



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ววสคท/ ๒๕๖๗  
วันที่ ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๗  
๑๕.๓๕  
**บันทึกข้อความ**

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ววสคท ๑/๒๕๖๗  
วันที่ ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๖.๐๐ นาฬิกา

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานแผนงานและโครงการ โทร. ๗๓๖๑

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๑๑๕๕

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ด้วยคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติ ในการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการ และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางแก้ไขปัญหการทุจริต ประพฤติมิชอบที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง สกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนัก นโยบายและแผนได้จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรและสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร พร้อมเผยแพร่สู่สาธารณะผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักนโยบายและแผน และระบบ อินเทอร์เน็ตในฐานะข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและ เว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นประจำทุกเดือน

ในการนี้ สำนักนโยบายและแผนได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญญพัทธ์ เทศประสิทธิ์ธำ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๓.๖

(นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม)  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๒๕ ต.ค. ๒๕๖๗

ทราบ

(นางพนันนรินทร์ ชัยเชาวรินทร์) ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานแผนงานและโครงการ

(นางวรรณฤทัย สงวนรักษ์)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๗

รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

ที่มา

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติ ในการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการ และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางแก้ไขปัญหการทุจริต ประพฤติมิชอบที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง สกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีการวางระบบ ให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยง ที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงาน ตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบาย เกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน

๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้าง ความโปร่งใส

แนวทางปฏิบัติ

(๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส

(๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

(๓) ความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

## ๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

แนวทางปฏิบัติ

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงิน และบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

## ๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

แนวทางปฏิบัติ

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

## ๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

แนวทางปฏิบัติ

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

จากนโยบายฯ ดังกล่าว คณะทำงานส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา จึงได้กำหนดแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในการขับเคลื่อนการสร้างเสริมความโปร่งใสตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ โดยได้กำหนด มาตรการที่ ๓ การขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รวมถึงการขับเคลื่อนความโปร่งใส ที่เสริมสร้างมาตรการ กลไก และสนับสนุน ช่องทางให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรได้ประกาศใช้บังคับระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการบูรณาการช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐)

๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

๓. ผ่านเว็บไซต์ (<https://www.parliament.go.th/help>)

๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: [help@parliament.go.th](mailto:help@parliament.go.th))

๕. รายการวิทยุรัฐสภา/รายการโทรทัศน์รัฐสภา

๖. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อาคารรัฐสภา (สผ.) ถนนสามเสน ดุสิต กรุงเทพฯ

๗. กล่อง/ตู้รับเรื่องราวร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

สำนักนโยบายและแผนได้จัดทำสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พร้อมเผยแพร่สู่สาธารณะผ่านระบบอินทราเน็ตของสำนักนโยบายและแผน (<http://intranet2.parliament.go.th/group21/>) และระบบอินเทอร์เน็ตในฐานข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ สำนักนโยบายและแผนได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

### สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

| ที่ | ประเภทการให้บริการ                     | จำนวน (เรื่อง)       |            |            |            |            |             |             |            |             |            |            |            | หมายเหตุ |
|-----|----------------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|----------|
|     |                                        | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ |            |            |            |            |             |             |            |             |            |            |            |          |
|     |                                        | ต.ค.<br>๖๖           | พ.ย.<br>๖๖ | ธ.ค.<br>๖๖ | ม.ค.<br>๖๗ | ก.พ.<br>๖๗ | มี.ค.<br>๖๗ | เม.ย.<br>๖๗ | พ.ค.<br>๖๗ | มิ.ย.<br>๖๗ | ก.ค.<br>๖๗ | ส.ค.<br>๖๗ | ก.ย.<br>๖๗ |          |
| ๑   | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๒   | ด้านกฎหมายและวิชาการ                   | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๓   | ด้านสวัสดิการและสิทธิ<br>ประโยชน์      | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๔   | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๕   | ด้านการให้บริการ                       | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๖   | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                  | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๗   | ด้านอื่น ๆ                             | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| รวม |                                        | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |

สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

| ที่ | ประเภทการให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง)       |            |            |            |            |             |             |            |             |            |            |            | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|----------|
|     |                          | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ |            |            |            |            |             |             |            |             |            |            |            |          |
|     |                          | ต.ค.<br>๖๖           | พ.ย.<br>๖๖ | ธ.ค.<br>๖๖ | ม.ค.<br>๖๗ | ก.พ.<br>๖๗ | มี.ค.<br>๖๗ | เม.ย.<br>๖๗ | พ.ค.<br>๖๗ | มิ.ย.<br>๖๗ | ก.ค.<br>๖๗ | ส.ค.<br>๖๗ | ก.ย.<br>๖๗ |          |
| ๑   | อยู่ระหว่างดำเนินการ     | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๒   | ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๓   | ได้ตามความประสงค์บางส่วน | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๔   | ไม่ได้ตามความประสงค์     | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๕   | ยุติการดำเนินการ         | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| ๖   | รับทราบเป็นข้อมูล        | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |
| รวม |                          | ๐                    | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐           | ๐           | ๐          | ๐           | ๐          | ๐          | ๐          |          |

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ไม่มีการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวไม่เรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ

### สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดผู้ที่มีเบาะแสและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งเรื่องมายังหน่วยงานผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก และผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

|                                                       |                |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| ๑) การจัดซื้อจัดจ้าง                                  | จำนวน - เรื่อง |
| ๒) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาบริการ) | จำนวน - เรื่อง |
| ๓) ข้อเสนอแนะ                                         | จำนวน - เรื่อง |
| ๔) ปัญหาอื่นๆ                                         | จำนวน - เรื่อง |

ตารางที่ ๓ สรุปรายงานการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

| ที่ | ประเภทของเรื่องร้องเรียน                           | ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง |                                |          |                   |                      |                            |                         | จำนวน (เรื่อง) |
|-----|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------|----------|-------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|----------------|
|     |                                                    | ไปรษณีย์สำนักงานฯ                                        | ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์และโทรสาร | เว็บไซต์ | รายการวิทยุรัฐสภา | รายการโทรทัศน์รัฐสภา | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | กล่องรับเรื่องร้องเรียน |                |
| ๑   | การจัดซื้อจัดจ้าง                                  | -                                                        | -                              | -        | -                 | -                    | -                          | -                       | -              |
| ๒   | พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาบริการ) | -                                                        | -                              | -        | -                 | -                    | -                          | -                       | -              |
| ๓   | ข้อเสนอแนะ                                         | -                                                        | -                              | -        | -                 | -                    | -                          | -                       | -              |
| ๔   | ปัญหาอื่นๆ                                         | -                                                        | -                              | -        | -                 | -                    | -                          | -                       | -              |

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า การจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการมีผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ

-

เอกสารประกอบรายงานการวิเคราะห์  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)



## บันทึกข้อความ

๒๒๗๔  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๑๐๑ / ๒๕๖๖  
วันที่ ๑๓ พย ๒๕๖๖  
เวลา ๑๕.๕๐๙

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๒๕๐ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตค. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

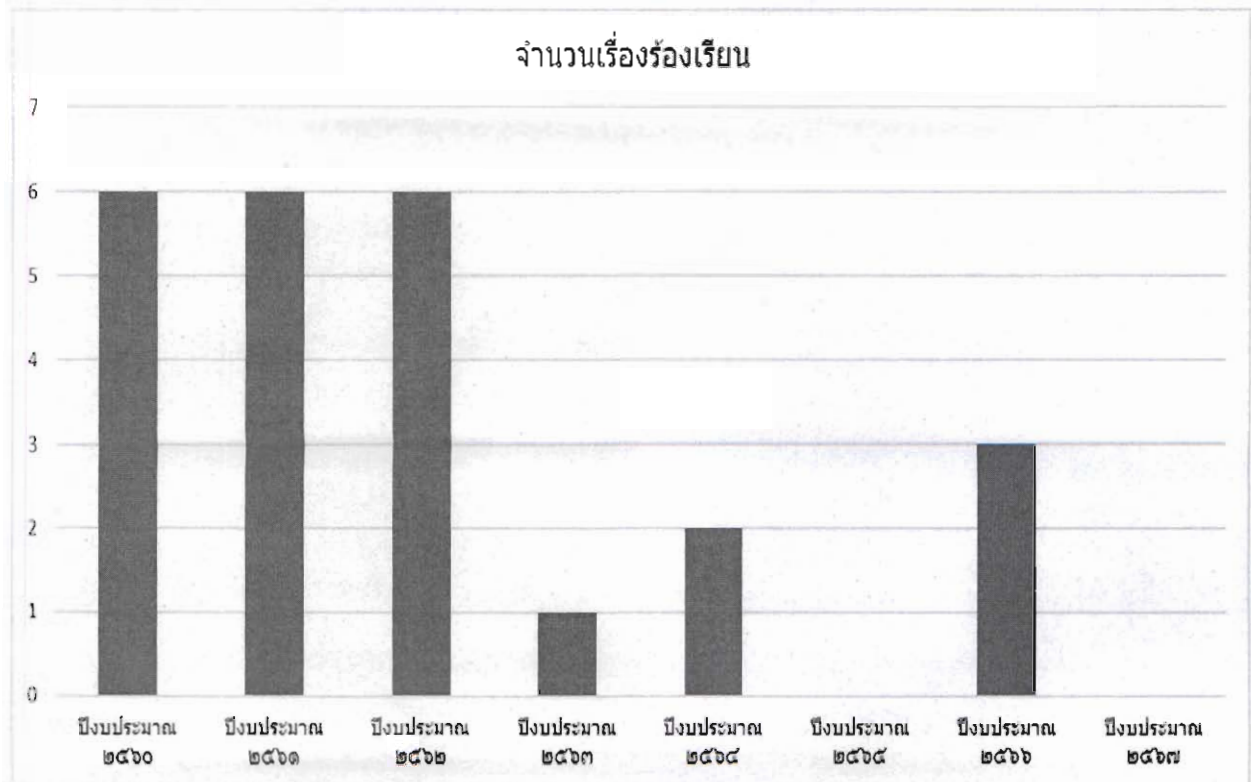
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                            |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                            |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                            |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑*    | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

๙) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหาร  
จัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๕ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑**   | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | -           | -           | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | -           | -           | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
|       | รวม                          |                |            |            |            |            |            |            | ๒๗              |             |             |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

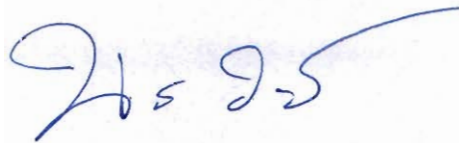
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

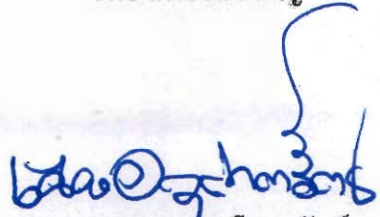
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุชลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุชนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๓ พ.ย. ๒๕๖๖



(นายนาละ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

| ลำดับ | หน่วยงาน                                    | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                             | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                             |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                             |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 2     | สำนักงานเลขาธิการ 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          | 2          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 8    |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ             | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 12    | สำนักวิชาการ                                | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                               | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 14    | สำนักการประชุม                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                           | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                    | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                    |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                    |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                             | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2567)    | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | -    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                           | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                         | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |



## บันทึกข้อความ

๒๖๓๖  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๐๒๓๑ / ๒๕๖๖  
วันที่ ๑๓/ธ.ค. ๒๕๖๖  
เวลา ๐๘.๕๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๒๕๕๗ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ย. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

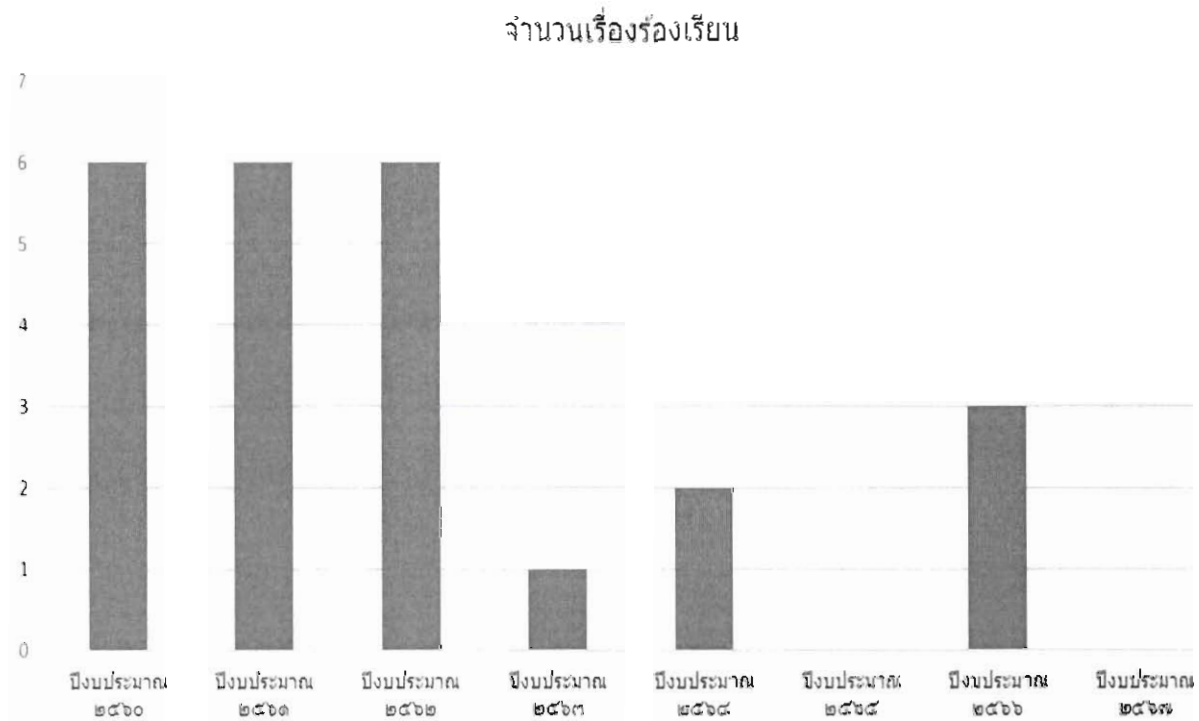
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                               |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                               |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                               |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - พฤศจิกายน ๒๕๖๖)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑*    | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

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



\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

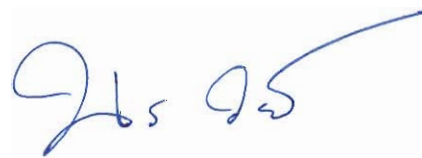
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ธ.ค. ๒๕๖๖



(นายณาดะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 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     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 8                                   |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและขอเลข                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 1    |                                     |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 2    |                                     |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 1    |                                     |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2567)        | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | -    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | 0    |                                     |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |



## บันทึกข้อความ

๑๐๓

|                         |
|-------------------------|
| เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร |
| เลขรับ ๕๕๑/๒๕๖๗         |
| วันที่ ๒ มี.ค. ๒๕๖๗     |
| เวลา ๑๒.๒๐ นาฬิกา       |

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๒๗ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ร.ค. ๒๕๖๖) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

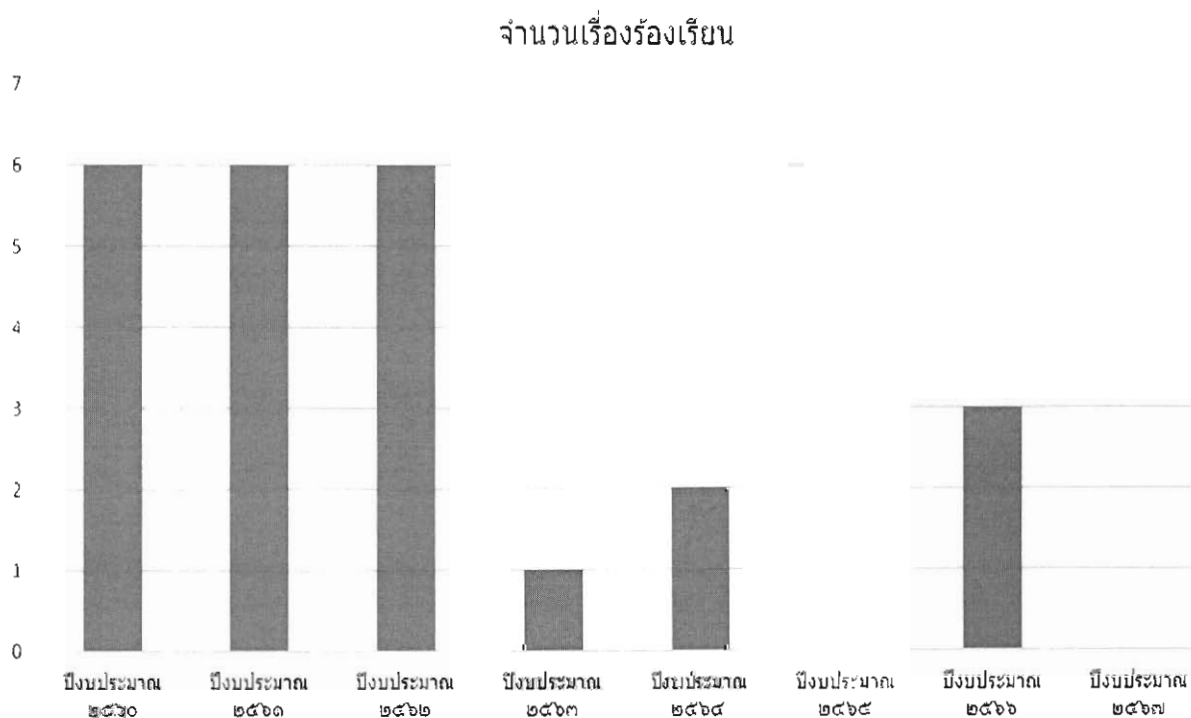
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                             |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                             |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                             |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

### ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ธันวาคม ๒๕๖๖)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑*    | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | -           | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | -           | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการดำเนินการ

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



\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

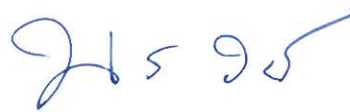
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่อง queดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)  
วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ



(นายนาถ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ มี.ค. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         |      | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 2     | สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 8                                   |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการ 2                                         | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการ 3                                         | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 1    |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 1    |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 2567)        | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | -         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๒๒๐๓/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๐.๓๐ นาฬิกา

๗๘๗

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๗) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

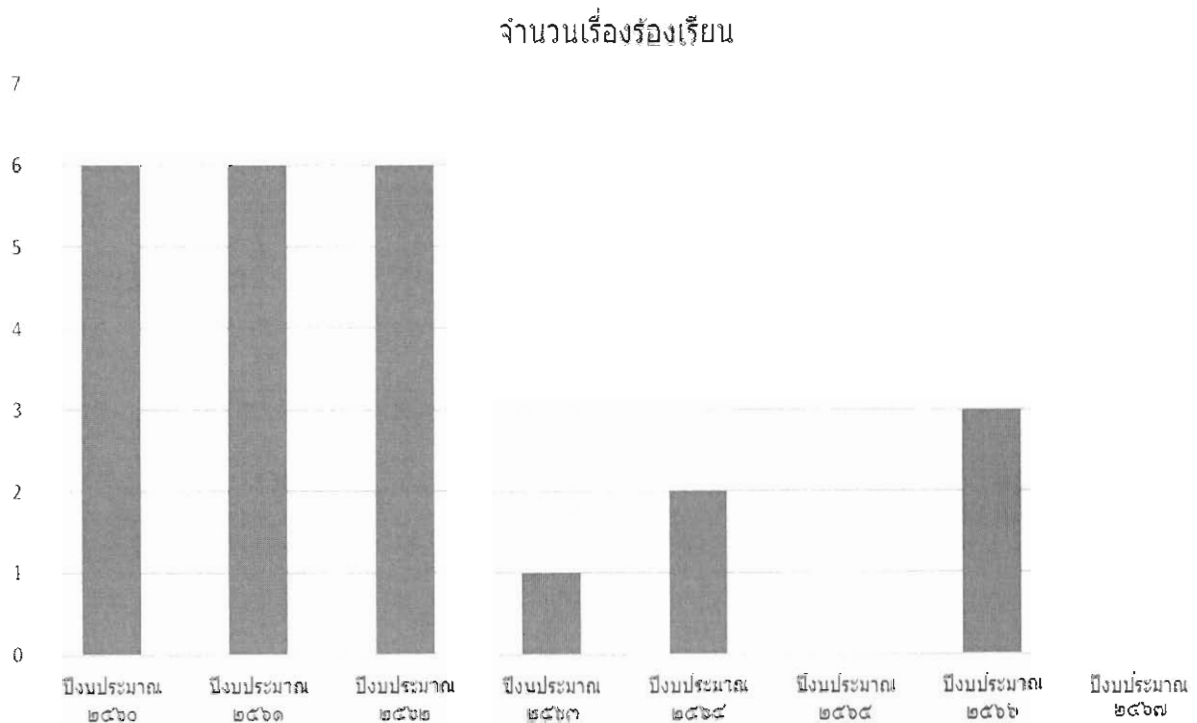
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                   |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                   |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                   |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๗ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

### ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มกราคม ๒๕๖๗)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |              |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒* | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนียบการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |               |             |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒** | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๗

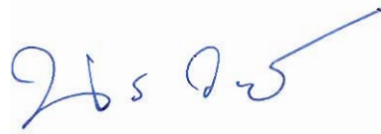
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี   
(อาพัทธ์ ชะนันท์)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๑๕ ก.พ. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 2     | สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 8                                   |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     |       | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและขอเลข                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    |      | 0                                   |
| 17    | สำนักกรรมาธิการ 1                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | -    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๓๗/๗๕/๒๕๖๗  
วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๓.๕๕ นานิกา

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๔๔๒ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

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

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

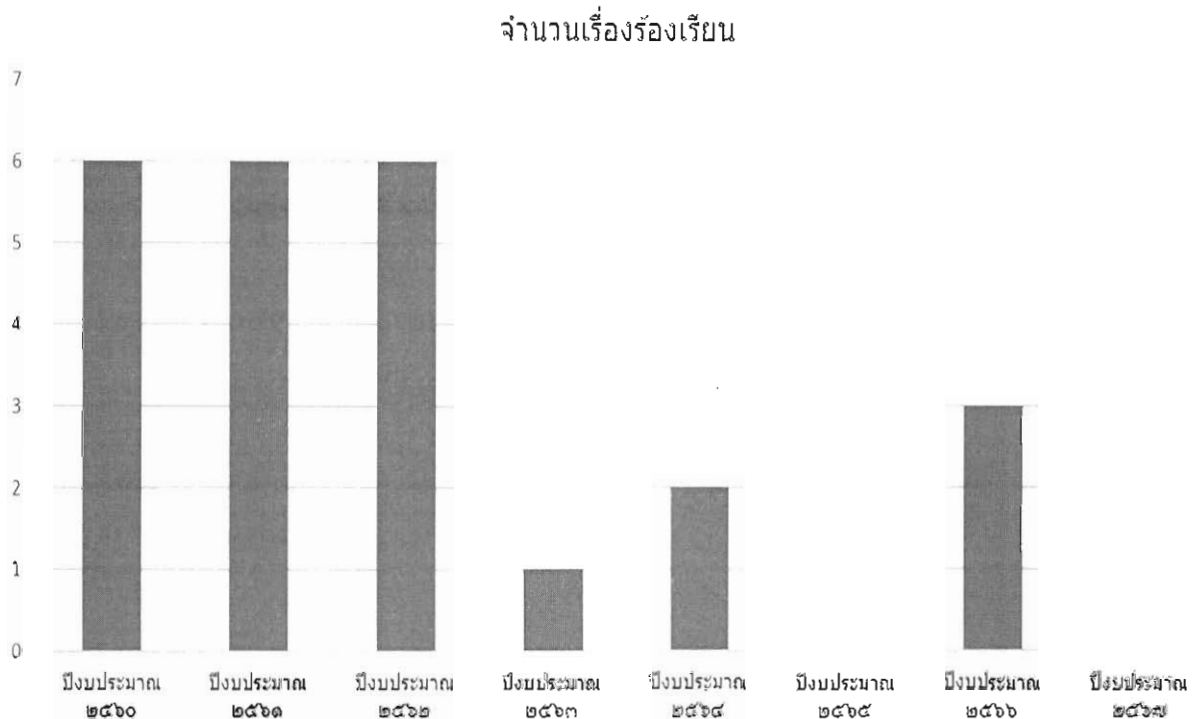
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- |                   |                                                |
|-------------------|------------------------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ | จำนวน ๒ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | จำนวน ๐ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ | จำนวน ๓ เรื่อง                                 |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ | จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) |

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |              |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒* | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ยื่นดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |               |             |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒** | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

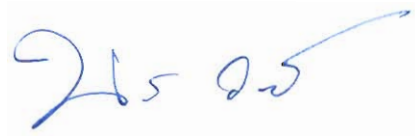
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาเดะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑ ๓ มี.ค. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 8    |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 16    | สำนักเลขานุการการประชุมและตัวเลข                | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 17    | สำนักกรรมการธิการ 1                             | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | -     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๕๓๔๑/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๔.๕๕ นาฬิกา

๕๖๗

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๑๒๐๒ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (มี.ค. ๒๕๖๗) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

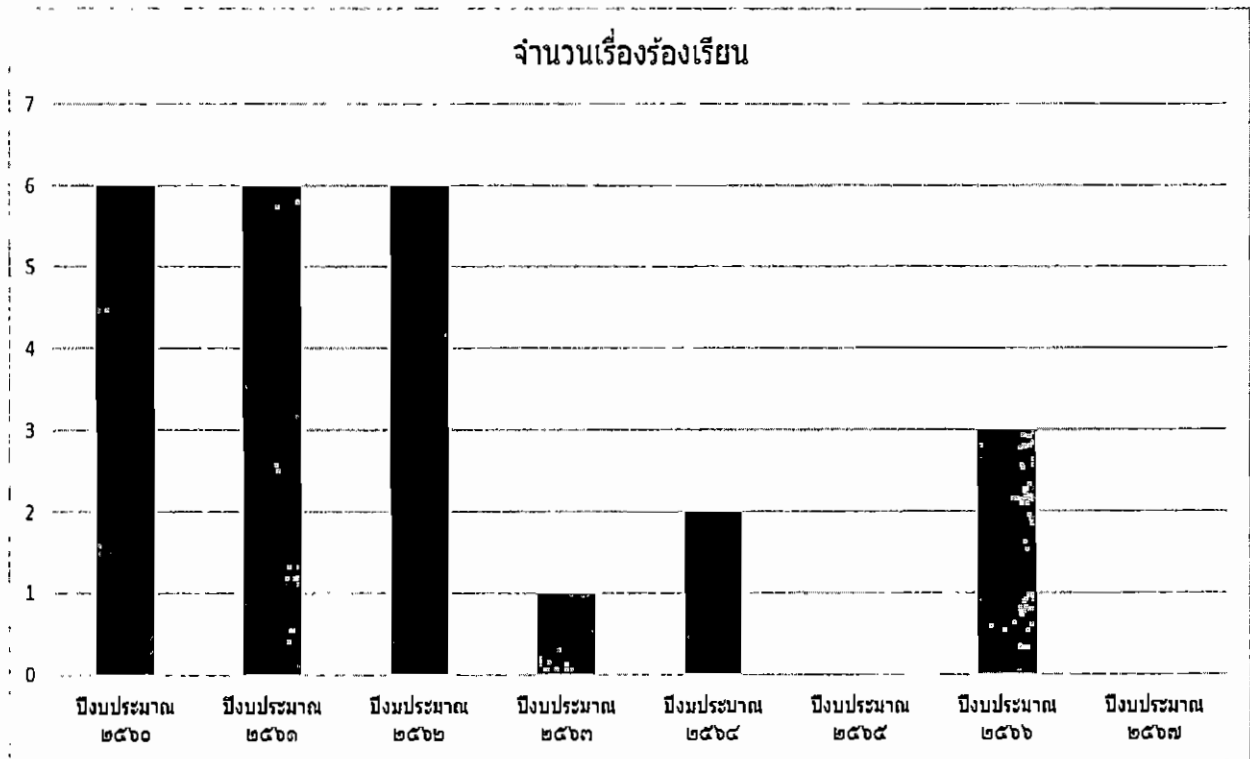
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                   |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                   |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                   |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ  
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- |                   |                                            |
|-------------------|--------------------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ | จำนวน ๒ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | จำนวน ๐ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ | จำนวน ๓ เรื่อง                             |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ | จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) |

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |              |             |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒* | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐            | -           | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |              |             |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการดำเนินการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกรรมาธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๙) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |               |             |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒** | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐             | -           | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |               |             |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

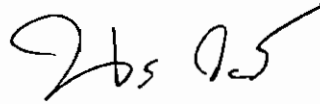
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ / ขอขอบคุณ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



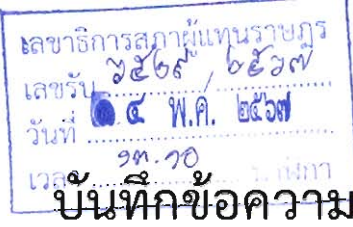
(อาพิทธ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 8    |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 1                                   |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | -     | -    | -     | -    | -    | -    | 0                                   |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๕๗/๕ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (เม.ย. ๒๕๖๗) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

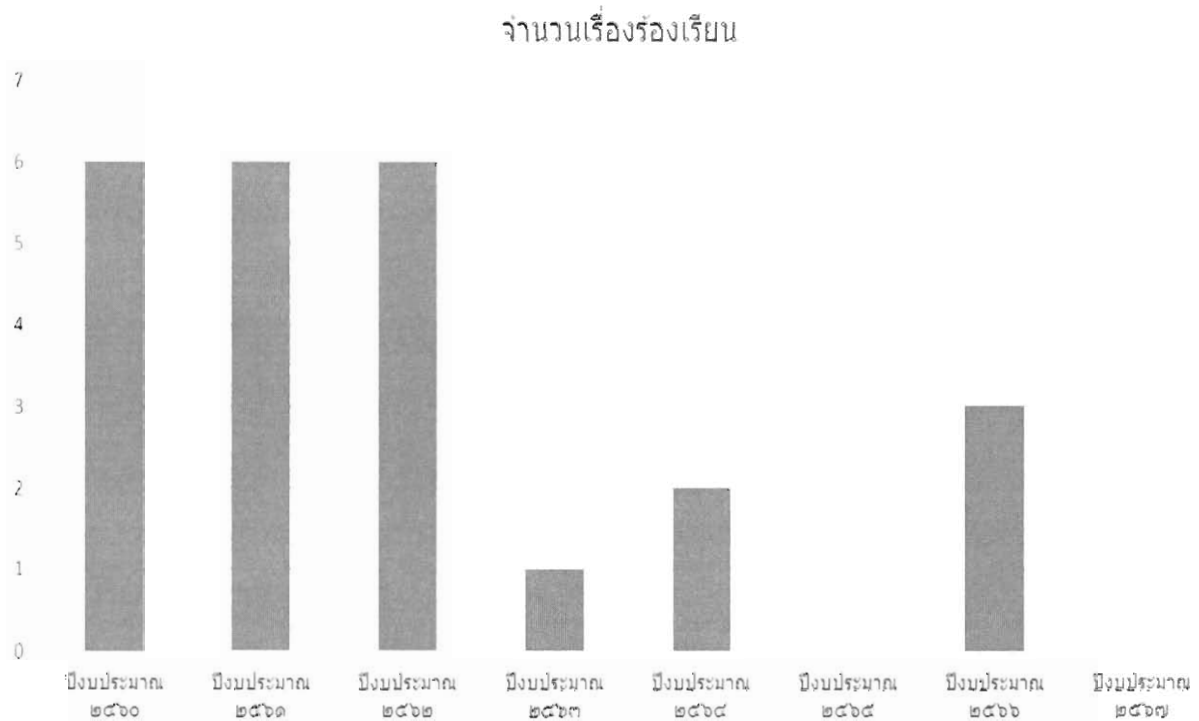
**๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนเมษายน ๒๕๖๗**

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                            |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                            |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                            |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนเมษายน ๒๕๖๗ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

### ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - เมษายน ๒๕๖๗)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |              |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓* | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนียบการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |               |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓** | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๗

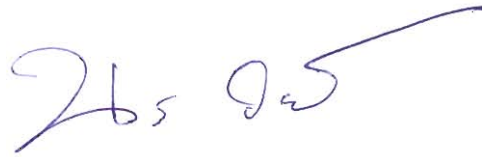
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

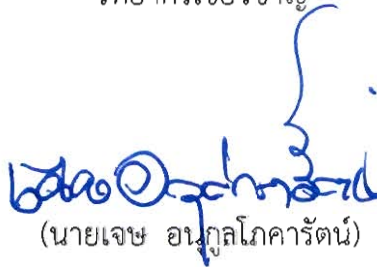
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ พ.ค. ๒๕๖๓

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 8    |
| 10    | สำนักงานคณะกรรมการรัฐสภา<br>ระหว่างประเทศ       | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์<br>ระหว่างประเทศ              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและขอเลข                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 17    | สำนักกรรมการธิการ I                             | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 1    |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 1    |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | -    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |



## บันทึกข้อความ

๑๒๓๔

|                            |
|----------------------------|
| รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร |
| เลขรับ.....๕๐/๒๕๖๗         |
| วันที่.....๑๓ ธ.ค. ๖๗      |
| เวลา.....๑๐.๕๕ น.          |

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๗/๔๖ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ศ. ๒๕๖๗) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

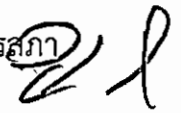
ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

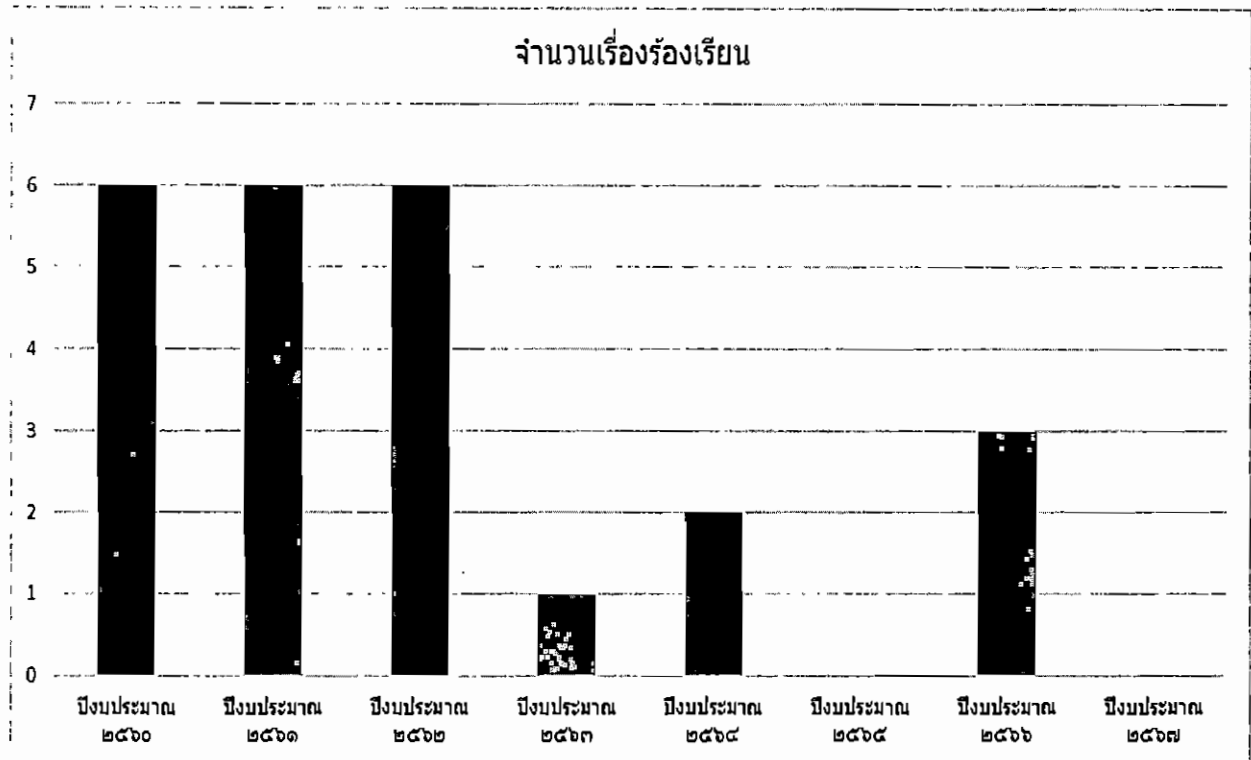
|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                    |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                    |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                    |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงาน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภา  
ผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๗)



๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการ  
ตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - พฤษภาคม ๒๕๖๗)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |              |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓* | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการ วิชาการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |               |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓** | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

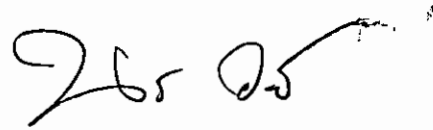
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



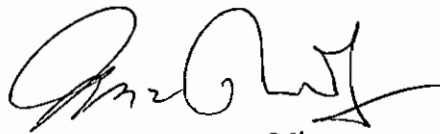
(นางสาวนัททิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ทพ.



(นางจงเดือน สุธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๓ ส. ๖๓

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 3    |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 8    |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 2    |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและชวเลข                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|---|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |   |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |   |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |   |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | -     | -    | -    | -                                   | 0    |   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 1 |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 2 |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -                                   | -    | 0 |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |   |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |   |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การลงนามแทนราชการ  
เลขรับ ๕๖๘ / ๖๕๖๗  
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๕.๖๕ นาฬิกา

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๓๓๓ / ๒๕๖๗  
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๐๕.๑๗๙

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๑๔๗ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

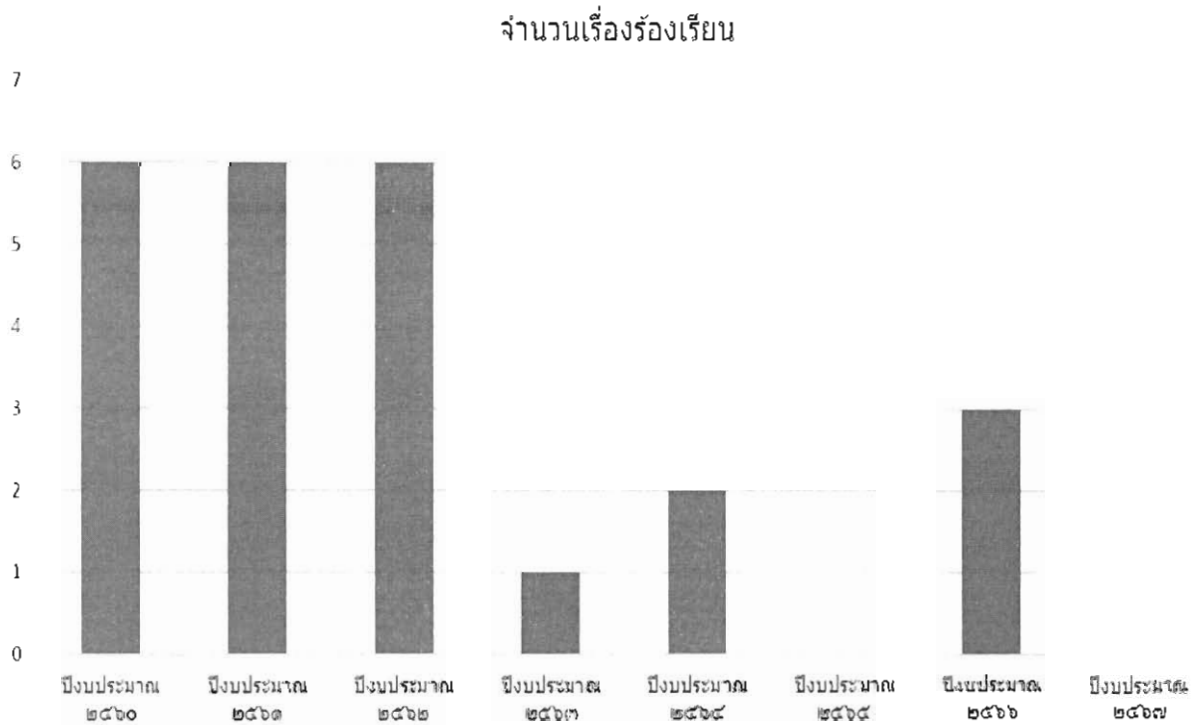
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                     |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                     |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                     |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มิถุนายน ๒๕๖๗)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |              |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓* | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | -           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการดำเนินการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนียบการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการธิการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |               |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓** | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | -           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ

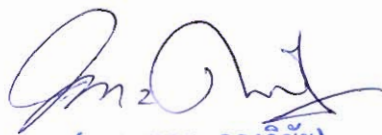


(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



๑๒ ก.ค. ๖๗



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร  
12 ก.ค. 67



(นางจงดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๕ ก.ค. ๖๗

ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพิชิต สุชนะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๕ ก.ค. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 3                                   |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 8                                   |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 2                                   |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและขอเลข                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |
| 17    | สำนักกรรมาธิการ 1                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|---|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |   |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |   |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |   |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | -    | 0                                   |   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 1 |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 2 |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 1 |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | -                                   | 0 |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |   |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |   |



เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๑๐๘๑/๒๕๖๓  
วันที่ ๙ ส.ค. ๒๕๖๓  
๐๗ ๕๕ นาฬิกา  
บันทึกข้อความ

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๒๒๓/๒๕๖๓  
วันที่ ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๓  
เวลา ๑๖.๔๔ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๖๐๐ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.ค. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

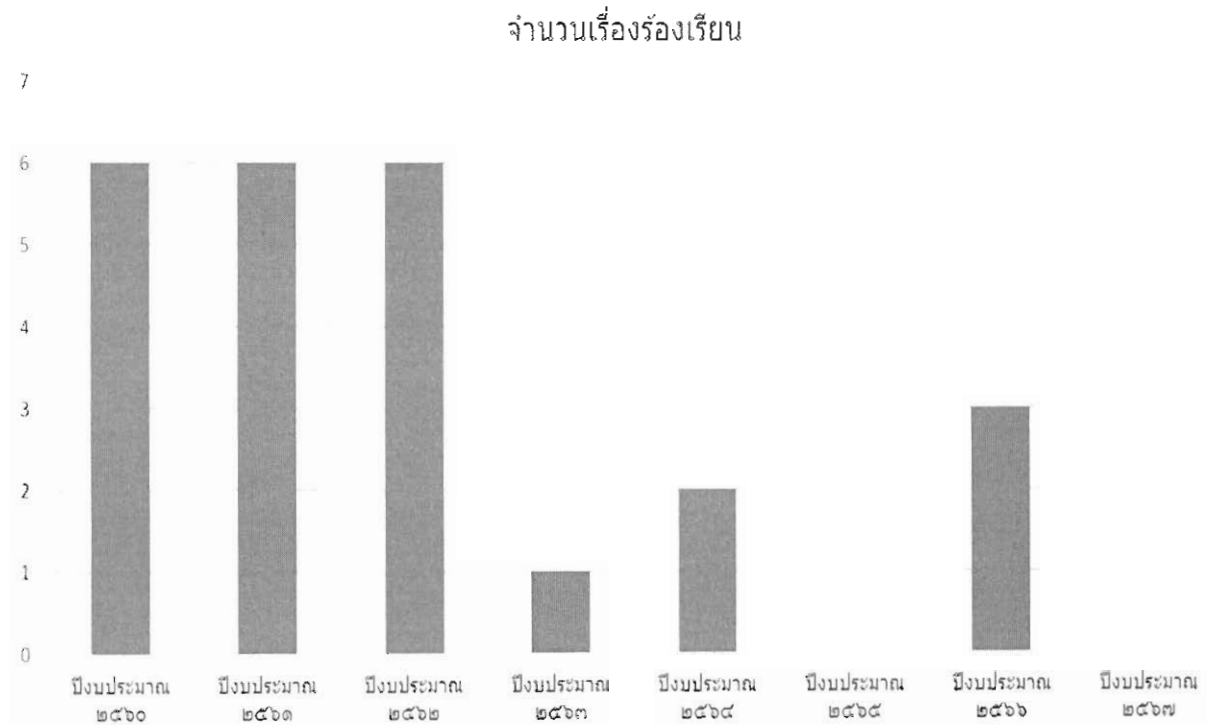
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                    |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                    |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                    |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

### ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กรกฎาคม ๒๕๖๗)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |              |             |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓* | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐            | ๐           | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |              |             |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการดำเนินการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ทำเนียบการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

- ๑) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๖) สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๗) สำนักกฎหมาย ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
  - ๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)
  - ๙) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |               |             |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓** | ไตรมาส<br>๔ |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐             | ๐           | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |               |             |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยากรเชี่ยวชาญ

  
(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายนาถ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

๑๕.๓.๖๗



(นางจงเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ทราบ

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาทิตย์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๙ มี.ค. ๒๕๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 2                                   |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 3                                   |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 2                                   |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 3                                   |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 8                                   |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 2                                   |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |
| 17    | สำนักกรรมการ 1                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -    | 0                                   |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | -    | -    | 0                                   |      |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 1    |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 2    |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 1    |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | -                                   | 0    |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๒๗๖๔/๒๕๖๗  
วันที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๗  
๑๙.๕๐

6๓๐๙  
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๒๕๗๑/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๕.๒๖ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๕๖๗ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗

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

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

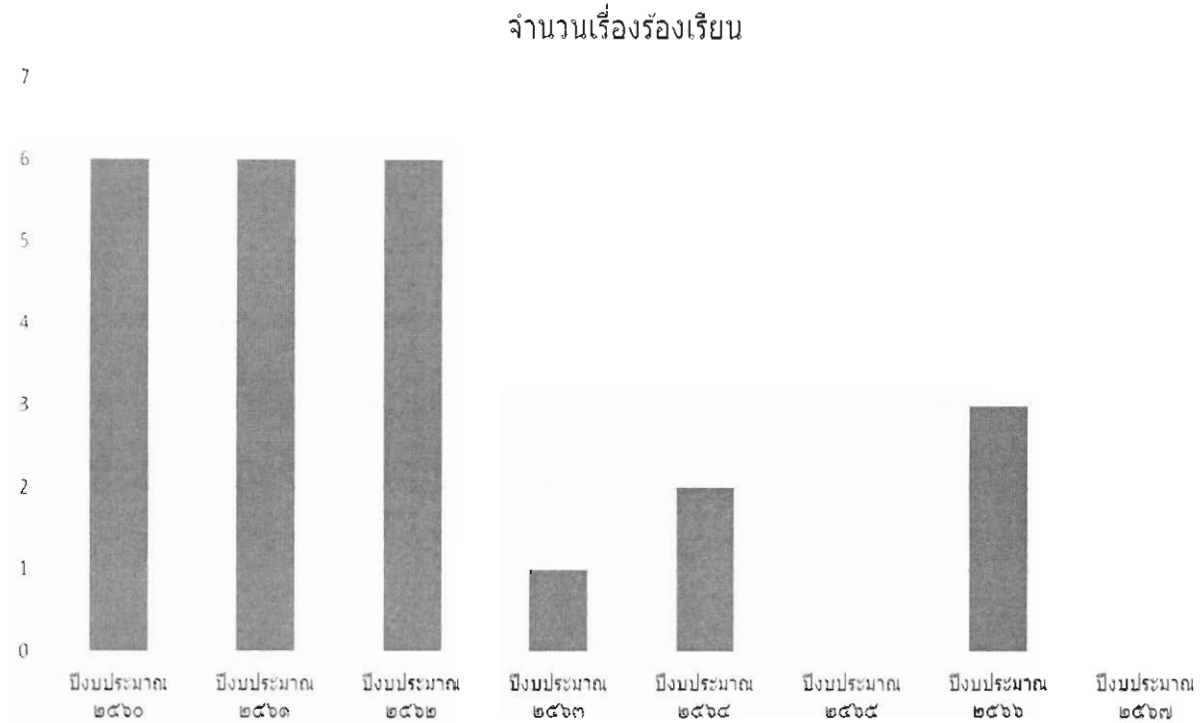
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ . |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                               |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                               |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                               |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- |                   |                                             |
|-------------------|---------------------------------------------|
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ | จำนวน ๖ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ | จำนวน ๖ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ | จำนวน ๖ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ | จำนวน ๑ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ | จำนวน ๒ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | จำนวน ๐ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ | จำนวน ๓ เรื่อง                              |
| - ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ | จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - สิงหาคม ๒๕๖๗) |

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |              | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |              |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔* |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |              |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกรรมการการ ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |               | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|---------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |               |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔** |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |               |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์  
๑๒.๐๕.๖๗



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร  
12๑.๕-67



(นางจงเดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ก.ย. ๖๗

ทราบ



ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาทัทธ สุธะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๓ ก.ย. ๖๗

| ลำดับ | หน่วยงาน                                        | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|       |                                                 | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|       |                                                 |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 1     | สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร                    | 0                                               | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 2                                   |      |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ ก.ร.                          | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 3     | สำนักบริหารงานกลาง                              | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 4     | สำนักพัฒนาบุคลากร                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 5     | สำนักการคลังและงบประมาณ                         | 2                                               | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 3                                   |      |
| 6     | สำนักการพิมพ์                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 7     | สำนักรักษาความปลอดภัย                           | 2                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 2                                   |      |
| 8     | สำนักประชาสัมพันธ์                              | 0                                               | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 3                                   |      |
| 9     | สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์<br>รัฐสภา | 1                                               | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 8                                   |      |
| 10    | สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 11    | สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 12    | สำนักวิชาการ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 13    | สำนักสารสนเทศ                                   | 0                                               | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 2                                   |      |
| 14    | สำนักการประชุม                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 15    | สำนักกฎหมาย                                     | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 16    | สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 17    | สำนักกรรมาธิการ 1                               | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------------------------------------|------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |                                     | ก.ย. |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | -    | 0                                   |      |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 1    |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 2    |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 1    |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | -                                   | 0    |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |                                     |      |



## บันทึกข้อความ

เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๑๖๕๗/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๗ ก.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๓.๕๕ นาฬิกา

๒๗/๗๓  
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
เลขรับ ๓๓๓๓/๒๕๖๗  
วันที่ ๑๗ ก.ค. ๒๕๖๗  
เวลา ๑๗.๕๕ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร  
โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๓๓๕๕ วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (กย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการ  
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

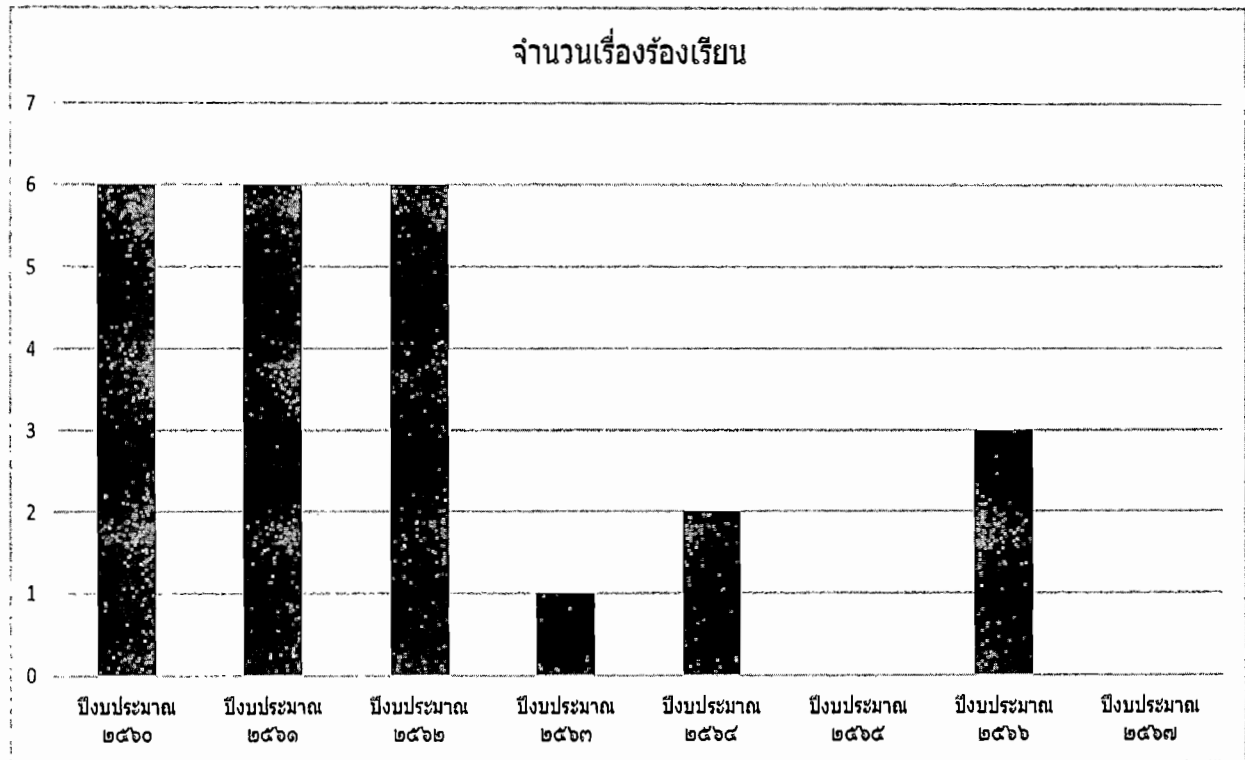
### ๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนกันยายน ๒๕๖๗

|     | ประเด็น                                                                                                                          | จำนวน (เรื่อง) | หมายเหตุ                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖ | ๐              | รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ<br>๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ<br>สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม<br>ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗ |
| ๒   | เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗ | ๐              |                                                                                                                                    |
| ๓   | เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ                                                                         | ๐              |                                                                                                                                    |
| รวม |                                                                                                                                  | ๐              |                                                                                                                                    |

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกันยายน ๒๕๖๗ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๐ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

## ๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ                 | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |              | รวม |
|-------|----------------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|-----|
|       |                                        | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |              |     |
|       |                                        |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔* |     |
| ๑     | ด้านการประชุมสภา<br>และคณะกรรมการธิการ | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๒     | ด้านกฎหมายและ<br>วิชาการ               | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๓     | ด้านสวัสดิการและ<br>สิทธิประโยชน์      | ๒              | ๑          | ๐          | ๐          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๕   |
| ๔     | ด้านการต่างประเทศ                      | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๐   |
| ๕     | ด้านการให้บริการ                       | ๓              | ๓          | ๖          | ๑          | ๐          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๑๖  |
| ๖     | ด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ              | ๐              | ๒          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๒   |
| ๗     | ด้านอื่นๆ                              | ๑              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๑   |
|       | รวม                                    | ๖              | ๖          | ๖          | ๑          | ๒          | ๐          | ๓          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐            | ๒๔  |
|       | รวมทั้งสิ้น                            | ๒๔             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |              |     |

\*ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๗

หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ได้รับการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

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

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

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ได้รับการดำเนินการ

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

### ๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๔ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๙ หน่วยงาน ๒๔ เรื่อง ได้แก่

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

๒) 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 ๘ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

๗) สำนักกฎหมาย ๓ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๘) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง)

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

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ๑ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

## ๒.๔ ผลการดำเนินงาน

| ลำดับ | ประเภท<br>การให้บริการ       | จำนวน (เรื่อง) |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |               | รวม |
|-------|------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|-------------|---------------|-----|
|       |                              | ปี<br>๒๕๖๐     | ปี<br>๒๕๖๑ | ปี<br>๒๕๖๒ | ปี<br>๒๕๖๓ | ปี<br>๒๕๖๔ | ปี<br>๒๕๖๕ | ปี<br>๒๕๖๖ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ |             |             |               |     |
|       |                              |                |            |            |            |            |            |            | ไตรมาส<br>๑     | ไตรมาส<br>๒ | ไตรมาส<br>๓ | ไตรมาส<br>๔** |     |
| ๑     | ได้ตามความประสงค์<br>ทั้งหมด | ๓              | ๔          | ๑          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๘   |
| ๒     | ได้ตามความประสงค์<br>บางส่วน | ๓              | ๒          | ๓          | ๑          | ๒          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๑๑  |
| ๓     | ไม่ได้ตามความประสงค์         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๐   |
| ๔     | ยุติการดำเนินการ             | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๑+๑*       | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๔   |
| ๕     | รับทราบเป็นข้อมูล            | ๐              | ๐          | ๑          | ๑*         | ๐          | ๐          | ๒          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๔   |
| ๖     | อยู่ระหว่างดำเนินการ         | ๐              | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐          | ๐               | ๐           | ๐           | ๐             | ๐   |
|       | รวม                          | ๒๗             |            |            |            |            |            |            |                 |             |             |               |     |

\* เป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

\*\* ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๗

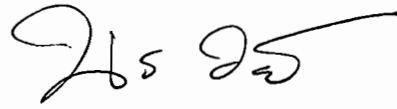
หมายเหตุ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๗ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

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

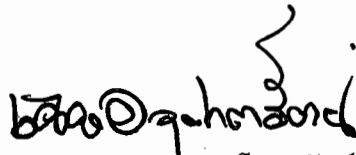
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น และปัญหาความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



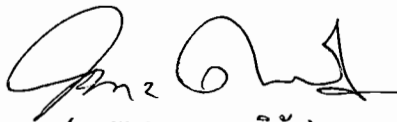
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการเชี่ยวชาญ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์  
๑๕.๑๐.๖๗.



(นายนาถะ ดวงวิชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

15 ต.ค 67



(นางจงดือน สุทธิรัตน์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๖ พ.ค.๖๗

ทราบ



วาทิร้อยตำรวจตรี



(อาพิทธิ์ สุขะนันท์)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๗ ต.ค. ๖๖

| ลำดับ                                                                              | หน่วยงาน                                               | จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 - 2567 |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      | รวม<br>จำนวนเรื่อง<br>แต่ละหน่วยงาน |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------|------|-----------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-------------------------------------|
|                                                                                    |                                                        | ปี<br>2560                                      | ปี<br>2561 | ปี<br>2562 | ปี<br>2563 | ปี<br>2564 | ปี<br>2565 | ปี<br>2566 | ปีงบประมาณ 2567 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | พ.ศ. 2566       |      |      | พ.ศ. 2567 |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    |                                                        |                                                 |            |            |            |            |            |            | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |                                     |
| 18                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 2                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 19                                                                                 | สำนักกรรมการธิการ 3                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 1                                   |
| 20                                                                                 | กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน                                  | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 21                                                                                 | สำนักนโยบายและแผน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 22                                                                                 | กลุ่มตรวจสอบภายใน                                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 23                                                                                 | สำนักภาษาต่างประเทศ                                    | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 24                                                                                 | กลุ่มงานประธานรัฐสภา                                   | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 25                                                                                 | สำนักงบประมาณของรัฐสภา                                 | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 26                                                                                 | กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                        | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
| 27                                                                                 | สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา                      | 0                                               | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 2                                   |
| 28                                                                                 | หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/<br>กลุ่มงาน/กลุ่ม | 1                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 1                                   |
|  | จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี<br>2567)     | -                                               | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0               | 0    | 0    | 0         | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0                                   |
|                                                                                    | จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ                               | 6                                               | 6          | 6          | 1          | 2          | 0          | 3          | 0               |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |
|                                                                                    | รวมทั้งหมด                                             | 24                                              |            |            |            |            |            |            |                 |      |      |           |      |       |       |      |       |      |      |      |                                     |