



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

รายงานผลการรับซื้อร่องเรียน/แสดงความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

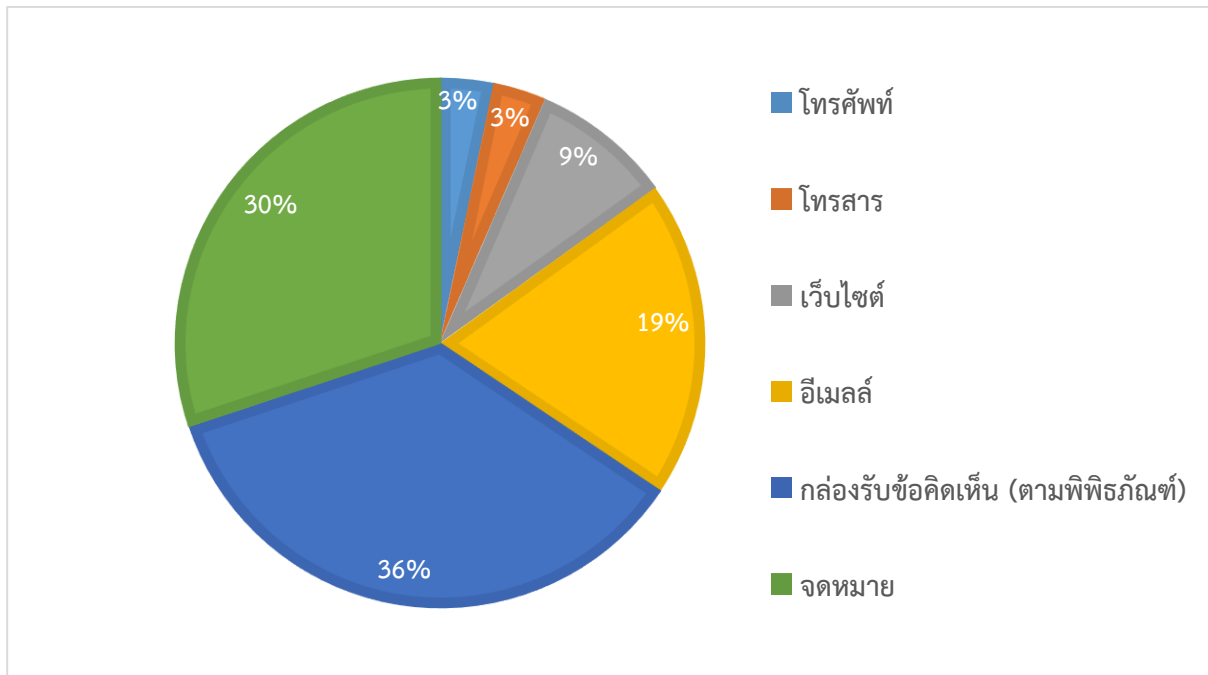
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)



## รายงานผลการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ใช้บริการได้แจ้งข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

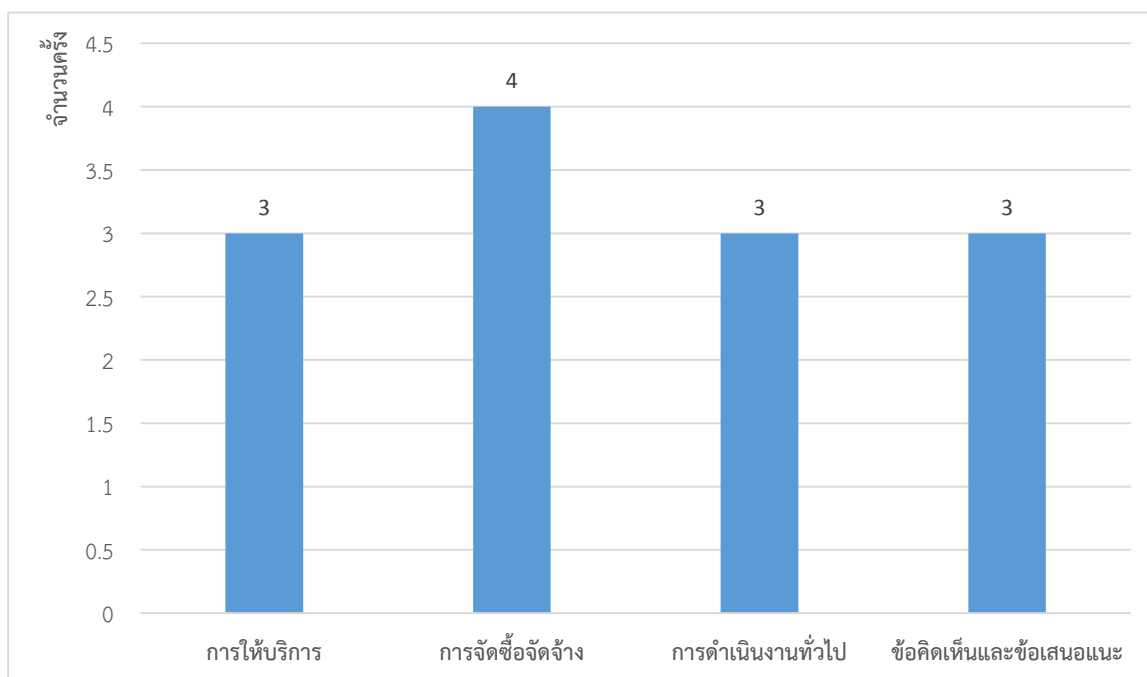
สถิติการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น จำแนกการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อองค์การ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ทั้งหมดดังนี้



ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)
๑	โทรศัพท์ (๐-๒๕๓๗-๙๙๙๙)	๐
๒	โทรสาร (๐-๒๕๓๗-๙๙๐๐)	๐
๓	จดหมาย	๕
๔	เว็บไซต์ (www.anti-corruption.nsm.or.th)	๑
๕	อีเมลล์ (anti-corruption@nsm.or.th)	๓
๖	กล่องรับข้อคิดเห็น (ตามพิพิธภัณฑ์)	๔
รวมทั้งสิ้น		๑๓

จากตารางสถิติการแจ้งข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผู้ใช้บริการแจ้งข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓ ครั้ง โดยกล่องรับข้อคิดเห็น มากที่สุด รองลงมาเป็นจดหมาย > อีเมลล์ ([anti-corruption@nsm.or.th](mailto:anti-corruption@nsm.or.th)) > เว็บไซต์ ([www.anti-corruption.nsm.or.th](http://www.anti-corruption.nsm.or.th)) > โทรศัพท์ (๐-๒๕๓๗-๙๙๙๙) และโทรสาร (๐-๒๕๓๗-๙๙๐๐)

สถิติการแจ้งข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด



การให้บริการ			
ลำดับ	ประเภทเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ไม่ได้รับวารสาร อพวช. ฉบับเดือนกันยายน ๒๕๖๒	✓	
๒	ความในใจ (ความคิดเห็นของคนแก่คนหนึ่ง)	✓	
การจัดซื้อจัดจ้าง			
๑	ขอทราบผลการประกาศรายชื่อ ผู้สมัครสอบตำแหน่ง พนักงานบริหารหลายอัตราทั้งหมด	✓	
๒	ร้องเรียนการขอข้อมูลและขอคัดสำเนาข้อมูลข่าวสาร ของการประกวดราคาจ้างก่อสร้างศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต ด้วยวิธีการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ อพวช.	✓	
๓	ร้องเรียนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ (ติดตามครั้งที่ ๑)	✓	
๔	ขอคัดสำเนาและตรวจสอบประกาศรายชื่อผู้สมัคร ทาง กบ.	✓	

การดำเนินงานทั่วไป			
๑	บทเรียนพ่อแม่สู่ความมีดีในหัวใจ (เลื่อนรอบแสดงไม่ได้)	✓	
๒	ขอประท้วงการแข่งขันจรวดขวดน้ำ ระดับประเทศ ครั้งที่ ๑๘ คับข้องใจ ที่ไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใส และขาดมาตรฐานในการจัดการแข่งขัน	✓	
๓	การขอสอบถามและทักท้วงแหล่งที่มาของเรื่องสั้นที่ได้รางวัลจากการประกวด ๕ ครั้งที่ผ่านมา	✓	
ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ			
๑	ควรมีตู้ ATM		
๒	บริเวณเครื่องเล่นสัตว์ทะเล+ภูเขา ยุงเยอะ กัดเด็กๆ ควรฉีดยากันยุง		
๓	อยากให้เกมส์ VR เพิ่ม		
๔	การบริการและการพูดจาของพนักงานร้านของที่ระลึก (ผู้หญิง) ตึกพิพิธภัณฑน์วิทยาศาสตร์		

#### ผลการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

รายงานผลการดำเนินการ กรณี ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๒ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓) ซึ่ง อพ. ไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีฯ ดังกล่าว

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๔ เรื่อง ด้านการดำเนินงานทั่วไป ๓ เรื่อง และด้านข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ศปท.อพวช. ดำเนินการตามคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙ เรื่อง

#### สรุปรายงานผลการรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

จากตารางสถิติการแจ้งข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผู้ใช้บริการเข้ามาร้องเรียนลดน้อยลงกว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (covid-19) อพวช. ได้ดำเนินการตามมาตรการของรัฐ จึงมีได้เปิดให้บริการ ๙๐ วัน ทำให้เรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการลดน้อยลง และได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางไปรษณีย์และสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้นกว่าปีก่อน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑