

ประจำปี 2568

# เรื่องร้องเรียน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



## คำนำ

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดจากองค์ประกอบและภารกิจในการขับเคลื่อน คุณธรรม จริยธรรมความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกรอบ การดำเนินการตามแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วน ราชการสังกัดรัฐสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ 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. ๒๕๖๘ โดยมีหน้าที่ และอำนาจ ดังนี้

๑. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
  ๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและตรวจสอบ และเสนอความเห็นเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพิจารณา
  ๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมอบหมาย
- ดังนั้น “รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘” ฉบับนี้ คณะทำงานฯ ได้รวบรวมหลักเกณฑ์การร้องเรียน ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขั้นตอนการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจน รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) อันจะเป็นแนวทางให้บุคลากรของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและผู้สนใจ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้เป็นอย่างดี

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

## สารบัญ

### หน้า

|                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| คำนำ                                                                                                                | ๒ |
| สารบัญ                                                                                                              | ๓ |
| คำสั่งคณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘        | ๔ |
| แผนผังคณะทำงาน                                                                                                      | ๕ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                                           | ๖ |
| แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                                                    | ๗ |
| แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน<br>ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร             | ๘ |
| รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร<br>ประจำปี ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ | ๙ |



คำสั่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ ๖๖ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริตฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- |                                                         |                               |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร       | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ           |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป                   | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวิทยาการคอมพิวเตอร์            | คณะกรรมการ                    |
| ๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์        | คณะกรรมการ                    |
| ๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | คณะกรรมการ                    |
| ๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์          | คณะกรรมการ                    |
| ๗. นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ                               | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| ๘. นางสาวกัลยากร ศุขเลิศฤชา                             | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. นายเชาวฤทธิ์ ทรัพย์รุ่งโรจน์                         | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๐. นายณัฐพงษ์ ม่วงพรหม                                 | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

  
(นางทุติยาพร ทวนทอง)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

# คณะทำงานรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



**นางกุตติยาพร ทวนทอง**  
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร  
ที่ปรึกษาคณะทำงาน



**นางสาววิมลรัตน์ สัมครช่วย**  
หัวหน้าคณะทำงานฯ



**นายชัยวุฒิ พุดพิสุทธิ์**  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน  
วิทยาการคอมพิวเตอร์  
คณะทำงาน



**นายทวิศักดิ์ น้อยกาฬ**  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน  
บริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
คณะทำงาน



**นายสมชาติ เอื้อสัจจผล**  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน  
พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์  
คณะทำงาน

-ว่าง-

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน  
บริการระบบคอมพิวเตอร์  
คณะทำงาน



**น.ส.สุคนธ์พิชา รัตนะ**  
คณะทำงานและเลขานุการ



**น.ส.กัลยกร สุขเลิศฤชา**  
คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

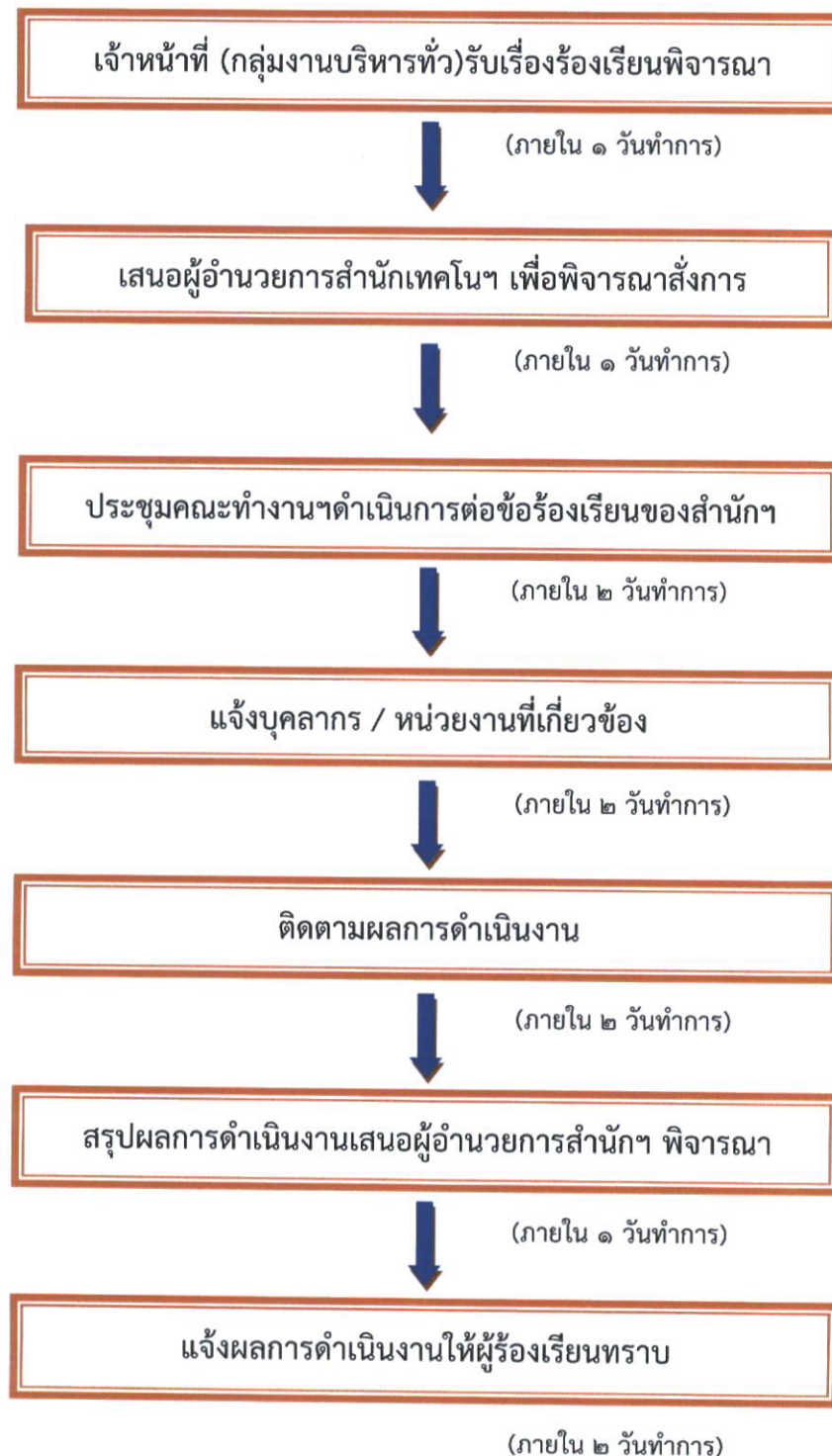


**นายเชาวฤทธิ์ ทรัพย์รุ่งโรจน์**  
คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ



**นายณัฐพงษ์ ม่วงพรหม**  
คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

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 - สกุล .....ตำแหน่ง.....

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

[illegible]

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ไม่มีรายงานผู้ร้องเรียน

