



งานบริหารจัดการ สำนักงานผู้อำนวยการ
โทรศัพท์ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

ที่ ศธ 0517.2211/-

วันที่ 21 มีนาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ตามที่ คำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ที่ 045/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ ฉบับลงวันที่ 21 มีนาคม 2561 เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลจึงจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และได้มอบหมายให้ดิฉันเป็นผู้จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และตามข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มเติม เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานภาครัฐ (ITA – MU PA 2019) นั้น

ในการนี้ ดิฉันจึงขอส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 (ตามเอกสารแนบ) มายังท่าน เพื่อดิฉันจะนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสถาบันฯ และเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของสถาบันฯ ในระบบ Internet ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อัสริยาภ

(นางสาวอัสริยาภ ดิษยะวงษ์วราง)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

อรุณ อุดมกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ อุดมกิจ)
ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แบบ รร. 1

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561

1. จำนวนข้อร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	0	
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณา	0	
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา	0	
(1) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ รับไว้พิจารณา		
(2) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ ส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา		

2. ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
2.1 ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน (1) การประพฤติดิฉิมชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน (3) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น (4) ทุนการศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม (5) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism) (6) อื่น ๆ	0	
2.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน	0	
2.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	0	
2.4 อื่น ๆ	0	

3. หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
3.1 หน่วยงาน/งานภายในสถาบันฯ	0	
3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่สังกัดสถาบันฯ	0	
3.3 ผู้บริหาร	0	
3.4 ผู้บังคับบัญชา	0	
3.5 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	0	
3.6 คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันฯ	0	
3.7 ส่วนงานอื่น ๆ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล	0	
3.8 อื่น ๆ	0	

4. ผลการดำเนินการ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจัดการแก้ไขและเป็นที่ยุติแล้ว	0	
(1) ปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข	0	
(2) ปัญหาตามข้อร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไข	0	
4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไข แต่ยังไม่เป็นที่ยุติ	0	
4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการฯ/มหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้	0	

5. ปัญหาอุปสรรค

ไม่มี เนื่องจากไม่มีผู้ยื่นข้อร้องเรียน

6. สรุปข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลให้ผู้ร้องเรียน

6.1 จำนวนและประเภทของผู้ร้องเรียน

ที่	ประเภทผู้ร้องเรียน	จำนวนแบบประเมินที่ส่งออกไป	จำนวนแบบประเมินที่รับคืนมา	
			จำนวน (คน)	จำนวน(ร้อยละ)
1	บุคลากร/เจ้าหน้าที่	0		
2	นักศึกษา	0		
3	บุคคลภายนอก	0		
	3.1 บุคคลภายนอกสถาบันฯ	0		

3.2 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	0		
รวมทั้งสิ้น	0		

6.2 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางที่แจ้งข้อร้องเรียน	จำนวน
1	ผู้รับเรื่องร้องเรียนของส่วนงาน	0
2	ทางไปรษณีย์	0
3	ทาง E-mail ไปยังคณะกรรมการฯ	0
4	ด้วยตนเอง	0
5	อื่น ๆ	0
	รวมทั้งสิ้น	0

6.3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ไม่มี เนื่องจากไม่มีผู้ยื่นข้อร้องเรียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ควรปรับปรุง (1)
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
(1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
(2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ					
(3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					
(4) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
(5) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
(6) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
(7) ตอบ/แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ					

6.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ไม่มี เนื่องจากไม่มีผู้ยื่นข้อร้องเรียน