



รายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



คำนำ

รายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพรับเรื่องร้องเรียนสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกลไก บริการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของ การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

สำนักบริหารงานกลาง ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง ที่ ๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้ง คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง การวิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่อง ร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง เพื่อทราบเป็นรายเดือน

คณะทำงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงได้จัดทำรายงานฉบับนี้ขึ้นโดยหวังเป็น อย่างยิ่งว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรของสำนักบริหารงานกลางเพิ่ม ประสิทธิภาพและส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนัก บริหารงานกลาง

คณะทำงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักบริหารงานกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
มิถุนายน ๒๕๖๘



๗
สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. บทนำ	๑
๒. คำนิยาม	๒
๓. ระเบียบสำนักบริหารงานกลาง ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗	๓
๔. การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๔
๕. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง	๕
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๗
๗. ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๙
๘. บทสรุป	๑๓
ภาคผนวก	
ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๕
ข ระเบียบสำนักบริหารงานกลางว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๗
ค รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เป็นรายเดือน) ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘	๒๐



รายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักบริหารงานกลาง สำนักเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ข้าราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง และอำนวยความสะดวกประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องการร้องเรียนบุคลากรในสำนักบริหารงานกลาง ทั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบสำนักบริหารงานกลางว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารงานกลางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการจัดทำคำสั่งและแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง การวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง เป็นรายเดือนเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัด ที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป



๑.๑ กำหนดบทนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่ข้าราชการในสำนักบริหารงานกลางเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการกระทำหรือไม่กระทำการใด ไม่ว่าการนั้นจะเป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลผู้ได้รับหรืออาจจะได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำหรือไม่กระทำการใดของข้าราชการในสำนักบริหารงานกลาง

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า ข้าราชการในสำนักบริหารงานกลางที่ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำหรือไม่กระทำการใดที่ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน

“ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลางหรือบุคคล ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

“กลุ่มงานบริหารทั่วไป” หมายความว่า กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

“ผู้อำนวยการสำนัก” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



๑. ระเบียบสำนักบริหารงานกลาง ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกันจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ให้มีคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะทำงาน |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
- (๒) วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้ทราบทุกเดือน
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนเป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง

ข้อ ๒. ในกรณีที่ผู้ใดเห็นว่าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักบริหารงานกลางมีพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายให้ผู้ร้องเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง โดยยื่นที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปสำนักบริหารงานกลาง

ข้อ ๓. การร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจมีคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ด้วยก็ได้
- (๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ



ข้อ ๔. ให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนตรวจสอบหนังสือร้องเรียนว่ามีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ หรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้อง

หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๕. เมื่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการแล้ว ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เมื่อได้วิเคราะห์รับทราบปัญหา และวิธีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเยียวยาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๖. ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ประสาน ติดตาม ผลการดำเนินการแก้ไขเยียวยาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบต่อไป

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารงานกลาง จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะกรรมการ |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



๓. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ไว้ดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

การดำเนินการของคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) คณะทำงานจัดทำบันทึก เสนอ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง เพื่อเรียนให้ทราบว่ามีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับสำนักบริหารงานกลาง โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบว่ามีกรร้องเรียนโดยดำเนินการแจ้งให้ทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตาม (๒)

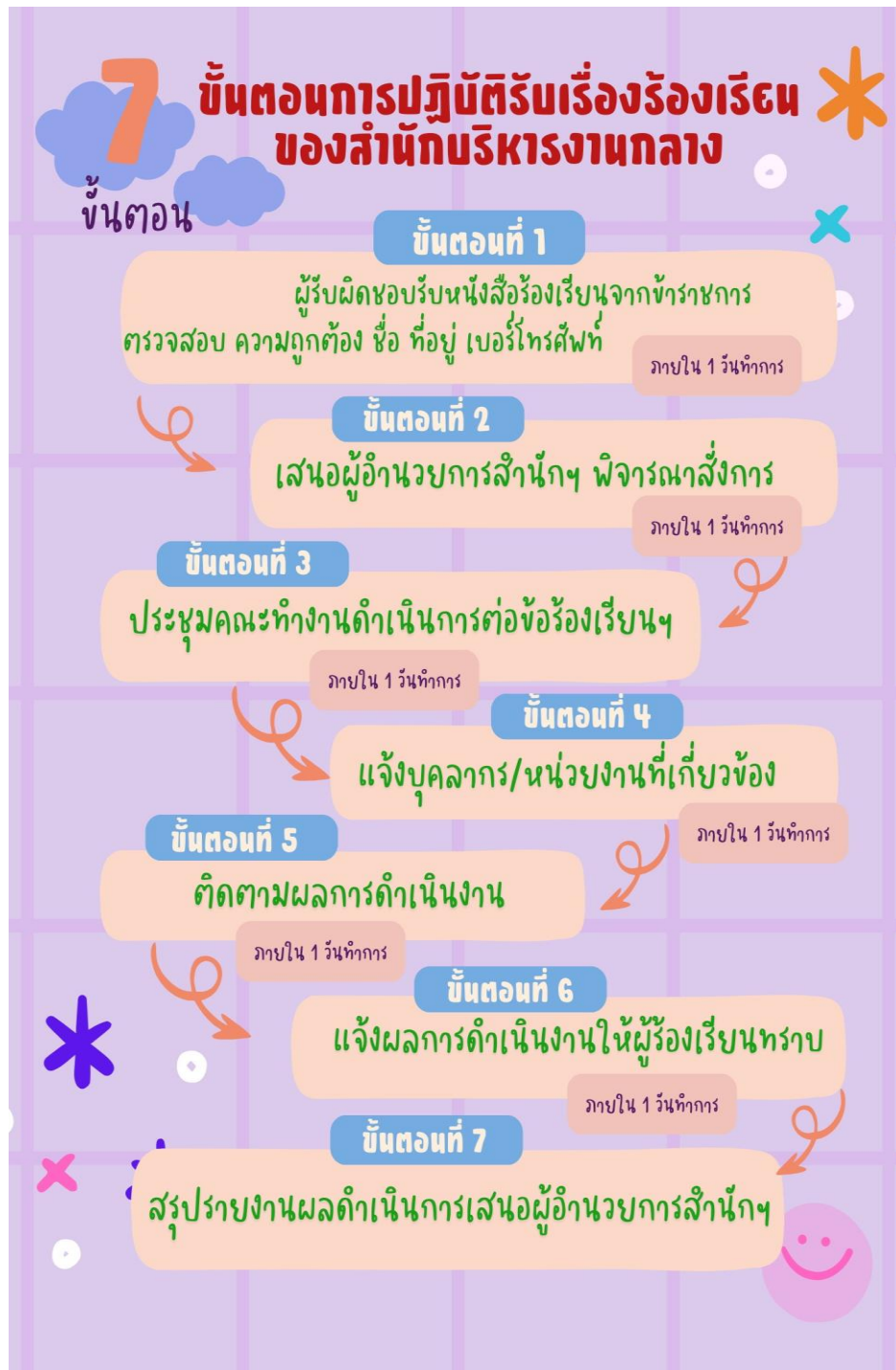
(๔) ติดตามผลการดำเนินงาน โดยดำเนินการภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตามข้อ (๓)

(๕) ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยดำเนินการภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันถัดจากวันที่ดำเนินการตาม (๔)

(๖) คณะทำงานจัดบันทึกรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบ โดยดำเนินการทุกกรอบระยะเวลาสิ้นเดือน



แผนภาพที่ ๑ : แสดงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงาน



๓.๒ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

คณะทำงานฯ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากทุกกลุ่มงานของสำนักบริหารงานกลาง รวมจำนวน ๕ คน ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ๑). ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | |
| ๒). นางภัณฑิลา เฟื่องศรี | ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป |
| ๓). นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว | นิติกรชำนาญการพิเศษ |
| ๔). นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส |
| ๕). นางสาวกฤติญา คำวังพลักษ์ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

สำนักบริหารงานกลางได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียนไว้ จำนวน ๓ ช่องทาง คือ ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักบริหารงานกลาง ระบบออนไลน์ และการยื่นเป็นหนังสือ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางที่ปรากฏบนระบบอินเทอร์เน็ต หน้าแรกสำนักบริหารงานกลาง คือ



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร งานกลาง

โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

pun100930@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared 

*ระบุว่าเป็นคำถามว่าเป็น

☐ ตัวเลือก 1

วันที่

Date

mm/dd/yyyy

1.ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง - กลุ่มงาน/สำนัก

2.รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

Your answer

3.วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

Your answer

4.แนบหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชน

Your answer

Submit
Clear form



๖. ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักบริหารงานกลางได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเป็นประจำทุกเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมจำนวน ๘ เดือน โดยไม่ปรากฏว่ามีผู้มาร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก

ตารางที่ ๑ : สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๘

ประจำเดือน	ผลการดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
ธันวาคม ๒๕๖๗	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
มกราคม ๒๕๖๘	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
มีนาคม ๒๕๖๘	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
เมษายน ๒๕๖๘	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน
พฤษภาคม ๒๕๖๘	ไม่ปรากฏบุคคลผู้มาร้องเรียน



๗. การเผยแพร่ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ได้เผยแพร่ผลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นรายเดือนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผ่านแอปพลิเคชัน Line ของสำนักบริหารงานกลาง







๘. บทสรุปและประโยชน์ที่ได้รับ

คณะทำงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้ข้าราชการและบุคคลภายนอกที่อาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำหรือไม่กระทำการใดของข้าราชการของลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการสำนักบริหารงานกลาง สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่สำนักบริหารงานกลางได้จัดทำขึ้น จำนวน ๓ ช่องทาง คือ ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักบริหารงานกลาง ระบบออนไลน์ และการยื่นเป็นหนังสือ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเป็นรายเดือนเพื่อทราบความเคลื่อนไหว แนวทางแก้ไขของผู้ถูกร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

นอกจากนี้ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวฯ ข้างต้น ยังมีความสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ข้าราชการรัฐสภา ข้อ ๕ (๒) (๔) (๕) และ (๖) ซึ่งกำหนดให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญพึงปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม ดังนี้

ข้อ ๕ ข้าราชการรัฐสภาต้องยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ตนมีบุคคลอื่นมาประกอบการใช้ดุลยพินิจให้เป็นคุณหรือเป็นโทษแก่บุคคลนั้น หรือปฏิบัติต่อบุคคลนั้นต่างจากบุคคลอื่น และไม่กระทำการใดหรือดำรงตำแหน่งใดหรือปฏิบัติการใดในฐานะส่วนตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเคลือบแคลงหรือสงสัยว่าจะขัดกับประโยชน์ส่วนรวมที่อยู่ในความรับผิดชอบตามหน้าที่ตน

ข้อ ๗ ข้าราชการรัฐสภาต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่องค์กรและประโยชน์ส่วนรวม เน้นการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร ให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีกลไกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๘ ข้าราชการรัฐสภาสามัญต้องรู้จักสามัคคี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อตรงไม่คดโกง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ประพฤติเป็นที่เสื่อมเสีย

ข้อ ๙ ข้าราชการรัฐสภาต้องยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และชอบด้วยกฎหมาย โดยยึดมั่นในหลักการและถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน กล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามโดยปราศจากอคติ และไม่ยอมโอนอ่อนผ่อนตามอิทธิพลใดๆ

ข้อ ๑๐ ข้าราชการรัฐสภาต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน ด้วยอัธยาศัยไมตรี โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ



ข้อ ๑๑ ข้าราชการรัฐสภาต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภาและประชาชน ภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง โดยรักษาความลับของทางราชการและความลับอื่นที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่การเปิดเผยนั้น เป็นไปเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับกำหนด และปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ข้อ ๑๒ ข้าราชการรัฐสภาต้องให้เกียรติแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ก้าวก่ายสิทธิส่วนบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

ข้อ ๑๔ ข้าราชการรัฐสภาต้องประหยัด โดยการใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพย์สิน บุคลากร บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของทางราชการ และสิทธิประโยชน์ที่ราชการจัดให้อย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

ทั้งนี้ การจัดทำรายงานการจัดทำรายงานสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทำให้บุคลากรของสำนักบริหารงานกลางทราบถึงแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก ตลอดจนเป็นกรอบในการประพฤติประตนให้เป็นข้าราชการที่ดี ปฏิบัติตนโดยยึดถือผลประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในหลักคุณธรรม มีจิตบริการ ให้เกียรติแก่สมาชิกวุฒิสภา ประชาชน และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่หวังผลประโยชน์อื่นใดตอบแทน ทำให้ข้าราชการพึงประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการที่ดี นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและสามารถให้ข้าราชการและบุคคลภายนอก เข้าถึงการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาคผนวก ก.
คำสั่งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
สำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘





คำสั่งสำนักบริหารงานกลาง

ที่ ๘ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารงานกลาง จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน รับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะทำงาน |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



ภาคผนวก ข.

ระเบียบสำนักบริหารงานกลางว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการของสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. ๒๕๖๘



ระเบียบ
ว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้มีคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานและข้าราชการตัวแทนจากทุกกลุ่มงาน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
- (๒) วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้ทราบทุกเดือน
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานคนหนึ่งคนใดหรือหลายคน เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ใดเห็นว่าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่จ้างเหมา บริการในสังกัดสำนักบริหารงานกลางมีพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือกระทำการหรือ ไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ให้ผู้ร้องเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง โดยยื่นที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง

ข้อ ๓ การร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจมีคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ด้วยก็ได้
- (๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ข้อ ๔ ให้คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนตรวจดู หนังสือร้องเรียนว่ามีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ หรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้อง

หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการ สำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๕ เมื่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการแล้ว ให้คณะทำงานรับเรื่อง ร้องเรียนฯ ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เมื่อได้วิเคราะห์ รับทราบ ปัญหา และวิธีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขเยียวยาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



- ๒ -

ข้อ ๖ ในคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ประสาน ติดตาม ผลการดำเนินการแก้ไขเยียวยาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง



ภาคผนวก ค.

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เป็นรายเดือน)
ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักบริหารงานกลาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
2. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
3. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รับเรื่องที่ร้องเรียน
เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปี.....
เวลา.....นาฬิกา



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง.....

กลุ่มงาน.....สำนัก.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

๓. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕
 ที่ _____ วันที่ _____ พุทธศักราช ๒๕๖๗
 เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง: นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย
 เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส
 ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้ง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัณฑิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๒ ธันวาคม ๒๕๖๗





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้ง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียน จากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย

เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส

๖ มกราคม ๒๕๖๘





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย

เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้ง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย
เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส
๓ มีนาคม ๒๕๖๘





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย

เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส

๑ เมษายน ๒๕๖๘





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัญทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย

เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส

๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๖๕

ที่ _____ วันที่ _____ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักบริหารงานกลาง เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่และอำนาจรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน นั้น

ในการนี้ คณะทำงานฯ ขอรายงานว่าเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกัณทิลา เพ็งศรี)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงนามแล้ว

(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

เจ้าของเรื่อง : นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย

เจ้าหน้าที่งานธุรการอาวุโส

๕ มิถุนายน ๒๕๖๘

