



บันทึกข้อความ

เลขที่การ	ผู้แทนราษฎร
รับที่	๕๗๖/๖๕
วันที่	๒๗ พ.ค. ๒๕๖๕
เวลา	๑๓.๕๖ น. น. น.

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มงานแผนงานและโครงการ สำนักนโยบายและแผน โทร. ๗๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๐๖ ๖๖๓๕

ที่ สผ ๐๐๒๑.๐๔/๕๙๒

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการ

สภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่ คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนด แผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาหรือประกาศ คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการต่อไป นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์)

ที่ปรึกษาด้านระบบงานนิติบัญญัติ

ประธานอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ / ๕๕๖๑ ดกค ๖๕๖๓๖๕๖๖๖๖
ทนายตั๊ย

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๗ พ.ค. ๒๕๖๕

รายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

ที่มา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีคำสั่งที่ ๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามประกาศรัฐสภาหรือประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) และกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พร้อมเผยแพร่ ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้บุคลากรทราบ ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีการวางระบบให้เป็นที่เข้าใจง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖ รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ ด้าน

๑. ด้านนโยบาย ผู้บริหาร และความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

แนวทางปฏิบัติ

(๑) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส

(๒) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

(๓) ความพยายามริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

๒. ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และการมีส่วนร่วม

แนวทางปฏิบัติ

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- (๒) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- (๓) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องการเงิน และบัญชี
- (๔) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- (๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

๓. ด้านการใช้ดุลยพินิจ

แนวทางปฏิบัติ

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

๔. ด้านการมีระบบ กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

แนวทางปฏิบัติ

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

จากนโยบายฯ ดังกล่าว คณะอนุกรรมการฯ จึงได้ดำเนินการตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ในการขับเคลื่อนการสร้าง ความโปร่งใสตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยได้กำหนด มาตรการที่ ๓ การขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแนวทางของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รวมถึงการขับเคลื่อนความโปร่งใส ที่เสริมสร้างมาตรการ กลไก และสนับสนุนช่องทางให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีการบูรณาการช่องทาง การเผยแพร่ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในและภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่

๑. ไปรษณีย์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐)
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑
๓. ผ่านเว็บไซต์ (<https://www.parliament.go.th/help>)
๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: help@parliament.go.th)

๕. รายการวิทยุรัฐสภา/รายการโทรทัศน์รัฐสภา
๖. กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อาคารรัฐสภา (สผ.) ถนนสามเสน ดุสิต กรุงเทพฯ
๗. กล้อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้รวบรวมและจัดทำรายงานการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประกอบด้วย สรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสรุปผลการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รายละเอียดดังนี้

• เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดประเภทการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเภทการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						หมายเหตุ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	ก.พ. ๖๔	มี.ค. ๖๔	
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๐	๒	๐	๐	๐	๐	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๗	ด้านอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
รวม		๐	๒	๐	๐	๐	๐	

สรุปผลจากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จำนวน ๒ เรื่อง ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มีบันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานฯ จัดข้าราชการและลูกจ้างจำนวน ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ - ๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิและติดสติ๊กเกอร์ ณ จุดคัดกรองทางเข้า - ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

๒. กรณีขอให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์เกินจำนวน การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร และปัญหาขยะ ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ คือ สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)						หมายเหตุ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	ก.พ. ๖๔	มี.ค. ๖๔	
๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๐	๒	๐	๐	๐	๐	
๔	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๕	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๖	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
รวม		๐	๒	๐	๐	๐	๐	

ข้อมูลจากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า จากเรื่องร้องเรียนด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ดำเนินการจำนวน ๒ เรื่อง มีผลการดำเนินการที่ได้ตามความประสงค์บางส่วน โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภาได้ดำเนินการชี้แจงเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มีบันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานฯ จัดข้าราชการและลูกจ้างจำนวน ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ - ๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิและติดตั้งเทอร์โมสแตทจุดคัดกรองทางเข้า - ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด

สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ชี้แจงว่า

๑) ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพปฏิบัติงานคัดกรอง วัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแจกแอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๗.๐๐ นาฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติภารกิจดังกล่าว ทำให้ขาดอัตรากำลังในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึง หรือกรณีที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที่ ภายใน ๓ - ๔ นาที หากเกิดความล่าช้าอาจนำมาซึ่งความสูญเสีย พิกัดและคุณภาพ และจากการประชุมผู้บริหารที่ประชุมมีมติให้สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนัก

จัดสรรบุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติภารกิจตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑ - ๒ คน/วัน วันละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นการปฏิบัติภารกิจพิเศษเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)

๒) เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉินทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรภายในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการระบาดของโรคที่อาจเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงานที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ

๓) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง จำเป็นจะต้องมีการเฝ้าระวังคัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่างต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจากจำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการติดสติ๊กเกอร์บุคคลที่ผ่านเข้า - ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า - ออกทางเดียว และต้องสแกน QR Code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อโรคโควิด - ๑๙ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้มอบเกียรติบัตรให้แก่แต่ละสำนักที่ปฏิบัติภารกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

๒. กรณีขอให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์เกินจำนวน การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร และปัญหาขุม ชี้แจงว่า

สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ชี้แจงว่า

๑) กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โรคโควิด - ๑๙) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง วัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแจกแอลกอฮอล์เจลล้างมือ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมหน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า - ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภาได้ดำเนินการนำสติ๊กเกอร์รูปรอยเท้าติดไว้ในลิฟท์ทุกตัว (๖ จุด) เพื่อกำหนดจำนวนผู้ใช้ลิฟท์ และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟท์ทุกตัว

๓) การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และมีการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

๔) ปัญหาขุม สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่บริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก “ทรายอะเบท” เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภาอย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับ

กลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดยาพ่นกำจัดยุงเป็นระยะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

• เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดผู้ที่มีเบาะแสและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งเรื่องมายังหน่วยงานผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก และผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

๑) การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
๒) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์ปชั่น ปัญหาบริการ)	จำนวน	-	เรื่อง
๓) ข้อเสนอแนะ	จำนวน	-	เรื่อง
๔) ปัญหาอื่นๆ	จำนวน	-	เรื่อง

ตารางที่ ๓ สรุปรายงานการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง							จำนวน (เรื่อง)
		ไปรษณีย์สำนักงานฯ	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์และโทรสาร	เว็บไซต์	รายการวิทยุรัฐสภา	รายการโทรทัศน์รัฐสภา	ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๑	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์ปชั่น ปัญหาบริการ)	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ปัญหาอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า การจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการมีผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวกับการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ

-



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๐๓๕๕๙/๖๓
วันที่ ๑๒ พ.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๐๙.๐๖ นาฬิกา

๒๖๗/๒๓
รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๑๙/๑๑
วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๓
เวลา ๑๖.๕๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สม. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สพ ๐๐๐๑.๐๕/ ๑๙๓๗ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ต.ค. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจังหวัดทุกข สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดทุกข ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดทุกข ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

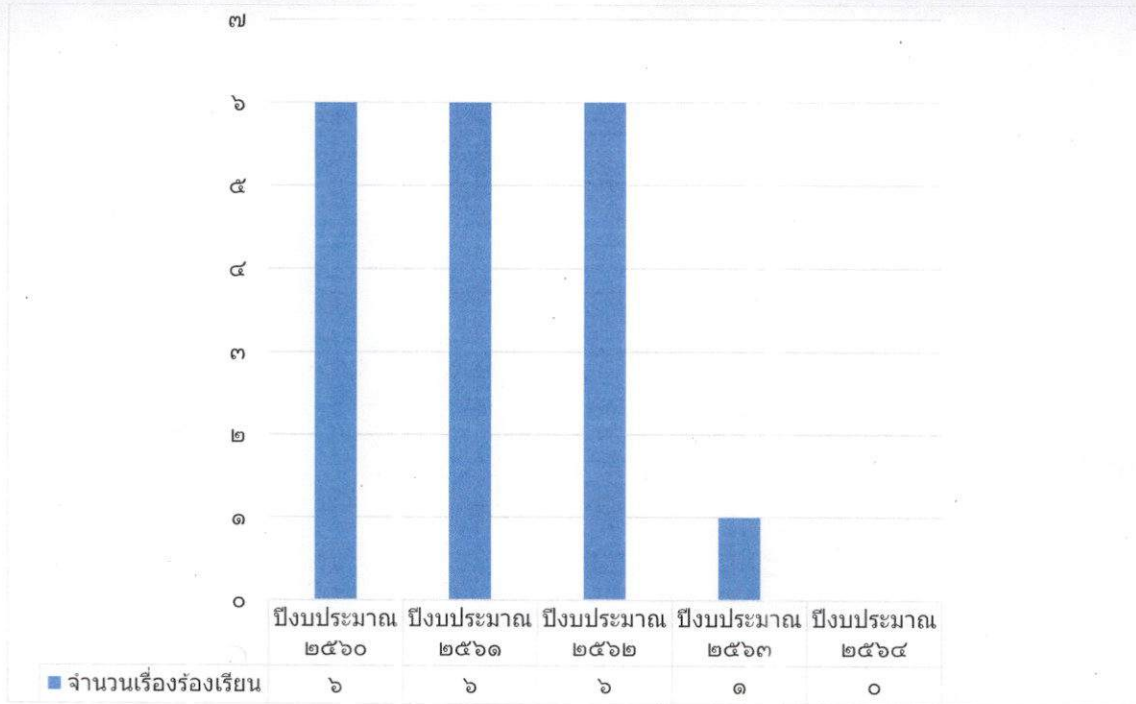
๑. จำนวนเรื่องดำเนินการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า **เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๐ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)									หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม	
						ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	-	๓	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๐					
	รวมทั้งสิ้น	๑๙									

*ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๓)

๕) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านกฎหมายและวิชาการ ด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องที่ดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๗ หน่วยงาน ๑๙ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๗. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑*	๒	๓	๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๐	-	-	-	๐	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๓	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๐	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๑๓	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
รวม		๒๑									

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๙ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๒๕ ๐๕

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

๒๕๐๑๒๓๔๕

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

๓๑

(นายคุณวุฒิ ตันตระกูล)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๙๖๖๒

กตม/ต/บริหารคดี/๒


๑๗/๑๗

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ พ.ย. ๒๕๖๓

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔																รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔												
						พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๔									
					ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	๑	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓	
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓	
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๖	
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๗	สำนักกรรมาธิการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๘	สำนักกรรมาธิการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๑๙	สำนักกรรมาธิการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐	
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี ๒๕๖๔)	-	-	-	๑	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑	๐											-	
	รวมทั้งหมด	๑๙																

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ลำดับ/เลขรับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่รับ เรื่องไป ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
						อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
							ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
1	รร.6212121101	ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (นร02620063551)	กรณีความล่าช้าและการไม่ปฏิบัติ ตามความประสงค์ของผู้ที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	สำนักงาน ประธานสภา ผู้แทนราษฎร	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ชี้แจงเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีร้องเรียนว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์ล่าช้า ขอชี้แจงว่า แนวทางปฏิบัติงานเมื่อมีการ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เรียนแล้ว ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานจะมอบหมายให้นิติกร/วิทยากรพิจารณา ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า ด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเรื่องร้อง ทุกข์ร้องเรียนทางเว็บไซต์มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เสนอผ่านช่องทางอื่น เนื่องจาก ผู้ร้องส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลที่ส่งมาไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งข้อมูลส่วนตัวและ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ทำให้ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อมูลและประสานกับผู้ร้องเพื่อให้ ส่งข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพียงพอที่จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ ด้วย (ช่องทางเว็บไซต์เป็นเพียง 1 ใน 6 ช่องทางตามระเบียบฯ เท่านั้น) ซึ่งตามปกติจะดำเนินการตามลำดับที่ส่งเข้ามาก่อน-หลัง จึงอาจส่งผลให้ ดำเนินการไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องแต่ละราย 2. กรณีขอให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร่งด่วนที่สุด หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดไม่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ให้ดำเนินการลงโทษตามระเบียบของทางราชการ ขอชี้แจงว่า แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปตาม ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557 ข้อ 17 และคำร้องประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้า ลักษณะเรื่องที่ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา จึงไม่สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ทุกรายทุกเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบและขอยุติเรื่องผ่านระบบ e-Petitions แล้ว			✓			



รongเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ..... ๕๓/๒๗
 วันที่..... ๑๕ ๐๑ ๖๓
 เวลา..... ๑๕. ๑๕ น.

๗๒๓/๒๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๐๔๕ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (พ.ย. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

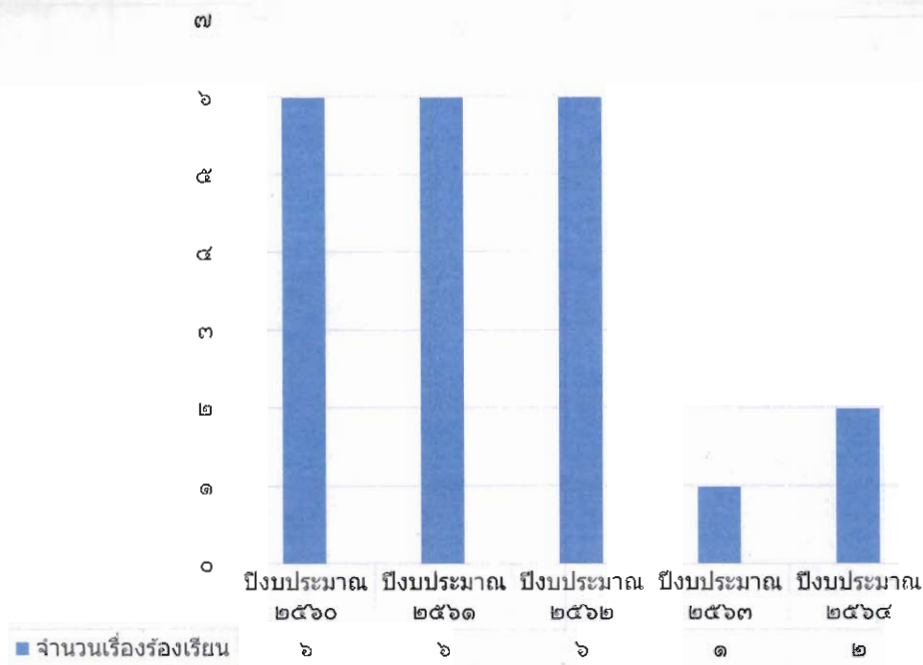
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๒	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒					
	รวมทั้งสิ้น									๒๑	

*ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
 - ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 - ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
 - ๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book&/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
 ๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
 ๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
 ๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
 ๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)
 ๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 ๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 ๘. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม					๒๓					

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

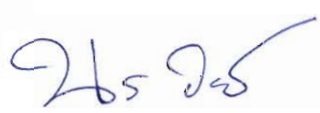
** ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

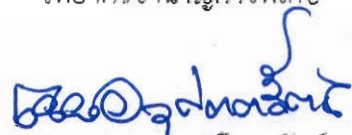
- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวนำทิพย์ อนันตทรัพย์)
วิทยากรชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายคุณวุฒิ ดันตระกูล)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๕๐๓.๓

หมายเหตุ ผอ. สำนักงานประสานฯ ไปอบรม วปอ.

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ทำเป็นการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน					
		ปี ๒๕๖๐					ปี ๒๕๖๑					ปี ๒๕๖๒			ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔		
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ต.ค. ๒๕๖๓	พ.ย. ๒๕๖๓	ธ.ค. ๒๕๖๓	ม.ค. ๒๕๖๔	ก.พ. ๒๕๖๔	มี.ค. ๒๕๖๔	เม.ย. ๒๕๖๔		พ.ค. ๒๕๖๔	มิ.ย. ๒๕๖๔	ก.ค. ๒๕๖๔	ส.ค. ๒๕๖๔	ก.ย. ๒๕๖๔
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาแห่งประเทศไทย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและหมายเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๗	สำนักกรรมสิทธิ์การ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๘	สำนักกรรมสิทธิ์การ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๙	สำนักกรรมสิทธิ์การ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้สื่อข่าว	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสืบสวนภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๗	สำนักบริหารทางราชการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี ๒๕๖๔)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	-
	รวมทั้งหมด	๒๑																	



สรุปผลการดำเนินงานให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ
๑	นางสาวอรรัตน์ ดิษฐเจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑ ๒๓๔๕๖ ๐๐๓๓๖๕๕๓๓	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน เลขที่การกล่าวโทษผู้บริหารที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/หน่วยงาน ของสำนักงานจัดข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕๖ ชั่วโมง มาช่วยตรวจจัดอุณหภูมิ และ ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริหารทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งตั้งมี ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการนำระบบคัดกรองไข้หวัดใหญ่ (โควิด 19) สำนักบริหารทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริหารทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแอลกอฮอล์ล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นาฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ขาดอัตรากำลังในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้บริหารบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดการวิงวอนขอความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงที่ ภายใน ๓-๔ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิการและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในแต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงาน ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานที่พิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อฝ่าระงับและ ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคที่จะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักบริหารทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มากัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากยกเลิกการติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสกน QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แก่และสำนักที่ปฏิบัติงานด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ	✓					

สรุปผลการดำเนินงานบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ
๒	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับส่งเอกสาร ในสภานิติบัญญัติและคู่มืออาชีพ ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การขึ้นระงับข้าง บน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการ	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้ ๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร เจ้าหน้าที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย คัดสติกเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากานอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความนิยมจากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับ ทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดตั้งเครื่องปรอยทำ และได้ดำเนินการ ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อสติกเกอร์ ปรกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว ๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุม ร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงนารัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหาร อาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้จัดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และ วิธีการ เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ๔. ปัญหาประชุม สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ บริษัท ซี.พี.ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เปิด "ทรายนะเบท" เพื่อนำไป โรยตามโต๊ะระบายน้ทุกพื้นที่โดยรองเลขาธิการรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับ กลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักบริหารเขตอุตสาหกรรมชุมชนเป็น ระยะ อย่างต่อเนื่องส่งมอบ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นที่ยุติ



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
 วันที่ ๓๕๒/๖๘
 วันที่ ๑๕/๑/๒๕๖๔
 เวลา ๖๕-๖๐ นาฬิกา

๔๘/๖๔

รongเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ ๓๖ / ๒๕๖๔
 วันที่ ๑๕/๑/๒๕๖๔
 เวลา ๑๐.๕๕ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๕๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๗ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (อ.ค. ๒๕๖๓) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมิณคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

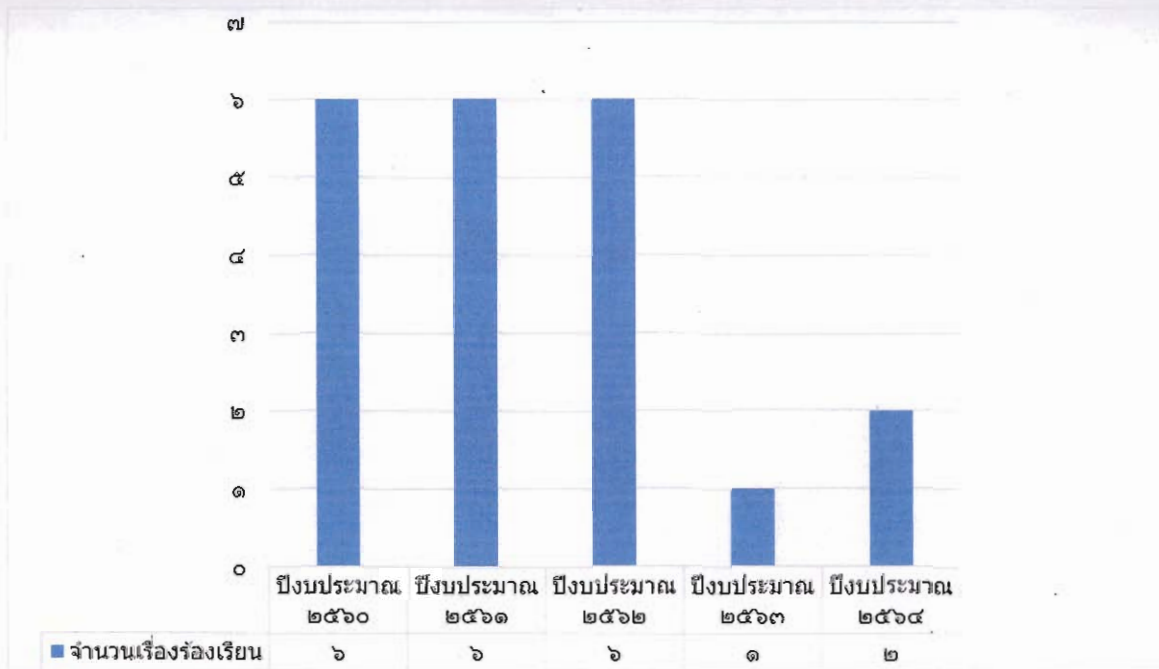
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๓

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)									หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม	
						ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๖					
	รวมทั้งสิ้น	๒๑									

*ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ "e-Book" เรื่อง "คู่มือการให้บริการ" ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๘/ebook/book๕/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒. สำนักงานคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๘. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)									หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม	
						ไตรมาส ๑*	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวม		๒๓									

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

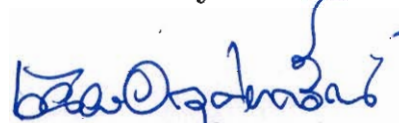
- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



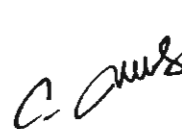
(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ



(นายเจษ อนุกุลโกลการัตน์)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์



(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

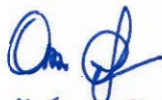
ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร
ทราบ



(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑๔ ม.ค. ๒๕๖๔

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาทิวรรณ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๔ ม.ค. ๒๕๖๔

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔										รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน				
		ปี ๒๕๖๐					ปี ๒๕๖๔									
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ก.ค. ๒๕๖๓	ก.พ. ๒๕๖๓	มี.ค. ๒๕๖๓	เม.ย. ๒๕๖๓	พ.ค. ๒๕๖๔					
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.	ก.ย.		
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักการงานการประชุมและชาวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	-	-	๒
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี ๒๕๖๔)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑	๖	๖	๖	๖	๖	๒	๒	๒	๒	๒	-
	รวมทั้งหมด											๒๑				



สรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
				อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อยุติ
					ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
		กรณีเอกสารไปขอผู้บริหารสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดการราชการและออกแจ้ง จำนวน ๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้ ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริการทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย คัดสติกเกอร์ และแอลกอฮอล์ล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ขาดอัตรากำลังในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดการวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที ภายใน ๓-๔ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิการและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในแต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกัน ความรุนแรงของโรคที่อาจจะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นสิ่งสำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้ใช้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังต้องมีการระบอบตของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการติดตั้งเทอร์โมสโคปที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสดง QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติงานดังกล่าว CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ	✓			

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขานุการผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	
๖	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับส่งแควดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การ ใช้โรงอาหาร และปัญหาชุมชน	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	<p>สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เกษีการเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งจัดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดสติ๊กเกอร์รณรงค์ และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว</p> <p>๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการ</p> <p>เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</p> <p>๔. ปัญหาชุมชน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่บริษัท ชีโนไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก "ทรายอะเบท" เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภาอย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตอุตสาหกรรมจัดทันทันยู่งเป็นระยะ</p> <p>อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน</p>	<p>ไม่ได้ตาม ความประสงค์</p>	<p>ยุติการ ดำเนินการ</p>	<p>รับทราบ เป็นข้อมูล</p>



96/๒/๒๖
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขรับ ๑๕๕ / ๒๕๖๔
 วันที่ ๑๑ ก.พ. ๒๕๖๔
 เวลา ๑๖.๓๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕ / ๒๕๖๔ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ม.ค. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
 เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

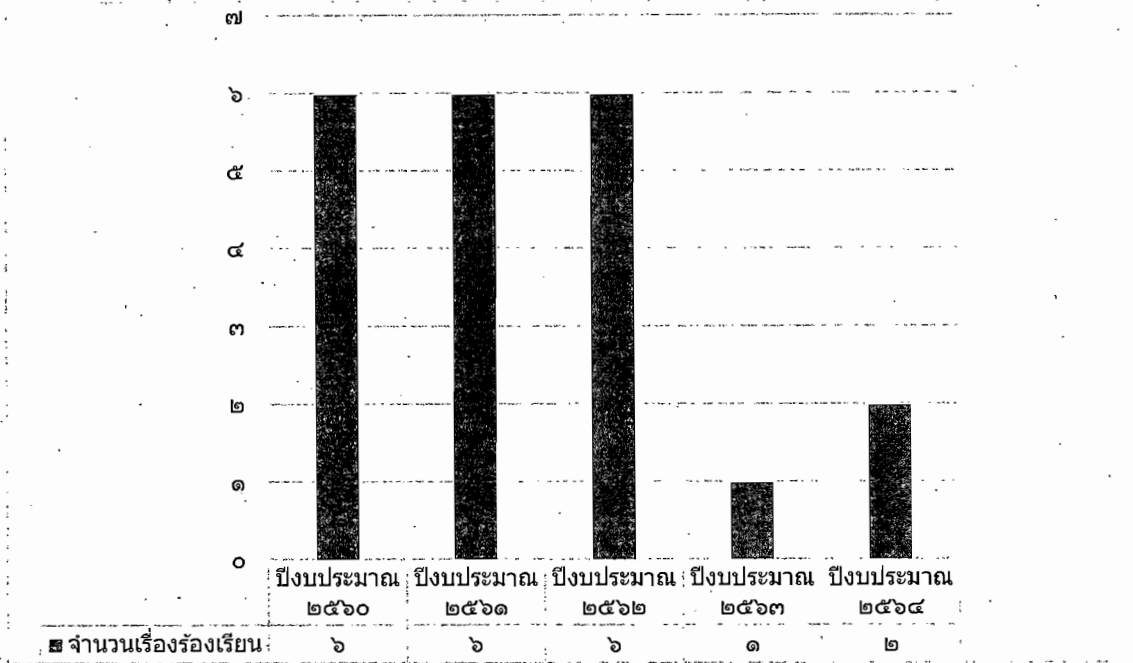
๑. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในเดือนมกราคม ๒๕๖๔

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม		
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐		
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๕		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐		
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑		
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒						
	รวมทั้งสิ้น	๒๑										

*ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book&/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒. สำนักงานคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๘. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)									หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม	
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวม		๒๓									

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
วิทยาการชำนาญการพิเศษ

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ทราบ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑ ๕ ก.พ. ๒๕๖๔

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑ ๑ ก.พ. ๒๕๖๔

(นางชองชาน ชุตริชิตพงศ์)

ผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๔

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดทำรายการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่เกิดขึ้นการเป็นงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔												รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน
		ปี ๒๕๖๔												
		พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๔									
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๖	สำนักการงานการประชุมและตัวเลข	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
๑๗	สำนักกรรมการ ๑	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
๑๘	สำนักกรรมการ ๒	๐	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
๑๙	สำนักกรรมการ ๓	๐	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	๒
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี ๒๕๖๔)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	-
	รวมทั้งหมด													



สรุปผลการดำเนินงานบริการของสำนักงานเลขานุการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ			
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์
๑	นางสาวอรรัตน์ ดิษฐเจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑-๒๓๙๙-๐๐๓๓๖๕๓๓	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน เลขานุการสาธารณสุขแห่งกรุงเทพมหานคร บันทึกแจ้งให้ทุกส่วน/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕-๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักงานบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	สำนักงานเลขานุการสาธารณสุข โดยสำนักบริหารทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้ ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริหารทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริหารทางการแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแอลกอฮอล์ล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานกิจดังกล่าว ทำให้ขาดครากำลังในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวลจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ภายใต้นโยบายที่ ๓-๕-๓ ที่ หากเกิดความล่าช้า ออกนอกระบบสุขภาพและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในแต่ละสำนักจัดสรร สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในแต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๑ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขานุการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคที่อาจจะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่ได้รับผิดชอบองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักบริหารทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสกน QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มอบเกียรติบัตรให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติงานกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ	✓			

สรุปผลการดำเนินการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความพึงพอใจในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ ดำเนินการ
๒	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	การขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การ ใช้โรงอาหาร และปัญหาขยะ	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจักษ์รัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจักษ์รัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร เจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ข้าราชการสำนักบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย คัดสติกเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ตัวจากา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้าออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดสติกเกอร์รณรงค์ และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว</p> <p>๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหาร อากาศจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการ</p> <p>เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</p> <p>๔. ปัญหาขยะ สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นดีเนียร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก "ทรายอะเบท" เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตคูสิตมาฉีดพ่นยุงเป็นระยะ</p> <p>อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน</p>	<p>ไม่ได้ตาม ความประสงค์</p>	<p>ยุติการ ดำเนินการ</p>	<p>รับทราบ เป็นข้อมูล</p>



เลขที่แจ้งรณการผู้แทนราษฎร
 วันที่ ๒๕๗/๖๕
 วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๐-๕๑ นาฬิกา

Model 2
 รองเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร
 เลขที่ ๒๓๗ / ๒๕๖๕
 วันที่ ๑๑/มี.ค. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๒.๑๕ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๐๔๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๕๖๒ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ก.พ. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
 เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมี หน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

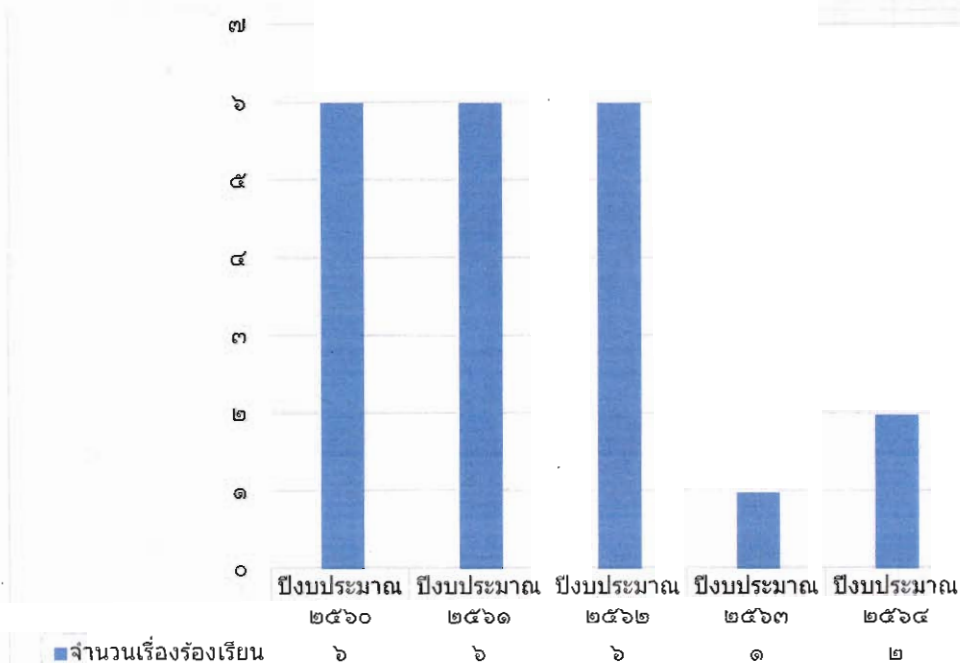
๑. จำนวนเรื่องที่ทำเนิการในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของ สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
๓ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๕	
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓	
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒	
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑	
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒					
	รวมทั้งสิ้น	๒๑									

*ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

- ๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
 - ๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 - ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
 - ๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome๒๐๑๙/ebook/book&/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)
 ๒. สำนักงานคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)
 ๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
 ๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
 ๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)
 ๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 ๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)
 ๘. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
- นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
	รวม					๒๓					

* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์จะได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(Handwritten signature)

(นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)

วิทยาการชำนาญการพิเศษ

(Handwritten signature)

(นายเจษ อนุกุลโกคาร์ตัน)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(Handwritten signature)
(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๑ มี.ค. ๒๕๖๔

(Handwritten signature)
(นายองอาจ ฤทธิพลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร


(Handwritten signature)
ธรรณ

(นางพรพิศ เพชรเจริญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔														รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน		
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔												
						พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๔									
						ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.	ก.ย.
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักรักษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักรายงานการประชุมและขอเลข	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรรมาธิการ ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรรมาธิการ ๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรรมาธิการ ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
	จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี ๒๕๖๔)	-	-	-	-	๐	๒	๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ	๖	๖	๖	๑	๒										-		
	รวมทั้งหมด						๒๑										-	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อผูก
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
๓	นางสาวอมรรัตน์ ดิษเจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑ ๒๓๓๔๙ ๐๐๓๓๖๕๙๗๖	กรณีขอกล่าวโทษผู้บริหารสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ได้มี บันทึกแจ้งให้ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานจัดข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕-๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ คัดสติกเกอร์ ณ จุดคัดกรอง ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๓ จุด	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจํารัฐสภา ชี้แจงดังนี้</p> <p>๑. ในช่วงเริ่มต้นของการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริการทางการแพทย์ ประจํารัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ปฏิบัติงานคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย คัดสติกเกอร์ และแอลกอฮอล์เจลล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นาฬิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานกู้ชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติภารกิจดังกล่าว ทำให้ขาดอัตรากำลังในการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ณ ห้องพยาบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่มีผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ภายใน ๓-๕ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิต พิกัดและทุพพลภาพ และจากการประชุมผู้บริหารฯ ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติภารกิจตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๆ ละ ๑.๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานพิเศษส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)</p> <p>๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสียงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคที่อาจเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ</p> <p>๓. สำนักบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังคงมีภาระระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่มีวัคซีนป้องกันโรค ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอุณหภูมิร่างกายอย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๒ คน เหลือจำนวน ๑ คน และหากจะยกเลิกการคัดสติกเกอร์บุคคลที่ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องสวม CR code เพื่อชวนติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ ขอขอร้องผู้บริหารให้แต่ละสำนักช่วยปฏิบัติภารกิจด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ</p>			✓			

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ					
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยุติการ ดำเนินการ	รับทราบ เป็นข้อมูล
						ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์		
๖	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับส่งแควดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การใช้โรงอาหาร และปัญหาขุม	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เกสซ์การ เจ้าหน้าที่กู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับ ทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดสติ๊กเกอร์รณรงค์ และได้ดำเนินการ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว</p> <p>๓. การเว้นระยะห่างในการใช้โรงอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุม ร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหาร อาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และ วิธีการ เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</p> <p>๔. ปัญหาขุม สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เบิก "ทรายอะเบท" เพื่อนำไป โรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับ กลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดพ่นยุงเป็น ระยะ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>			✓			



เลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
รับที่ ๓๓๕๖/๕๕
วันที่ ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๐๓.๕๐ นาฬิกา

๕๓๖/๖๕

รองเลขที่การสภาผู้แทนราษฎร
เลขรับ ๓๓๖ / ๕๓๖
วันที่ ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๖.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธาน สผ. กลุ่มงานประสานการเมืองฯ โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๕๐๐ ต่อ ๕๐๕๑

ที่ สผ ๐๐๐๑.๐๕/๒๔๓ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (มี.ค. ๒๕๖๔) และสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม
เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน ตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

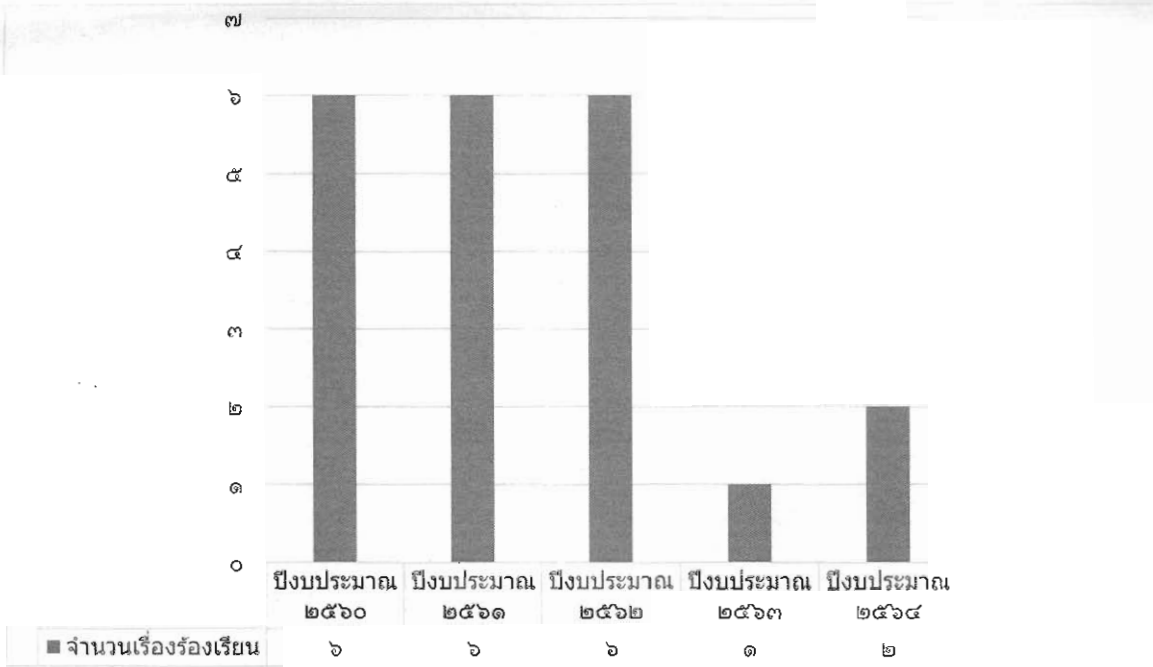
๑. จำนวนเรื่องที่ทำเนิการในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม) ตามระเบียบฯ ข้อ ๖	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๑ : ข้อมูลการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่อง (เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ) ตามระเบียบฯ ข้อ ๗	๐	
เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เช่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ฯลฯ	๐	
รวม	๐	

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๕ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการ



ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า มีเรื่อง que เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง จำแนกตามปีงบประมาณได้ดังนี้

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)										หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔				รวม		
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒*	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔			
๑	ด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ	
๒	ด้านกฎหมายและวิชาการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐		
๓	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	๒	๑	๐	๐	๒	-	-	-	๕		
๔	ด้านการต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐		
๕	ด้านการให้บริการ	๓	๓	๖	๑	๐	-	-	-	๑๓		
๖	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	๒		
๗	ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๑		
	รวม	๖	๖	๖	๑	๒						
	รวมทั้งสิ้น	๒๑										

*ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางแสดงว่า มีจำนวนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง สามารถจำแนกตามประเภทการให้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๖ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)

๔) ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

สำหรับด้านการประชุมสภาและคณะกรรมการ ด้านกฎหมายและวิชาการ และด้านการต่างประเทศ ไม่มีเรื่องดำเนินการ

หมายเหตุ การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงจากข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บเพจสภาผู้แทนราษฎร หัวข้อ “e-Book” เรื่อง “คู่มือการใช้บริการ” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับชั่วคราว): https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/welcome2019/ebook/book5/mobile

๒.๓ จำนวนเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องไปดำเนินการ

จากเรื่องดำเนินการทั้งหมด ๒๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ๘ หน่วยงาน ๒๑ เรื่อง ได้แก่

๑. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เรื่อง)

๒. สำนักการคลังและงบประมาณ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง)

๓. สำนักรักษาความปลอดภัย จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

๔. สำนักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

๕. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จำนวน ๖ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ เรื่อง)

๖. สำนักสารสนเทศ จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๗. สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา จำนวน ๒ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง)

๘. หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม (คณะกรรมการบริหารจัดการร้านค้า) จำนวน ๑ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)

นอกจากนี้ มีการเสนอความคิดเห็นจำนวน ๒ เรื่อง แต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ

๒.๔ ผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)								หมายเหตุ	
		ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔					รวม
						ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒**	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	ได้ตามความประสงค์ทั้งหมด	๓	๔	๑	๐	๐	-	-	-	๘	รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒ : สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ
๒	ได้ตามความประสงค์บางส่วน	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๑๑	
๓	ไม่ได้ตามความประสงค์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
๔	ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๕	รับทราบเป็นข้อมูล	๐	๐	๑	๑*	๐	-	-	-	๒	
๖	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	๐	
รวม		๒๓									


* เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแต่ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบฯ

** ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลจากตารางสรุปได้ว่า จากเรื่องที่ทำเนิการทั้งหมด ๒๓ เรื่อง มีผลการดำเนินการดังนี้


- กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน จำนวน ๑๑ เรื่อง ยุติการดำเนินการเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน ๑ เรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง
- กรณีเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็นและไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ แต่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ ศูนย์ฯ จึงได้นำกราบเรียน/เรียนผู้เกี่ยวข้อง


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ศูนย์ฯรับเรื่องราร้องทุกข้จะด้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักบริหารงานกลางเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


 (นางสาวน้ำทิพย์ อนันตทรัพย์)
 วิทยากรเชี่ยวชาญ


 (นายเจษ อัญกุลโกคาร์ตัน)

 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข้


 (นางพรพิศ เพชรเจริญ)
 เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 - ๙ เม.ย. ๒๕๖๔

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี 
 (อาพัทธ์ สุขะนันท์)
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 - ๙ เม.ย. ๒๕๖๔

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔					รวม จำนวนเรื่อง แต่ละหน่วยงาน						
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 256๓	ปี ๒๕๖๔							
						พ.ศ. ๒๕๖๓							
						ธ.ค. พ.ย.		ธ.ค. พ.ย.	ม.ค. ก.พ.	มี.ค. เม.ย.	พ.ค. มิ.ย.	ก.ค. ก.ย.	
๑	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๒
๒	สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๓	สำนักบริหารงานกลาง	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๔	สำนักพัฒนาบุคคลากร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๕	สำนักการคลังและงบประมาณ	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๓
๖	สำนักการพิมพ์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๗	สำนักการศึกษาความปลอดภัย	๒	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๒
๘	สำนักประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๙	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	๑	๒	๓	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๖
๑๐	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๑	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๒	สำนักวิชาการ	๐	๒	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๒
๑๓	สำนักสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๔	สำนักการประชุม	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๕	สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๖	สำนักกรรมการประชุมและชาวเลข	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๗	สำนักกรมการ 1	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๘	สำนักกรมการ 2	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๑๙	สำนักกรมการ 3	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๐	กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๑	สำนักนโยบายและแผน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๓	สำนักภาษาต่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๔	กลุ่มงานประธานรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๕	สำนักงบประมาณของรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๖	กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๐
๒๗	สำนักบริหารการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา	๐	๐	๐	๐	๒	-	-	-	-	-	-	๒
๒๘	หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สำนัก/สำนักงาน/กลุ่มงาน/กลุ่ม	๑	๐	๐	๐	๐	-	-	-	-	-	-	๑
		-	-	-	-	๐	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนเรื่องแต่ละหน่วยงาน (รายเดือนเฉพาะปี 256๔)		๖	๖	๖	๑	๒	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนเรื่องแยกปีงบประมาณ							๒					-	
รวมทั้งหมด							๒๑					-	

สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				รับการ รับทราบ เป็นข้อยุติ
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	
๑	นางสาวอรุณรัตน์ ศิษฐ์เจริญ เลขที่บัตรประชาชน ๑๙ ๒๗๕๕๔ ๐๐๓๓๖๒๕๗๓๓	กรณีเกิดค่าไปรษณีย์บริหารสำนักงาน และวิธีการส่งให้กลุ่ม/กลุ่มงาน ของสำนักงานตั้งข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน ๖ คน/วัน ๆ ละ ๑๕๒ ชั่วโมง มาช่วยตรวจวัดอุณหภูมิ และ ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ ณ จุดตรวจ ทางเข้า-ออก อาคารรัฐสภา จำนวน ๑ จุด	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๑. ในช่วงเริ่มต้นของการเข้าระบบติดตั้งชื่อวีรลโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) สำนักบริการทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ และแอลกอฮอล์ล้างมือ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๗.๐๐ นวดิกา จนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ แต่เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๖ คน พนักงานวิชาชีพ จำนวน ๒ คน เมื่อไปปฏิบัติงานจึงเกิดความไม่พึงพอใจ หรือกรณี ที่ผู้ป่วยเกิดการวิงวอนฉุกเฉินต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที ภายใน ๓-๔ นาที หากเกิดความล่าช้า อาจนำซึ่งความสูญเสียชีวิต พิการและทุพพลภาพ และจากกรณีประชุมผู้บริหาร ที่ประชุมมีมติให้ สำนักนโยบายและแผน มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในแต่ละสำนักจัดสรร บุคลากรในหน่วยงานมาปฏิบัติงานตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย จำนวน ๑-๒ คน/วัน ๆ ละ ๑๕ ชั่วโมง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ๒. เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) ถือเป็นความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ทางสุขภาพภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรในสำนักงานฯ ทุกคนต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เพื่อไม่ให้เกิด ป้องกัน ความคุ้มครองของโรคที่อาจจะเกิดขึ้นรอบ ๒ อย่างเคร่งครัด เพราะภารกิจดังกล่าวเป็นงาน ที่รับผิดชอบต่อองค์กร ดังนั้น การคัดกรองอุณหภูมิร่างกายเป็นงานที่สำคัญ มีความจำเป็นผู้เสียสละที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติ ๓. สำนักบริการทางการแพทย์ฯ มีข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันยังพบว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และถือเป็นโรคติดต่อที่รุนแรง ไม่ควรตื่นปองเกินไป ต้องมีการเฝ้าระวัง คัดกรองอยู่อย่าง ต่อเนื่อง โดยระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาคัดกรองจาก จำนวน ๖ คน เหลือจำนวน ๓ คน และหากจะยกเลิกการติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ผ่านเข้า-ออก อาคารรัฐสภา ควรกำหนดประตูเข้า-ออกทางเดียว และต้องแสง QR code เพื่อช่วยติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) และสำนักงานฯ มุ่งเน้นยกระดับให้แต่ละสำนักที่ปฏิบัติงานด้าน CSR เพื่อเป็นการสร้างรัฐและ กำลังใจ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ	รับการ รับทราบ เป็นข้อยุติ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ ผู้ส่งเรื่อง	สรุปประเด็น	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน/ ความคืบหน้า (ล่าสุด)	สรุปผล/ความคืบหน้าในการดำเนินการ				
					อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด	ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน	ไม่ได้ตาม ความประสงค์	ยุติการ ดำเนินการ
๒	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	กรณีขอให้ประธานสภา ผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิต ของข้าราชการรัฐสภา ได้แก่ การไม่ใส่หน้ากากอนามัยภายใน บริเวณอาคารรัฐสภา การใช้ลิฟต์ เกินจำนวน การเว้นระยะห่างใน การใช้โรงอาหาร และปัญหาขยะ	สำนักบริการ ทางการแพทย์ ประจำรัฐสภา	<p>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา ซึ่งแจ้งดังนี้</p> <p>๑. กรณีการไม่ใส่หน้ากากอนามัย ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา ปัจจุบันการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด 19) โดยผู้บริหารสำนักบริการทางการแพทย์ฯ พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร เจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ข้าราชการสำนักงานบริการทางการแพทย์ฯ รวมถึงข้าราชการจิตอาสาจากสำนักต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรองจุดลงหมวกมีร่างกาย ติดสติ๊กเกอร์ ให้บริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ พร้อมทั้งติดป้ายประกาศแจ้งเตือน (ด้วยวาจา และป้ายประชาสัมพันธ์) ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย บริเวณทางเข้า-ออกทุกจุด และบริเวณโดยรอบอาคาร ได้รับการจัดสรรเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ที่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับทุกสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. การใช้ลิฟต์เกินจำนวน สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดตั้งกล้องรูปรอยเท้า และได้ดำเนินการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) บริเวณหน้าลิฟต์ทุกตัว</p> <p>๓. การเว้นระยะห่างในการรับประทานอาหาร เนื่องจากมีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ทำให้มีบุคลากรในวงงานรัฐสภาเข้ามาในพื้นที่บริเวณห้องรับประทานอาหารจำนวนมาก สำนักบริการทางการแพทย์ฯ ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเตือน และวิธีการ</p> <p>๔. ปัญหาขยะ สำนักบริการทางการแพทย์ฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ชีพ ได้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ บริษัท ชีโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เก็บ "ทรายอะเบท" เพื่อนำไปโรยตามท่อระบายน้ำทุกพื้นที่โดยรอบอาคารรัฐสภา อย่างต่อเนื่องทุกเดือน และได้ประสานงานกับกลุ่มงานอาคารสถานที่ สำนักรักษาความปลอดภัย ดำเนินการให้สำนักงานเขตดุสิตมาฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเป็นระยะ</p> <p>อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ ทั้งหมด</p>	<p>ได้ตาม ความประสงค์ บางส่วน</p>	<p>ไม่ได้ตาม ความประสงค์</p>	<p>ยุติการ ดำเนินการ</p>	<p>รับทราบ เป็นข้อมูล</p>