



รายงานสรุปผล การเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



คำนำ

ตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดจากองค์ประกอบและภารกิจในการขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกรอบการดำเนินงานตามแผนส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แผนปฏิบัติการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร ฉบับที่ ๒ และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) เป็นแนวทางในการดำเนินการ

สำนักการพิมพ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อยกระดับมาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ รักษาระดับคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ไม่ต่ำกว่าระดับ AA และขับเคลื่อนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) จึงได้ดำเนินการจัดทำและได้รวบรวมและจัดทำได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ พร้อมทั้งจัดทำ “รายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘” โดยเป็นการรายงานผลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนเมษายน ๒๕๖๘ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นไปตามกลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีความต่อเนื่อง บรรลุผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์เกิดผลเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต่อไป

สำนักการพิมพ์
พฤษภาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ภารกิจารรับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์	๑
คำจำกัดความ	๒
การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์	๕
แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์	๖
การติดตามและประเมินผล	๗
- รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนเมษายน ๒๕๖๘)	๗
- รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา บันทึกข้อความ เรื่อง : รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ส่งไปยังสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนเมษายน ๒๕๖๘)	๘
- รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘	๑๖
บทสรุป	๑๘
ภาคผนวก	
- คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
- ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
- รายละเอียดการกรอกข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ Google Forms	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน	
- คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์	

ภารกิจารรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์

สำนักงานการพิมพ์ ได้ดำเนินการตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อรักษามาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบ และก้าวไปสู่องค์กรคุณธรรมต้นแบบในระบบโดดเด่น ประกอบกับรักษาระดับคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ไม่ต่ำกว่าระดับ AA โดยมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานการพิมพ์ ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ และดำเนินการภารกิจารรับเรื่องร้องเรียน กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน รวบรวม และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เสนอผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป

โดยคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการ
และเทคโนโลยีการพิมพ์ | คณะทำงาน
คณะทำงาน |
| ๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์
และคลังสิ่งพิมพ์ | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |

โดยคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน
๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ เพื่อทราบ

คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชน เล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานการได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

การทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว คดโกง ไม่ซื่อสัตย์ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานการพิมพ์ แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เช่น ไม่ปฏิบัติตามกฎและระเบียบ การใช้อำนาจหรือตำแหน่งหน้าที่ราชการในการปฏิบัติงานโดยมิชอบ การเบิกจ่ายและการใช้งบประมาณ ฯลฯ

๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ หรือการเลือกปฏิบัติ ฯลฯ

ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานการพิมพ์ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ไว้ทั้งหมด ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยการ SCAN QR CODE กรอกแบบฟอร์มผ่าน Google Forms
๒. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๑๑๑ ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ได้ที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปโดยตรง หมายเลข ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๘

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานการพิมพ์



บริเวณทางเข้า – ออก ห้องปฏิบัติงาน
กลุ่มงานการพิมพ์ และกลุ่มงานบริการวัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์ ชั้น MB1

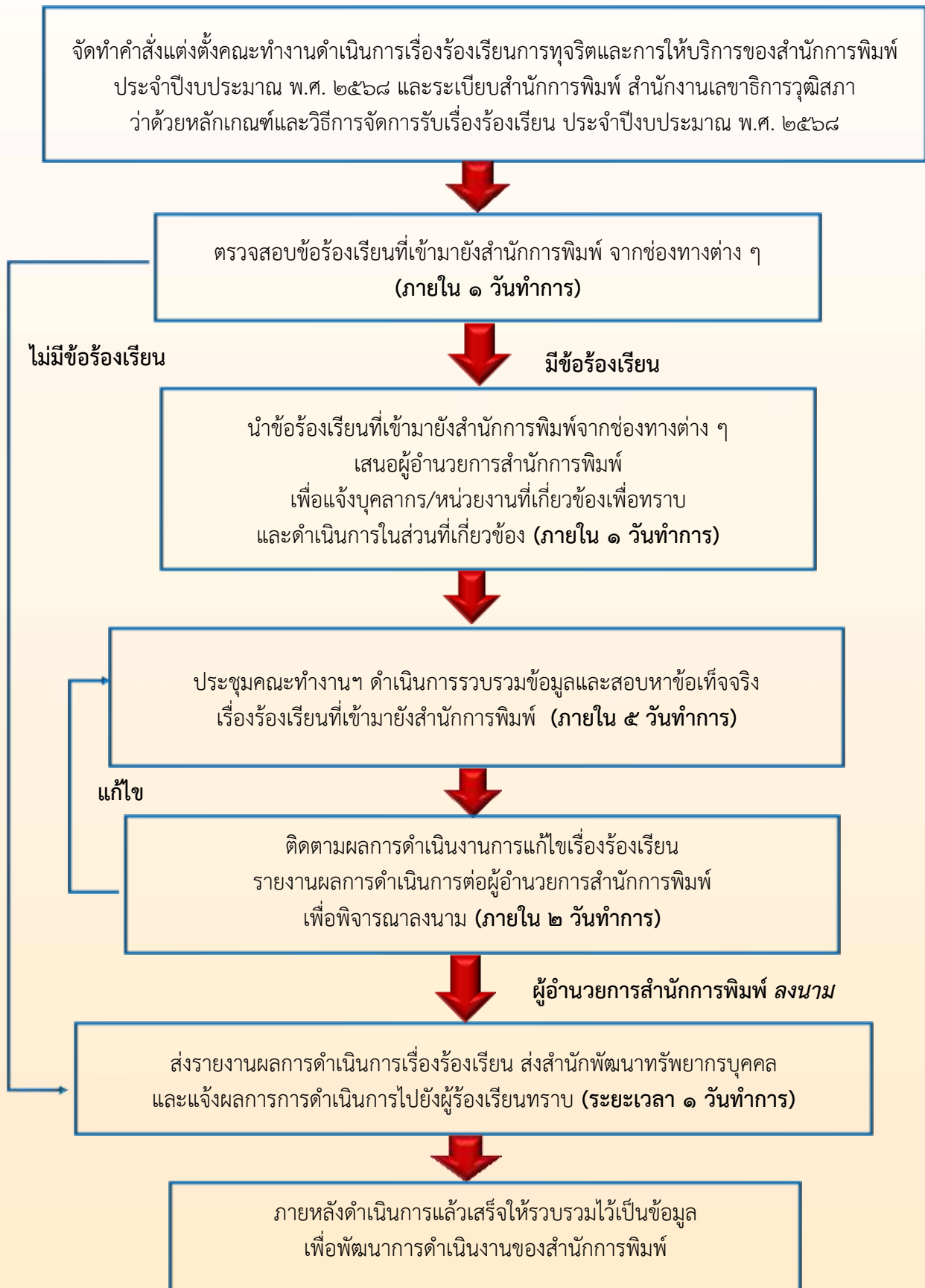


ทางเข้า – ออก ห้องปฏิบัติงาน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานบรรณารักษ์และเทคโนโลยีการพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์ ชั้น MB1

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และระเบียบสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
๒. ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานการพิมพ์จากช่องทางต่าง ๆ (ภายใน ๑ วันทำการ)
๓. นำข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานการพิมพ์ จากช่องทางต่าง ๆ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์เพื่อแจ้งบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๑ วันทำการ)
๔. ประชุมคณะทำงานดำเนินการฯ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานการพิมพ์ (ภายใน ๕ วันทำการ)
๕. ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ เพื่อพิจารณาลงนาม (ภายใน ๒ วันทำการ)
๖. ส่งรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ส่งสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนทราบ (ระยะเวลา ๑ วันทำการ)
๗. ภายหลังกดำเนินการแล้วเสร็จให้รวบรวมไว้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานการพิมพ์

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์



การติดตามและประเมินผล

สำหรับการติดตามและประเมินผล ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รวบรวม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์รับทราบ ดังนี้

๑. จัดทำรายงาน เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปยังสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ภายในวันที่ ๑ ของทุกเดือน

๒. จัดทำรายงาน เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนเมษายน ๒๕๖๘)

ลำดับ	เดือน พ.ศ.	เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ
๑	ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	-	ไม่มีบุคคล หรือหน่วยงานใด มาร้องเรียน
๒	พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗	-	
๓	ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	-	
๔	มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘	-	
๕	กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	-	
๖	มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	-	
๗	เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘	-	

รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา
บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ที่ส่งไปยังสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนเมษายน ๒๕๖๘)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๕๔๑๕
ที่ สว.๐๐๑๘.๑๘/๑๓๔๔ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๗
เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่ สำนักงานการพิมพ์ ได้มีคำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๓/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สังกัด วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Form ปรากฏว่า ในรอบประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ที่ผ่านมามีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรักชนก เกสรทอง)

ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

เจ้าของเรื่อง : นางสาวกิริติภรณ์ ชื่นเข้ม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

(นางสาวสุพรรณิการ์ มณีหลวงวงศ์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานการพิมพ์

“เป็นศูนย์รวมที่ให้บริการด้านการพิมพ์ที่ได้มาตรฐาน คุณภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๙

ที่ สว.๐๐๑๘.๑๘/๑๔๓๕ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่ สำนักงานการพิมพ์ ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สั่ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Form ปรากฏว่า ในรอบประจำปีเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ที่ผ่านมามีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรักชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

จึงดำเนินการ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวกิตติกานต์ ชื่นเข้ม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

(นางสาวสุพรรณจิรา มณีหลวงวงศ์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานการพิมพ์

“พัฒนางานด้านผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา”



บันทึกข้อความ

สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป	
เลขที่รับ	32
วันที่	-6 ม.ค. 2568
เวลา	16:19 น.

ส วนราชการ ส านักการพิมพ์ กลุ มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๙
ที่ สว.๐๐๑๘.๑๘/๑๖ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๗
เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่ สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ สั ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม
สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการ
รับเรื่องร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Form
ปรากฏว่า ในรอบประจำปีเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ที่ผ่านมาไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทราบ

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ

- ☐ ก.บริหารทั่วไป ☐ ก.วิชาการและการพัฒนา (นางรักชนก เกสรทอง)
☐ ก.ฝึกอบรมและสัมมนา ☒ ก.ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
☐ เพื่อโปรดทราบ
☒ เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

(นายเจษฎา ชำนาญป่า)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

6 ม.ค. 2568

ผู้บังคับ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวกิตติกันต์ ชื่นแถม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๖ มกราคม ๒๕๖๘

(นางสาวสุพรรณนิจา มณีทองวงศ์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๖ มกราคม ๒๕๖๘

เป้าหมาย (Goals) ของสำนักงานการพิมพ์

“สนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ
และวิสัยทัศน์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดมั่นการเป็นองค์กรที่ดีมีคุณธรรมและจริยธรรม”



บันทึกข้อความ

สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป	
352	
เลขที่รับ	
วันที่	-3 ก.พ. 2568
เวลา	15:25 น.

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑-๔๔๑๕
ที่ สว.๐๐๑๘.๑๘/๑๒๒ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ ลง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม
สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการ
รับเรื่องร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Form
ปรากฏว่า ในรอบประจำปีเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ที่ผ่านมาไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรักชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

ทราบ

เรียน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ

- ☐ ก.บริหารทั่วไป ☐ ก.วิชาการและการพัฒนา
☐ ก.ฝึกอบรมและสัมมนา ☒ ก.ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
☐ เพื่อโปรดทราบ
☒ เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นายเจษฎา ชำนาญป่า)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3 ก.พ. 2568

ผู้จัดทำ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวศิริกานต์ ชื่นเข้ม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

(นางสาวสุพรรณจิรา นีฬางค์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



บันทึกข้อความ

สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
เลขรับ	593/2568
วันที่	03/03/2568
เวลา	12:51 น.

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑.๙๔๑๙
ที่ สว.๐๐๑๘.๑๘/๒๑๐ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ สั่ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม
สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการ
รับเรื่องร้องเรียน และเป็นการปฏิบัติตามนโยบายเลขาธิการวุฒิสภา ในการรักษามาตรฐานคุณภาพและ
ความสำเร็จของสำนักงานให้ยั่งยืน และยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง
เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ “SMART to SMARTER” ด้วยนโยบาย ISENATE+ ด้าน Transparency
การสร้างความโปร่งใสในองค์กร นั้น

สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของ
สำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Forms
ปรากฏว่า ในรอบประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ที่ผ่านมาไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรักชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

ผู้จัดทำ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวกิตติกานต์ ชื่นเข้ม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๓ มีนาคม ๒๕๖๘

(นางสาวสุพรรณจิตา มณีหลวงค์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓ มีนาคม ๒๕๖๘

นโยบายคุณภาพ ISO 9001 : 2015

“มุ่งมั่นพัฒนา สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ได้มาตรฐานด้านคุณภาพและบริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”



บันทึกข้อความ

สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
เลขรับ 961/2568
วันที่ 02/04/2568
เวลา 15:52 น.

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๘๘
ที่ สว ๐๐๑๘.๑๘/๓๑๗ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีเดือนมีนาคม ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
สั่ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขานุการวุฒิสภามีความต่อเนื่อง
เป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และเป็นการปฏิบัติตามนโยบาย
เลขานุการวุฒิสภา ในการรักษามาตรฐานคุณภาพและความสำเร็จของสำนักงานให้ยั่งยืน และยกระดับ
การบริหารจัดการองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ “SMART to SMARTER”
ด้วยนโยบาย ISENATE+ ด้าน Transparency การสร้างความโปร่งใสในองค์กร นั้น

สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของ
สำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Forms
ปรากฏว่า ในรอบประจำปีเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ที่ผ่านมามีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรักชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

เจ้าของเรื่อง : นางสาววิรัตน์ ชื่นชม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๑ เมษายน ๒๕๖๘

(นางสาวสุพรรณจิรา มณีหลวงดี)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ปฏิญญาคุณธรรมของสำนักงานการพิมพ์
“สำนักงานการพิมพ์เต็มใจให้บริการ รักษามาตรฐานอย่างยั่งยืน มีวินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู รู้รักสิ่งแวดล้อม
น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๓ ๓๘๓๓

ที่ สว.๐๐๓๘.๑๘/ ๔๐๓

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขยายเวลาขอความคิดเห็นหรือร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตามที่สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามแผนรวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และเป็นการปฏิบัติตามนโยบายเลขาธิการวุฒิสภา ในการรักษามาตรฐานคุณภาพและความสำเร็จของสำนักงานให้อยู่ยืน และยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ "SMART to SMARTER" ด้วยนโยบาย ISENATE+ ด้าน Transparency การสร้างความโปร่งใสในองค์กร นั้น

สำนักงานการพิมพ์ ได้ติดตามเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ โดยการสแกน QR Code ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์ผ่าน Google Forms ปรากฏว่า ในรอบประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ที่ผ่านมาไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทราบ

เรียน ผู้บังคับบัญชาชั้นกลาง

☐ ก.บริหารทั่วไป

☐ ก.วิชาการและการพัฒนา

☐ ก.ฝึกอบรมและสัมมนา

☒ ก.ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม

☒ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นายเจษฎา ชื่นบุญญา)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๑ พ.ค. ๖๘

ผู้รับใช้

เจ้าพนักงาน : นายสารวิทย์ วัฒนชัย
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน :
๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

ผู้รับใช้

นายสารวิทย์ วัฒนชัย
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

"งานดีมีวินัย สุจริตใจใส รอบรู้งานเรา มีจิตอาสา มุ่งงานเราเป็นจุดยืน"

รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา
บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๙

ที่ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

ตามที่สำนักงานการพิมพ์ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
สั่ง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่อง
เป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานผล
การดำเนินงานเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ เพื่อทราบและเพื่อพิจารณาต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขอแจ้งว่าระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘
สำนักงานการพิมพ์ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุพรรณจิภา มณีทองวงศ์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป
หัวหน้าคณะทำงาน

ทราบ

(นางรักชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์
ที่ปรึกษาคณะทำงาน

ผู้จัดทำ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวกิริติกาณต์ ชื่นเข้ม
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๘ เมษายน ๒๕๖๘

ปฏิกุณยาคุณธรรมของสำนักงานการพิมพ์
"สำนักงานการพิมพ์เต็มใจให้บริการ รักษามาตรฐานอย่างยั่งยืน มีวินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู รู้รักษ์สิ่งแวดล้อม
น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง"

บทสรุป

จากการดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ พบว่า สำนักงานการพิมพ์ มีกลไกบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีการตั้งคณะทำงาน ฯ มีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผู้บังคับบัญชา กรณีมีเรื่องร้องเรียนต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้อง และคณะทำงาน ฯ ได้ดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด โดยผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ส่งไปยังสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนเมษายน ๒๕๖๘) พบว่า **ไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานใดมาร้องเรียน** ซึ่งการดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามแผนปฏิบัติการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร ฉบับที่ ๒ และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ต่ำกว่าระดับ AA และขับเคลื่อนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ทั้งนี้ จากการดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนเมษายน ๒๕๖๘ พบว่า **สำนักงานการพิมพ์ ไม่มีกรณีการถูกร้องเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานใด**

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

 คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘ /๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘																			
ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จัดพอเพียงด้านทุจริตฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต นั้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ รวมทั้ง เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 60%;">๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์</td><td>ที่ปรึกษาคณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป</td><td>หัวหน้าคณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์</td><td>คณะกรรมการและเลขานุการ</td></tr></table> โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้ <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 60%;">๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์</td><td></td></tr><tr><td>๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน</td><td></td></tr><tr><td>๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ</td><td></td></tr></table> ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ เพื่อทราบ ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป สั่ง ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗  (นางรักชนก เกสรทอง) ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์		๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ	๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป	หัวหน้าคณะกรรมการ	๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์	คณะกรรมการ	๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์	คณะกรรมการ	๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์	คณะกรรมการ	๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์	คณะกรรมการและเลขานุการ	๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์		๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน		๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ	
๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ																		
๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป	หัวหน้าคณะกรรมการ																		
๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีการพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์	คณะกรรมการและเลขานุการ																		
๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์																			
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน																			
๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ																			

ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จัดพอเพียง ด้านทุจริต องค์กรคุณธรรมต้นแบบ คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้ง การมีระบบ/กลไก การจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใสและเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย สำนักการพิมพ์ จึงกำหนดระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักการพิมพ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้รองเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สำนัก” หมายถึง สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง สำนักต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักการพิมพ์ โดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทน

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักการพิมพ์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้ช่วย ...

“ผู้ช่วยนายทะเบียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักการพิมพ์ ซึ่งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๕ เมื่อมีข้อร้องเรียนมาซึ่งทำให้การสำนักการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นหน่วยรับ และดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้รองเลขาธิการวุฒิสภา แต่งตั้งผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นนายทะเบียน และเจ้าพนักงานธุรการหนึ่งคน เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน

ข้อ ๖ ให้นายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- (๑) ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน แล้วพิจารณาโดยไม่ชักช้า
- (๒) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน
- (๓) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น
- (๔) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ
- (๕) ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้ดำเนินการแล้ว
- (๖) จัดทำรายงานประเมิณผลเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๑ ของทุกเดือน
- (๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ การดำเนินการและพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ของสำนักให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

หมวด ๒ การเสนอและการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักการพิมพ์ หรือจำเป็นต้องให้สำนักการพิมพ์ช่วยเหลือ เยียวยา ปดทะเบียนสิ่งทูลฯ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนให้ดำเนินการสแกน QR Code กรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form หรือทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุ ...

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

หากผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๐ (๒) ไว้ ย้ำให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form ได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ด้วยวาจาทางโทรศัพท์ก็ได้ ในกรณีนี้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุผลแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียน โดยให้สแกน QR Code เพื่อกรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form

ข้อ ๑๑ การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยการสแกน QR Code กรอกแบบฟอร์ม Google Form

(๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๑๑๑ ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ได้ที่ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานบริหารทั่วไปโดยตรง หมายเลข ๐ ๒๘๓๓ ๙๔๑๘

ส่วนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่สำนักงานการพิมพ์ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมมา ให้นายทะเบียนตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนตามสถานที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนหรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือลายลักษณ์อักษร ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวดที่ ๓ การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานการพิมพ์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานการพิมพ์ ให้รองเลขาธิการวุฒิสภาสั่งการให้มีการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียน

และเมื่อ ...

และเมื่อการตรวจสอบพบว่าการกระทำผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้นายทะเบียนส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบ หรือข้อบังคับอื่น ๆ ต่อไป

เมื่อได้มีการดำเนินการตามวรรคหนึ่งเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้ง นายทะเบียนเพื่อทราบโดยฉะฉานถึงรายละเอียดของผลการดำเนินการให้นายทะเบียนทราบ

ในกรณีที่มีการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนให้หน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่รองเลขาธิการวุฒิสภามีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๑๕ ให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่รองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีส่งผลการตามระเบียบนี้มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๒) สรุปเรื่องร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว
- (๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาลงนาม

(๕) รายงานผลการดำเนินการต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา โดยผ่านนายทะเบียน ภายในสิบวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีก ไม่เกินเจ็ดวันทำการ ซึ่งรายงานผลการดำเนินการต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่จะจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ข้อ ๑๖ เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตามข้อ ๑๕ (๔) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อม รายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณี ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนรายงานผลการดำเนินการต่อทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็นเพื่อพิจารณาถึงการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือ แจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภาลงนามเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อรองเลขาธิการวุฒิสภาได้รับรายงานกรณีที่สำนักการพิมพ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาถึงการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยทันที

ข้อ ๑๗ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนเรื่อง ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ต่อหน้านายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงาน ให้นายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียน ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๘ ...

ข้อ ๑๘ ให้นายทะเบียน รวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และรายงานให้รองเลขาธิการวุฒิสภาทราบ และรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานพิมพ์ต่อสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทุกวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป

ข้อ ๑๙ การใดที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิมพ์วินิจฉัย การเป็นกรณีไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางริักชนก เกสรวง)
ผู้อำนวยการสำนักงานพิมพ์

ผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) ของสำนักการพิมพ์

 สำนักงานการพิมพ์ ยินดีให้บริการ ด้วยระบบมาตรฐาน ISO	
การแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ การให้บริการ ของสำนักงานการพิมพ์ โปรดกรอกข้อมูลข้างต้นเพื่อการติดต่อ/แจ้งการจัดการข้อร้องเรียนของท่าน	
@gmail.com สลับบัญชี 	
 ไม่ใช้ร่วมกัน	
* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น	
ชื่อ - นามสกุล คำตอบของคุณ	
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ คำตอบของคุณ	
หน่วยงานที่สังกัด ☐ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร ☐ กลุ่มตรวจสอบสวนภายใน ☐ สำนักงานประสานวุฒิสภา ☐ สำนักประชาสัมพันธ์ ☐ สำนักบริหารงานกลาง ☐ สำนักการคลังและงบประมาณ	

- ☐ สำนักงานต่างประเทศ
- ☐ สำนักวิชาการ
- ☐ สำนักงานประชุม
- ☐ สำนักกำกับและตรวจสอบ
- ☐ สำนักกรรมาธิการ 1
- ☐ สำนักกรรมาธิการ 2
- ☐ สำนักกฎหมาย

- ☐ สำนักภาษาต่างประเทศ
- ☐ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ☐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ☐ สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข
- ☐ สำนักการพิมพ์
- ☐ สำนักกรรมาธิการ 3
- ☐ สำนักนโยบายและแผน
- ☐ อื่น ๆ

ประเภทของการแจ้งเรื่องร้องเรียน *

- ☐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
- ☐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ
- ☐ ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ

ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน (รายละเอียดของปัญหา)

คำตอบของคุณ

เอกสาร/หลักฐานประกอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

คำตอบของคุณ

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งเรื่องกลับ *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการพิมพ์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการพิมพ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านในการให้บริการ					
๒. มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการรับเรื่องร้องเรียน					
๓. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์

คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการให้บริการของสำนักการพิมพ์



คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

