

# รายงานการเพิ่มประสิทธิภาพ การรับเรื่องร้องเรียน



ของสำนักวิชาการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



## คำนำ

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งกำหนดจากองค์ประกอบและภารกิจในการขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกรอบการดำเนินการตามแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับที่ ๒ และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เป็นแนวทางในการดำเนินการ

สำนักวิชาการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต และพร้อมที่จะขับเคลื่อนสำนักวิชาการไปสู่การรักษามาตรฐานองค์คุณธรรมต้นแบบในระดับโดดเด่น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีกลไกบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักวิชาการ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการ
๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการและตรวจสอบและเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อพิจารณา
๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย

ดังนั้น “รายงานการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗” ฉบับนี้ คณะทำงานฯ ได้รวบรวมหลักเกณฑ์การร้องเรียนของสำนักวิชาการ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) อันจะเป็นแนวทางให้บุคลากรของสำนักวิชาการและผู้สนใจ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้เป็นอย่างดี

มิถุนายน ๒๕๖๗  
สำนักวิชาการ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
- คำสั่งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑
- แผนผังคณะกรรมการ	๒
- การประชุมขับเคลื่อนการดำเนินงาน	๓
- หลักเกณฑ์การร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๕
- ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๖
- แบบฟอร์มการร้องเรียนของสำนักวิชาการ	๗
- รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๘
- รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ รายไตรมาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๘
- บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๒๒



## คำสั่งสำนักวิชาการ

ที่ ๒๒/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ รวมทั้ง เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินจริยธรรมของสำนักวิชาการให้มีความต่อเนื่อง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประกอบด้วย

- |                                       |                        |
|---------------------------------------|------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ            | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ    |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะกรรมการ      |
| ๓. นางสาวจุฑาลักษณ์ จำปาทอง           | คณะกรรมการ             |
| ๔. นายกิตติศักดิ์ อุไรวงศ์            | คณะกรรมการ             |
| ๕. นายเกียรติศักดิ์ ลำพองชาติ         | คณะกรรมการ             |
| ๖. นายไตรรงค์ โตกระแสด                | คณะกรรมการ             |
| ๗. นางสาวทัศนีย์ สุขสมบูรณ์           | คณะกรรมการ             |
| ๘. นางสาวอชรา กลิ่นอินทร์             | เลขานุการและคณะกรรมการ |

ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการ
  ๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการและตรวจสอบและเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อพิจารณา
  ๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



# คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของสำนักวิชาการ



นายบุญสงค์ ทองอินทร์  
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ  
ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ



นางสาวจุฑาลักษณ์ จำปาทอง  
คณะกรรมการฯ



นางวรัชยา ยี่สุนทอง  
ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริหารทั่วไป  
หัวหน้าคณะกรรมการฯ



นายกิตติศักดิ์ อุไรวงศ์  
คณะกรรมการฯ



นายไตรรงค์ โตกระแสน  
คณะกรรมการฯ



นางสาวทัศนีย์ สุขสมบูรณ์  
คณะกรรมการฯ



นางสาวอชรา กลิ่นอินทร์  
เลขานุการและคณะกรรมการฯ



นายเกียรติศักดิ์ ลำพองชาติ  
คณะกรรมการฯ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการ
2. พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการและตรวจสอบ และเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อพิจารณา
3. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย



# เอกสารข่าวสำนักวิชาการ

๓



วันพุธที่ 8 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 นาฬิกา ณ ห้องประชุมสำนักวิชาการ ชั้น 2 อาคารรัฐสภา นางรัชยา ยี่สุนทอง หัวหน้าคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ 1/2566 ที่ประชุมมีการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานของคณะทำงานและพิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแบบฟอร์มของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะทำงาน



# เอกสารข่าวสำนักวิชาการ



วันจันทร์ที่ 10 มิถุนายน 2567 เวลา 09.00 นาฬิกา ณ ห้องประชุมสำนักวิชาการ ชั้น 2 อาคารรัฐสภา นางวรัชยา ยี่สุนทอง หัวหน้าคณะทำงานฯ เป็นประธานการประชุม คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ โดยมีนายบุญสงค์ ทองอินทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ในฐานะที่ปรึกษาคณะทำงานร่วมประชุมเพื่อพิจารณาร่างรายงานการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ เพื่อเสนอต่อคณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริม สนับสนุน คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



จัดทำโดย นางสาวอชรา กลิ่นอินทร์

หลักเกณฑ์การร้องเรียนของสำนักวิชาการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

\*\*\*\*\*

๑. ให้ทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำ และภาษาที่สุภาพ
๒. ระบุชื่อของผู้ร้องหรือผู้ทำการแทน พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
๓. ระบุข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน/พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและวัตถุประสงค์  
ที่ขอให้ดำเนินการ
๔. ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนหรือผู้ทำการแทน ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบ  
หนังสือมอบหมายให้ทำการแทนของผู้ร้องเรียนด้วย

-----

ส่งทางไปรษณีย์

นางวรรษยา ยี่สุนทอง  
เลขที่ ๑๑๑๑ สำนักวิชาการ ชั้น ๒  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
ถนนสามเสน แขวงนครชัยศรี เขตดุสิต  
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐



ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

เสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการพิจารณาสั่งการ  
ภายใน ๑ วันทำการ

ประชุมคณะทำงานดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของสำนัก  
ภายใน ๒ วันทำการ

รวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง  
ภายใน ๕ วันทำการ

ขอขยายระยะเวลา  
ได้อีกไม่เกิน ๕ วันทำการ

สรุปผลดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณา  
ภายใน ๒ วันทำการ

แจ้งบุคลากรผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ภายใน ๒ วันทำการ

นางวรรษยา ยี่สุนทอง  
ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
โทร ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๗ - ๙

## แบบฟอร์มการร้องเรียนของสำนักวิชาการ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

## ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....

กลุ่มงาน ..... สำนัก ..... โทรศัพท์ .....

## ๒. ข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน/พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด .....

.....

.....

.....

## ๓. วัตถุประสงค์ที่ขอให้ดำเนินการ

๑. ....

๒. ....

๓. ....

## ๔. ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ผู้ทำการแทน

สำหรับคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ

เลขรับที่ ...../..... วัน/เดือน/ปี .....

เวลา ..... นาฬิกา

ลงชื่อ .....

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

หัวหน้าคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงาน  
สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน  
รายเดือน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วนแล้ว นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรษยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจريتโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจريتโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจريتโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจิดโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๘

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดรอบคอบแล้ว นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า **ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจิดโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรัชยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจريتโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๘๓๐๘

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรษยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจريتโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิชาการ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๔๓๐๔

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ความละเอียดครบถ้วน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ และมีหลักฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรษยา ยี่สุนทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายบุญสงค์ ทองอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

วัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคีมีวินัย สัจจรีตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”

รายงาน  
สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน  
รายไตรมาส



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ (ไตรมาสหนึ่ง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รองเลขาธิการวุฒิสภา

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ในการนี้ สำนักวิชาการได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมอบหมายให้นางวรรษยา ยี่สุนทอง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม และสรุปข้อมูล เรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารที่กำกับดูแลสำนักวิชาการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนัก วิชาการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ไตรมาสหนึ่ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางวรรษยา ยี่สุนทอง  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)  
รองเลขาธิการวุฒิสภา

วัฒนธรรมองค์กร

ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗


เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ (ไตรมาสสอง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
เรียน รองเลขาธิการวุฒิสภา

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

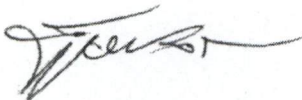
ในการนี้ สำนักวิชาการได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมอบหมายให้นางวรัชยา ยี่สุนทอง ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม และสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารที่กำกับดูแลสำนักวิชาการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนัก วิชาการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ไตรมาสสอง (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
นายบุญสงค์ ทองอินทร์  
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ทราบ



(นายพีระพงษ์ รัตนมาลี)

รองเลขาธิการวุฒิสภา

เจ้าของเรื่อง : นางวรัชยา ยี่สุนทอง  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัฒนธรรมองค์กร

ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๐๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ (ไตรมาสสาม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รองเลขาธิการวุฒิสภา

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ในการนี้ สำนักวิชาการได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมอบหมายให้นางวรรษยา ยี่สุนทอง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม และสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารที่กำกับดูแลสำนักวิชาการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนัก วิชาการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ไตรมาสสอง (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนต่อสำนักวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายบุญสงค์ ทองอินทร์  
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ทราบ

(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)  
รองเลขาธิการวุฒิสภา

เจ้าของเรื่อง : นางวรรษยา ยี่สุนทอง  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัฒนธรรมองค์กร

ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“สามัคคี มีวินัย สุจริตโปร่งใส รอบรู้งานสภา มีจิตอาสา มุ่งงานสภาสัมฤทธิ์”



## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### บทสรุป

สำนักวิชาการได้ขับเคลื่อนการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ ดังนี้

**๑. แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗** ตามคำสั่งสำนักวิชาการ ที่ ๒๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยมีผู้อำนวยการสำนักวิชาการ เป็นที่ปรึกษาคณะทำงาน และมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป เป็นหัวหน้าคณะทำงาน โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- ๑) พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการ
- ๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักวิชาการและตรวจสอบและเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการเพื่อพิจารณา
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักวิชาการมอบหมาย

**๒. คณะทำงานฯ ได้กำหนดให้มีกลไกบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้**

๑) ออกหลักเกณฑ์การร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

- (๑) ให้ทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำ และภาษาที่สุภาพ
- (๒) ระบุชื่อของผู้ร้องหรือผู้ทำการแทน พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (๓) ระบุข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน/พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและวัตถุประสงค์ที่ขอให้ดำเนินการ
- (๔) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนหรือผู้ทำการแทน ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบหนังสือมอบหมายให้ทำการแทนของผู้ร้องเรียนด้วย

๒) กำหนดขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- (๒) เสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการพิจารณาสั่งการภายใน ๑ วันทำการ
- (๓) ประชุมคณะทำงานดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ภายใน ๒ วันทำการ
- (๔) รวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการ (ขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๕ วันทำการ)

(๕) สรุปผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักวิชาการพิจารณา ภายใน ๒ วันทำการ

(๖) แจ้งบุคลากรผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วันทำการ

๓. คณะทำงานได้จัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำเดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น คือ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ และรองเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไม่มีผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด

๔. คณะทำงานได้จัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ รายไตรมาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น คือ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ และรองเลขาธิการวุฒิสภา ผลปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด

๕. หากกรณีมีผู้ร้องเรียน ในขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดให้มีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

#### ข้อเสนอแนะ

การดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะทำงานฯ ได้มีข้อเสนอแนะว่า ในปีงบประมาณถัดไปควรจะได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การยื่นร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ Application line หรือ Google Forms เป็นต้น

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

สำนักวิชาการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา