



รายงานผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ประธานวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบระยะเวลา ๖ เดือน

(ธันวาคม ๒๕๖๖ - พฤษภาคม ๒๕๖๗)



รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานประธานวุฒิสภา



แบบร้องเรียน
สำนักงานประธานวุฒิสภา

จัดทำโดย
คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คำนำ

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำนักงานประธานวุฒิสภาได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนัก ตามแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านกิจกรรมรณรงค์และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานประธานวุฒิสภา พร้อมทั้งการปฏิบัติ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงได้ดำเนินการตามแผนงาน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านกิจกรรมรณรงค์และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จนถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ และได้จัดทำ “รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ครบรอบ ๖ เดือน” เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ต่อไป

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
มิถุนายน ๒๕๖๗

สารบัญ

| | |
|--|-----------|
| หน้า | |
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| หัวข้อที่ ๑ ความเป็นมา | ๑ |
| ๑.๑ มีคำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑๙/๒๕๖๖ | ๑ |
| เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา | |
| ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ | |
| ๑.๒ ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| พ.ศ. ๒๕๖๕ | |
| หัวข้อที่ ๒ การดำเนินงาน | ๒ |
| ๒.๑ แผนการปฏิบัติงาน | |
| ๑) กำหนดแผนงานเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง | ๒ |
| ของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (smart intelligent) | |
| ๒) สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) | ๓ |
| เพื่อเพิ่มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) | |
| ของสำนักงานประธานวุฒิสภา | |
| ๓) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา | |
| ๒.๒ ช่องทางการเข้าเสนอเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ๒.๓ รายละเอียดคถ่องรับเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| หัวข้อที่ ๓ ผลการดำเนินงาน | ๑๔ |
| ๑) เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ | ๑๒ |
| ๒) เดือนมกราคม ๒๕๖๗ | ๑๒ |
| ๓) เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ | ๑๒ |
| ๔) เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ | ๑๒ |
| ๕) เดือนเมษายน ๒๕๖๗ | ๑๒ |
| ๖) เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ | ๑๓ |
| หัวข้อที่ ๔ สถิติเรื่องร้องเรียน | ๑๕ |
| ภาคผนวก | ๑๖ |
| ภาคผนวก ๑ | ๑๗ |
| - คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑๙/๒๕๖๖ แต่งตั้งคณะกรรมการ | |
| รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ | |
| พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ | |

ค

| | |
|---|----|
| ภาคผนวก ๒ | ๑๘ |
| - ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ | |
| ภาคผนวก ๓ | ๒๑ |
| - แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา | |
| ภาคผนวก ๔ | ๒๒ |
| - ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา | |

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

๑. ความเป็นมา

ด้วยคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียง ด้านทุจริต รวมทั้งการมีระบบ/กลไก การจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำนักงาน ประธานวุฒิสภาจึงได้ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ มีคำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑๙/๒๕๖๖ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประกอบด้วย ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ ดังนี้ (ตามภาคผนวก ๑)

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ๑) ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๓) นายวิศวดล พลธานี | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔) นายอาชวิน ชระธีระคุปต์ | คณะทำงาน |
| ๕) นายนันท์พัทธ์ จิระพรกุล | คณะทำงาน |
| ๖) นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะทำงาน |
| ๗) นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘) นางสลิลรัตน์ รตารุณ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามระเบียบ สำนักงานประธานวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕

๒) จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ เสนอต่อ ผู้อำนวยการสำนักฯ ทราบเป็นรายเดือน

๓) ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายและให้คำสั่งมีผลตั้งแต่วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

๑.๒ มีระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ (ตามภาคผนวก ๒)

ทั้งนี้ การดำเนินการข้างต้นสอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ที่สำนักงานประธานวุฒิสภามีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- ๑) ตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) จัดทำรายงานส่งผู้บังคับบัญชา
- ๓) กรณีมีเรื่องร้องเรียนให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง เพื่อทราบ

ในการนี้ รายงานสรุปผลการดำเนินงานฯ จะประกอบด้วย คำสั่งคณะทำงาน กระบวนการหรือ FLOW CHART (ตามภาคผนวก ๓) และรายงานผลประจำเดือนที่รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา หากมีเรื่องร้องเรียนให้ระบุวิธีการดำเนินการแก้ไขและต้องดำเนินการส่งรายงานดังกล่าว

๒. แผนการดำเนินงาน

สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการจัดทำแนวทางเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา และการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน โดยสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อสแกนเข้าสู่แพลตฟอร์มการเสนอเรื่องร้องเรียน และสามารถประเมินความพึงพอใจการเสนอเรื่องได้ โดยได้จัดทำระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน โดยออกแบบสร้างแบบฟอร์มรับเรื่องและประเมินความพึงพอใจในโปรแกรม GOOGLE FORM และจะดำเนินการติดตั้งรหัสคิวอาร์ (QR Code) ดังกล่าว ณ บริเวณกล่องรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น ๑๐ หน้าโถงลิฟต์กลาง นั้น

สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กรเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง กล่าวคือ ได้เพิ่มการเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยมีป้ายแบนเนอร์ (BANNER) รับเรื่องร้องเรียนในหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา เพื่อเป็นช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประธานวุฒิสภา

๒.๑ แผนการปฏิบัติงาน

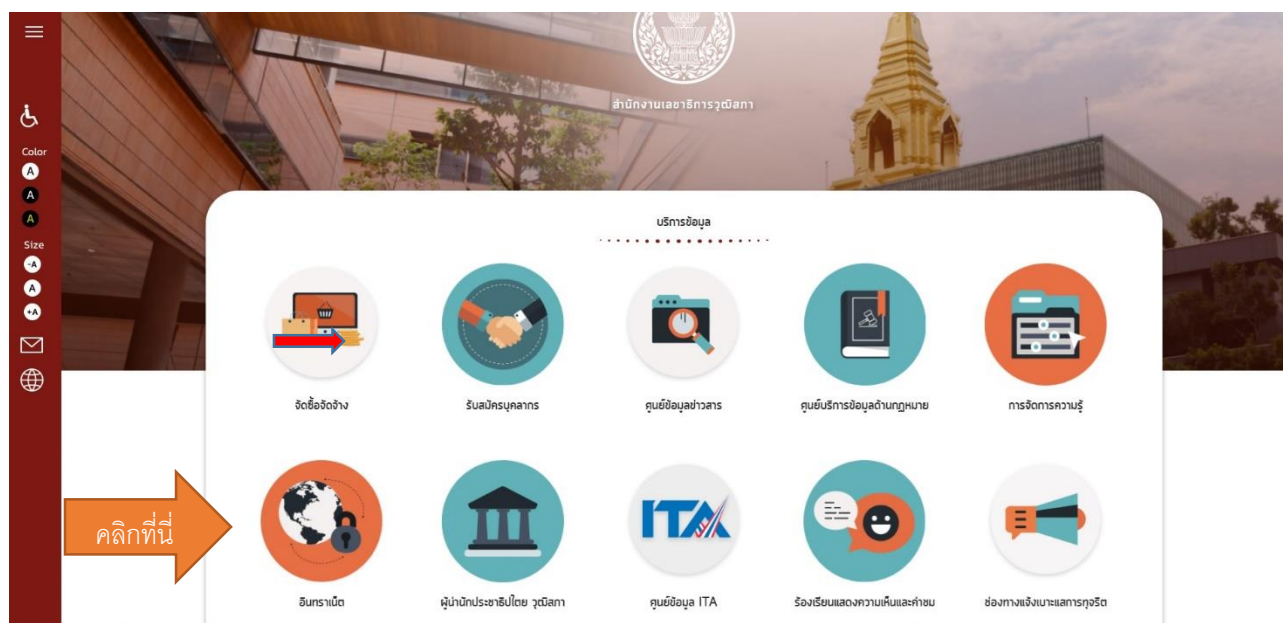
กิจกรรมที่ ๑ กำหนดแผนงานเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภาและการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภาได้พิจารณาแนวทางเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (smart intelligent) กล่าวคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน โดยสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อสแกนเข้าสู่แพลตฟอร์มการเสนอเรื่องร้องเรียนและสามารถประเมินความพึงพอใจการเสนอเรื่องได้

กิจกรรมที่ ๒ สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กรเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง โดยได้เพิ่มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยมีป้ายแบนเนอร์ (BANNER) รับเรื่องร้องเรียนในหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา และประเมินความพึงพอใจในโปรแกรม GOOGLE FORM เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กิจกรรมที่ ๓ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

๒.๒ ช่องทางการเข้าเสนอเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา <https://www.senate.go.th> และเข้าสู่ระบบอินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา



ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) จะเข้าสู่ระบบโปรแกรม GOOGLE FORM



แบบคำร้องทุกข์ / และแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

**แบบคำร้องทุกข์ / แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการสำนักงานประธานวุฒิสภา**

โปรดกรกรข้อมูลรายละเอียดการกรร้องทุกข์ ชื่อเต็ม ชื่อเล่น และให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน
ประธานวุฒิสภา

ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ชื่อผู้ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

๒.๓ รายละเอียดคล่องรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ในระบบ อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประกอบด้วย

๑) คำสั่งตั้งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑๙/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖



คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา

ที่ ๑๙/ ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม, จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต รวมทั้ง การมีระบบ/กลไก การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

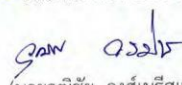
- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๓. นายวิศวตล พลธานี | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. นายอาชวิน ชระธีระคุปต์ | คณะทำงาน |
| ๕. นายนันท์พัทธ์ จิระพรกุล | คณะทำงาน |
| ๖. นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะทำงาน |
| ๗. นายภาณุจันต์สุชล หลงวงศ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘. นางสลิลรัตน์ รัตนารุณ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามระเบียบสำนักงาน ประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ ทราบเป็นรายเดือน
๓. ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายวุฒิชัย วงศ์เมธีสุเมธ)

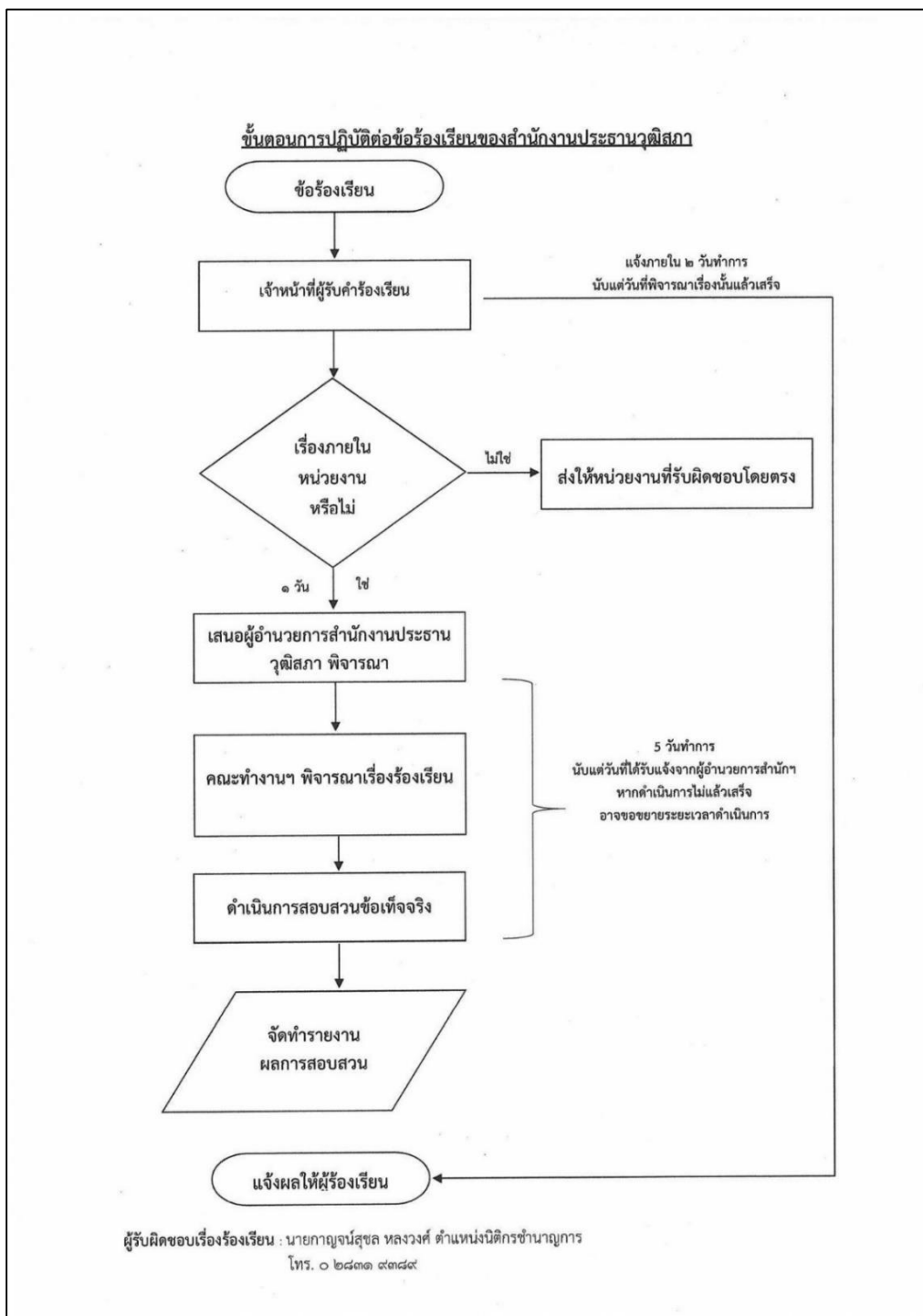
ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

๒) ทำเนียบรายนามคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประจําปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

| | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| ผู้อำนวยการสำนักงานประจําปี พ.ศ. ๒๕๖๗ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| นายสิทธิวิรัช ศรีใหม่ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| นายอรรถ มีแก้ว | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| นางสาวปัทมาภรณ์ ชูสกุล | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| นางหทัยรัตน์ สัจจัง | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| นายวิศวดล พลธานี | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| นายอาชวิน ชระธีระคุปต์ | คณะกรรมการ |
| นายฉันทพัทธ์ จิระพรกุล | คณะกรรมการ |
| นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะกรรมการ |
| นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| นางสลิลรัตน์ รัตนารุณ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |



๓) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น แบบฟอร์มเสนอเรื่อง หรือ ระบบสแกนรหัส
คิวอาร์ (QR Code)



สำนักงานประธานวุฒิสภา

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ตามระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบร้องเรียน
สำนักงานประธานวุฒิสภา

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

๕) ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕



ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต รวมทั้งการมีระบบกลไก การจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย สำนักงานประธานวุฒิสภา จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรมหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้เป็นผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ข้อ ๔ ผู้ใดประสงค์จะใช้สิทธิร้องเรียนให้ยื่นคำร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ คำร้องเรียน...

- ๒ -

ข้อ ๕ คำร้องเรียนให้เสนอต่อผู้อำนวยการ

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ ๗ คำร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ

เรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ซึ่งร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แนบสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในสารบบรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และนำเสนอต่อผู้อำนวยการภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ผู้อำนวยการแจ้งหัวหน้าคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดประชุมรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ คำร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่องแต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ

(๑) คำร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำร้องเรียนไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องเรียนเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ หรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

ข้อ ๑๑ ให้คณะ...

ข้อ ๑๑ ให้คณะทำงานดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในห้าวันทำการนับแต่ได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการได้อีกไม่เกินห้าวันทำการ

ข้อ ๑๒ ในการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน คณะทำงานอาจขอเอกสารจากบุคคลใด หรือขอให้บุคคลใดมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงก็ได้

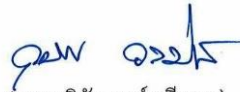
ข้อ ๑๓ เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้คณะทำงานจัดทำรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งสรุปความเห็นเสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๔ เมื่อได้รับรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๓ หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการจะมีคำสั่งให้คณะทำงานรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณารายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียนภายในสองวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาเรื่องนั้นแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๖ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวุฒิชัย วงศ์เมธีสุเมธ)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานวุฒิสภา

๖) รายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยข้อมูลประจำปี ๒๕๖๖ และข้อมูลประจำปี ๒๕๖๗



๗) การดำเนินการประชุมคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานประธานวุฒิสภา

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



วันศุกร์ที่ 22 ธันวาคม พ.ศ.2566 เวลา 14.00 นาฬิกา ณ ห้องประชุมสำนักงานประธานวุฒิสภา มีการประชุม คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ครั้งที่ 1/2566 ได้พิจารณารับทราบแนวทางการดำเนินงานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน และพิจารณาแนวทางการดำเนินงานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ.2567 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำปีสำนักงานตามแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านกิจกรรมรณรงค์และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานประธานวุฒิสภา



๓. ผลการดำเนินงาน

๑) เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประชานวุฒิสภา

๒) เดือนมกราคม ๒๕๖๗

- กิจกรรมที่ ๑ กำหนดแผนงานเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการของสำนักงาน ประชานวุฒิสภาและการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประชานวุฒิสภาได้พิจารณาแนวทางเพิ่มช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน ผ่านช่องทางของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (smart intelligent) กล่าวคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบสแกนรหัส คิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน โดยสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อสแกนเข้าสู่แพลตฟอร์มการเสนอเรื่อง ร้องเรียนและสามารถประเมินความพึงพอใจการเสนอเรื่องได้

- กิจกรรมที่ ๒ สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กรเพิ่มขึ้นอีก ทางหนึ่ง โดยได้เพิ่มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประชาน วุฒิสภา โดยมีป้ายแบนเนอร์ (BANNER) รับเรื่องร้องเรียนในหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงาน ประชานวุฒิสภา และประเมินความพึงพอใจในโปรแกรม GOOGLE FORM เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- กิจกรรมที่ ๓ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านหน้าเว็บไซต์ อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประชานวุฒิสภา

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประชานวุฒิสภา

๓) เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประชานวุฒิสภา

๔) เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประชาน วุฒิสภา

๕) เดือนเมษายน ๒๕๖๗

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา

๖) เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา

๔. สถิติเรื่องร้องเรียน

สถิติผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานประสานวุฒิสภา พบว่า ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ไม่มีผู้เสนอเรื่อง และไม่มีผู้ใดติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา

| เดือน/ปี | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ผลการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-----------------|----------------------|----------------|----------|
| ธันวาคม ๒๕๖๖ | - | - | |
| มกราคม ๒๕๖๗ | - | - | |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ | - | - | |
| มีนาคม ๒๕๖๗ | - | - | |
| เมษายน ๒๕๖๗ | - | - | |
| พฤษภาคม ๒๕๖๗ | - | - | |

ที่มา : คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประสานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

- คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑๙/๒๕๖๖ แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖



คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา

ที่ ๑๙/ ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต รวมทั้งการมีระบบ/กลไก การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชาทุกกลุ่มงานทุกกลุ่มงาน | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๓. นายวิศวดล พลธานี | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. นายอาววิน ชระธีระคุปต์ | คณะทำงาน |
| ๕. นายนันท์พัทธ์ จิระพรกุล | คณะทำงาน |
| ๖. นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะทำงาน |
| ๗. นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘. นางสลิลรัตน์ รตารุณ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕
 ๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ ทราบเป็นรายเดือน
 ๓. ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายวุฒิชัย วงศ์เมธีสุเมธ)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

ภาคผนวก ๒

ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕
ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕



ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต รวมทั้งการมีระบบกลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย สำนักงานประธานวุฒิสภา จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรมหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้เป็นผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ

สำนักงานประธานวุฒิสภา

ข้อ ๔ ผู้ใดประสงค์จะใช้สิทธิร้องเรียนให้ยื่นคำร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ คำร้องเรียน...

- ๒ -

ข้อ ๕ คำร้องเรียนให้เสนอต่อผู้อำนวยการ

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ ๗ คำร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ซึ่งร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แก่บรรณารักษ์ประจำตัวประชาชนหรือสำนักบรรณารักษ์ประจำตัวข้าราชการ หรือสำนักเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในสารบบรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และนำเสนอต่อผู้อำนวยการภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ผู้อำนวยการแจ้งหัวหน้าคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดประชุมรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ คำร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่องแต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ

(๑) คำร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับคำร้องเรียนไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องเรียนเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ หรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

ข้อ ๑๑ ให้คณะ...

- ๓ -

ข้อ ๑๑ ให้คณะทำงานดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในห้าวันทำการนับแต่ได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการได้อีกไม่เกินห้าวันทำการ

ข้อ ๑๒ ในการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน คณะทำงานอาจขอเอกสารจากบุคคลใด หรือขอให้บุคคลใดมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงก็ได้

ข้อ ๑๓ เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้คณะทำงานจัดทำรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งสรุปความเห็นเสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๔ เมื่อได้รับรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๓ หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการจะมีคำสั่งให้คณะทำงานรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณารายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียนภายในสองวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาเรื่องนั้นแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๖ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

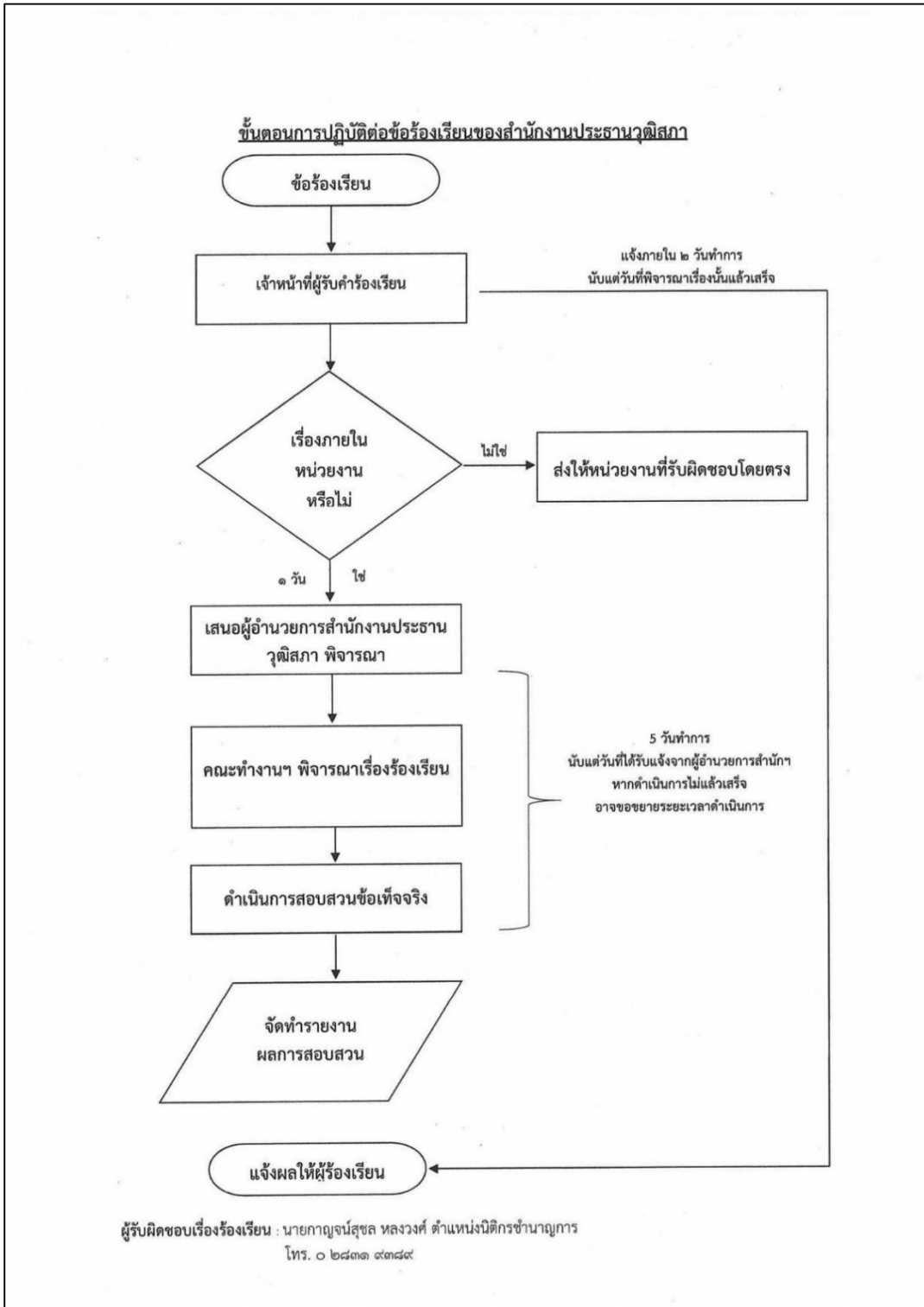


(นายวุฒิชัย วงศ์เมธีสุเมธ)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานวุฒิสภา

ภาคผนวก ๓

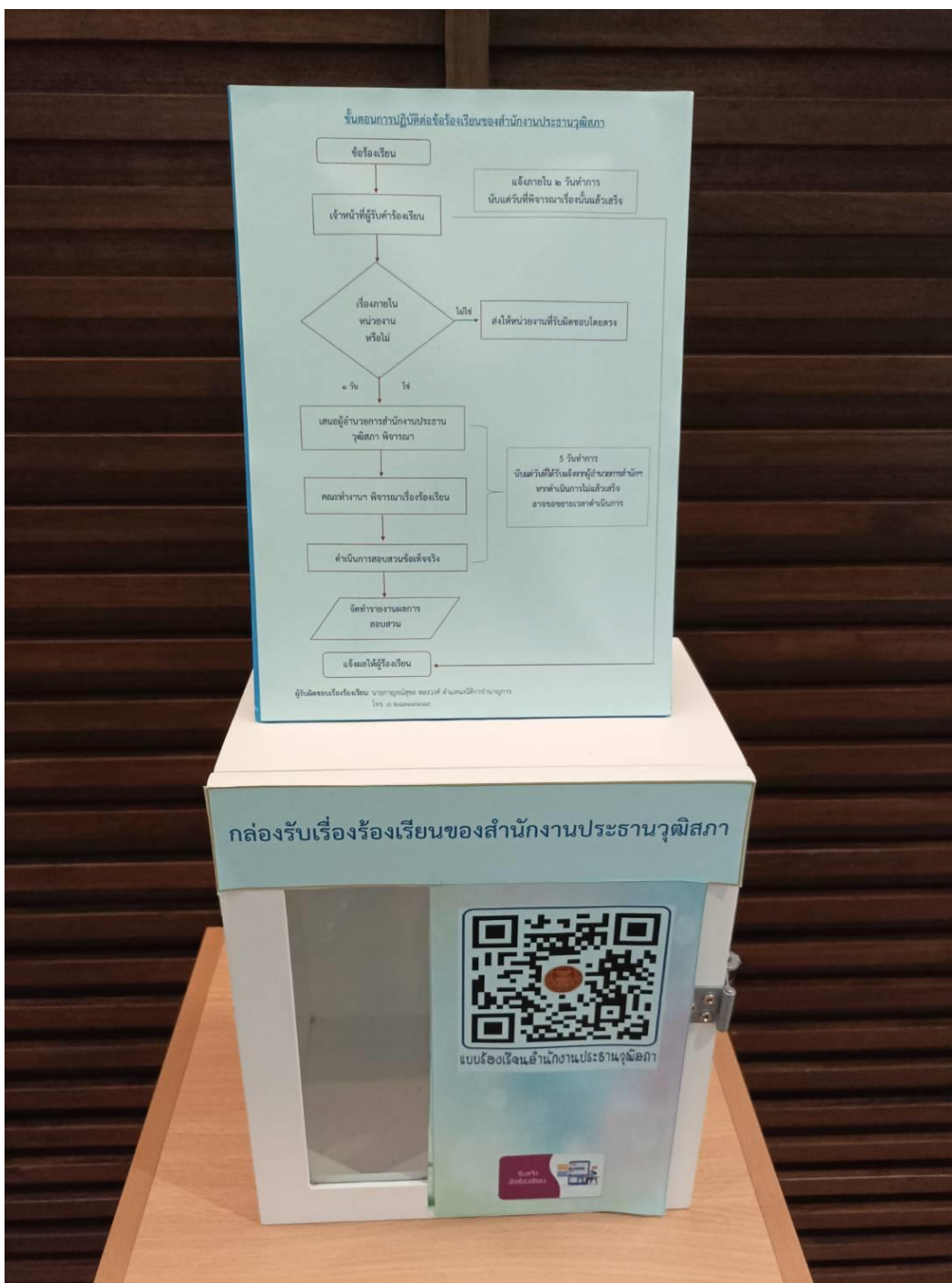
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



ภาคผนวก ๔

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา (ตั้งแต่วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗)

๑) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนประจำกล่องรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการ ณ จุดหน้าห้องโถงสำนักงานประธานวุฒิสภา และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code)



๒. แบบคำร้องทุกข์ และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เสนอผ่านช่องทาง
กล่องรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น ๑๐ หน้าโถงลิฟต์กลาง

แบบคำร้องทุกข์

สำนักงานประธานวุฒิสภา
อาคารรัฐสภา(สว.) เกียกกาย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.
๔.
ด้วยข้าพเจ้า.....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....อาคาร.....ซอย.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

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

ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประสานวุฒิสภา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงความเห็นของท่าน

| ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. การให้บริการเป็นไปด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ | | | | | |
| ๒. มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ | | | | | |
| ๓. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน | | | | | |
| ๔. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ให้บริการ

ชื่อ..... นามสกุล

หมายเลขโทรศัพท์

๓. แบบคำร้องทุกข์ และแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่เสนอผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน โดยออกแบบสร้างแบบฟอร์มรับเรื่องและประเมินความพึงพอใจในโปรแกรม GOOGLE FORM ติดตั้ง QR Code ณ บริเวณกล่องรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น ๑๐ หน้าโถงลิฟต์กลาง

๓.๑ รูปแบบฟอร์มเสนอเรื่องผ่านทาง QR CODE

แบบคำร้องทุกข์ / และแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

แบบคำร้องทุกข์ / แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการสำนักงานประธานวุฒิสภา

โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดการกรกรร้องทุกข์ ข้อติชม ข้อเสนอแนะ และให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานประธานวุฒิสภา

ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) *


.....

(ตัวอย่าง)

| |
|--|
| <p>ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) *</p> <p>ข้อความคำตอบสั้นๆ</p> <p>.....</p> |
| <p>เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) *</p> <p>ข้อความคำตอบสั้นๆ</p> <p>.....</p> |
| <p>เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (ระบุหัวข้อสั้นๆ)</p> <p>ข้อความคำตอบสั้นๆ</p> <p>.....</p> |
| <p>ชื่อ - ตำแหน่ง ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน</p> <p>ข้อความคำตอบสั้นๆ</p> <p>.....</p> |
| <p>รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (สาระสำคัญ)</p> <p>ข้อความคำตอบแบบยาว</p> <p>.....</p> |
| <p>.....</p> |

(ตัวอย่าง)

แบบหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

[📎 เพิ่มไฟล์](#) 

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา *

| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. การให้บริการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. มีความสุภาพ ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. มีความรวดเร็ว... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ให้บริการต่อผู้... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ขอเสนอแนะต่อการให้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว

.....

คำรับรอง *

ขอรับรองว่าข้อความที่ข้าพเจ้าเขียนนั้นเป็นความจริงทุกประการ

(ตัวอย่าง)

๓.๒ ประมวลผลข้อมูลที่ได้เสนอเรื่องผ่านช่องทาง QR CODE

| |
|--|
| <p>ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง)</p> <p>คำตอบ 1 ข้อ</p> <p>นายวาน ริช</p> |
| <p>ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง)</p> <p>คำตอบ 1 ข้อ</p> <p>บ้านเลขที่ 1010 หมู่ที่ 3 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี</p> |
| <p>เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง)</p> <p>คำตอบ 1 ข้อ</p> <p>08601010101</p> |
| <p>เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (ระบุหัวข้อสั้นๆ)</p> <p>คำตอบ 1 ข้อ</p> <p>บุคลากรขาดจิตบริการ</p> |
| <p>ชื่อ - ตำแหน่ง ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน</p> <p>คำตอบ 1 ข้อ</p> |

(ตัวอย่าง)

เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง)

คำตอบ 1 ข้อ

08601010101

เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (ระบุหัวข้อสั้นๆ)

คำตอบ 1 ข้อ

บุคลากรขาดจิตบริการ

ชื่อ - ตำแหน่ง ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน

คำตอบ 1 ข้อ

นายจอม อานาจมี

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (สาระสำคัญ)

คำตอบ 1 ข้อ

ด้วยผู้ร้องเรียนได้เดินทางมาส่งเอกสารที่สำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น 10 และได้พบกับนายจอม อานาจมี ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานประธานวุฒิสภา จึงได้สอบถามจุดรับส่งเอกสาร แต่ได้รับการตอบกลับว่า "ก็เดินไปข้างหน้าสิ ไม่เห็นป้ายหรือแล้วก็ไปส่งตรงนั้น" กรณีดังกล่าว ผู้ร้องเห็นว่า บุคลากรดังกล่าวขาดจิตบริการ และฮั้วฮายค้ายที่ดีในการทำงานบริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร

(ตัวอย่าง)

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (สาระสำคัญ)

คำตอบ 1 ข้อ

ด้วยผู้ร้องเรียนได้เดินทางมาส่งเอกสารที่สำนักงานประชนวุฒิสภา ชั้น 10 และได้พบกับนายจอม อานาจมี ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานประชนวุฒิสภา จึงได้สอบถามจตุรับส่งเอกสาร แต่ได้รับการตอบกลับว่า "ก็เดินไปข้างหน้าสิ ไม่เห็นป้ายหรือแล้วก็ไปส่งตรงนั้น" กรณีดังกล่าว ผู้ร้องเห็นว่า บุคลากรดังกล่าวขาดจิตบริการ และอัธยาศัยดีในการทำงานบริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร

แนบหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

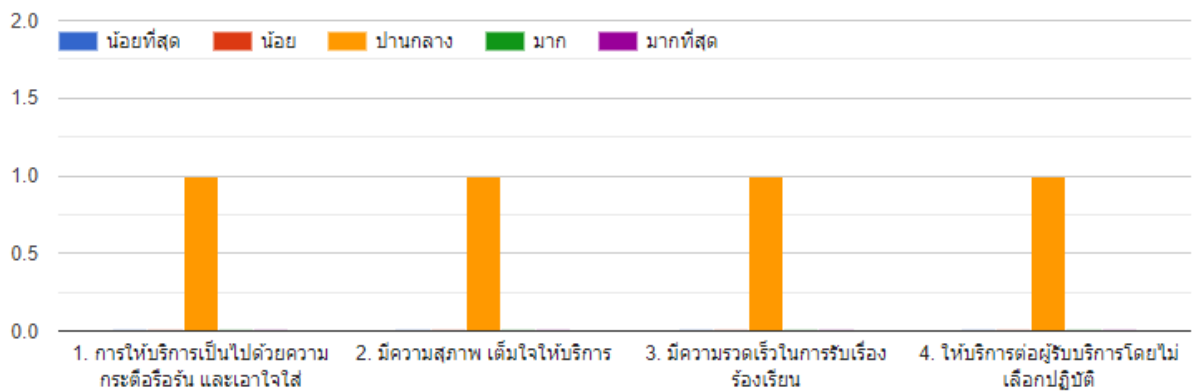
 ดูไฟล์เดออร์

คำตอบ 0 ข้อ

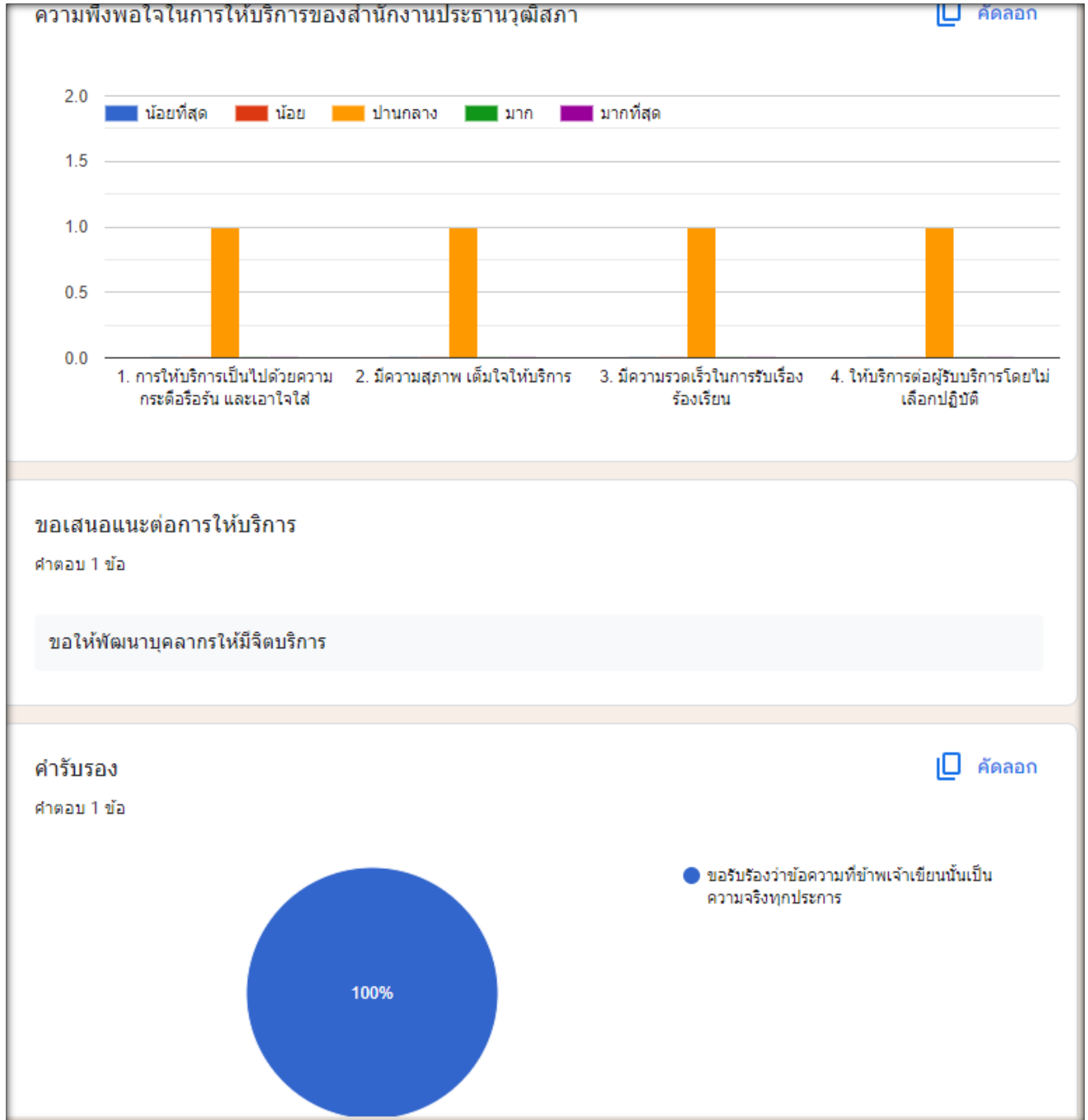
ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประชนวุฒิสภา

 คัดลอก



(ตัวอย่าง)



(ตัวอย่าง)



สำนักงานประธานวุฒิสภา
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา