



รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของ  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

---

คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรม  
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร  
รับที่ ๒๖๖๓/๖๒  
วันที่ ๒๑ พ.ค. ๒๕๖๒  
เวลา ๑๕.๓๐ น. นทท

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๘๒ โทรสาร. ๒๐๘๓

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๓๑ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๖/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาโดยคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภานั้น

ทั้งนี้ เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๔ ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนดำเนินการจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยคณะอนุกรรมการฯ เป็นผู้รวบรวมรายงานฯ ดังกล่าวเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อทราบ

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)  
ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- นร1๐  
- ส.ส. น.ว.ล. จันทนา  
นร๑๖ จันท

๓.  
(นายสรศักดิ์ เพ็ญเวช)  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
๒๑ พ.ค. ๒๕๖๒

## บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินงานด้านความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ทั้งนี้ เป็นไปตามกรอบนโยบายมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากสถิติเรื่องร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านมาผลปรากฏว่ามีการร้องเรียนเข้ามาตามช่องทางต่างๆ ทั้งหมด ๖ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทการให้บริการ ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง ๒) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง ๓) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๑ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๔ หน่วยงาน จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๖ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้รับบริการตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๔ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการเพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## รายงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

### ที่มา

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดย มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส ในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้ เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็น ธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวมไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้ อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริต คอรัปชั่น อีกทั้งหน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบาย เกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วน ราชการสังกัดรัฐสภาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

### นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน คือ

#### ๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
- (๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
- (๓) ความพยายาม ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

#### ๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงินและบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
- (๖) การจัดให้มีกลไกติดตามและตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

### ๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- (๒) การใช้ดุลยพินิจในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล
- (๓) การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส

### ๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- (๑) การมีหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
- (๒) การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย
- (๓) การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มี

ประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร ตามคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

- ๑. ไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๕๒ ปณฝ. รัฐสภา
- ๒. ร้องเรียนผ่าน Call Center ๑๗๔๓ กด ๗
- ๓. ผ่านเว็บไซต์
- ๔. รายการวิทยุรัฐสภา
- ๕. รายการโทรทัศน์รัฐสภา
- ๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน
- ๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก / กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

## สรุปผลการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดประเภทการให้บริการ

### ตาราง ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๑	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๐	

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า จากจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๖ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง
- ๒) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๓) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๑ เรื่อง

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ทำเนิการ

### ตาราง ๒ หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๑	
๒	สำนักการคลังและงบประมาณ	๑	
๓	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๒	
๔	สำนักสารสนเทศ	๒	

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๔ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
๒. สำนักงานการคลังและงบประมาณ จำนวน ๑ เรื่อง
๓. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง
๔. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง

### ตาราง ๓ ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๔	
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๒	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิกรทั้งหมด ๖ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๔ เรื่อง เรื่องร้องเรียนได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๒ เรื่อง

### ปัญหาอุปสรรค

- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ย้ายที่ทำการใหม่ทำให้ต้องประชาสัมพันธ์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง

### ข้อเสนอแนะ

ไม่มี