



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ที่ .....

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓


เรียน อธิการบดี


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒. แบบสรุปผลการดำเนินงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสายตรงอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในการดำเนินงานบริการต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่เกี่ยวข้องกัขั้นตอนการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางฤทธิณี ตูลย์ณวัฒน์)  
ผู้ช่วยอธิการบดี

  
อธิการบดี

# สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

## ๑. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือ

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวล กฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

## ๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

### ๑. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มี -

### ๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๑ ประเภทผู้ร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑.๑ นักศึกษา จำนวน ๕ ราย

๒.๑.๒ บุคคลภายนอก จำนวน ๔ ราย

### ๓. ประเด็นการร้องเรียน

ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน การสมัครเข้าเรียนปริญญาตรี การขอใบประกอบวิชาชีพผู้บริหาร หอพักหญิงศูนย์สามพร้าว การขอลดการเรียนการสอน/การจัดกิจกรรมของนักศึกษาเนื่องจากโรคติดเชื้อโควิด-๑๙

๔. การจัดการข้อร้องเรียน มีการจัดการโดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๔.๑ กรณี เรื่องที่เป็นปัญหาเล็กน้อย ซึ่งสามารถอธิบายให้แก่ผู้ร้องเรียนเข้าใจได้ หรือจัดการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียนได้เลยทันที เช่น กรณี สภาพห้องเรียนไม่เอื้ออำนวยกับการเรียนการสอน อุปกรณ์/สื่อการเรียนการสอนภายในห้องเรียนมีความชำรุด

๔.๒ กรณีเรื่องที่เป็นปัญหารุนแรง ก็จะนำเข้าสู่กระบวนการ ดังนี้

๔.๒.๑ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๒ แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยทราบ (ภายใน ๑๕ วัน)

๔.๒.๓ สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรวบรวมส่งให้คณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียนพิจารณา

แบบสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อัญมณีอง จุฬหะวัตต์อุดรธานี

วัน/เดือน/ปี	ผู้ร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน	จำนวนผู้ร้องเรียน	มอบหมาย	ผลการดำเนินงาน
๑๘ ก.พ. ๒๕๖๓	ประชาชน	การประกาศผลสอบ นักศึกษาใหม่	๑	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการติดตามและดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
๒๑ ก.พ. ๒๕๖๓	นักศึกษารุ่นเก่า	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน	๑	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	สำนักส่งเสริมฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมที่กล่าวถึงพบว่าเหมาะสม หากพบว่าจริงและมีพฤติกรรมรุนแรงติดต่อรายงานอธิบดี จจร. โดย รร.ณ จ.จ
๒๑ ก.พ. ๒๕๖๓	นางชนก	การสมัครเข้าเรียน	๑	ศูนย์คอมพิวเตอร์/สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ศูนย์คอมพิวเตอร์/สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา

แบบสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี	ผู้ร้องเรียน	ประเด็นเรื่องเรียน	จำนวนผู้ร้องเรียน	มอบหมาย	ผลการดำเนินงาน
๒๒ ก.พ. ๒๕๖๓	นักศึกษา	การขอไปประกอบวิชาชีพ ผู้บริหาร	๑	คณะกรรมการ คณาจารย์	คณาจารย์ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและดำเนินการ แก้ไขปัญหาระยะเร่งด่วนแล้ว
๒๓ ก.พ. ๒๕๖๓	นักศึกษา	หอพักหญิงศูนย์สามพร้าว	๑	กองพัฒนานักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษาได้ส่ง เจ้าหน้าที่ดูแลหอพักไป ตรวจสอบบริเวณดังกล่าว เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีสิ่ง อำนวยความสะดวกให้กับ นักศึกษามากยิ่งขึ้น
๑๐ มี.ค. ๒๕๖๓	นักศึกษา	ของดการจัดกิจกรรมรับน้อง เนื่องจากโรคโควิด-๑๙	๑	กองพัฒนานักศึกษา/ รองอธิการบดีผู้ดูแล	มหาวิทยาลัยได้มีประกาศงด การจัดกิจกรรมทั้งหมดของ นักศึกษาเพื่อเป็นการ ป้องกันโรคระบาดติดต่อ โควิด-๑๙

แบบสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี	ผู้ร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน	จำนวนผู้ร้องเรียน	มอบหมาย	ผลการดำเนินงาน
๑๔ มี.ค. ๒๕๖๓	นักศึกษา	การฝึกงานและสถานที่ฝึกงาน	๑	คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	คณะบดีดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและดำเนินการ แก้ไขปัญหาร้อยละแล้ว
๑๗ มี.ค. ๒๕๖๓	ผู้ประกอบการ	การจัดตั้งนักศึกษาสำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี ในช่วงที่มีการแพร่ระบาด ของโรคโควิด-๑๙	๑	คณะวิทยาการจัดการ	มอบหมายคณะบดีคณะ วิทยาการจัดการตรวจสอบ
๑๕ เม.ย. ๒๕๖๓	ประชาชน	โครงการดูแลลูกค้า COVID-19	๑	รองอธิการบดีฝ่าย วิชาการ/สำนัก ส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน/ กรรมการ IT	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ/ สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน/กรรมการ IT พิจารณาดำเนินการต่อไป