



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวินัย กองกฎหมาย โทร. 7200

ที่ อว 0602.01(25)/ 244 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เรียน อธิการบดี

ตามที่ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยกำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ นั้น

กองกฎหมายจึงขอรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 4 เรื่อง

| เดือน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | สัปดาห์ที่ 1 | สัปดาห์ที่ 2 | สัปดาห์ที่ 3 | สัปดาห์ที่ 4 |
| ตุลาคม 2565 | การจัดการศึกษา | 1 | - | - | - |
| พฤศจิกายน 2565 | - | - | - | - | - |
| ธันวาคม 2565 | - | - | - | - | - |
| มกราคม 2566 | การจัดการศึกษา | - | 1 | - | - |
| กุมภาพันธ์ 2566 | - | - | - | - | - |
| มีนาคม 2566 | - | - | - | - | - |
| เมษายน 2566 | - | - | - | - | - |
| พฤษภาคม 2566 | - | - | - | - | - |
| มิถุนายน 2566 | - | - | - | - | - |
| กรกฎาคม 2566 | - | - | - | - | - |
| สิงหาคม 2566 | - | - | - | - | - |
| กันยายน 2566 | การจัดการศึกษา | - | 1 | - | - |
| | ขอความเห็นเพิ่มเติม | - | 1 | - | - |

หมายเหตุ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 เรื่อง

เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 4 เรื่อง

2. เรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

จำนวน 22 เรื่อง

| เดือน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | สัปดาห์ที่ 1 | สัปดาห์ที่ 2 | สัปดาห์ที่ 3 | สัปดาห์ที่ 4 |
| ตุลาคม 2565 | การจัดการศึกษา | 3 | 1 | - | - |
| พฤศจิกายน 2565 | - | - | - | - | - |
| ธันวาคม 2565 | การจัดการศึกษา | - | 1 | 1 | - |
| มกราคม 2566 | การจัดการศึกษา | - | 1 | - | - |
| กุมภาพันธ์ 2566 | การจัดการศึกษา | 1 | 1 | - | - |
| มีนาคม 2566 | การจัดการศึกษา | 1 | - | 1 | 1 |
| เมษายน 2566 | การจัดการศึกษา | 1 | - | - | - |
| พฤษภาคม 2566 | การจัดการศึกษา | - | 1 | - | 1 |
| มิถุนายน 2566 | - | - | - | - | - |
| กรกฎาคม 2566 | เรื่องอื่น ๆ | 1 | - | - | - |
| | การบริหารงานบุคคล | - | 1 | - | - |
| | การจัดการศึกษา | - | - | 1 | - |
| สิงหาคม 2566 | การจัดการศึกษา | - | 1 | 2 | - |
| กันยายน 2566 | การจัดการศึกษา | 1 | - | - | - |

หมายเหตุ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 เรื่อง

เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 22 เรื่อง

3. เรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ

จำนวน 0 เรื่อง

จากข้อมูลการร้องเรียนดังกล่าว พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยส่วนใหญ่ยังคงเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเช่นเดิม เช่น ระบบการเรียนการสอน การจัดส่งชุดวิชา การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา การสอบ การขอตรวจคะแนนสอบ การลงทะเบียนเรียน เป็นต้น แต่มีสัดส่วนการร้องเรียนน้อยลงจากเดิมที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 79 เรื่อง คงเหลือในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 26 เรื่อง โดยปัจจัยที่ส่งผลให้การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องการจัดการศึกษา อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย และเป็นทางเลือกการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการได้ หรืออาจเป็นช่องทางเสริมให้นักศึกษาหรือผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ เพิ่มเติมได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ หรือประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงสถิติข้อร้องเรียน ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัย กองกฎหมายจึงขอ นำเข้าข้อมูลผลการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อประชาสัมพันธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้นำเข้าข้อมูลผลการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์
รับเรื่องร้องเรียนขึ้นบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวกมลวรรณ เกตุเวช)

นิติกรปฏิบัติการ

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานวินัย



(นายณรงค์ ศรีไพบูลย์)

ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

- ทราบ

- อนุญาต ดำเนินการตามเสนอ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

กรรมการสภามหาวิทยาลัย

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

20 ก.พ. 2567