

นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ คู่มือเกี่ยวกับการจัดการซื้อเครื่องเรียน



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก
(ทบทวนปี 2568)

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์
สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	3
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขต	4
4. คำจำกัดความ	4
บทที่ 2 กระบวนการทำงาน	
5. ระบบการรับข้อร้องเรียน	5
5.1 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	5
5.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	7
6. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	8
6.1 ประเภทข้อร้องเรียนและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	8
6.2 การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน	9
6.3 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน	10
7. การบันทึกและการรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	10
7.1 การบันทึกข้อร้องเรียน	10
7.2 ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	10
7.3 การรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	10
8. ผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
บทที่ 3 ตัวอย่างแบบฟอร์มและช่องทางรับข้อร้องเรียน	
9. ตัวอย่างแบบฟอร์มและช่องทางรับข้อร้องเรียน	
9.1 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและแจ้งข้อร้องเรียน	14
9.2 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งปัญหาเกี่ยวกับงานสมาชิก อพวช.	14
9.3 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	15
9.4 ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน บน Website www.nsm.or.th	15
9.5 QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการพิพิธภัณฑฯ และแสดงความคิดเห็น	16

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและจัดการพิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์และศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ปัจจุบันประกอบด้วย พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์, พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา, พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ, พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า เปิดให้บริการ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้เพื่อการกระจายโอกาสด้านการเรียนรู้วิทยาศาสตร์จากส่วนกลางสู่ภูมิภาค ประชาชนสามารถเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น อพวช. จึงได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้จัตุรัสวิทยาศาสตร์ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การค้าเดอะสตรีท รัชดา อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร จังหวัดเชียงใหม่ และอุทยานการเรียนรู้สิรินธร เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา นอกจากการจัดแสดงนิทรรศการ อพวช. ยังให้บริการกิจกรรมเสริมศึกษาที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ ของ อพวช. สู่ชุมชนทั่วประเทศ เป็นการขยายโอกาสการเรียนรู้และส่งเสริมให้แก่ประชาชนและเยาวชน ทุกเพศทุกวัย ในพื้นที่ต่าง ๆ สามารถรับบริการการเรียนรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และนวัตกรรมได้ตลอดชีวิต

การบริการที่หลากหลาย ทำให้ อพวช. มีลูกค้า/ผู้รับบริการที่หลากหลาย และมีความต้องการที่แตกต่างกัน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการบางครั้งอาจไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้า/ผู้รับบริการคาดหวัง และอาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ผู้รับบริการจึงแจ้งข้อร้องเรียนมา เพื่อให้พิพิธภัณฑสถานปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อพวช. จึงได้จัดทำแนวทางเผยแพร่นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรอันเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ ให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านการบริการของทุกฝ่ายงานภายใน อพวช. มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการบริการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของ อพวช.
3. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า/ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน จาก อพวช.
4. เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า/ผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการบริการของ อพวช. ให้ดียิ่งขึ้น

3. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ เป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้รับบริการ อพวช. จากช่องทางต่าง ๆ การตอบรับ ประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหาร

4. คำจำกัดความ

คำจำกัดความ	ความหมาย
ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ซื้อ หรือผู้ใช้สินค้าและบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลิตภัณฑ์ ของ อพวช. ทั้งที่สถานที่ให้บริการ และผลิตภัณฑ์ออนไลน์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มคนหรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ อพวช.
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	บุคลากร อพวช. ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง อพวช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเหตุ บอกรั่วรั่ว พฤติกรรมโดยมิชอบของพนักงาน การให้บริการและกิจกรรมใด ๆ ของ อพวช. อันสร้างความไม่พอใจแก่ตนเองหรือผู้อื่น
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล และช่องทาง Social media ของ อพวช.
ข้อร้องเรียน	เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน/เสียหาย หรือการแจ้งเหตุ บอกรั่วรั่ว พฤติกรรมโดยมิชอบของพนักงาน การให้บริการและกิจกรรมใด ๆ ของ อพวช. อันสร้างความไม่พอใจแก่ตนเองหรือผู้อื่น
ระดับข้อร้องเรียน	การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
MOD (Manager On Duty)	หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการดูแลความเรียบร้อยในการให้บริการประจำวัน รับฟังคำแนะนำ หรือพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้รับบริการ ทำหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย รวมถึงเป็นศูนย์รวมการติดต่อประสานงานในช่วงเวลาที่ได้รับมอบหมาย
MOD Visitor Service	หมายถึง MOD ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้เข้าชม
อาสาสมัคร	หมายถึง บุคคลที่มีใจรักในงานบริการ เห็นความสำคัญของวิทยาศาสตร์ อาสาเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อช่วยผลักดันให้ภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

กระบวนการทำงาน

5. ระบบการรับข้อร้องเรียน

5.1 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

เพื่อให้ลูกค้า/ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงและแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ร้องเรียน และสอบถามข้อมูลต่าง ๆ อพวช. ได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง โดยแต่ละช่องทางกำหนดให้มีหน่วยงาน/ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางที่กำหนด เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน จากลูกค้า/ผู้รับบริการ และรวบรวมข้อมูลแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่องทาง offline	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	หน่วยงานผู้ดูแล แต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการพึงเสี่ยงจาก ลูกค้าเพื่อประสานหาทางแก้ไข
1. จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	กองกลาง สบก.	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ลงทะเบียนรับหนังสือ)
2. โทรศัพท์ โทร. 0 2577 9999 (call center) # 0 งานรับจอง # 2122-2123 งานสมาชิก # 2125	ทุกวัน	กองจัดระบบ บริการผู้เข้าชม สบช. / กองบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ สธค.	ภายใน 1 วัน
3. เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	ทุกวัน	MOD สบช.	ภายใน 1 วัน
4. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริต อพวช.	ทุกวัน	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต อพวช.	ภายใน 1 วัน

ช่องทาง Online	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	หน่วยงานผู้ดูแล แต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการฟังเสียงจาก ลูกค้าเพื่อประสานหาทางแก้ไข
1. Line OA NSM Thailand	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ/สธค.	ภายใน 1 วัน
2. www.nsm.or.th	ทุกวัน	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต อพวช.	ภายใน 1 วัน
3. QR Code แสดงความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะการใช้บริการพิพิธภัณฑ์	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ/สธค.	ภายใน 1 วัน
4. Facebook - NSM Thailand - พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ อพวช. - พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา Natural History Museum - พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ อพวช. - พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า อพวช. RAMA9 MUSEUM - NSM Science Square at The Street Ratchada - NSM Science Square at Chiang Mai - NSM Science Square Korat - คาราวานวิทยาศาสตร์ อพวช.	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน
5. E-mail - info@nsm.or.th - nsm_mkt@nsm.or.th - customer_service@nsm.or.th - nsm.mktcs01@gmail.com - nsm.scicamp@gmail.com - pr.nsmthailand@gmail.com - business@nsm.or.th	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน

5.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นได้ทั้งระหว่างหรือหลังการรับบริการ โดยวิธีการแจ้งด้วยวาจา การเขียนข้อความ การโทรศัพท์ หรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตผ่านอีเมล เว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ของ อพวช. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน แจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือ

เจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้น ๆ โดยหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนมีดังต่อไปนี้

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีการระบุ
 - วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์
 - ชื่อผู้ร้องเรียน
 - ช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ที่อยู่ (สำหรับกรณีส่งจดหมาย)
 - ระบุเหตุการณ์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่พึงพอใจอย่างไร เพื่อสามารถดำเนินการตรวจสอบ สอบสวน ได้
 - ระบุพยานวัตถุ ในรูปแบบ เอกสาร ภาพถ่าย คลิปภาพหรือคลิปเสียง และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง มีมูลเหตุ ไม่ได้หวังสร้างข่าวเสียหาย/ความเสียหายให้แก่บุคคล หรือองค์กร
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือความไม่พึงพอใจต่อตัวพนักงาน หรือการให้บริการและกิจกรรมใด ๆ ของ อพวช.
4. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูล ไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ สอบสวน เพื่อหาข้อเท็จจริง หรือไม่มีข้อมูลติดต่อผู้ร้องเรียน ตามรายละเอียดข้อ 1 ได้นั้น ให้ยุติและบันทึกเป็นข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
5. ข้อร้องเรียนที่จะไม่รับมีลักษณะดังนี้
 - ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน พนักงาน บุคลากรหรือการให้บริการและกิจกรรมใด ๆ ของ อพวช.
 - เรื่องร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่ได้รับการดำเนินการจัดการปรับปรุง แก้ไข เรียบร้อยแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่

6. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

6.1 ประเภทข้อร้องเรียนและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดแบ่งประเภทข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดทิศทางและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น 7 ประเภทดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
การบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร/อาสาสมัคร ของอพวช.	พฤติกรรม วาจา กิริยา การกระทำที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่อพวช. (MOD,อาสาสมัคร) รวมถึงเจ้าหน้าที่ รปภ., แม่บ้าน ขณะปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการภายในพิพิธภัณฑ์อพวช. คลองห้า จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. และคาราวานวิทยาศาสตร์ อพวช.	- สำนักบริการผู้เข้าชม (สบข.) - สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน (สวช.) - คณะกรรมการ ที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ขั้นตอน / กระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอน/กระบวนการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ ตั้งแต่ก่อนมาเข้าชม เมื่อมาถึงพื้นที่ให้บริการของ อพวช. และหลังจากกลับไปแล้ว	- สำนักบริการผู้เข้าชม (สบข.) - สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน (สวช.) - สำนักบริการกลาง (สบก.)
นิทรรศการ	เนื้อหา ข้อมูลทางวิชาการ การนำเสนอและชิ้นงานที่ อพวช. นำมาจัดแสดง	- สำนักวิชาการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ (สพว.) - สำนักวิชาการพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา (สพธ.) - สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน (สวช.)
กิจกรรมเสริมศึกษา	จำนวนรอบกิจกรรม, จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการที่รับได้, ความเหมาะสมของเนื้อหาในกิจกรรม ฯลฯ	- ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ (ศพช.)
สมาชิก โครงการ NSM Member Club	ขั้นตอน/กระบวนการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของสมาชิกที่ได้รับ	- สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย (สธค.)
ร้านอาหาร/ร้านเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก / ตู้ให้บริการสินค้าอัตโนมัติ	การให้บริการของร้านค้าและตู้ให้บริการสินค้าอัตโนมัติ Vending Machine ที่ให้บริการภายในพื้นที่ของ อพวช.	- สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย (สธค.)
อาคารสถานที่/การจราจร/สาธารณูปโภคสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารและสถานที่ภายในพื้นที่อพวช. พร้อมให้บริการลูกค้า อาทิ ห้องน้ำ, ห้องละหมาด, ห้องให้นมบุตร, ลิฟท์, วีลแชร์, พื้นที่จอดรถ การจัดการจราจรและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ฯลฯ	- สำนักบริการผู้เข้าชม (สบข.) - สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ (สวส.)
ค่าบัตรเข้าชมและค่ากิจกรรม	ความเหมาะสมของราคาบัตรเข้าชม และค่าบริการกิจกรรมเสริมศึกษา ความถูกต้องในการออกบัตร หรือใบเสร็จรับเงิน	- สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย (สธค.) - สำนักบริการผู้เข้าชม (สบข.)

6.2 การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งตามความยาก - ง่าย ในการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ข้อร้องเรียนระดับ 1 ลูกค้า/ผู้รับบริการ ติดต่อให้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที และสามารถตอบ กลับผู้ร้องเรียน เช่น “ขอขอบคุณ ท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี) และ อพวช.จะนำไป พิจารณาดำเนินการต่อไป 2. บันทึกข้อร้องเรียนในฐานะข้อมูล	เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
ข้อร้องเรียนระดับ 2 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช.	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งสำนัก/พิพิธภัณฑ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ 2. การจัดการข้อร้องเรียน 2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ - บันทึกแจ้ง สบช./สศค. เพื่อดำเนินการพิจารณาและแก้ไขตามความ เหมาะสม - สบช./สศค. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนทราบ 2.2 ข้อร้องเรียนที่นอกเหนือจากการบริการทั่วไป - สำนัก/พิพิธภัณฑ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับบันทึกข้อความแจ้งข้อ ร้องเรียนดำเนินการพิจารณาและแก้ไขตามความเหมาะสม 3. ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน 4. บันทึกข้อร้องเรียนในฐานะข้อมูล	1. ตอบรับข้อ ร้องเรียนภายใน 1 วัน 2. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องส่งผล การดำเนินการ แก้ไขภายใน 1-3 วัน 3. แจ้งกลับผู้ ร้องเรียนไม่เกิน 3 วัน (นับจากวันที่ ได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการ)
ข้อร้องเรียนระดับ 3 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการโดยหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใน อพวช. หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น “อพวช. ต้อง ขอภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป” 2. สำนัก/พิพิธภัณฑ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช. รายงานต่อผู้บริหาร 3. สำนัก/พิพิธภัณฑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช. และคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง 4. รายงานผลการแก้ไข/ปรับปรุงต่อผู้บริหาร และแจ้ง สบช./สศค. เพื่อแจ้ง ผลดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ 5. ดำเนินการขอภัย และชดเชย หรือเยียวยาต่อความเสียหายหรือความ เดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม 6. บันทึกข้อร้องเรียนในฐานะข้อมูล	1. ตอบรับข้อ ร้องเรียนภายใน 1 วัน 2. รายงานผลภายใน 3 วัน หาก ดำเนินการไม่แล้ว เสร็จให้ขยายเวลา ได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 วัน 3. แจ้งผลการ ดำเนินการ และ ชดเชยความ เสียหายให้กับผู้ ร้องเรียนไม่เกิน 3 วัน (นับจากวันที่ ได้ดำเนินการแล้ว เสร็จ)

6.3 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะถูกแต่งตั้งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกพิจารณาเป็นระดับที่ 3 ซึ่งเกิดจากสำนัก/พิพิธภัณฑสถาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ดูแลระบบ อาจไม่สามารถตอบกลับหรือแก้ไขได้ในทันที โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีผู้ได้รับความเสียหาย ความเดือดร้อน จากการดำเนินงานของ อพวช. ดังนั้น อพวช. จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ในการไต่สวนพิจารณาข้อเท็จจริง และตอบกลับผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ อพวช.

7. การบันทึกและการรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

7.1 การบันทึกข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อร้องเรียนเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบดูแลแต่ละช่องทางจะดำเนินการส่งข้อร้องเรียนให้กับกองบริการลูกค้าสัมพันธ์ (บค.) สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย (สทค.) เพื่อประสานงานและติดตามการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง พร้อมสรุปรายงานต่อผู้บังคับบัญชา โดยมีการบันทึกข้อมูลดังนี้

- จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนจากฝ่ายงานต่าง ๆ
- การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลข้อร้องเรียนอย่างน้อยควรประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง กลับไปยังผู้ร้องเรียน
- บันทึกข้อสั่งการเพื่อแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งผลกลับมายัง บค. สทค. และรายงานผู้บังคับบัญชา
- บันทึกสถิติการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

7.2 ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียน จะกำหนดเป้าหมายเป็นร้อยละความสำเร็จโดยเปรียบเทียบข้อร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด กับข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ของ อพวช.

คำนวณจากสูตร ดังนี้

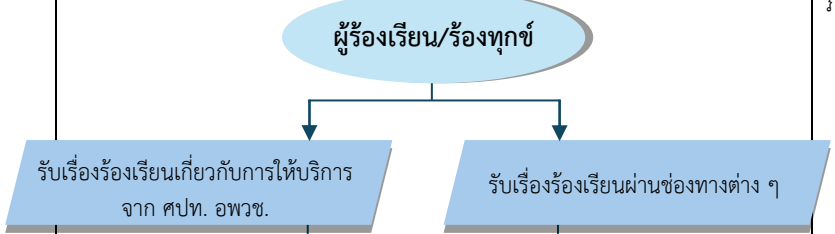
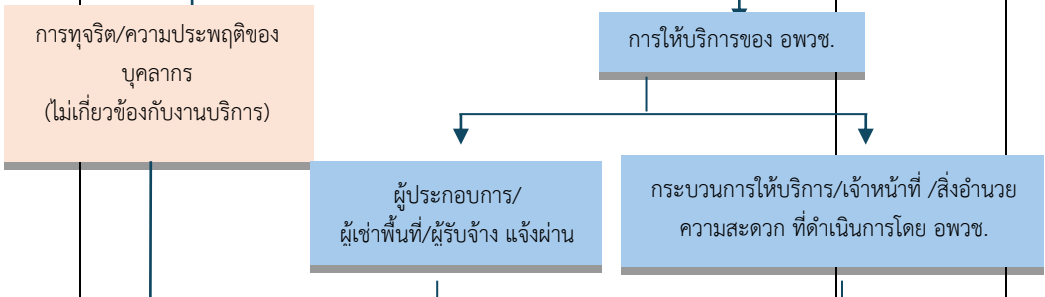
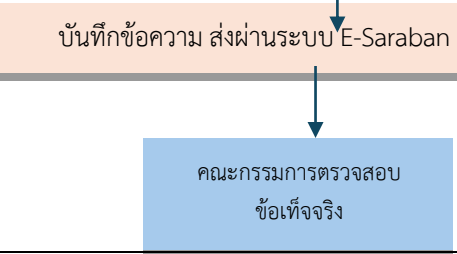
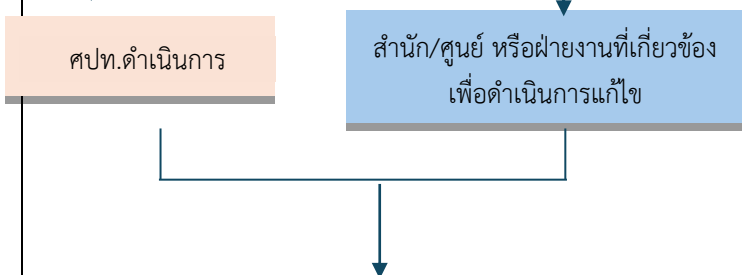
$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามมาตรฐานที่กำหนด} \times 100}{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด}}$
--

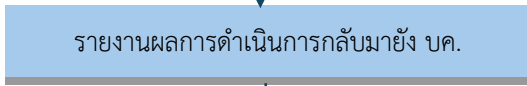
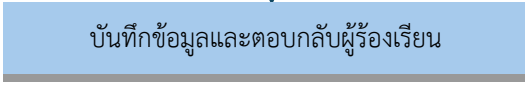
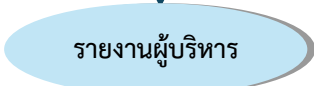
7.3 การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์ (บค.) สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย (สทค.) เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวม บันทึก จัดเก็บ ประมวลผล และสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

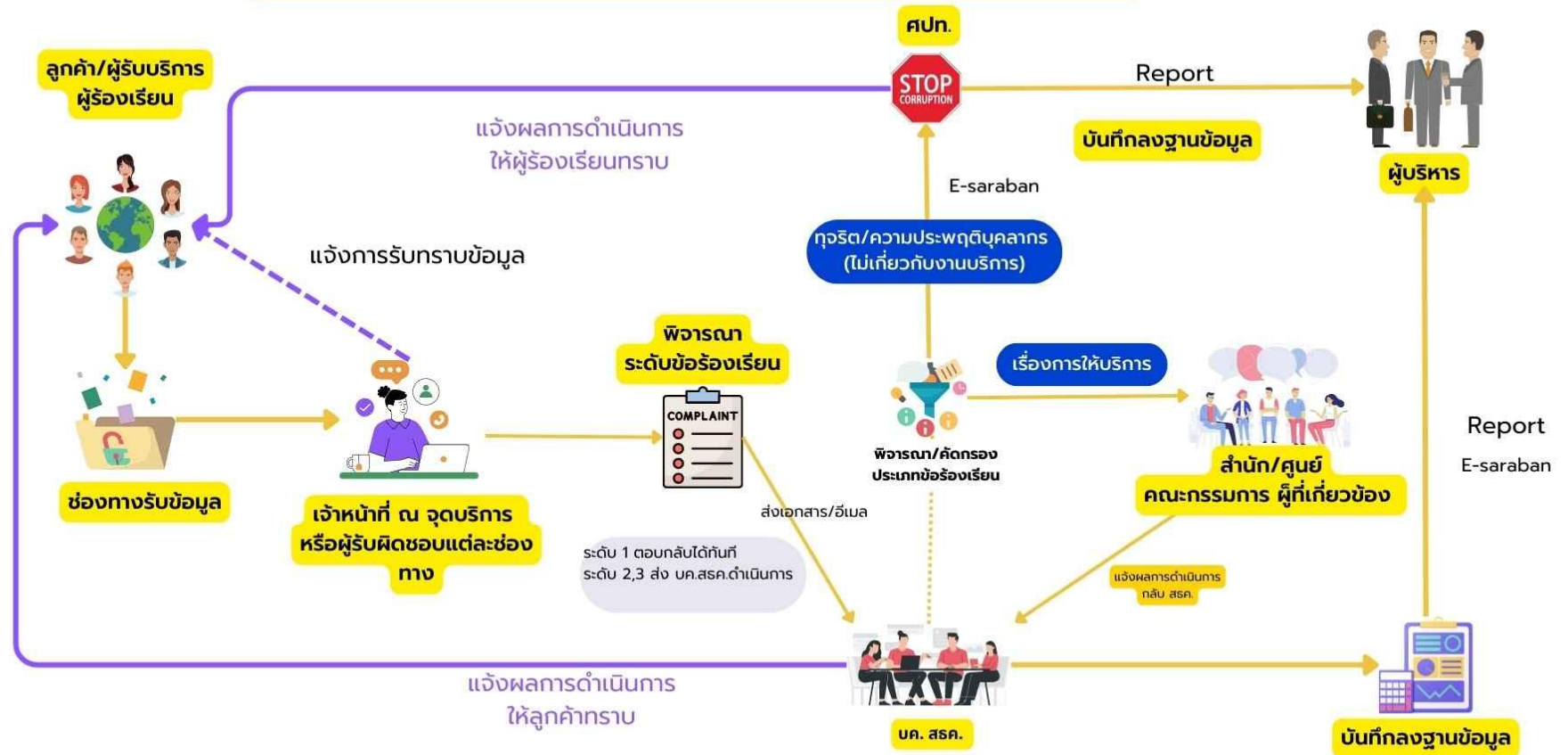
1. รายงานต่อผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าสัมพันธ์ ทุกครั้งที่มิข้อร้องเรียน
2. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนราย 15 วัน รายเดือน รายไตรมาส และรายปี ต่อผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย
3. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย และผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม เป็นผู้ติดตามความคืบหน้าของการจัดการข้อร้องเรียน

8. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอน	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		ภายใน 1 วัน	ผู้ดูแลระบบ
ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาข้อร้องเรียน ระดับที่ 1 ผู้ดูแลระบบตอบกลับผู้ร้องเรียน และส่งบันทึกข้อมูลให้ บค. ระดับที่ 2 และ 3 ผู้ดูแลระบบรับข้อร้องเรียนและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ		30 นาที เมื่อได้รับทราบข้อร้องเรียน	ผู้ดูแลระบบ
ขั้นตอนที่ 3 บค. บันทึกข้อร้องเรียนในฐานข้อมูลข้อร้องเรียน		5 นาที	กอง บค.
ขั้นตอนที่ 4 คัดกรองประเภทข้อร้องเรียน		10 นาที	กอง บค.
ขั้นตอนที่ 5 บันทึกข้อความ ส่งต่อให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - กรณี ระดับที่ 3 ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง		ภายใน 1 วัน หลังจากที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน	กอง บค. คณะผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน
ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินงานแก้ไขโดยมี ผอ.สรค. และ ผอ.สบข. เป็นผู้ติดตามการดำเนินงาน - กรณี ทุจริต/ความประพฤติของบุคลากร สปท. ดำเนินการ		ระดับที่ 2 ภายใน 1 วัน หลังจากได้รับบันทึกข้อสั่งการ ระดับที่ 3 ภายใน 3 วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 วัน	สปท.และสำนัก/ศูนย์ หรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอน	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 7 รายงานผลการดำเนินงานกลับมายัง บค. กรณี ทุจริต/ความประพฤติของบุคลากร แจ้งความคืบหน้า ไม่ต้องแจ้งผลให้ บค. ทราบ			สำนัก/ศูนย์ หรือ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 8 บันทึกข้อมูลการดำเนินการจัดการและ ตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีทุจริต/ความประพฤติของบุคลากร ศปท. แจ้งผู้ร้องเรียน		ระดับที่ 2 แจ้ง กลับผู้ร้องเรียน ภายใน 1 วัน ระดับที่ 3 แจ้ง ผลผู้ร้องเรียนไม่ เกิน 3 วัน (นับจากวัน ดำเนินการแล้ว เสร็จ)	กอง บค. และ ศปท.
ขั้นตอนที่ 9 รายงานผลต่อผู้บริหาร		ทุกครั้งที่มีข้อ ร้องเรียน	กอง บค. และ ศปท.
ขั้นตอนที่ 10 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการ ข้อร้องเรียน		สรุปรายงาน รายเดือน รายไตรมาส รายปี เปรียบเทียบกับ มาตรฐาน	กอง บค.

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ



online : Facebook ,Youtube, IG, TikTok, E-mail, website อพ.
offline : โทรศัพท์, แบบฟอร์ม, จดหมาย, ประเมินโครงการ/ กิจกรรม, แบบสำรวจ QR Code

9. ตัวอย่างแบบฟอร์มและช่องทางรับข้อร้องเรียน

9.1 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและแจ้งข้อร้องเรียน

[illegible]

9.2 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งปัญหาเกี่ยวกับงานสมาชิก อพวช.

[illegible]

9.3 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

[illegible]

9.4 ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน บน Website www.nsm.or.th










บริการ >
 [อีเมลเรื่องร้องเรียน](#)

รับเรื่องร้องเรียน

[Collapse all](#)

▼
 [ข้อมูลผู้ร้องเรียน](#)

ชื่อผู้ร้องเรียน *

อีเมล *

เบอร์โทร *

หัวข้อ *

เรื่องร้องเรียน *

- เลือกประเภทการ - ▼

รายละเอียด *

Plain text

- No HTML tags allowed.
- แป้นบนกรีกและยูนีโคดไม่ใช้ได้
- ที่อยู่เว็บและไฟล์ผู้เขียนจะไม่แสดงในลิงก์ภายในเว็บ

▼
 [ไฟล์](#)

9.5 QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการฟิรภัณฑ์ และแสดงความคิดเห็น

