



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน สท.

M-CD1-010

สำเนาหมายเลข : ☐ เอกสารควบคุม ☐ เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ.....ปิ่น.....
(นางสาวปัทมา นิ่มเรือง)

ตำแหน่งนจก.ปก.....
8 / พ.ค. / 65

ผู้ตรวจสอบ.....พทพ. / วิชา.....
(นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน)

ตำแหน่งAQMR1.....
9 / พ.ค. / 65

ผู้อนุมัติ.....ปิ่น นพรัตน์.....
(นางสาวปัทมา นพรัตน์)

ตำแหน่งQMR1.....
9 / พ.ค. / 65

Rev. 03 Date: 11/03/65

คำนำ

การจัดการกับข้อร้องเรียนมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการเป็นอย่างมาก เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการกับข้อร้องเรียน สท. ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการกับคำชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สท. และให้สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน (P-CD0-005)

กลุ่มอำนวยการสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ	2
2. สารบัญ	3
3. คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการกับข้อร้องเรียน สท.	4

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการกับข้อร้องเรียน สท.

1. ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำและประกาศแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 7 ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ไปรษณีย์เป็นหนังสือร้องเรียนที่ส่งถึงอธิบดี หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมโดยตรงตามที่อยู่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรสาร การติดต่อโดยตรง ณ กรมวิทยาศาสตร์บริการ การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และการร้องเรียนทางโทรศัพท์

2. กรณีเป็นคำชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สท. ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายรับและบันทึกข้อมูลลงในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019) พร้อมแนบเอกสารข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) ส่งให้อก.สท. รวบรวม

3. เจ้าหน้าที่ อก.สท. วิเคราะห์ข้อมูลของแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019) และดำเนินการดังนี้

3.1 กรณีเป็นคำชมเชย ให้เจ้าหน้าที่ อก.สท. รวบรวมข้อมูลและจัดทำบันทึกข้อความ เรื่อง “คำชมเชยจากผู้ใช้บริการ ประจำเดือน.....” นำเสนอต่อ ผสท. และแจ้งให้บุคลากร สท. เพื่อรับทราบ

3.2 กรณีเป็นข้อเสนอแนะ ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และนำเสนอในที่ประชุมของ สท. ต่อไป

3.3 กรณีเป็นข้อร้องเรียน ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน (P-CD0-005)

4. เจ้าหน้าที่ อก.สท. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย นำผลและรายละเอียดที่ผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อย เสนอ ผสท. เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก ผสท. แล้ว ให้สื่อสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่

4.1 บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ พื้นที่บริการชั้น 1 โดยทำบันทึกข้อความ “ประกาศขอคิดเห็นของผู้ใช้บริการ” ประจำเดือนนั้นๆ นำเสนอ ผสท. ผ่าน หก.อก.สท. เพื่อขออนุญาตให้ติดประกาศดังกล่าว

4.2 ในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและผลการแก้ไขไปบันทึกลงในระบบเพื่อเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบผ่านทางเว็บไซต์กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี URL: <http://siweb1.dss.go.th/suggest>

5. เจ้าหน้าที่ อก.สท. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายติดตามสถานะการดำเนินงานที่ยังไม่แล้วเสร็จทุกเดือน และสรุปผลรอบ 6 เดือน หรือตามที่ได้รับมอบหมาย นำเสนอ ผสท. ผ่าน หก.อก.สท. เพื่อรวบรวมนำเสนอในที่ประชุมของ สท. ต่อไป (หากมี)

6. เจ้าหน้าที่ อก.สท. รวบรวมและจัดเก็บแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019) แบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) และแบบสรุปข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-021) ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ