

สรุปการรับข้อร้องเรียนขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ (อพพช.)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒)

ไตรมาส	ประจำเดือน	จำนวนข้อร้องเรียน	ประเภท	เรื่อง	ปัญหา/การดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม	๑	ทั่วไป	- ยังไม่ได้รับวารสาร อพพช. ฉบับ เดือน กันยายน ๒๕๖๒	- ศปท. แจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนทางอีเมล Comment NSM (๙ ต.ค.๒๕๖๒) - สธต. ได้ประสานผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พบว่าข้อมูลที่อยู่ถูกต้อง ตรงกัน และอยู่ในรายการที่ส่งออก จึงไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริง แต่งานสมาชิกได้ทำการจัดส่งวารสาร ฉบับ เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ให้ใหม่ โดยส่งแบบลงทะเบียนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ให้กับสมาชิกฯ ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว (๑๑ ต.ค.๒๕๖๒)	
		๒	ทั่วไป	- กรรมการฝ่ายจัดการแข่งขัน ที่มีได้ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมรักษากฎ กติกา ระเบียบการแข่งขันอย่างเคร่งครัด ละเลยการปฏิบัติหน้าที่และการรับแจ้งเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการแข่งขัน ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใสในการแข่งขัน และเป็นการจัดการแข่งขันจรวดขวดน้ำระดับประเทศที่ไม่มีมาตรฐาน	- ศปท. แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (๑๖ ต.ค. ๖๒) - กค.สพต.ได้ดำเนินการสอบสวนและตรวจสอบเจ้าหน้าที่และกรรมการสนามทุกคน ซึ่ง อพพช. ขอยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกทีมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเอื้อประโยชน์ต่อทีมใดเป็นพิเศษ แต่ในส่วนของอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขันมีการชำรุดเนื่องจากใช้มาเป็นเวลานานและไม่ได้มีการตรวจสอบให้มีความพร้อมใช้งาน อพพช. ขอยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและยินดีนำข้อเสนอแนะของท่านไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป (๓๑ ต.ค. ๖๒)	

ไตรมาส	ประจำเดือน	จำนวนข้อร้องเรียน	ประเภท	เรื่อง	ปัญหา/การดำเนินการ	หมายเหตุ
	ตุลาคม(ต่อ)	๓	การให้บริการ	- บทเรียนพ่อแม่สู่ความมีดีในหัวใจ	<p>- ศปท. แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (๓๑ ต.ค. ๖๒)</p> <p>- สพต ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วส่งหนังสือตอบกลับถึงผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยของผู้เข้าชมนิทรรศการบทเรียนในความมีดีตามสัญญาการจัดแสดงนิทรรศการ กำหนดให้มีผู้เข้าชมจำนวนไม่เกิน ๘ ท่านต่อรอบ ระหว่างอยู่ในนิทรรศการ แต่ในวันดังกล่าวไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรอบให้ได้ เนื่องจากมีผู้เข้าชมในรอบต่อไปเต็มทั้ง ๒ รอบ จึงขออภัยในความไม่สะดวกและจะนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไปในอนาคต และอพวช. ขอมอบบัตรถือนันทนาการเข้าชมนิทรรศการบทเรียนในความมีดี จำนวน ๔ ใบ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ต้อนรับท่านอีกในโอกาสต่อไป (๘ พ.ย. ๖๒)</p>	
	พฤศจิกายน	๑	การให้บริการ	- ความในใจ (มันเป็นเพียงความคิดเห็นของคนแก่คนหนึ่ง)	<p>- ผอ.กบ. ได้ดำเนินการเรียกประชุมอาสาสมัครประจำสัปดาห์ และได้ชี้แจงให้อาสาสมัครรับทราบรวมถึงผู้ดูแลอาสาสมัครทุกสำนัก/พิพิธภัณฑสถาน โดยกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตร เรื่อง “บริการอย่างไรให้ใจเป็นสุข” และได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดการอาสาสมัครรูปแบบใหม่ โดยเน้นเรื่องการให้บริการผู้เข้าชมเป็นหลัก ทั้งนี้ระบบการจัดการอาสาสมัครรูปแบบใหม่จะเริ่มใช้ ในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป</p>	

ไตรมาส	ประจำเดือน	จำนวนข้อ ร้องเรียน	ประเภท	เรื่อง	ปัญหา/การดำเนินการ	หมายเหตุ
	ธันวาคม	-	-	-	-	