



งานบริหารจัดการ สำนักงานผู้อำนวยการ
โทรศัพท์ I+20 ต่อ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

วันที่ 1 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ 6 เดือน (เมษายน-กันยายน 2564)

เรียน คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ตาม คำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ที่ 39/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ฉบับลงวันที่ 16 มีนาคม 2564 เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับซื้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน และได้มอบหมายให้นิติกร ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล เป็นผู้จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดให้ต้องรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทุก 6 เดือน นั้น

ในการนี้ จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน-กันยายน 2564 (ตามเอกสารแนบ) เพื่อนำเข้าเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพลอยยอดฉัตร ภัทรพงศ์กร)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

(รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ อุตมกิจ)

ประธานคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ครึ่งปีหลัง)

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน-30 กันยายน 2564

1. จำนวนข้อร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	1	ขรร.001/2564
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณา	0	
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา	1	ขรร.001/2564
(1) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ รับไว้พิจารณา	1	ขรร.001/2564
(2) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ ส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา	0	

2. ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
2.1 ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน (1) การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน (3) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น (4) ทุนการศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม (5) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism) (6) อื่นๆ	1	ขรร.001/2564
2.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน	0	
2.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	0	
2.4 อื่นๆ	0	

3. หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
3.1 หน่วยงาน/งานภายในสถาบันฯ	1	ขรร.001/2564
3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่สังกัดสถาบันฯ	0	
3.3 ผู้บริหาร	0	
3.4 ผู้บังคับบัญชา	0	
3.5 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	1	ขรร.001/2564
3.6 คณะกรรมการต่างๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันฯ	0	
3.7 ส่วนงานอื่นๆ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล	0	
3.8 อื่นๆ	0	

4. ผลการดำเนินการ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจัดการแก้ไขและเป็นที่ยุติแล้ว	0	
(1) ปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข	0	
(2) ปัญหาตามข้อร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไข	0	
4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไข แต่ยังไม่เป็นที่ยุติ	1	ขรร.001/2564
4.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการฯ/มหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้	0	

5. ปัญหาอุปสรรค

การจัดการข้อร้องเรียนให้ยุติ อยู่เหนืออำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

6. สรุปข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

6.1 จำนวนและประเภทของผู้ร้องเรียน

ที่	ประเภทผู้ร้องเรียน	จำนวนแบบประเมินที่ส่งออกไป	จำนวนแบบประเมินที่รับคืนมา	
			จำนวน(คน)	จำนวน(ร้อยละ)
1	บุคลากร/เจ้าหน้าที่	0	0	
2	นักศึกษา	1	1	100
3	บุคคลภายนอก	0	0	
	3.1 บุคคลภายนอกสถาบันฯ	0	0	
	3.2 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	0	0	
รวมทั้งสิ้น		1	1	100

6.2 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

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

6.3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ข้อร้องเรียนที่ ขร.001/2564 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1 ท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ปานกลาง (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

กระบวนการยังไม่คล่องมากนัก คณะกรรมการและผู้ประสานงานมีความเอาใจใส่ดี ควรรวบรวมพยานหลักฐานและพยานแวดล้อมประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ชัดเจนขึ้น

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ข้อมูลระหว่าง เดือน เมษายน-กันยายน 2564 (ปีงบประมาณ 2564)

เลขที่ข้อร้องเรียน	ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน	หน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
ขรร.001/2564	ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือสถาบันฯ	1.รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ อุดมกิจ 2.รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พิบูลโกคานันท์ 3.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทร สรรพานิช	ดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนไม่สำเร็จ	การดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียน อยู่นอกเหนือขอบอำนาจ	รายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อดำเนินการยุติข้อร้องเรียนนี้ต่อไป

หมายเหตุ:

- เลขที่ข้อร้องเรียน คือ เลขที่รับข้อร้องเรียนตามทะเบียนรับข้อร้องเรียน (“ขรร.” ตามด้วย “ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.”)
- ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน (ตามนิยามที่ระบุไว้ในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสถาบันฯ)
- หน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
- ผลการดำเนินการ หมายถึง รายละเอียดผลการดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาจนถึงปัจจุบัน
- ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน