



รายงานสรุป

กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียน

- ตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
- มีรายงานส่งผู้บังคับบัญชา

กรณีมีเรื่องร้องเรียนให้จัดทำรายงานแจ้งผู้ร้อง



คำนำ

ตามที่คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งมีระบบ/กลไกการจัดการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักประชาสัมพันธ์ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น เพื่อพิจารณาแนวทางการปฏิบัติ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางการแก้ไขเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

ในการนี้ คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ได้รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘) เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หัวข้อที่ ๑ การดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ฯ	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์	๑
๑.๒ คำจำกัดความ	๑
๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
หัวข้อที่ ๒ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์	๒
หัวข้อที่ ๓ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์	๓
๑. ช่องทางการร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏบนหน้าจออินเทอร์เน็ต	๓
๒. ช่องทางระบบออนไลน์	๔
๓. ช่องทางการยื่นเป็นหนังสือ	๖
หัวข้อที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน	๗
หัวข้อที่ ๕ การแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๗	๑๑
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘	๑๒
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๑๓
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๘	๑๔
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘	๑๕
- ภาพประกอบบันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘	๑๖

รายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ อีกทั้งเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการดำเนินงาน จึงได้มีการดำเนินการจัดทำระเบียบว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน เพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา และสนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

๑. การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ตามระเบียบการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๑.๑ วัตถุประสงค์

ระเบียบและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐาน

๑.๒ คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์

๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแล การปฏิบัติ และสรุปผลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๒) บุคลากรของกลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๓) นักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๒. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

คณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๑) เมื่อคณะทำงานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน

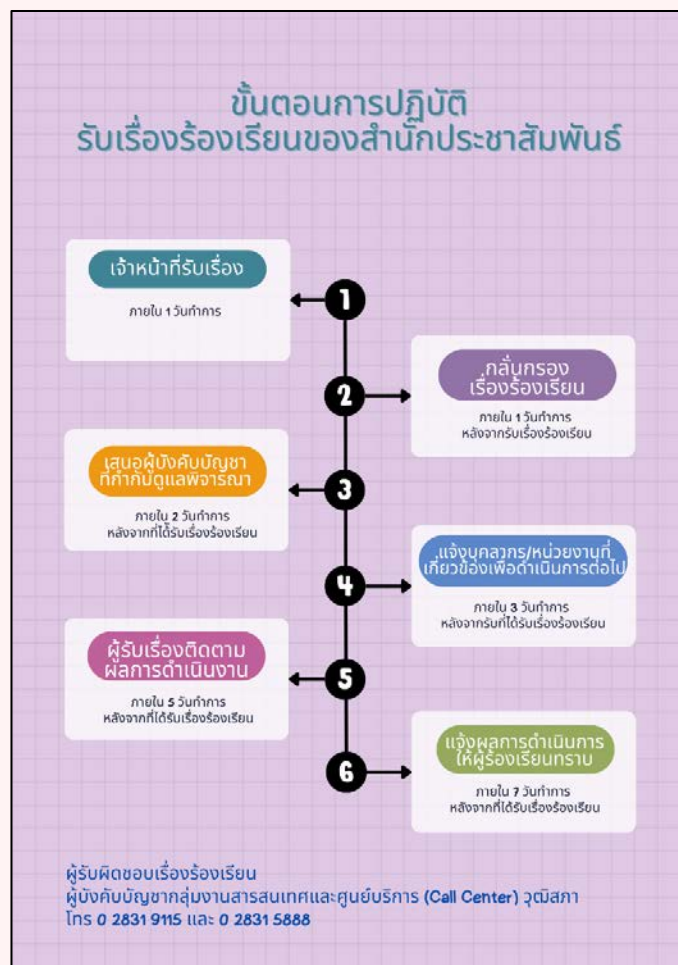
๒) คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน

๓) เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ วันทำการ ภายหลังจากวันที่คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น

๔) ดำเนินการแจ้งบุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากนำเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

๕) คณะทำงานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

๖) คณะทำงานแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๗ วันทำการ หลังจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน



แผนภาพที่ ๑ : แสดงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน จำนวน ๓ ช่องทาง คือ ระบบอินทราเน็ตของสำนักประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบออนไลน์โดยการสแกน QR Code เพื่อกดกรอกข้อร้องเรียนผ่าน Google Form และการยื่นเป็นหนังสือ

๑. ช่องทางการร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏบนหน้าจออินทราเน็ต หน้าแรกของสำนักประชาสัมพันธ์ คือ Intranet.senate.go.th/view/๙/หน้าแรกสำนักประชาสัมพันธ์/TH-TH

สำนักประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ISO 9001:2015

STRONG
จิตพอเพียงต้านทุจริต

นายอภิรักษ์ พุฒศรี
ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ด้วยสำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภาให้ความสำคัญต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการตามนโยบายของวุฒิสภา และสำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภา โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสังกัด ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
2. ส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมการลดการใช้น้ำ และการใช้กระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมการลดการปล่อยมลพิษ และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ส่งเสริมการลดการปล่อยมลพิษ และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ส่งเสริมการลดการปล่อยมลพิษ และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ส่งเสริมการลดการปล่อยมลพิษ และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภา มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของวุฒิสภา และสำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภา โดยดำเนินการตามนโยบายของวุฒิสภา และสำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภา โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

นางสาวกัญญา วัฒนกุล
ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

PR Senate Go Green

นายอภิรักษ์ พุฒศรี

Click

แผนภาพที่ ๒ : แสดงภาพหน้าเว็บไซต์สำนักประชาสัมพันธ์เพื่อ Click เข้าสู่ระบบการร้องเรียน



แผนภาพที่ ๓ : แสดงภาพช่องทางการร้องเรียนหน้าเว็บไซต์สำนักประชาสัมพันธ์

๒. ช่องทางระบบออนไลน์



แผนภาพที่ ๔ : แสดงช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก ประชาสัมพันธ์

visitor.senatebooking@gmail.com [Switch account](#)

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form.

* Indicates required question

วัน/เดือน/ปี *

Date

วว/ดด/ปปปป 

ข้อมูลผู้ร้องเรียน
สำนักประชาสัมพันธ์ จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับ

ชื่อ - นามสกุล *

Your answer

เบอร์โทรศัพท์ *

Your answer

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ *

Your answer

ประเภทผู้ร้องเรียน *

☐ บุคลากรในหน่วยงานรัฐสภา

☐ ประชาชนทั่วไป

ข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน *

Your answer

วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน *

Your answer

เอกสารประกอบการร้องเรียน

 Add file

Submit Clear form

แผนภาพที่ ๕ : แสดงตัวอย่างช่องทางออนไลน์

๓. ช่องทางการยื่นเป็นหนังสือ

ผู้ที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์สามารถยื่นเป็นหนังสือตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่หน้าเว็บไซต์สำนักประชาสัมพันธ์ Intranet.senate.go.th/assets/portals/๙/fileups/๑๑๕files/แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ โดยสามารถยื่นหนังสือร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ได้ที่ศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา ชั้น ๑ ฝั่งวุฒิสภา และศูนย์บริการ Call Center ณ ห้องรับรองสมาชิก ชั้น ๒

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุลเบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

.....

.....

๒. ข้อมูลและรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา
สำนักประชาสัมพันธ์
โทร ๐ ๒๘๓๑ ๔๑๑๕

แผนภาพที่ ๖ : แสดงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๔. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของสำนักประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการของสำนักประชาสัมพันธ์ (ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน) อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักประชาสัมพันธ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
๓. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
๔. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แผนภาพที่ ๗ : แสดงแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๕. การแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



คำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์

ที่ ๑๓/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้ง
คณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ
และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสื่อสารมวลชน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานผลิตเอกสารเผยแพร่ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
และกิจกรรมวุฒิสภาภูมิภาค | คณะทำงาน |
| ๘. นางหทัยรัตน์ นิลศรี | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๙. นายวิศรุต จักรแก้ว | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียน
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา
หาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและ
รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายอภินันท์ พุกเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

คณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์
ที่ปรึกษาคณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
สารสนเทศฯ
หัวหน้าคณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
บริหารทั่วไปฯ
คณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
สื่อมวลชน
คณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
สถิติศัญปกรณ์
คณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
ผลิตเอกสารเผยแพร่
คณะทำงาน



ผบ.กลุ่มงาน
เผยแพร่ฯ
คณะทำงาน



นางหทัยรัตน์ นิลศรี
คณะทำงานและเลขานุการ



นายวิศรุต จิรแก้ว
คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

แผนภาพที่ ๘ : แสดงแผนผังคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์

๖. ผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

**สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์
ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘**

ประจำเดือน	ผลการดำเนินการ
เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม ๒๕๖๗	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เดือนมกราคม ๒๕๖๘	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เดือนมีนาคม ๒๕๖๘	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เดือนเมษายน ๒๕๖๘	ไม่มีผู้ร้องเรียน
เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘	ไม่มีผู้ร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน การติชมการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีผู้ใช้บริการร้องเรียน หรือติชมการให้บริการของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศฯ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๑๕

ที่

วันที่

๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ ๑๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ซึ่งมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางบุศรา เพ็งนุ่ม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ
และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา

—ทราบ



(นายอิทธิพร พุกเศรษฐี)
ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

เจ้าของเรื่อง : นางหทัยรัตน์ นิลศรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศฯ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๑๕

ที่ _____ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนมกราคม ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ ๑๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ซึ่งมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนมกราคม ๒๕๖๘ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๙๐๙๓

(นางสาวบุศรา เพ็งนุ่ม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ
และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา

—ทราบ

(นายอภิภัทร พุกเศรษฐี)
ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

เจ้าของเรื่อง : นางหทัยรัตน์ นิลศรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศฯ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๑๕

ที่ _____ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ ๑๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ซึ่งมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว/อ.ท.
๑

(นางสาวบุศรา เพ็งน่วม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ

และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา

ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

ของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

— ทราบ

(นายอภิศร พุกเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

เจ้าของเรื่อง : นางหทัยรัตน์ นิลศรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศฯ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๑๕

ที่ _____ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนเมษายน ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ ๑๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม
๒๕๖๗ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด
ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและรายงาน
ผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ซึ่งมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน
เป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์
เดือนเมษายน ๒๕๖๘ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๙๐๗

(นางสาวบุศรา เพ็งนุ่ม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ

และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา

ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

ของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

-ทรงม

(นายอริภัทร พุกเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

เจ้าของเรื่อง : นางหทัยรัตน์ นิลศรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานสารสนเทศฯ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๑๕

ที่ _____ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักประชาสัมพันธ์ ที่ ๑๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา ซึ่งมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฐก.พ.

(นางสาวบุศรา เฟื่องนุ่ม)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสารสนเทศ

และศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภา

ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

ของสำนักประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

- กรบ

(นายอภิภัทร พุกเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์

เจ้าของเรื่อง : นางหทัยรัตน์ นิลศรี

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ