



รายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักงานประธานวุฒิสภา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รอบระยะเวลา ๖ เดือน (ธันวาคม ๒๕๖๗ - พฤษภาคม ๒๕๖๘)

จัดทำโดย

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘



รายละเอียดเพิ่มเติม

คำนำ

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำนักงานประธานวุฒิสภาได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนัก ตามแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านกิจกรรมรณรงค์และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานประธานวุฒิสภา พร้อมทั้งการปฏิบัติ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงได้ดำเนินการตามแผนงาน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านกิจกรรมรณรงค์และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตภายในสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ จนถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ และได้จัดทำ “รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ครบรอบ ๖ เดือน” เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
 มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หัวข้อที่ ๑ ความเป็นมา

๑.๑ มีคำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธาน

วุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๒ ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๕

หัวข้อที่ ๒ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ การดำเนินงาน

๒.๒ ช่องทางการเข้าเสนอเรื่องร้องเรียน

๒.๓ รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ในระบบอินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

หัวข้อที่ ๓ ผลการดำเนินงาน

๓.๑ รายงานการรับเรื่องร้องเรียน

๑) เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

๒) เดือนมกราคม ๒๕๖๘

๓) เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๔) เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

๕) เดือนเมษายน ๒๕๖๘

๖) เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

๓.๒ สถิติเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

- คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘ แต่งตั้งคณะทำงาน
รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

ภาคผนวก ๒

- ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ภาคผนวก ๓

๑๙

- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ภาคผนวก ๔

๒๐

- ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

**รายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียน
ประจำสำนักงานประธานวุฒิสภา
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

๑. ความเป็นมา

ด้วยคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียง ด้านทุจริต รวมทั้งการมีระบบ/กลไก การจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำนักงานประธานวุฒิสภา จึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกลไกบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ดังนี้

๑.๑ มีคำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘ แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ ประกอบด้วย ที่ปรึกษาและคณะทำงาน ดังนี้ (ตามภาคผนวก ๑)

๑) ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
๒) ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานทุกกลุ่มงาน	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
๓) นายวิศวดล พลธานี	หัวหน้าคณะทำงาน
๔) นายอาชวิน ชระธีระคุปต์	คณะทำงาน
๕) นายนันทพัทธ์ จิระพรกุล	คณะทำงาน
๖) นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์	คณะทำงาน
๗) นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์	คณะทำงานและเลขานุการ
๘) นางสาวสิลิรัตน์ รตารุณ	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามระเบียบ สำนักงานประธานวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕

๒) จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ เสนอต่อ ผู้อำนวยการสำนักฯ ทราบเป็นรายเดือน

๓) ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายและให้คำสั่งมีผลตั้งแต่วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ 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. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ การดำเนินงาน

สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการจัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

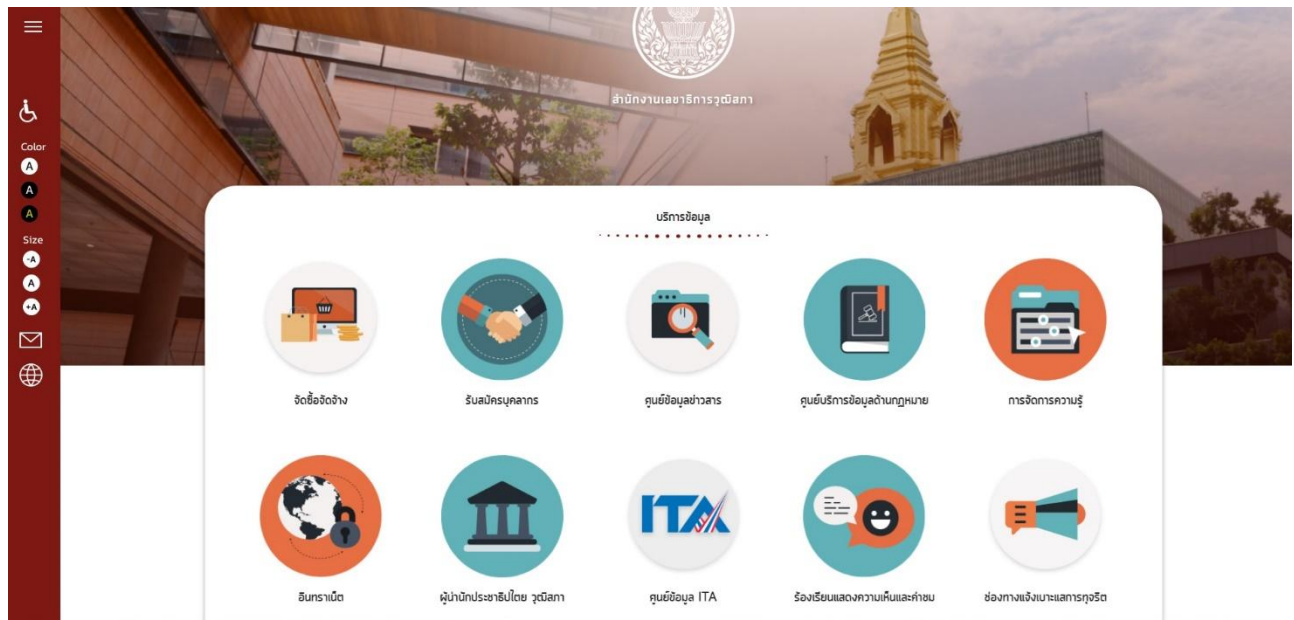
(๑) สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการจัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา และการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าสู่แพลตฟอร์มการเสนอเรื่องร้องเรียน และสามารถประเมินความพึงพอใจการเสนอเรื่องได้ ผ่านแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนและประเมินความพึงพอใจในโปรแกรม GOOGLE FORM ณ บริเวณกล่องรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น ๑๐ หน้าโถงลิฟต์กลาง

(๒) สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กรเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง กล่าวคือ ได้เพิ่มการเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยมีป้ายแบนเนอร์ (BANNER) รับเรื่องร้องเรียนในหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา เพื่อเป็นอีกช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประธานวุฒิสภา

(๓) สำนักงานประธานวุฒิสภาได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผ่านช่องทางผ่านหน้าเว็บไซต์อินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณโถงลิฟต์ ชั้น ๑๐ สำนักประธานวุฒิสภา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ของ Line ของสำนักงานประธานวุฒิสภา และช่องทาง Line “OPS STRONG”

๒.๒ ช่องทางการเข้าเสนอเรื่องร้องเรียน

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



ขั้นตอนที่ ๒ จากนั้น คลิกเข้าสู่แบนเนอร์ (BANNER) รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



ขั้นตอนที่ ๓ เข้าสู่ระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยเข้าไปสแกน
รหัสคิวอาร์ (QR Code)



ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) จะเข้าสู่ระบบโปรแกรม GOOGLE FORM







แบบคำร้องทุกข์ / และแบบสำรวจความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประจักษ์ศิลปาคม




แบบคำร้องทุกข์ / แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้
 บริการสำนักงานประจักษ์ศิลปาคม

โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดการกรอกทุกข์ ข้อติชม ข้อเสนอแนะ และให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงาน
 ประจักษ์ศิลปาคม

ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ขั้นตอนที่ ๕ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา





ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

1

การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับมอบฉันทะ สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรม หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการ ดังนี้

- ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง
- ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์
- ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ



“คำร้องเรียน” ต้องระบุ

ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุที่ร้อง พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ใช้ถ้อยคำสุภาพ และลงลายมือชื่อผู้ร้องหรือผู้ร้องแทน



ส่งกล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณโถงลิฟท์ ชั้น 10



ช่องทาง การเสนอเรื่อง



ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

2

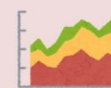
การดำเนินการ



เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน บันทึกรายละเอียดลงในระบบ และนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา (1 วันทำการ)



ผู้อำนวยการแจ้งหัวหน้าคณะกรรมการ เพื่อจัดประชุมรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง และคณะกรรมการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง (5 วันทำการ ขอยกยัดได้)



คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง อาจขอเอกสารจากบุคคลใด หรือขอให้บุคคลใดมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นที่เกี่ยวข้องได้

เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้คณะกรรมการรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง พร้อมทั้งสรุปความเห็น เสนอต่อผู้อำนวยการ



3

การพิจารณา

คำร้องเรียนที่ให้อยู่ดีเรื่อง

1. ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อผู้ร้อง
2. เนื้อหาสาระไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้
3. เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว
4. เรื่องโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน
5. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ผู้อำนวยการพิจารณารายงาน

- เห็นว่า ข้อมูลและข้อเท็จจริงยังไม่ครบถ้วน มีคำสั่งให้คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้
- เห็นว่า รายงานครบถ้วนแล้ว ให้พิจารณาและมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน (2 วันทำการ)



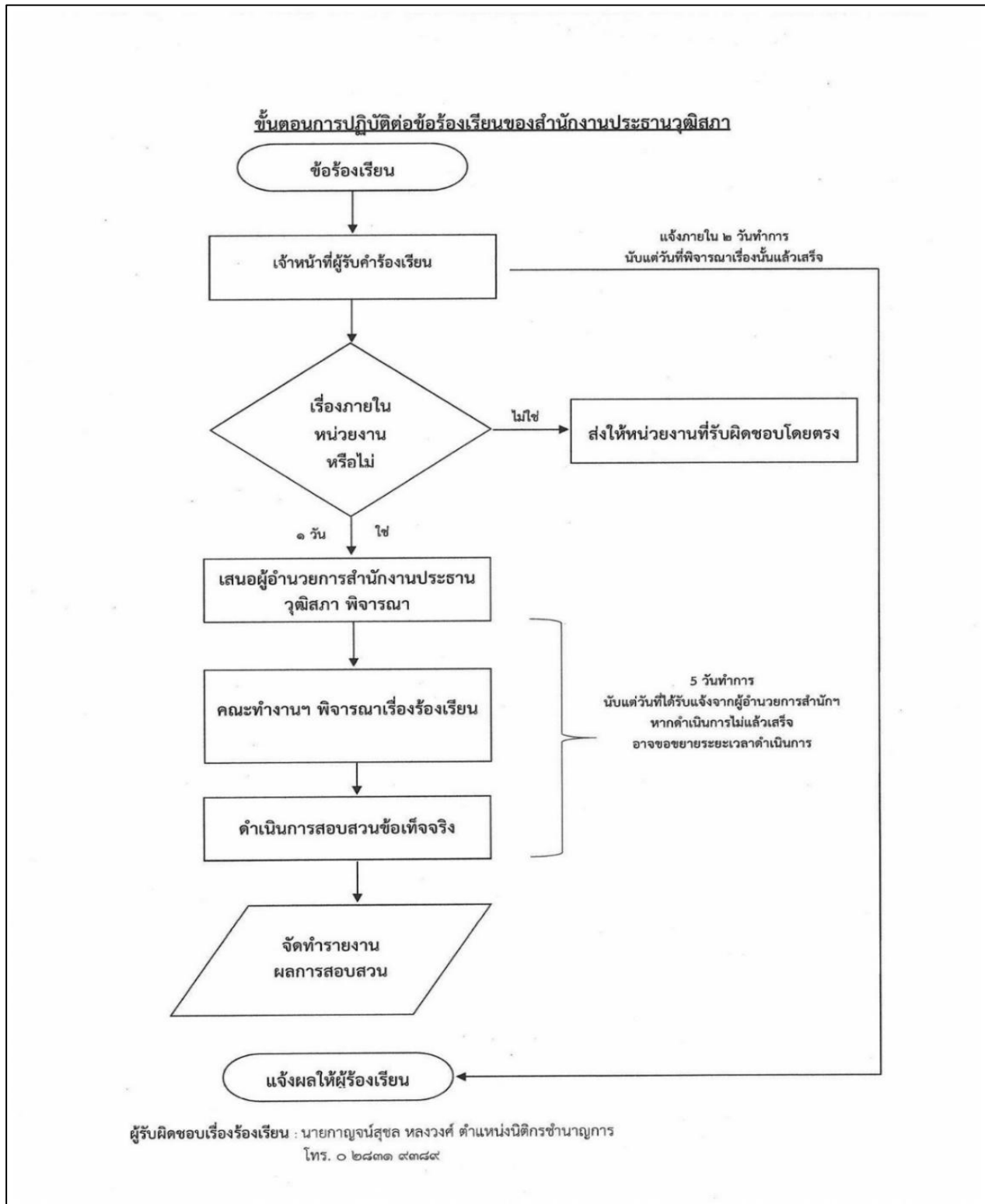
ข้อมูลเพิ่มเติม



จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา





๒.๓ รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ในระบบอินทราเน็ต (intranet) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประกอบด้วย

๑) คำสั่งตั้งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ (ตามภาคผนวก ๑)

๒) ทำเนียบรายนามคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| (๑) ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๒) นางนลินี วีระผล | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๓) นายสิทธิวิรัช ศรีไหม | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๔) นายอรัญ มีแก้ว | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๕) นางสาวปัทมาภรณ์ ชูสกุล | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๖) นางหทัยรัตน์ สัจจัง | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| (๗) นายวิศวดล พลธานี | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| (๘) นายอาชวิน ชะธีระคุปต์ | คณะกรรมการ |
| (๙) นายณัฏฐพัทธ์ จิระพรกุล | คณะกรรมการ |
| (๑๐) นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะกรรมการ |
| (๑๑) นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| (๑๒) นางสลิลรัตน์ รตารุณ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |



- ๓) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา (ตามภาคผนวก ๑)
๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น แบบฟอร์มเสนอเรื่อง หรือ ระบบสแกนรหัสคิวอาร์โค้ด

(QR Code)



สำนักงานประธานวุฒิสภา

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ตามระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕**



**แบบร้องเรียน
สำนักงานประธานวุฒิสภา**



คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



๕) ระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตามภาคผนวก ๒)

๖) รายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยข้อมูลประจำปี ๒๕๖๖ และข้อมูลประจำปี ๒๕๖๗



๗) การดำเนินการประชุมคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานประธานวุฒิสภา



**คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**





วันศุกร์ที่ 14 มีนาคม 2568 เวลา 15.30 นาฬิกา ณ ห้องประชุมสำนักงานประธานวุฒิสภา ชั้น 10 อาคารรัฐสภา (ฝั่งวุฒิสภา) มีการประชุมคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งที่ 1/2568

โดยที่ประชุมได้พิจารณาแนวทางการดำเนินงานของคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนประจำปีสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตัวชี้วัดที่ 2.2 การส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

๓. ผลการดำเนินงาน

ตามที่อยู่อาศัยการสำนักงานประธานวุฒิสภาได้มีคำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ โดยกำหนดให้คณะทำงานมีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ตามระเบียบสำนักงานประธานวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา เสนอต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา เพื่อทราบเป็นรายเดือน โดยมีวัตถุประสงค์ปฏิบัติ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

จากการดำเนินการคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ให้ผู้อำนวยการสำนักประธานวุฒิสภา ทราบ ดังนี้

๓.๑ รายงานการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานประธานวุฒิสภาไม่มีเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ปรากฏตามรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนธันวาคม ๒๕๖๗) และรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือนมกราคม ๒๕๖๘ – เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘)

๑) เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภา



๒) เดือนมกราคม ๒๕๖๘

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประธานวุฒิสภา



๓) เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประธานวุฒิสภา



๔) เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน ประธานวุฒิสภา



๕) เดือนเมษายน ๒๕๖๘

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา



๖) เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

- ตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียน และการติชมการให้บริการต่อบุคลากร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้รับบริการเสนอเรื่องร้องเรียน และติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา



๓.๒ สถิติเรื่องร้องเรียน

สถิติผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานประสานวุฒิสภา พบว่า ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ไม่มีผู้เสนอเรื่อง และไม่มีผู้ใดติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประสานวุฒิสภา

เดือน/ปี	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
ธันวาคม ๒๕๖๗	-	-	
มกราคม ๒๕๖๘	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๘	-	-	
เมษายน ๒๕๖๘	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๘	-	-	

ที่มา : คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประสานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

- คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา ที่ ๑/๒๕๖๘ แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘



คำสั่งสำนักงานประธานวุฒิสภา

ที่ ๑ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ 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. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานทุกกลุ่มงาน | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๓. นายวิศวล พลธานี | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. นายอาชวิน ชะธีระคุปต์ | คณะทำงาน |
| ๕. นายณัฏฐพัทธ์ จิระพรกุล | คณะทำงาน |
| ๖. นายจตุรภัทร กาญจนโรจน์ | คณะทำงาน |
| ๗. นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘. นางสลิรัตน์ รตารณ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

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

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘


(นายวุฒิชัย วงศ์เมธิ์สุเมธ)

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 รวมทั้งการมีระบบกลไก การจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ 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 คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ข้อ ๔ ผู้ใดประสงค์จะใช้สิทธิร้องเรียนให้ยื่นคำร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ คำร้องเรียน...

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

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในสารบบรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และนำเสนอต่อผู้อำนวยการภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ผู้อำนวยการแจ้งหัวหน้าคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดประชุมรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ คำร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่องไม่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ

(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 หรือแสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงก็ได้

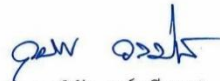
ข้อ ๑๓ เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้คณะทำงานจัดทำรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งสรุปความเห็นเสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๔ เมื่อได้รับรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๓ หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการจะมีคำสั่งให้คณะทำงานรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณารายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียนภายในสองวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาเรื่องนั้นแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๖ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

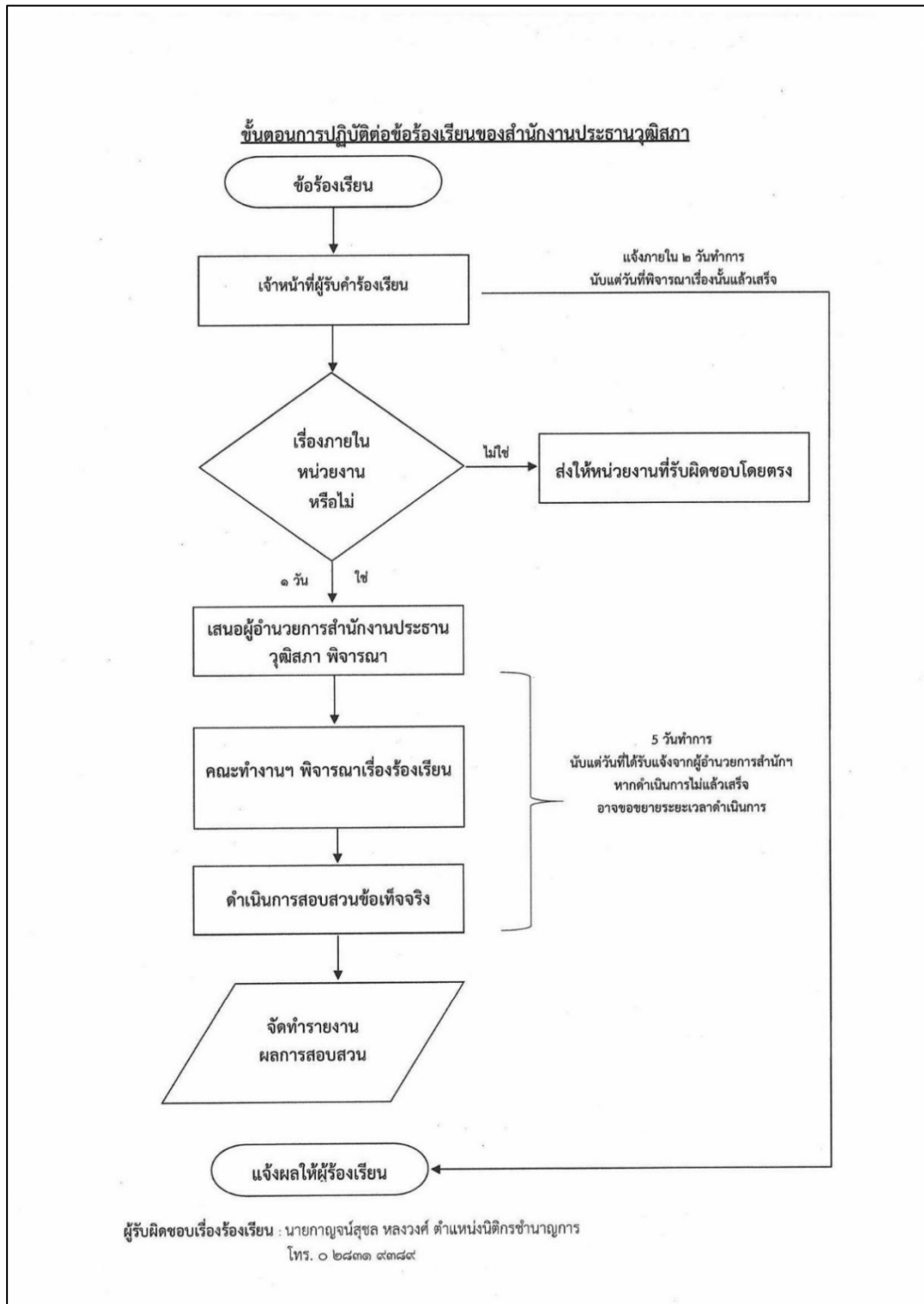


(นายวุฒิชัย วงศ์เมธีสุเมธ)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานวุฒิสภา

ภาคผนวก ๓

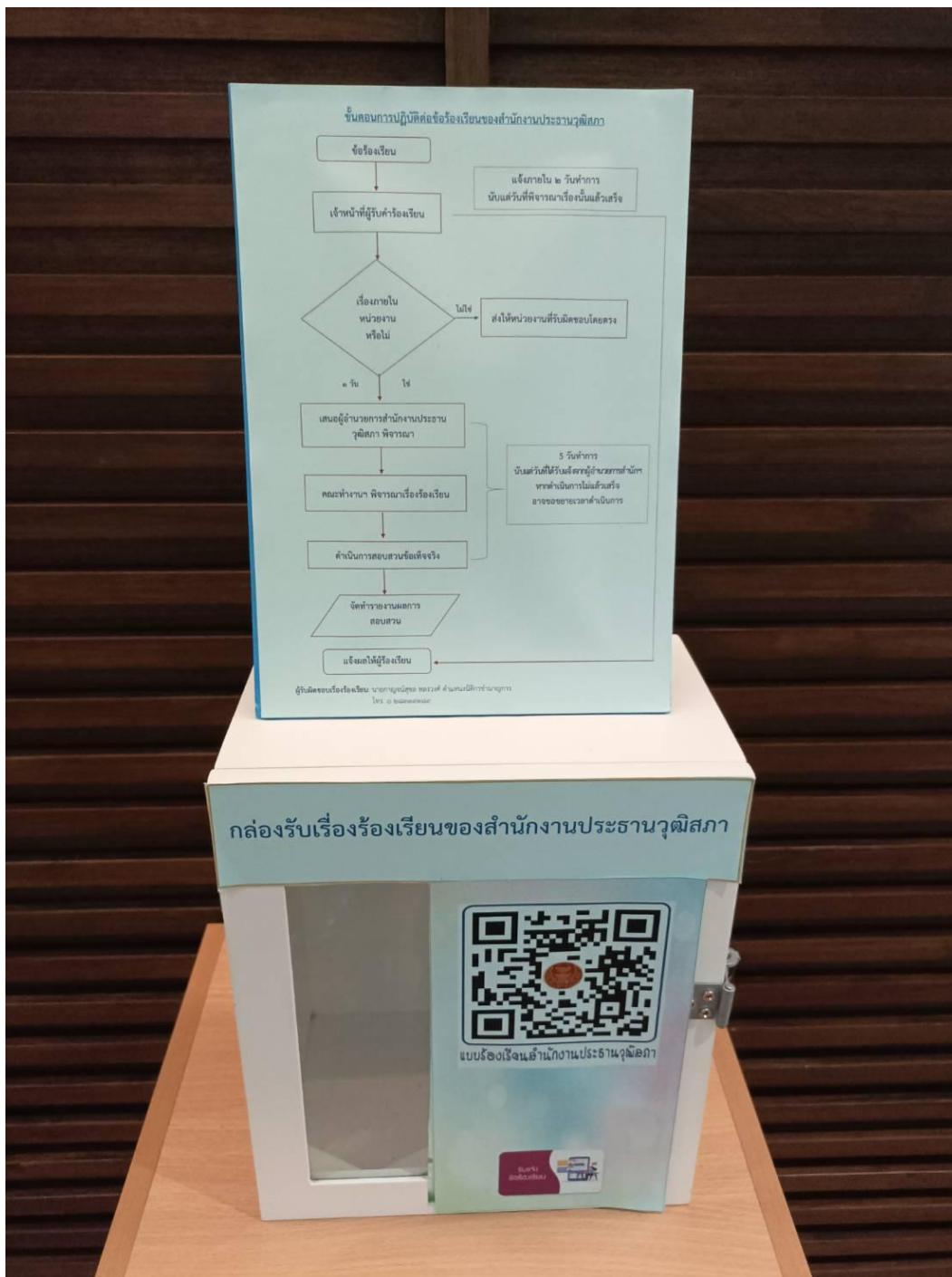
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา



ภาคผนวก ๔

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประธานวุฒิสภา
(ตั้งแต่วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๘)

๑) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนประจำกล่องรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับบริการ ณ จุดหน้าห้องโถง
สำนักงานประธานวุฒิสภา และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ผ่านระบบสแกนรหัสคิวอาร์โค้ด (QR Code)



สำนักงานประธานวุฒิสภา
อาคารรัฐสภา(สว.) เกียกกาย

เรื่อง

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

ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวเรียน

ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....
(.....)

ผู้ร้องทุกข์

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประจักษ์ศิลปาคม

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

๓.๑ รูปแบบฟอร์มเสนอเรื่องผ่านช่องทาง QR CODE

แบบคำร้องทุกข์ / และแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา

แบบคำร้องทุกข์ / แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการสำนักงานประธานวุฒิสภา

โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดการการร้องทุกข์ ข้อติชม ข้อเสนอแนะ และให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน
ประธานวุฒิสภา

ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) *

.....

(ตัวอย่าง)

ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) * ข้อความคำตอบสั้นๆ
เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) * ข้อความคำตอบสั้นๆ
เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (ระบุหัวข้อสั้นๆ) ข้อความคำตอบสั้นๆ
ชื่อ - ตำแหน่ง ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน ข้อความคำตอบสั้นๆ
รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (สาระสำคัญ) ข้อความคำตอบแบบยาว

(ตัวอย่าง)

แนบหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

 เพิ่มไฟล์

 ดูโพลเดอร์

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประธานวุฒิสภา *

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การให้บริการ...	☐	☐	☐	☐	☐
2. มีความสุภาพ ...	☐	☐	☐	☐	☐
3. มีความรวดเร็ว...	☐	☐	☐	☐	☐
4. ให้บริการต่อผู้...	☐	☐	☐	☐	☐

ขอเสนอแนะต่อการให้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว

คำรับรอง *

☐ ขอรับรองว่าข้อความที่ข้าพเจ้าเขียนนั้นเป็นความจริงทุกประการ

(ตัวอย่าง)

๓.๒ ประมวลผลข้อมูลที่ได้เสนอเรื่องผ่านช่องทาง QR CODE

ชื่อ - สกุล (ผู้ยื่นคำร้อง) คำตอบ 1 ข้อ นายวัน รัช
ที่อยู่ (ผู้ยื่นคำร้อง) คำตอบ 1 ข้อ บ้านเลขที่ 1010 หมู่ที่ 3 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
เบอร์โทรศัพท์ (ผู้ยื่นคำร้อง) คำตอบ 1 ข้อ 08601010101
เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (ระบุหัวข้อสั้นๆ) คำตอบ 1 ข้อ บุคลากรขาดจิตบริการ
ชื่อ - ตำแหน่ง ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน คำตอบ 1 ข้อ

(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 จึงได้สอบถามจตุรับส่งเอกสาร แต่ได้รับการตอบกลับว่า "ก็เดินไปข้างหน้าลิ ไม่เห็นป้ายหรือแล้วก็ไปส่งตรงนั้น" กรณีดังกล่าว ผู้ร้องเห็นว่ บุคลากรดังกล่าวขาดจิตบริการ และอหฺยาศัยที่ดีในการทำงานบริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร

(ตัวอย่าง)

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (สาระสำคัญ)

คำตอบ 1 ข้อ

ด้วยผู้ร้องเรียนได้เดินทางมาส่งเอกสารที่สำนักงานประสานวุฒิสภา ชั้น 10 และได้พบกับนายจอม อานาจมี ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานประสานวุฒิสภา จึงได้สอบถามจตุรัสเอกสาร แต่ได้รับการตอบกลับว่า "ก็เดินไปข้างหน้าสิ ไม่เห็นป้ายหรือ แล้วก็ไปส่งตรงนั้น" กรณีดังกล่าว ผู้ร้องเห็นว่า บุคลากรดังกล่าวขาดจิตบริการ และธรรมาศัยที่ดีในการทำงานบริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร

แนบหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

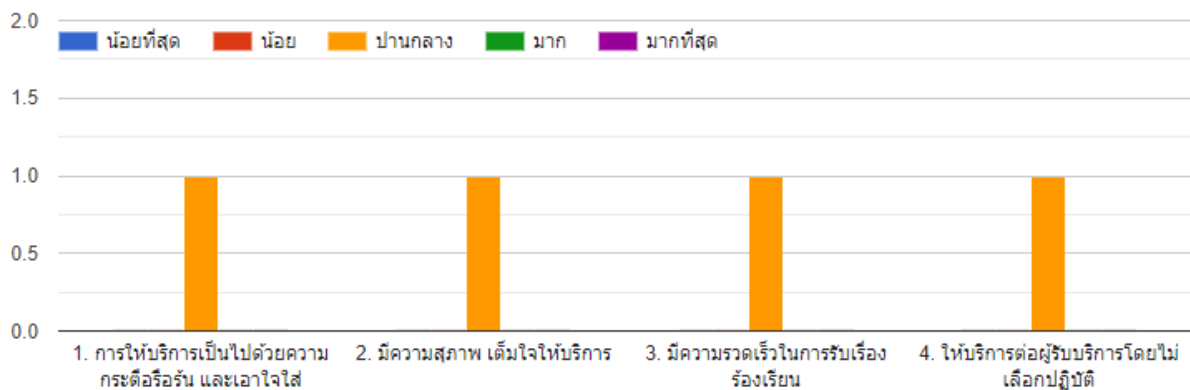
 ดูไฟล์เดอร์

คำตอบ 0 ข้อ

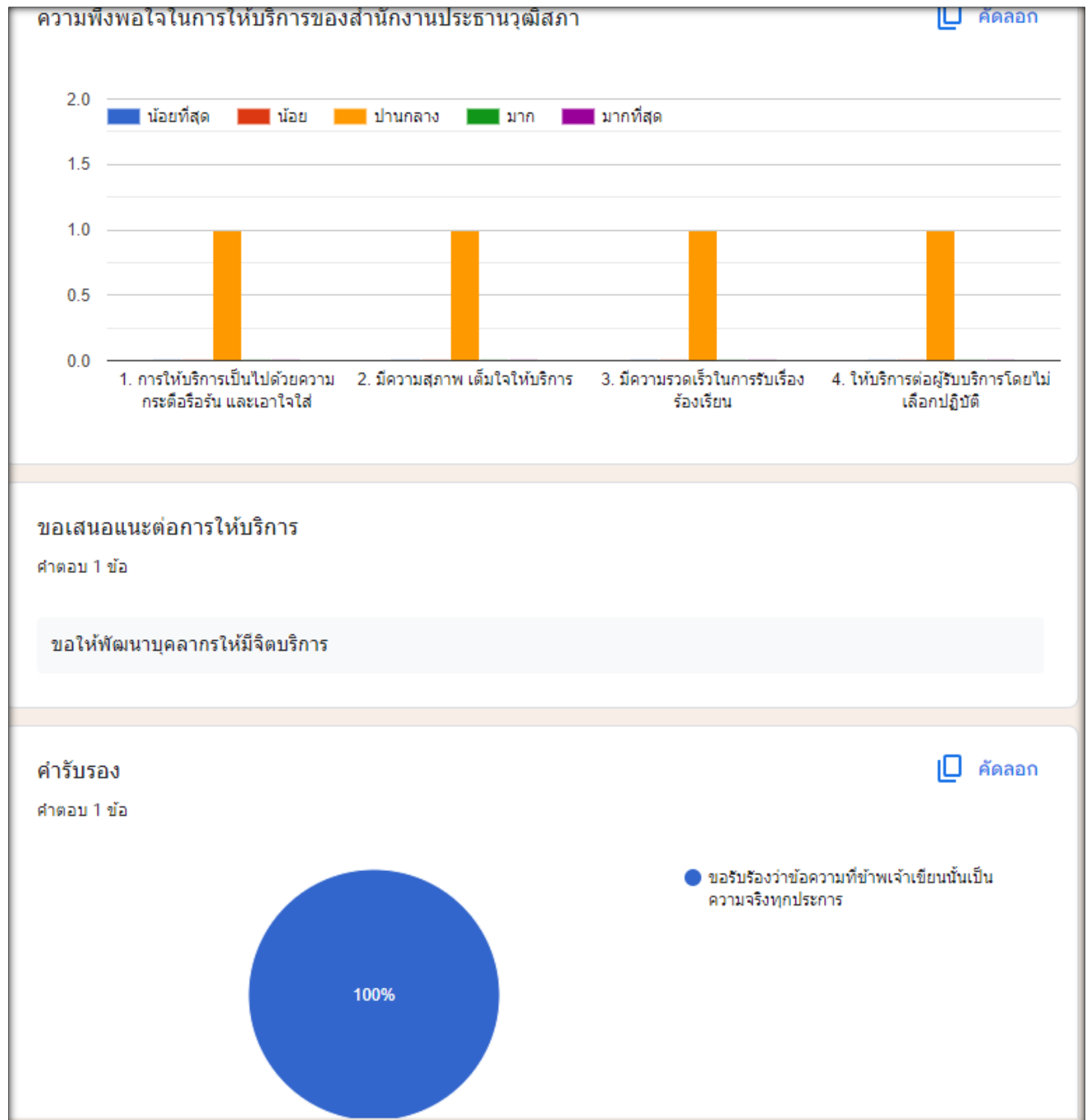
ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประสานวุฒิสภา

 คัดลอก



(ตัวอย่าง)



(ตัวอย่าง)

