



รายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



**รายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

สำนักบริหารงานกลาง สำนักเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ข้าราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง และอำนวยความสะดวกประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องการร้องเรียนบุคลากรในสำนักบริหารงานกลาง ทั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบสำนักบริหารงานกลางว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารงานกลางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการจัดทำคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง การวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง เป็นรายเดือนเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัด ที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา และการสนับสนุนการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา และการสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

**๑. ระเบียบสำนักบริหารงานกลาง ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ  
ของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗**

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกันจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ให้มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง                    | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ           |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป               | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะกรรมการ                    |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว                             | คณะกรรมการ                    |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย                           | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์                          | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
- (๒) วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้ทราบทุกเดือน
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะกรรมการคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนเป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง

ข้อ ๒. ในกรณีที่ผู้ใดเห็นว่าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักบริหารงานกลางมีพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายให้ผู้ร้องเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง โดยยื่นที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง

ข้อ ๓. การร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจมีคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ด้วยก็ได้
- (๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ข้อ ๔. ให้คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนตรวจดูหนังสือร้องเรียนว่ามีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ หรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้อง

หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๕. เมื่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการแล้ว ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เมื่อได้วิเคราะห์รับทราบปัญหา และวิธีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเยียวยาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๖. ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ประสาน ติดตาม ผลการดำเนินการแก้ไขเยียวยาเกี่ยวเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบต่อไป

## ๒. การแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารงานกลาง จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง                    | ที่ปรึกษาคณะทำงาน           |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป               | หัวหน้าคณะทำงาน             |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะทำงาน                    |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว                             | คณะทำงาน                    |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย                           | คณะทำงานและเลขานุการ        |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์                          | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### ๓. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ไว้ดังนี้

#### ๓.๑ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

การดำเนินการของคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) คณะทำงานจัดทำบันทึก เสนอ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง เพื่อเรียนให้ทราบว่ามีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับสำนักบริหารงานกลาง โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

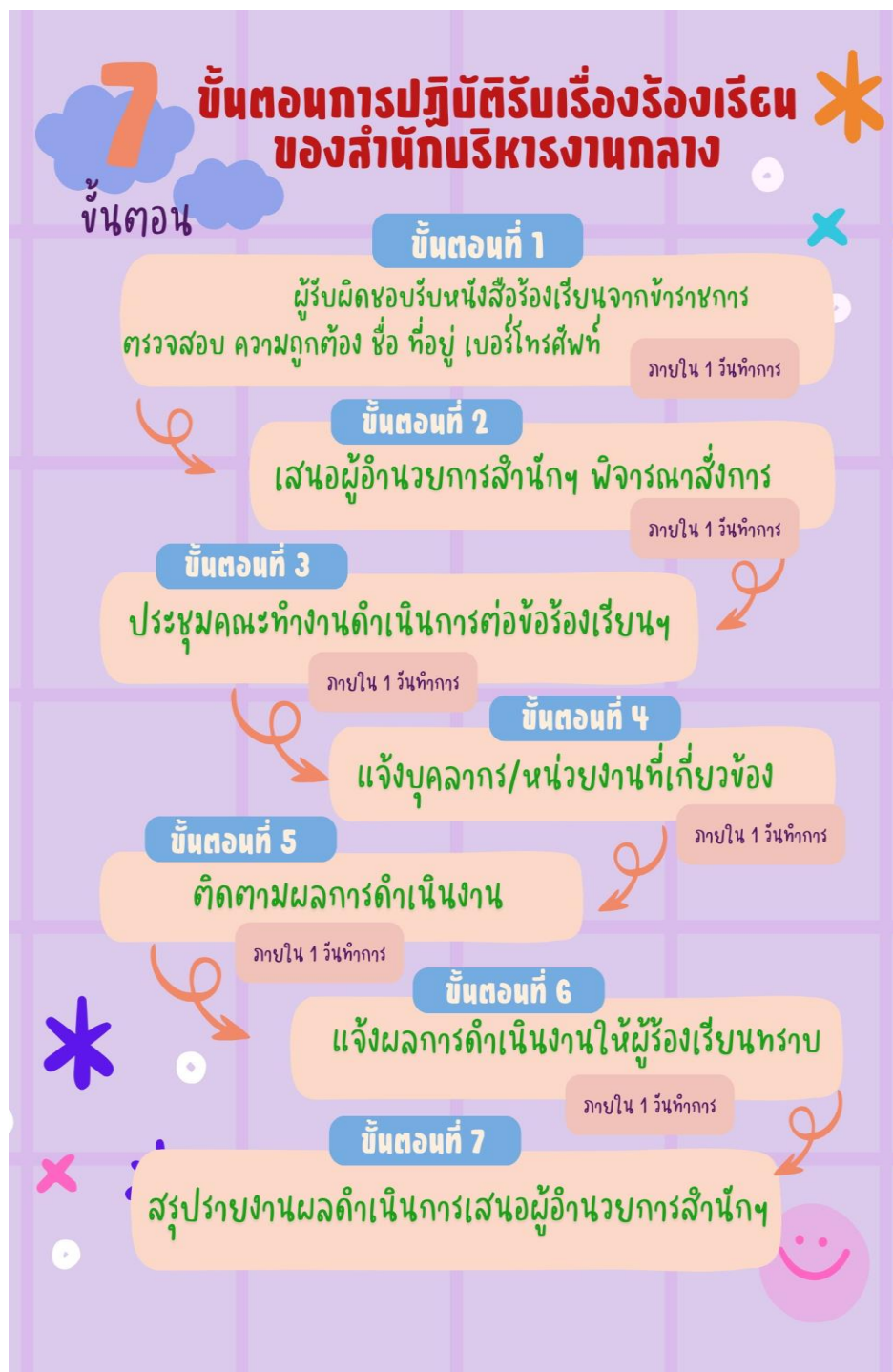
(๓) แจ้งบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบว่ามีกรร้องเรียนโดยดำเนินการแจ้งให้ทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตาม (๒)

(๔) ติดตามผลการดำเนินงาน โดยดำเนินการภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตามข้อ (๓)

(๕) ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยดำเนินการภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตาม (๔)

(๖) คณะทำงานจัดบันทึกรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบ โดยดำเนินการทุกกรอบระยะเวลาสิ้นเดือน

แผนภาพที่ ๑ : แสดงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงาน



### ๓.๒ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

คณะทำงานฯ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากทุกกลุ่มงานของสำนักบริหารงานกลาง รวมจำนวน ๕ คน ดังนี้

- |                               |                                    |
|-------------------------------|------------------------------------|
| ๑). นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร    | ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง      |
| ๒). นางภัณฑิลา เพ็งศรี        | ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป |
| ๓). นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว      | นิติกรชำนาญการพิเศษ                |
| ๔). นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย    | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส            |
| ๕). นางสาวกฤติญา คำวังพลักษณ์ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน          |

### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

สำนักบริหารงานกลางได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียนไว้ จำนวน ๓ ช่องทาง คือ ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักบริหารงานกลาง ระบบออนไลน์ และการยื่นเป็นหนังสือ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางที่ปรากฏบนระบบอินเทอร์เน็ต หน้าแรกสำนักบริหารงานกลาง คือ

## แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร งานกลาง

โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

pun100930@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\*ระบุว่าเป็นคำถามจำเป็น

สำคัญ 1

วันที่

Date

mm/dd/yyyy

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง - กลุ่มงาน/สำนัก

2. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

Your answer

3. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

Your answer

4. แนวหลักฐานมัดประจําตัวประชาชน

Your answer

Submit

Clear form



## ๖. ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักบริหารงานกลางได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเป็นประจำทุกเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมจำนวน ๘ เดือน โดยไม่ปรากฏว่ามีผู้มาร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก

### ตารางที่ ๑ : สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗

ประจำเดือน	ผลการดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๖	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
ธันวาคม ๒๕๖๖	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
มกราคม ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
มีนาคม ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
เมษายน ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
พฤษภาคม ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน

๗. การเผยแพร่ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ได้เผยแพร่ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นรายเดือนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผ่านแอปพลิเคชัน Line ของสำนักบริหารงานกลาง





รายงานผลการดำเนินงาน  
รับเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานบริหารงานกลาง

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567



 ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานบริหารงานกลาง ประจำปี 2567



รายงานผลการดำเนินงาน  
รับเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานบริหารงานกลาง

ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. 2567



 ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานบริหารงานกลาง ประจำปี 2567



รายงานผลการดำเนินงาน  
รับเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานบริหารงานกลาง

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567



 ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานบริหารงานกลาง ประจำปี 2567



รายงานผลการดำเนินงาน  
รับเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานบริหารงานกลาง

ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567



 ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานบริหารงานกลาง ประจำปี 2567

## ๘. บทสรุปและประโยชน์ที่ได้รับ

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้ข้าราชการและบุคคลภายนอกที่อาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำหรือไม่กระทำการใดของข้าราชการของลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการสำนักบริหารงานกลาง สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่สำนักบริหารงานกลางได้จัดทำขึ้น จำนวน ๓ ช่องทาง คือ ระบบอินทราเน็ตของสำนักบริหารงานกลาง ระบบออนไลน์ และการยื่นเป็นหนังสือ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเป็นรายเดือนเพื่อทราบความเคลื่อนไหว แนวทางแก้ไขของผู้ถูกร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

นอกจากนี้ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวข้างต้น ยังมีความสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ข้อ ๕ ข้อ ๗ ข้อ ๘ ข้อ ๙ ข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ และข้อ ๑๔ ดังนี้

ข้อ ๕ ข้าราชการรัฐสภาต้องยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ตนมีบุคคลอื่นมาประกอบการใช้ดุลยพินิจให้เป็นคุณหรือเป็นโทษแก่บุคคลนั้น หรือปฏิบัติต่อบุคคลนั้นต่างจากบุคคลอื่น และไม่กระทำการใดหรือดำรงตำแหน่งใดหรือปฏิบัติการใดในฐานะส่วนตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเคลือบแคลงหรือสงสัยว่าจะขัดกับประโยชน์ส่วนรวมที่อยู่ในความรับผิดชอบตามหน้าที่ตน

ข้อ ๗ ข้าราชการรัฐสภาต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ส่วนรวม เน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร ให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีกลไกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๘ ข้าราชการรัฐสภาสามัญต้องรู้รักสามัคคี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อตรงไม่คดโกง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ประพฤติเป็นที่เสื่อมเสีย

ข้อ ๙ ข้าราชการรัฐสภาต้องยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และชอบด้วยกฎหมาย โดยยึดมั่นในหลักการและถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน กล่าวคิด กล่าวทำ และกล่าวรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามโดยปราศจากอคติ และไม่ยอมโอนอ่อนผ่อนตามอิทธิพลใดๆ

ข้อ ๑๐ ข้าราชการรัฐสภาต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน ด้วยอัธยาศัยไมตรี โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

ข้อ ๑๑ ข้าราชการรัฐสภาต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชน ภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง โดยรักษาความลับของทางราชการและความลับอื่นที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่การเปิดเผยนั้น เป็นไปเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับกำหนด และปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ข้อ ๑๒ ข้าราชการรัฐสภาต้องให้เกียรติแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ก้าวก่ายสิทธิส่วนบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

ข้อ ๑๔ ข้าราชการรัฐสภาต้องประหยัด โดยการใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพย์สิน บุคคลกรบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของทางราชการ และสิทธิประโยชน์ที่ราชการจัดให้อย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

ทั้งนี้ การจัดทำรายงานการจัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทำให้บุคลากรของสำนักบริหารงานกลางทราบถึงแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก ตลอดจนเป็นกรอบในการประพฤติประตนให้เป็นข้าราชการที่ดี ปฏิบัติตนโดยยึดถือผลประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในหลักคุณธรรม มีจิตบริการ ให้เกียรติแก่สมาชิกวุฒิสภา ประชาชน และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่หวังผลประโยชน์อื่นใดตอบแทน ทำให้ข้าราชการพึงประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการที่ดี นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและสามารถให้ข้าราชการและบุคคลภายนอก เข้าถึงการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ก.  
คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



คำสั่งสำนักบริหารงานกลาง

ที่ ๑๘ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารงานกลาง จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง                    | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ           |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป               | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะกรรมการ                    |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว                             | คณะกรรมการ                    |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย                           | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์                          | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



ภาคผนวก ข.

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นรายเดือน  
ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๓ ๙๓๕๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๖๖  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกิติลา เท็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๔๓๕๔

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนมกราคม ๒๕๖๗  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๓ ๙๓๕๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมนิศา อนันตชัย  
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส  
๑ มีนาคม ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๕๙

ที่

วันที่

เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนมีนาคม ๒๕๖๗  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญธิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวบุญธิดา อนันตชัย  
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส  
๑ เมษายน ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๕๑

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนเมษายน ๒๕๖๗  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญธิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมนิศา อนันตชัย  
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส  
๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารงานกลาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๓ ๙๓๕๙

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลาง  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง มีดำริให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการ  
รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ  
สำนักบริหารงานกลาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักบริหารงานกลางที่ได้รับจากผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง พบว่าเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗  
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญธิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย  
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส  
๔ มิถุนายน ๒๕๖๗