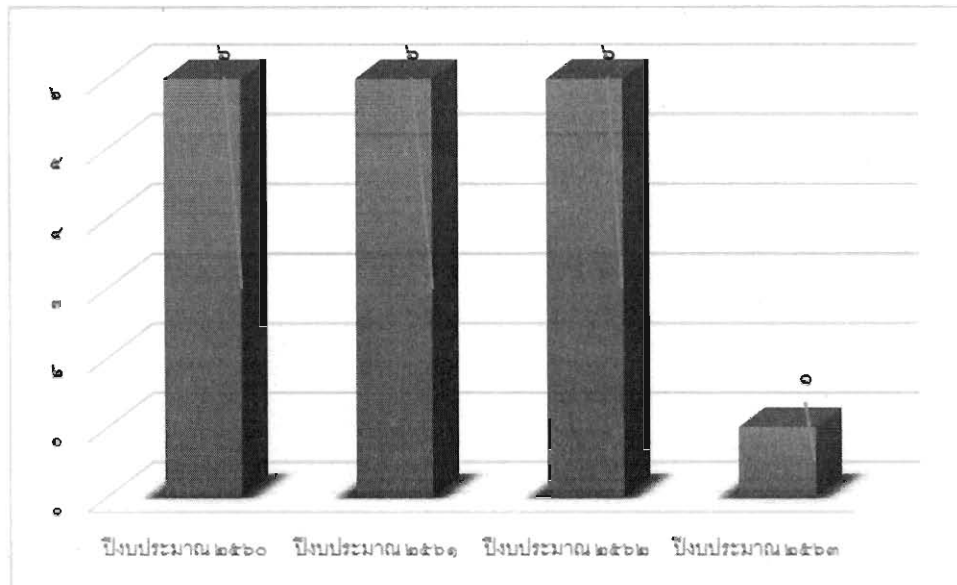
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนเมษายน ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนเมษายน ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑-๒)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียน ตาม ระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ	
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓					รวม
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	-	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนทุกข้อจะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นันทิยา ชัยกุล

(นางนันทิยา ชัยกุล)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ,

นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

(นายชองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ต.

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ พ.ค. ๒๕๖๓

นสอ.

น.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ พ.ค. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2559

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี งบม. ๒๕๖๐	ปี งบม. ๒๕๖๑	ปี งบม. ๒๕๖๒	ปี งบม.๒๕๖๓												
					พ.ศ. ๒๕๖๒			พ.ศ. ๒๕๖๓									
					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	๐	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการิการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการิการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการิการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบม.๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑												-
	รวมทั้งหมด	๑๙															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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		
๑	รร.๖๒๑๑๒๑๑๑๑๑	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร ๐๒๖๒๐๐๖๓๕๕๑)	กรณีความล่าช้าและการไม่ ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแจ้งเป็น ๒ กรณีดังนี้ ๑. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง ๑ ใน ๖ ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย ๒. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๗ และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	✓	-	-	-



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๕๕๕๕/๕๓
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๐๗.๕๒ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๕๕๕/๕๓๓
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๓๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๙๖๒ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ศ. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

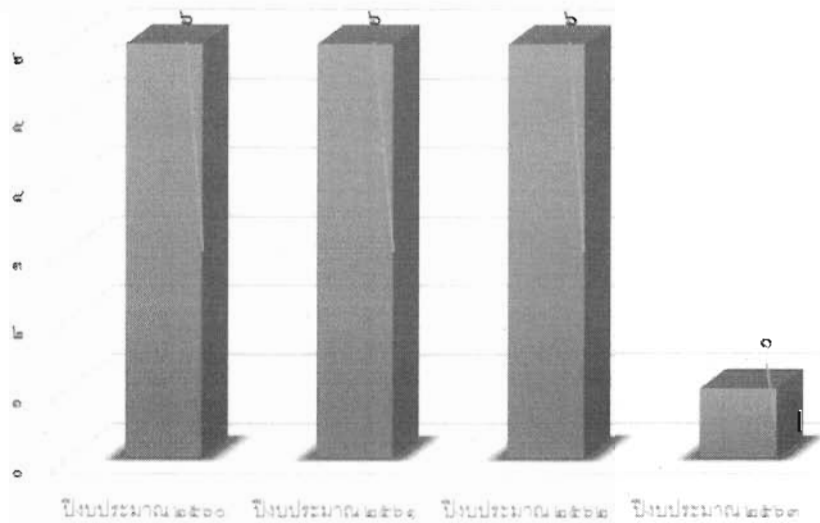
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- | | |
|-------------------|--------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑-๓) |

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓*	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง 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	๖	๑	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๓)

๕) ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebok/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓**	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เนติยา เตม.

(นางนันทยา ขายเกต)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

อนุกุล โทรัตน์

(นายเจษ อนุกุลโศการรัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

อ. อ. อ.

(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

อ. อ.

ว่าที่ ร.ต.ต.

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

นรณ.

น.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี งบประมาณ ๒๕๖๐	ปี งบประมาณ ๒๕๖๑	ปี งบประมาณ ๒๕๖๒	ปี งบประมาณ ๒๕๖๓												
					พ.ศ. ๒๕๖๒			พ.ศ. ๒๕๖๓									
					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	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการธิการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการธิการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการธิการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารร้านค้า)	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ ๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑												-
	รวมทั้งหมด	๑๙															

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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		
๑	ร.ร. ๖๒๑๒๑๒๑๑๑	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร ๐๒๖๒๐๐๖๓๕๕๑)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติ ตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น ๒ กรณีดังนี้ ๑. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยาการพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า ด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้อง ทุกข์เรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์เรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง ๑ ใน ๖ ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย ๒. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๗ และคำริของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์เรียนที่ เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว	-	-	-	-	-	-



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๒๕๓๖/๕๓
วันที่ ๑๓/๑๒/๒๕๖๓
เวลา ๑๗.๓๖ น. น.พ.ก

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๕๒๐/๒๕๓๖
วันที่ ๑๓/๑๒/๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๑๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๑๕๖

วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

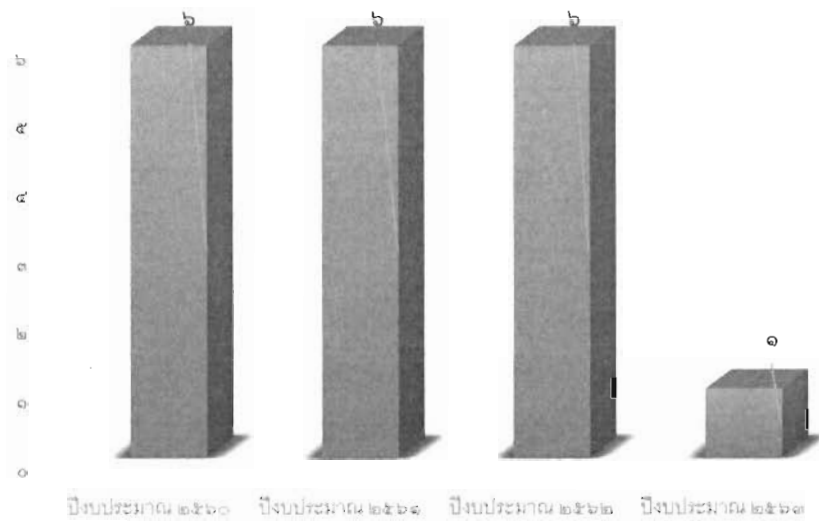
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามประเภทปริมาณได้ดังนี้

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| - ประเภท ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ประเภท ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ประเภท ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ประเภท ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง (ไตรมาสที่ ๑-๓) |

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							หมายเหตุ	
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓					รวม
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓*	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง 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	๖	๑	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่อง que ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓**	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

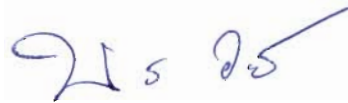
** ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์
ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจาก
ข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตาม
ระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ
คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร



ว่าที่ ร.ต.ต.

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๓

ทส.บ.



(นายสุรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี งบประมาณ ๒๕๖๐	ปี งบประมาณ ๒๕๖๑	ปี งบประมาณ ๒๕๖๒	ปี งบประมาณ ๒๕๖๓													
					พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๓										
					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	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบประมาณ ๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑												-	
	รวมทั้งหมด	๑๙															-	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตาม ตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแจ้งเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว			✓			



เลขที่เอกสารสภาผู้แทนราษฎร
รับที่: ๗๗๖๓/๕๓
วันที่: ๑๑/๑๑/๒๕๖๓
เวลา: ๑๖.๓๗ นาฬิกา

รองเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ: ๗๗๖๓/๕๓๖๓
วันที่: ๑๑/๑๑/๒๕๖๓
เวลา: ๑๕.๕๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๗๗๗ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ค. ๒๕๖๓) 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

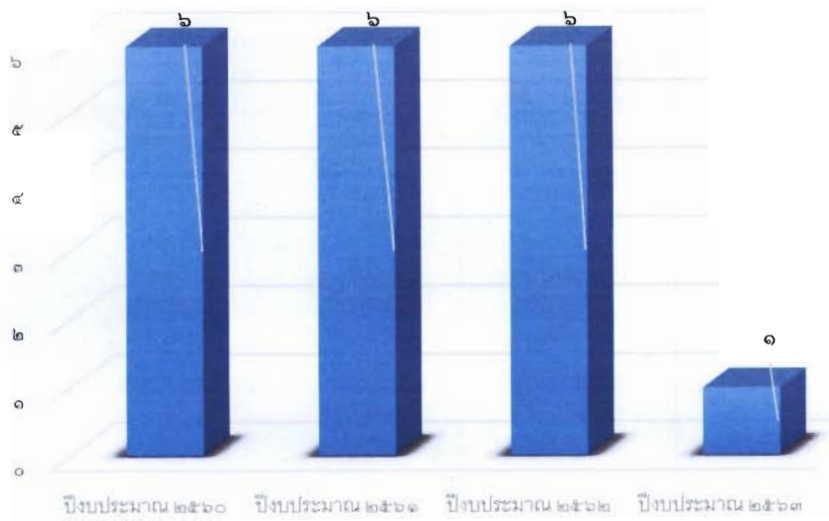
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กรกฎาคม ๒๕๖๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม		
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*			
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง 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	๖	๑	๐	๐	-	๑๓		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑		
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑						
	รวม	๑๙									

*ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการให้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ กุทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ต.



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ ส.ค. ๒๕๖๓

นสว.

น.

(นายสุรศักดิ์ เพียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี งบ. ๒๕๖๐				ปี งบ. ๒๕๖๓											
		ปี งบ. ๒๕๖๐	ปี งบ. ๒๕๖๑	ปี งบ. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๓												
					ค.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	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๖	สำนักกรรมการประชุมและชาวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๗	สำนักกรรมวิธีการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๘	สำนักกรรมวิธีการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๑๙	สำนักกรรมวิธีการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบ.๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
	จำนวนเรื่องยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑										-		
	รวมทั้งหมด	๑๙															

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				รับทราบ เป็นข้อมูล
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	
1	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานกฤษฎีกา (บร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแจ้งเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า ด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้อง ทุกข์หรือเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ยื่นที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ยื่นส่งยังไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงจนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาหรือแจ้งสั่งการ เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เข้า ลักษณะเรื่องที่จะประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว		✓			



รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขที่ ๗๕๐ / ๒๕๖๓
วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๕๕๓

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ส.ค. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

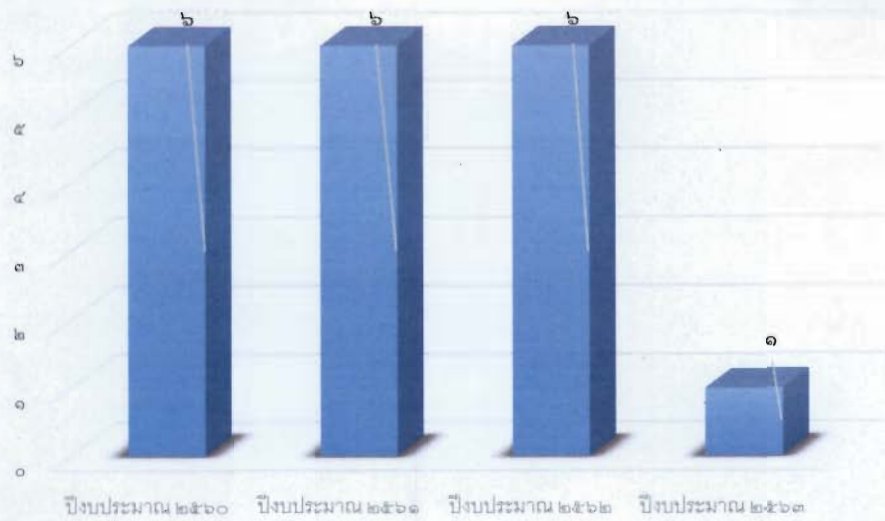
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๒ - สิงหาคม ๒๕๖๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ข : สรุปจำนวน เรื่อง 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	๖	๑	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการให้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

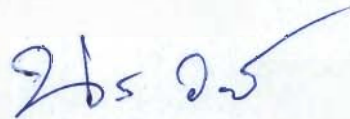
** ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์
ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจาก
ข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

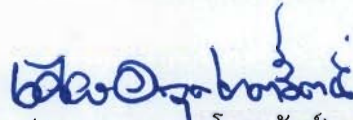
- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตาม
ระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียนเรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ
คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



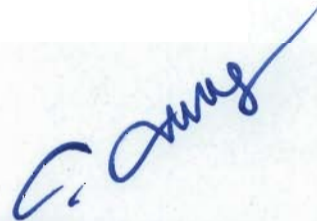
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

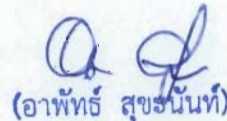
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ต.



(อาพัทธ์ สุขชนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ ก.ย. ๒๕๖๓

นส.บ.

๑.

(นายสุรศักดิ์ เทียรเวช)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๔ ก.ย. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓																รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี งบม. ๒๕๖๐	ปี งบม. ๒๕๖๑	ปี งบม. ๒๕๖๒	ปี งบม. ๒๕๖๓													
					พ.ศ. ๒๕๖๓				พ.ศ. ๒๕๖๓									
					ค.ศ.	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	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๗	สำนักการศึกษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖	
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๖	สำนักการรายงานการประชุมและตัวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๗	สำนักกิจกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๘	สำนักกิจกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๑๙	สำนักกิจกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๖	กลุ่มงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบม. ๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑												-	
	รวมทั้งหมด	๑๙																



สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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		
		ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานเลขาธิการ สภานิติบัญญัติ (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของวุฒิสภาเรื่องร้องเรียนเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 1. กรณีร้องเรียนว่ากรรมการดำเนินการร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างใกล้ชิด การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนทางเว็บไซต์นั้นค่อนข้างมากกว่าเรื่องร้องทุกข์เรื่องอื่นที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการส่งโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาว่าไม่ประสงค์ให้การ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์หรือเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ไม่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานนายกรัฐมนตรีทราบและอยู่ยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว					✓	



๕๑/๖๐๑
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๑๖ / ๒๕๖๓
วันที่ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๑๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ)

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๗๖๖

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (กย. ๒๕๖๓) 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

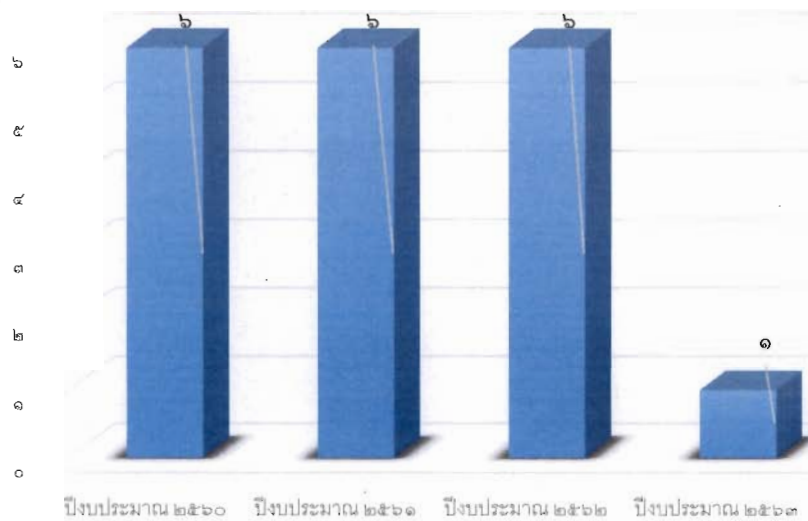
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๓

	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓
๒	เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม		๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)							รวม	หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓					
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔*		
๑	ด้านการประชุมสภาและ คณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง 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	๖	๑	๐	๐	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	๑	
	จำนวนรวมแยกงบประมาณ	๖	๖	๖	๑					
	รวม	๑๙								

*ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

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

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

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

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ
		งปม. ๒๕๖๐	งปม. ๒๕๖๑	งปม. ๒๕๖๒	งปม. ๒๕๖๓				รวม	
					ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔**		
๑	ได้ตามความประสงค์ ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	๐	-	๘	รายละเอียด ปรากฏตาม เอกสาร แนบ ๒ : สรุปจำนวน เรื่อง ร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์ บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	๐	-	๙	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	๐	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐	
	รวม	๒๑								

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

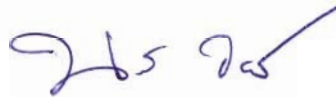
** ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายจจ อจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ ร.ต.ต.



(อาพิช สุชนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓

ททผ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓															รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน	
		ปี งบ. ๒๕๖๐	ปี งบ. ๒๕๖๑	ปี งบ. ๒๕๖๒	ปี งบ.๒๕๖๓													
					พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๓										
					ค.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	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๖	สำนักประสานงานการประชุมและตัวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี งบ.๒๕๖๓)	-	-	-	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑												-	
	รวมทั้งหมด	๑๙																

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแจ้งเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยาการพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้าลักษณะเรื่องที่ไม่สามารถรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว			✓			