

กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพ รับเรื่องร้องเรียน

ประจำปี 2567

เรื่องร้องเรียน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



คำนำ

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งกำหนดจากองค์ประกอบและภารกิจในการขับเคลื่อน คุณธรรม จริยธรรมความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกรอบ การดำเนินการตามแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วน ราชการสังกัดรัฐสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม แห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) เป็นแนวทางในการดำเนินการ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต และพร้อมที่ จะขับเคลื่อนสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปสู่การรักษามาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ในระดับโดดเด่น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของ สำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีหน้าที่ และอำนาจ ดังนี้

๑. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและตรวจสอบ และเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพิจารณา
 ๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมอบหมาย
- ดังนั้น “รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗” ฉบับนี้ คณะทำงานฯ ได้รวบรวมหลักเกณฑ์การร้องเรียน ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขั้นตอนการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจน รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) อันจะเป็นแนวทางให้บุคลากรของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและผู้สนใจ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้เป็นอย่างดี

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

คำนำ	๒
สารบัญ	๓
คำสั่งคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๔
แผนผังคณะกรรมการ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๖
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๗
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๘
รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๙



คำสั่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ ๐๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริตฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

- | | |
|---|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. นางสาวกัลยากร ศุขเลิศฤทธา | คณะทำงาน |
| ๔. นายเชาวฤทธิ์ ทรัพย์รุ่งโรจน์ | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ เสนอผู้อำนวยการสำนักฯ เพื่อทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายต้นพงศ์ ตั้งเต็มทอง)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



นางทุติยาพร ทวนทอง
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร
ที่ปรึกษาคณะทำงาน



นางสาววิมลรัตน์ สมัครช่วย
หัวหน้าคณะทำงานฯ



นายเชาวฤทธิ์ ทรัพย์รุ่งโรจน์
คณะทำงาน

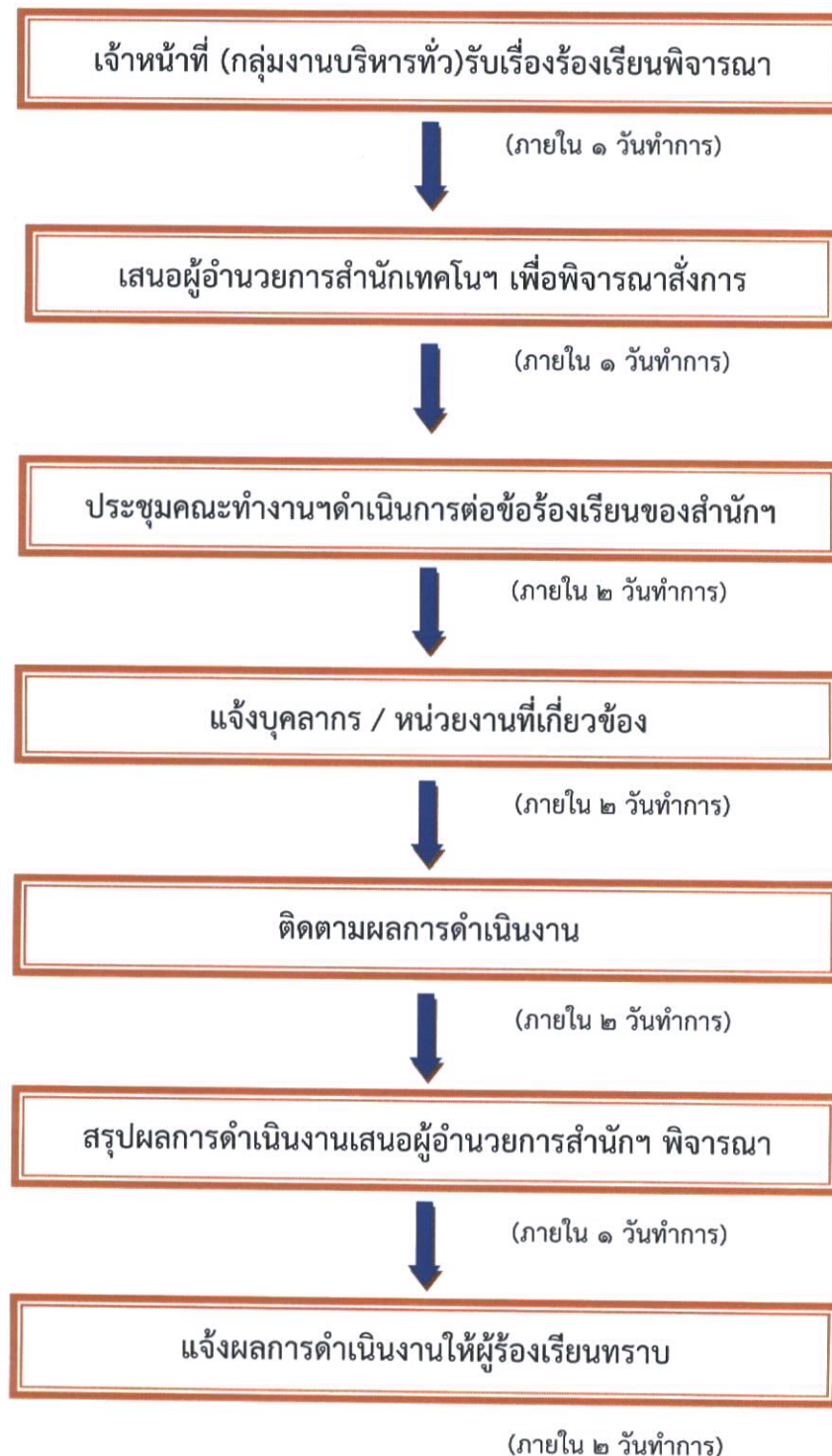


น.ส.กัลยกร สุขเลิศอาษา
คณะทำงาน



น.ส.สุคนธ์พิชา รัตนะ
คณะทำงานและเลขานุการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ
รับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒. นางสาวสุคนธ์พิชา รัตน์ะ

โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗

รับเรื่องร้องเรียน
เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปี.....
เวลา.....น.

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุลตำแหน่ง.....

กลุ่มงาน.....สำนัก.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

๓. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
๒. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
๓. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

รายงาน
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำเดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗

ที่ สว ๐๐๑๖.๑๖/๒

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามคำสั่ง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่๑๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ ตามขั้นตอนการให้บริการแล้ว ปรากฏว่าในรอบ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายต้นพงศ์ ตั้งเต็มทอง)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เจ้าของเรื่อง.....

(นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๓ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

(นางสาววิมลรัตน์ สมัครช่วย)

๓ มกราคม ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗

ที่ สว ๐๐๑๖.๑๖/๖๒

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เดือนมกราคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามคำสั่ง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่๑๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ ตามขั้นตอนการให้บริการแล้ว ปรากฏว่าในรอบ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายต้นพงศ์ ตั้งเต็มทอง)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เจ้าของเรื่อง.....

(นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

(นางสาววิมลรัตน์ สมัครช่วย)

๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗

ที่ สว ๐๐๑๖.๑๖/๑๑๒

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามคำสั่ง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่๑๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ ตามขั้นตอนการให้บริการแล้ว ปรากฏว่าในรอบ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายต้นพงศ์ ตั้งเต็มทอง)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เจ้าของเรื่อง.....

(นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๔ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

(นางสาววิมลรัตน์ สมัครช่วย)

๔ มีนาคม ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๒๖๗

ที่ สว ๐๐๑๖.๑๖/๑๖๒

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามคำสั่ง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่๑๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ ตามขั้นตอนการให้บริการแล้ว ปรากฏว่าในรอบ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ นั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางทุติยาพร ทวนทอง)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เจ้าของเรื่อง.....

(นางสาวสุนทรพิชา รัตน์ะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑ เมษายน ๒๕๖๗

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

(นางสาววิมลรัตน์ สมัครช่วย)

๑ เมษายน ๒๕๖๗

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ไม่มีรายงานผู้ร้องเรียน

