



เลขที่การวุฒิสภา
เลขรับ ๒๓๐ เวลา 16.05 น.
วันที่ 13 มี.ค. 2563
ณ วันที่ 13 มี.ค. 2563 เวลา น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โทร. ๙๓๗๕

ที่ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

ตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒ (เอกสารหมายเลข ๑) กำหนดให้คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำหน้าที่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่าง ๆ ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากำหนดไว้ ๕ ช่องทาง นั้น

ในการนี้ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ผ่าน ๕ ช่องทาง สรุปได้ดังนี้

๑. กรณีผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักบริหารงานกลาง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า นางวรารัตน์ อติแพทย์ สมาชิกวุฒิสภา ได้ทำหนังสือ เรียน เลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง ขอบขอบคุณและขอแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้ชื่นชมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการประกอบด้วย นางสาวกิงดาว กุมาร ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ สำนักประชาสัมพันธ์ และนายธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานกฎหมาย ๑ สำนักกฎหมาย และโดยเฉพาะนางสาวณัฐมน โพธิ์เกษม เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ สำนักประชาสัมพันธ์ ที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ รวมทั้งได้อำนวยความสะดวก ดูแลเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกวุฒิสภาด้วยความรวดเร็วและเต็มกำลังความสามารถ (เอกสารหมายเลข ๒)

๒. กรณีผ่าน Call Center ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่ามีผู้ชมเชยข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่นำสิ่งของที่พบคืนเจ้าของ จำนวน ๑ ราย คือ นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเก็บกระเป๋าใส่ตังค์ของนางณัฐนิชา แพบทอง วิทยากรชำนาญการ กลุ่มงานวิสามัญ ๔ สำนักกรรมการ ๒ โดยได้เขียนแบบฟอร์มคำชมเชยให้กับนางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ (เอกสารหมายเลข ๓)

๓. กรณีผ่านระบบ ...

๓. กรณีผ่านระบบ Internet ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าไม่มีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารหมายเลข ๔)

๔. กรณีผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยตรง ซึ่งสำนักบริหารงานกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. กรณีผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยคณะอนุกรรมการฯ ได้มีการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้ง ๕ ช่องทางดังกล่าวข้างต้น ให้มีความชัดเจนและมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ เห็นควรกระตุ้นให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เห็นความสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย รวมทั้งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนต้นตอในการหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. ทำหนังสือชมเชยบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ได้ปฏิบัติหน้าที่นำของที่พบคืนให้เจ้าของเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงาน ดังนี้


(๑) นางสาวกิงดาว กุมาร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการและนางสาวณฐมน โพธิ์เกษม เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปและพิธีการ ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์

(๒) นายธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ นิตกรชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักกฎหมาย

(๓) นางสาวสุคนธ์พิชา รัตนะ เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒. แจ้งรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สำนักต่าง ๆ ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจะได้ดำเนินการต่อไป


(นายพีระพจน์ รัตนมาลี)
ประธานอนุกรรมการ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวสุภารัตน์ มาตสรวง นางสาวทัศนวรรณ พัฒน์คุ้ม

เห็นชอบและเห็นควร
ดร. น. เกษม ภิรัตน์
ผู้อำนวยการ
(นายนิติ ผาสุข) ๓๑๒,
เลขาธิการวุฒิสภา