



คำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์

ที่ ๑๓/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริตฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้ง คณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสื่อสารมวลชน | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ | คณะกรรมการ |
| ๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานผลิตเอกสารเผยแพร่ | คณะกรรมการ |
| ๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมวุฒิสภาภูมิภาค | คณะกรรมการ |
| ๘. นางหทัยรัตน์ นิลศรี | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๙. นายวิศรุต จักรแก้ว | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา หาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายอิทธิพร พุกเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการปฏิบัติ รับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์



ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา
โทร 0 2831 9115 และ 0 2831 5888

ระเบียบการปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๑. ระเบียบการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๑.๑ วัตถุประสงค์

ระเบียบและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐาน

๑.๒ คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์

๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑) ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติ และสรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๒) บุคลากรของกลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๓) นักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๒. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๒.๑ เมื่อคณะทำงานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

๒.๒ คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ดำเนินการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักที่กำกับดูแล ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

๒.๔ ดำเนินการแจ้งบุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๒ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

๒.๕ คณะทำงานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

๒.๖ คณะทำงานแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการจัดการเรื่องร้อง
ของสำนักประชาสัมพันธ์

วัน.....เดือน..... พ.ศ.

ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมาน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงกับความเห็นมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ					
มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๒. ให้คำแนะนำและเต็มใจให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

A blank sheet of lined paper with horizontal ruling lines.

8