



ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย  
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงออกประกาศแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

(๒) ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสงค์จะชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้รับบริการ” หมายถึง สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการและประชาชนที่ติดต่อ  
ประสานงานหรือใช้บริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง องค์กรอิสระต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน  
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชน และประชาชน

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working  
Team) หมวด ๓ (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ข้อ ๕ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

---

ข้อ ๖ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ  
คำชมเชยมายื่นด้วยตนเองหรือมอบให้ผู้อื่นมายื่นแทนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (๒) Call Center วุฒิสภา โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๐๒
- (๓) ระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา [www.senate.go.th](http://www.senate.go.th)
- (๔) บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๗ ให้ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เจ้าหน้าที่ Call Center วุฒิสภา  
เจ้าหน้าที่ระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
แล้วแต่กรณี รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ไว้พิจารณาและดำเนินการ  
ตามหมวด ๒ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือหมวด ๓ คำชมเชย แล้วแต่กรณี

หมวด ๒

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

---

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการ  
วุฒิสภา ให้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นไว้พิจารณา และหากพิจารณาแล้ว เห็นว่า

(ก) ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีผลกระทบน้อย ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้น และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ  
ราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งให้คณะทำงานดำเนินการต่อไป

(ข) ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น มีผลกระทบสูง ให้แจ้งข้อร้องเรียน ต่อศูนย์  
ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งให้คณะทำงานดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่าน Call Center ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแก่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น และดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส

กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานคณะทำงานภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น

(๓) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อหาคำตอบและตอบข้อร้องเรียน และให้สรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อรายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส

กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานคณะทำงานภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

(๔) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้บุคลากรที่รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น พิจารณาและดำเนินการ ดังนี้

(ก) หากเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีผลกระทบน้อย ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือในกรณีที่ผู้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา แล้วแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะทำงานดำเนินการต่อไป

(ข) หากเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น มีผลกระทบสูง ให้แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือในกรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะทำงานดำเนินการต่อไป

การแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามแบบ ก. ท้ายประกาศนี้

หมวด ๓

คำชมเชย

ข้อ ๙ กระบวนการจัดการคำชมเชย มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีคำชมเชยที่เสนอผ่าน ข้อ ๖ (๑) และ (๔) ให้รับคำชมเชย แล้วแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะทำงานดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีคำชมเชยที่เสนอผ่าน Call Center ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับคำชมเชยจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สรุปคำชมเชยรายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส

(๓) กรณีนำคำชมเชยยื่นผ่านระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับคำชมเชยจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สรุปคำชมเชยรายงานต่อคณะทำงานทุกไตรมาส

การแจ้งคำชมเชยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามแบบ ข. ท้ายประกาศนี้

#### หมวด ๔ การดำเนินการของคณะทำงาน

ข้อ ๑๐ กระบวนการจัดการตามข้อ ๘ ให้คณะทำงาน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ในกรณีตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้คณะทำงานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แล้วดำเนินการ ดังนี้

(ก) กรณีที่คณะทำงานพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ไม่มีมูลหรือไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ยุติการดำเนินการ แล้วแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้องทราบ

(ข) กรณีที่คณะทำงานพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น มีมูลหรือมีเหตุผลอันสมควร ให้ดำเนินการแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้องภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะทำงานได้รับเรื่อง พร้อมพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ความเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยให้คณะทำงานติดตามผลการดำเนินงาน แล้วแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้องทราบภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

(๒) ในกรณีตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้คณะทำงานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แล้วดำเนินการดังนี้

(ก) กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือคณะทำงานเห็นว่ายังสามารถแก้ไขในแนวทางอื่นได้อีก ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะทำงานได้รับเรื่องพร้อมพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ความเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยให้คณะทำงานติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

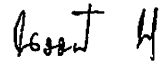
(ข) กรณีมีการดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้ดำเนินการ ตามข้อ ๑๐ (๓)

(๓) ให้คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานต่อเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๑๑ กระบวนการจัดการตามข้อ ๙ ให้คณะทำงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงาน แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๑๒ ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้คณะทำงานเป็นผู้มีอำนาจ  
ในการตีความและวินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖



(นางนรรตน์ พิมเสน)

เลขาธิการวุฒิสภา

เลขที่รับ .....  
วันที่ .....  
เวลา .....

แบบ ก.

**แบบแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น**

วันที่.....

**๑. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้แจ้ง  ข้อร้องเรียน  ข้อเสนอแนะ  ข้อคิดเห็น**

สมาชิกวุฒิสภา ชื่อ ..... สกล .....

บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ชื่อ ..... สกล .....

สำนัก..... โทร. ....

รับเรื่องจาก (ชื่อ-สกุล) .....

เมื่อวันที่ .....

อื่น ๆ โปรดระบุ .....

**๒. ข้อมูลรายละเอียด** .....

.....

.....

.....

**๓. การดำเนินการ**

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

เลขที่รับ .....  
วันที่ .....  
เวลา .....

แบบ ข.

แบบคำชมเชย

วันที่ .....

- สมาชิกวุฒิสภา ..... ชื่อ..... สกกุล .....  
โทร .....
- บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตำแหน่ง.....  
กลุ่มงาน..... สำนัก ..... โทร. ....
- รับเรื่องจาก (ชื่อ-สกุล).....  
เมื่อวันที่ .....
- อื่น ๆ โปรดระบุ .....  
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก .....  
โทร. ....

รายละเอียดโดยสรุป .....

.....

.....

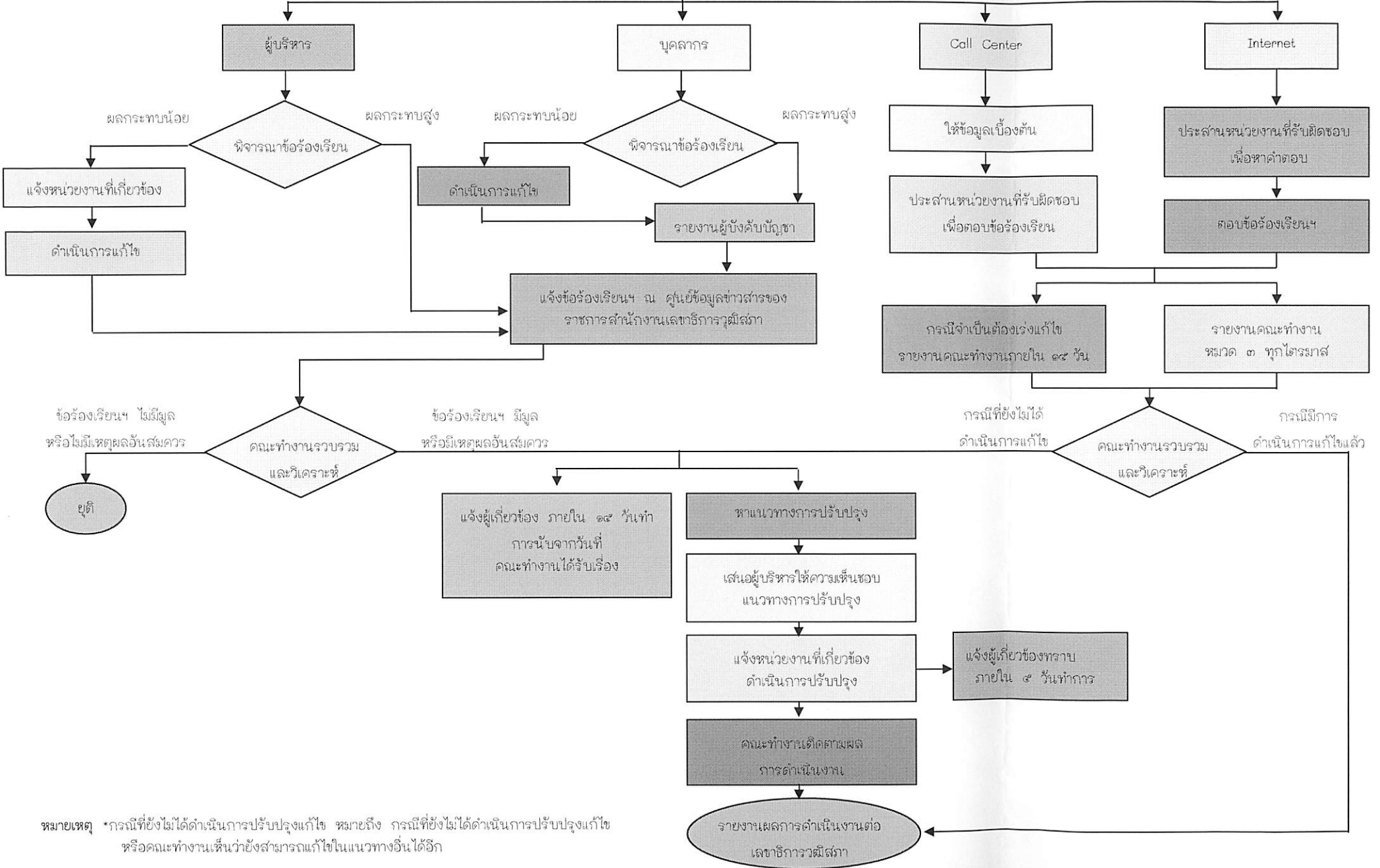
.....

.....

ลงชื่อ .....

การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมายเหตุ \*กรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หมายถึง กรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือคณะกรรมการเห็นว่ายังสามารถแก้ไขในแนวทางอื่นได้อีก



กระบวนการจัดการคำชมเชย

