



งานบริหารจัดการ สำนักงานผู้อำนวยการ  
โทรศัพท์ 1+20 ต่อ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

วันที่ 3 เมษายน 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2565-มีนาคม 2566)

เรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ตาม คำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ที่ 39/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ฉบับลงวันที่ 16 มีนาคม 2564 เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และได้มอบหมายให้นิติกร ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล เป็นผู้จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดให้ต้องรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทุก 6 เดือน นั้น

ในการนี้ จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รอบ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564-มีนาคม 2565 (ตามเอกสารแนบ) เพื่อนำเข้าเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพลอยยอดฉัตร ภัทรพงศ์กร)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

(รองศาสตราจารย์ ดร. อนันท์ อุดมกิจ)  
ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ครึ่งปีแรก)

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565-31 มีนาคม 2566

## 1. จำนวนข้อร้องเรียน

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

## 2. ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน

| รายการ  | จำนวน | เลขที่ข้อร้องเรียน |
|---|-------|--------------------|
| 2.1 ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน<br>(1) การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด<br>(2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน<br>(3) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น<br>(4) ทุนการศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม<br>(5) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)<br>(6) อื่นๆ | 0     |                    |
| 2.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน   | 0     |                    |
| 2.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล   | 0     |                    |
| 2.4 ข้อร้องเรียนการทุจริตหรือความไม่โปร่งใส   | 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 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                             | 0     |                    |
| 4.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการฯ/มหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้ | 0     |                    |

### 5. ปัญหาอุปสรรค

### 6. สรุปข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

#### 6.1 จำนวนและประเภทของผู้ร้องเรียน

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

6.2 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

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

6.3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ไม่มีข้อร้องเรียน

| รายการ   | ระดับความพึงพอใจ     |                |                |                |                    |
|--|----------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|
|  | พอใจมากที่สุด<br>(5) | พอใจมาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | ไม่พอใจ<br>(2) | ควรปรับปรุง<br>(1) |
| <b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                      |                |                |                |                    |
| (1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม               |                      |                |                |                |                    |
| (2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม              |                      |                |                |                |                    |
| <b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ</b>      |                      |                |                |                |                    |
| (3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น                        |                      |                |                |                |                    |
| (4) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                   |                      |                |                |                |                    |
| (5) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน            |                      |                |                |                |                    |
| (6) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ                |                      |                |                |                |                    |
| (7) ตอบ/แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ |                      |                |                |                |                    |

6.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ