



**รายงานกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพ
การรับเรื่องร้องเรียน
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน**

คำนำ

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ นั้น กลุ่มตรวจสอบภายในจึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว และได้จัดทำ “รายงานการรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” โดยเป็นการรายงานผลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม 2567 ทั้งนี้ เพื่อให้กลไกในการจัดการรับเรื่อง ร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

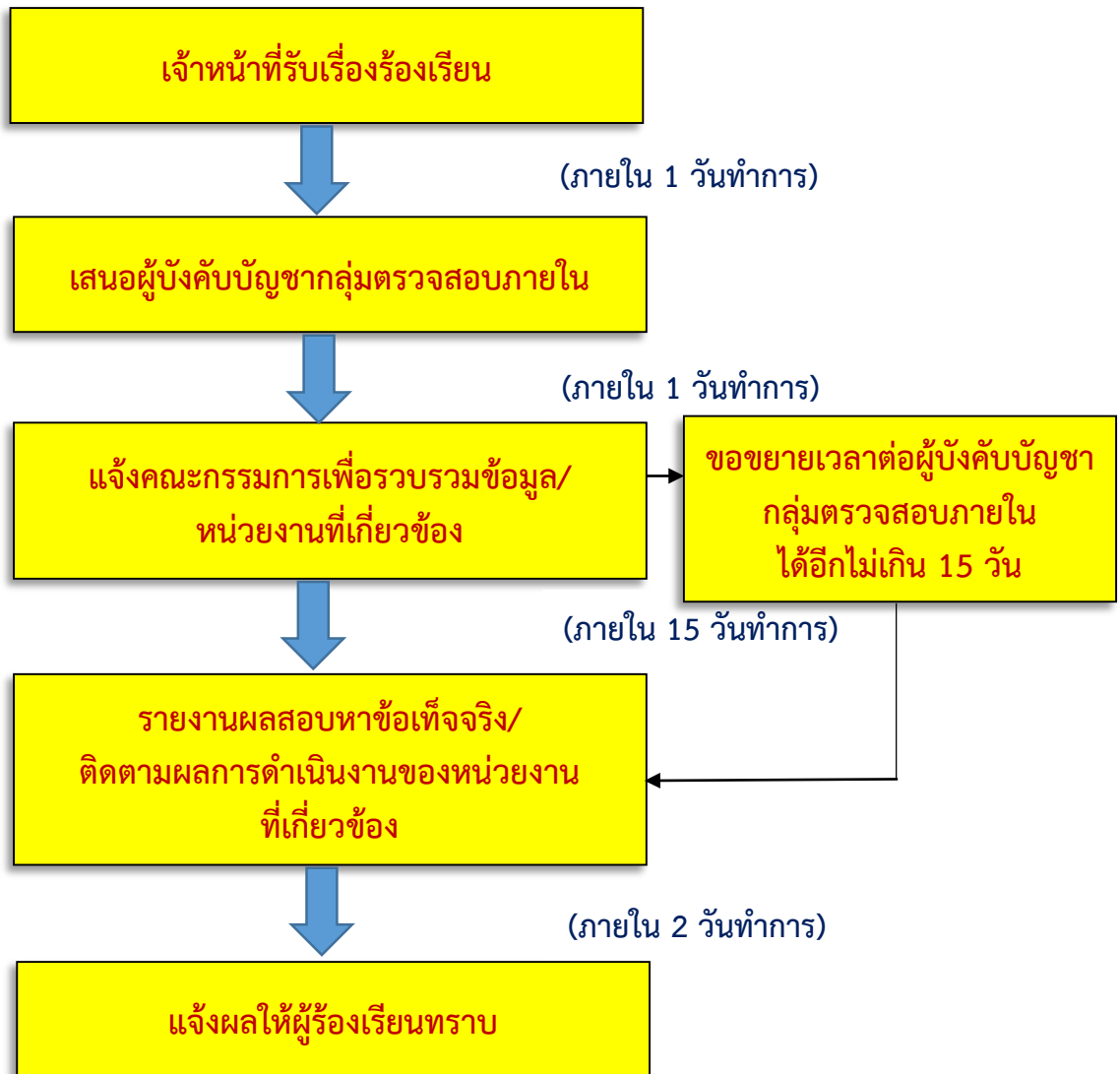
มิถุนายน 2567

กลุ่มตรวจสอบภายใน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ภารกิจด้านการรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน	
- ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน	1
- แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน	2
- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	3
- การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน	4
- สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำเดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือน พฤษภาคม 2567	5
ภาคผนวก	
- คำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ 9/2566 เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน	
ของ กลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	7
- บันทึกรายงานรับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของกลุ่มตรวจสอบภายใน	8-13

ขั้นตอนการปฏิบัติ รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน



แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียนมายังกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลงรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตรวจสอบภายใน ภายในหนึ่งวันทำการ
2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 1. ให้ผู้บังคับบัญชาฯ แจ้งคณะกรรมการ/หรือผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
3. ให้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่ได้รับแจ้งจากผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้อีกไม่เกินสิบห้าวันทำการ
4. เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ให้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานเสนอผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตรวจสอบภายในทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป
5. ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตรวจสอบภายใน รับทราบผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ เรื่องผลการพิจารณาในข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาผลแล้วเสร็จ

รับเรื่องร้องเรียน เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปี..... เวลา.....นาฬิกา
--

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....
กลุ่มงาน.....สำนัก.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๒. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้มีการดำเนินการทบทวนขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีการจัดทำแบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นและมีการปรับปรุงเนื้อหา เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการ ประเมินความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ปัญหาและความรู้สึกของผู้ร้องเรียนที่มาใช้บริการ และเป็นการ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในอีกด้วย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก
๑. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ					
มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง					
๒. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ประจำเดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม 2567

ลำดับที่	ประจำเดือน	ผลการดำเนินการ
	พ.ศ. 2566	
1	ตุลาคม	ไม่มีผู้ร้องเรียน
2	พฤศจิกายน	ไม่มีผู้ร้องเรียน
3	ธันวาคม	ไม่มีผู้ร้องเรียน
	พ.ศ. 2567	
4	มกราคม	ไม่มีผู้ร้องเรียน
5	กุมภาพันธ์	ไม่มีผู้ร้องเรียน
6	มีนาคม	ไม่มีผู้ร้องเรียน
7	เมษายน	ไม่มีผู้ร้องเรียน
8	พฤษภาคม	ไม่มีผู้ร้องเรียน

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๘๓๑๘

ที่.....วันที่..... ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง.....การแต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนและมอบหมายหน้าที่ราชการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้วยกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่กำหนด โดยมีผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้ง ดังต่อไปนี้

๑. คำสั่งที่ ๘/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. คำสั่งที่ ๑๐/๒๕๖๖ เรื่อง มอบหมายหน้าที่ราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวหนึ่งฤทัย ปันรัก)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

- ทภบ

- นางนภทวิ

(นางสาวน้ำทิพย์ พุฒพิมล)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน



คำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน
ที่ ๙/๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของกลุ่มตรวจสอบภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จึงแต่งตั้งบุคคลเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ดังนี้

- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| ๑. นางสาวหนึ่งฤทัย บันรัก | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ |
| ๒. นางสาวกীরตยา หนูบุญ | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส |
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสาวน้ำทิพย์ พุฒพิมล)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๙๓๑๘

ที่..... วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ..รายงานรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้มีคำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ ๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้มอบหมายให้ นางสาวกীরตยา หนูบุญย์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และให้ส่งไปยังผู้รับผิดชอบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในทราบ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ณ วันที่ ๑-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ซึ่งไม่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวหนึ่งฤทัย ปิ่นรัก)
หัวหน้าคณะทำงาน

- กพ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๙๓๑๘.....

ที่..... วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง ..รายงานรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้มีคำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ ๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้มอบหมายให้ นางสาวกীরตยา หนูบุญย์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และให้ส่งไปยังผู้รับผิดชอบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในทราบ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ณ วันที่ ๑ มีนาคม - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ ซึ่งไม่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวหนึ่งฤทัย บัณฑิต)

หัวหน้าคณะทำงาน

- นน

(นางสาวน้ำทิพย์ พุดพิมล)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๔๓๑๘.....

ที่..... วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗.....

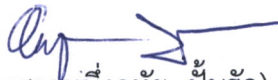
เรื่อง ..รายงานรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้มีคำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ ๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้มอบหมายให้ นางสาวกิริตยา หนูบุญย์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และให้ส่งไปยังผู้รับผิดชอบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในทราบ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ณ วันที่ ๑-๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ซึ่งไม่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวหนึ่งฤทัย ปันรัก)
หัวหน้าคณะทำงาน

- กน
นัส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๙๓๑๘

ที่.....วันที่..... ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง.....รายงานรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้มีคำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ ๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้มอบหมายให้ นางสาวกิริตยา หนูบุญย์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และให้ส่งไปยังผู้รับผิดชอบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในทราบ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ซึ่งไม่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวหนึ่งฤทัย ปันรัก)

หัวหน้าคณะทำงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๘๓๑-๙๓๑๘

ที่ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้มีคำสั่งกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ ๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้มอบหมายให้ นางสาวกীরตยา หนูบุญย์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และให้ส่งไปยังผู้รับผิดชอบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในทราบ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ณ วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ซึ่งไม่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวหนึ่งฤทัย ปันรัก)

หัวหน้าคณะทำงาน

- ทภบ

(นางสาวน้ำทิพย์ พุดพิมล)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน

