

คู่มือและแนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริต และประพฤตินิชอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

จุดมุ่งหมาย (Purpose)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐภายใต้กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ พ.ศ. 2566 ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความชัดเจน และแนวปฏิบัติที่เกิดประสิทธิภาพ จึงกำหนดคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อให้การดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน มีขั้นตอน กระบวนการและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
2. เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการในการร้องเรียน
4. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้สัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น

ขอบเขต (Scope) รวมถึงนิยามศัพท์ (Terms and Definition)

1. ขอบเขต (Scope)

- 1.1 คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการรับเรื่องร้องเรียนนี้ ใช้กับการปฏิบัติงานทุกพันธกิจของ มจธ. และทุกหน่วยงานภายใน มจธ.
- 1.2 มจธ. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาคมสามารถร้องเรียนและเสนอแนะการให้บริการ หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด การทุจริตของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ มจธ. ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน
- 1.3 กำหนดให้มีการเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการจัดการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด
- 1.4 การจัดการหรือการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายใน 3 วันทำการ ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนที่ต้องสืบหาข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบ
- 1.5 กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน
- 1.6 มีการติดตามผลการแก้ปัญหาจากผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

2. นิยาม/คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ บุคลากรภายใน ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางบริการต่างๆ รวมทั้งผู้ที่สอบถาม ผู้ร้องขอข้อมูล หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบ

“ข้อร้องเรียน/คำร้องเรียน/การร้องทุกข์” หมายถึง ข้อความ ข้อเขียน หรือการบอกกล่าวด้วยวาจาจากผู้ร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง จนเกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการให้มีการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง การแจ้งให้ทราบ การแนะนำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของ มจร.

“ข้อร้องเรียนทุจริต” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร หรือข้อกล่าวหาบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดๆ ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้ตำแหน่งหรือหน้าที่ในการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินขององค์กร ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คือ

- 1) หน้าเว็บไซต์ของ มจร. (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสทุจริต)
- 2) โทรศัพท์
- 3) อีเมลกลาง มจร.
- 4) จดหมาย/ไปรษณีย์
- 5) Application Mod Link ของมหาวิทยาลัย

“การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูล หลักฐานและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ประเมินความชัดเจนของเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน หรือส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน” หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยเมื่อจำเป็นต้องส่งต่อข้อมูล กำหนดให้มีการปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้ในระบบ หรือถ้ามีการส่งต่อเป็นเอกสาร ให้มีการประทับตรา “ลับ” ปิดผนึกและมีการลงนามรับเอกสาร

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1) มจร. กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- สำนักงานอำนวยการ มีหน้าที่รับ และกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนจากระบบเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และติดตาม จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี
- สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล รับเรื่องต่อจากสำนักงานอำนวยการ ในกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบและการกระทำเข้าข่ายความผิดทางจรรยาบรรณของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่
- สำนักงานกิจการนักศึกษา รับเรื่องต่อจากสำนักงานอำนวยการ ในกรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนักศึกษา
- สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและพันธมิตร รับเรื่องต่อจากสำนักงานอำนวยการ ในกรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมวิจัยในมนุษย์
- สำนักงานนิติการ รับเรื่องต่อจากสำนักงานอำนวยการ และหน่วยงานอื่น และรับผิดชอบกระบวนการทางนิติการ หรือกระบวนการทางวินัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
- คณะ/สำนัก-สถาบัน รับเรื่องต่อจากสำนักงานอำนวยการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีของเรื่องร้องเรียน

2) มจร. กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและจัดการเรื่องร้องเรียน ร่วมกันภายใน มจร. ดังนี้

(1) กำหนดบทบาทให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่ในการป้องกัน รวมทั้งกำกับดูแล และ สอดส่องการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องทุจริต

(2) สร้างความตระหนักในการร่วมกันป้องกันการเกิดทุจริตในหน่วยงาน โดยไม่เพิกเฉย ละเลย และขอให้แจ้งหรือให้ความร่วมมือในการสอบข้อเท็จจริง หากมีกรณีทุจริตเกิดขึ้น

(3) จัดทำแนวปฏิบัติในการป้องกันฯ หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อณรงค์ และสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

(4) กำหนดให้หน่วยงานภายในจัดทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามพันธกิจเพื่อประเมิน ความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการทุจริต พร้อมทั้งแนวทางในการป้องกัน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การสรรหาและ คัดเลือกบุคลากร การแต่งตั้งกรรมการเพื่อตัดสินผลในที่ประชุมต่างๆ การรับบริจาค เป็นต้น

(5) กำหนดให้นำกลไกการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มา กำกับการบริหารกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดตรวจสอบป้องกันการทุจริต

(6) กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากร หากพบเห็นพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริต ให้รายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาด้านสังกัดของบุคคลนั้น และ/หรือ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของ มจร. (<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการประสานผู้บังคับบัญชา ทราบเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทันที

(7) กำหนดกระบวนการดำเนินการทางวินัยด้วยความเป็นธรรม

- หากตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว ไม่พบข้อมูลหรือการกระทำตามที่มีการร้องเรียน
แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนให้รับทราบ
- หากตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว พบข้อมูลหรือการกระทำตามที่มีการร้องเรียน
นำเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการสอบสวน
- การกำหนดบทลงโทษ
ถ้าไม่เป็นความผิดทางวินัย ให้ตักเตือน สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในกำหนดเวลา
หรือทำทัณฑ์บน
ถ้าเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง สั่งให้ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน
และปลดออก

(8) ให้การสนับสนุน ยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล บุคลากรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานสนับสนุน การป้องกันทุจริต และการขัดแย้งด้านผลประโยชน์และข้อผูกพัน

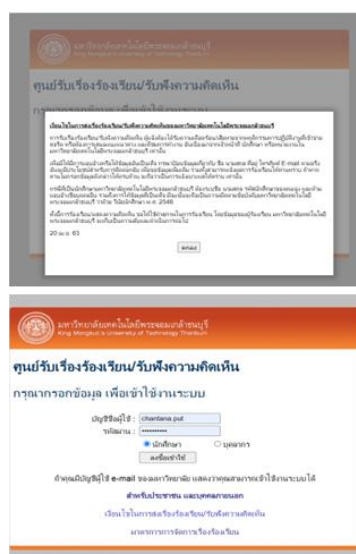
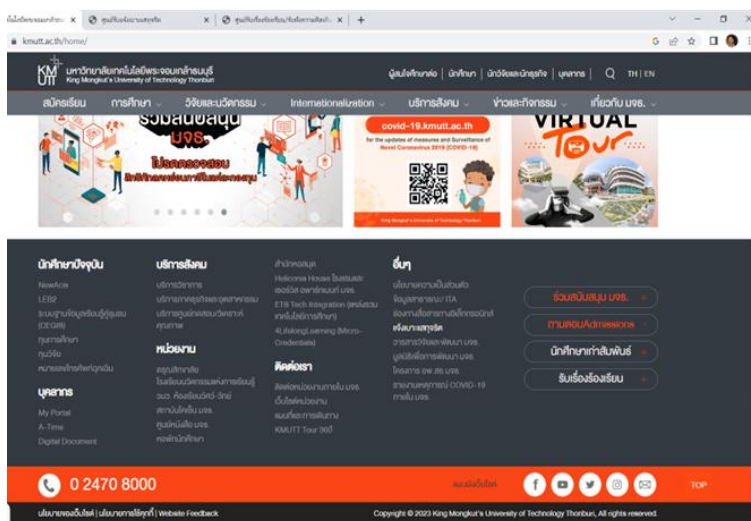
วิธีการเข้าสู่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1) หน้าเว็บไซต์ของ มจร.

1.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น

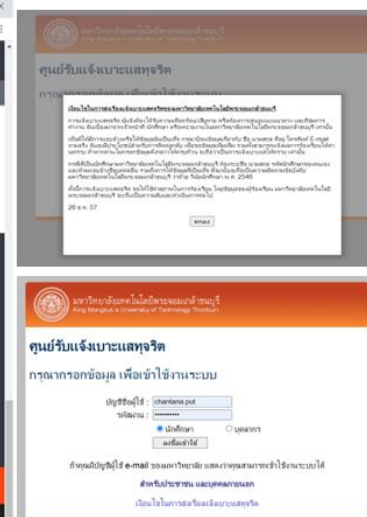
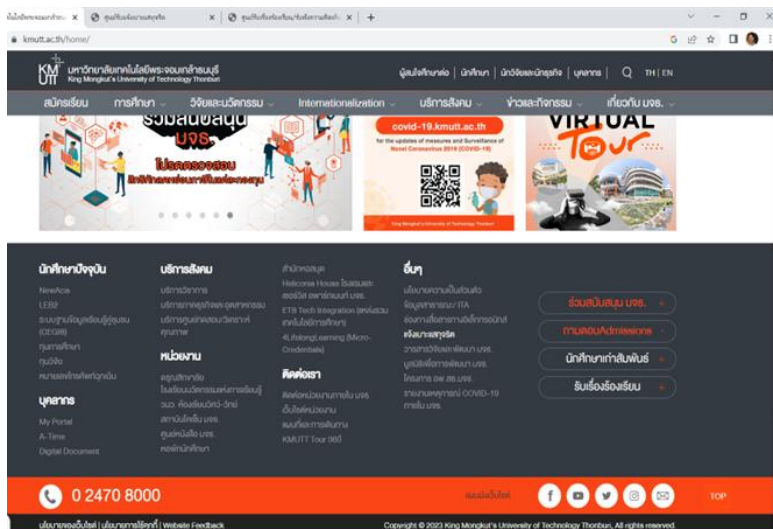
มจร. กำหนดให้มีระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุกประเภท เข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นที่หน้าเว็บไซต์ มจร. <https://www.kmutt.ac.th/> โดยเข้าเมนู “รับเรื่องร้องเรียน”

หรือลิงค์ <https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx> หรือสแกน QR Code



1.2 ช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต หน้าเว็บไซต์ของ มจร.

มจร. จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริตเป็นการเฉพาะที่หน้าเว็บไซต์ มจร. <https://www.kmutt.ac.th/> เข้าเมนู “แจ้งเบาะแสทุจริต” หรือลิงค์ <https://hermes.kmutt.ac.th/complain/tracelogin.aspx>



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi

ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้กรอกรเบียน (ชื่อ - นามสกุล / องค์กร) :

รายละเอียดการกรเบียน :

หน่วยงาน / บุคคลที่ท่านเคยแจ้งกรเบียนนี้ (ถ้ามี) :

ข้อมูลผู้กรเบียน

ชื่อ - นามสกุล :

รหัสประจำตัวประชาชน :

ที่อยู่ :

โทรศัพท์พื้นฐาน :

โทรศัพท์มือถือ :

อีเมล :

ท่านต้องการให้ติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับกรเบียนหรือไม่

☒ ต้องการ
 ☐ ไม่ต้องการ

ขอทางที่ท่านต้องการให้ติดต่อกลับ

☒ โทรศัพท์พื้นฐาน
 ☐ โทรศัพท์มือถือ
 ☐ อีเมล

วันที่ 18 - 12 - 2022

ส่งคำร้อง

← <https://hermes.kmutt.ac.th/complain/Manage.aspx> 🔍 📄 🌟 ⚙️ 🗑️ ⬇️

Close Report

📄

+

รายชื่อผู้ร้องเรียน

รูป	seq	ชื่อผู้ร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ปิด
	1001	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 14:43:03	
	1002	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:12:12	
	1003	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:11:51	
	1004	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:08:42	
	1005	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:08:19	
	1006	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:07:39	
	1007	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:02:59	
	1008	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:02:42	
	1009	นางสาวกัญญาพร	21/11/2565 17:42:38	
	1010	นางสาวกัญญาพร	21/11/2565 17:18:28	
	1011	นางสาวกัญญาพร	31/11/2565 16:08:02	
	1012	นางสาวกัญญาพร	22/10/2565 16:12:35	
	1013	นางสาวกัญญาพร	12/12/2565 15:05:12	
	1014	นางสาวกัญญาพร	12/10/2565 15:54:52	
	1015	นางสาวกัญญาพร	8/9/2565 19:22:38	
	1016	นางสาวกัญญาพร	16/6/2565 10:36:50	
	1017	นางสาวกัญญาพร	10/6/2565 11:49:27	
	1018	นางสาวกัญญาพร	22/7/2565 12:35:37	
	1019	นางสาวกัญญาพร	10/6/2565 10:57:56	
	1020	นางสาวกัญญาพร	7/3/2565 10:44:19	
	1021	นางสาวกัญญาพร	18/2/2565 11:40:01	
	1022	นางสาวกัญญาพร	23/11/2564 8:00:58	
	1023	นางสาวกัญญาพร	23/11/2564 8:42:59	
	1024	นางสาวกัญญาพร	13/11/2564 15:17:12	
	1025	นางสาวกัญญาพร	7/3/2564 8:49:01	
	1026	นางสาวกัญญาพร	4/3/2564 19:28:03	
	1027	นางสาวกัญญาพร	30/7/2564 12:24:36	
	1028	นางสาวกัญญาพร	23/7/2564 16:47:17	
	1029	นางสาวกัญญาพร	22/7/2564 23:07:04	
	1030	นางสาวกัญญาพร	4/3/2564 11:14:28	
	1031	นางสาวกัญญาพร	29/4/2564 15:51:14	
	1032	นางสาวกัญญาพร	23/4/2564 19:40:28	
	1033	นางสาวกัญญาพร	20/4/2564 10:22:23	
	1034	นางสาวกัญญาพร	16/3/2564 23:01:14	
	1035	นางสาวกัญญาพร	13/3/2564 4:55:53	
	1036	นางสาวกัญญาพร	11/3/2564 10:22:37	
	1037	นางสาวกัญญาพร	29/1/2564 16:12:56	
	1038	นางสาวกัญญาพร	26/1/2564 9:49:06	
	1039	นางสาวกัญญาพร	24/1/2564 19:55:03	
	1040	นางสาวกัญญาพร	24/1/2564 17:16:22	
	1041	นางสาวกัญญาพร	31/12/2563 8:47:32	
	1042	นางสาวกัญญาพร	8/8/2563 12:46:16	
	1043	นางสาวกัญญาพร	21/8/2563 0:22:46	
	1044	นางสาวกัญญาพร	4/8/2563 16:17:45	
	1045	นางสาวกัญญาพร	28/6/2563 17:42:59	

ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาร้องเรียน :

test

หน่วยงาน / บุคคลที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนี้ :

test
test by somyos

วันที่แก้ไขปัญหาร้องเรียน :

แจ้งการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ทางอีเมล :

รายงานร้องเรียนถึงผู้บริหาร : [ส่งรายงาน](#)

2) โทรศัพท์

มจร. กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ส่วนกลางของ มจร. หมายเลข 02-470-8000 โดยมีผู้รับผิดชอบในการรับฟังและบันทึกข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเข้าสู่ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น ของมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการต่อไป

3) อีเมลกลาง มจร.

มจร. มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งการเสนอแนะเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล โดยผู้ที่ประสงค์จะแจ้งข้อมูล สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่อีเมลกลางของมหาวิทยาลัย ชื่ออีเมล contact@kmutt.ac.th

4) จดหมาย/ไปรษณีย์

มจร. มีช่องทางให้ผู้ประสงค์แจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งจดหมาย หรือบันทึกข้อความ ผ่านระบบไปรษณีย์ ถึงอธิการบดี มจร. ตามที่อยู่ เลขที่ 126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กทม. 10140

5) Application ของมหาวิทยาลัย

มจร. มีช่องทางการสื่อสารภายในเฉพาะบุคลากรและนักศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ผ่าน application MOD LINK ที่เมนู “ร้องเรียนปัญหาใน มจร.” สามารถดาวน์โหลด application MOD LINK ได้ที่



App.MOD LINK สำหรับนักศึกษา



App.MOD LINK สำหรับบุคลากร

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. **ด้านกายภาพ** เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกหรือข้อเสนอแนะในด้านโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ได้แก่

- อาคารสถานที่ ได้แก่ ที่จอดรถ ลิฟท์ สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย โรงอาหาร
- ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต wifi ระบบ e-service

2. **ด้านพฤติกรรม** เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เหมาะสมจากการดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้งด้านการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ รวมถึงการบริหารจัดการต่างๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย การล่วงละเมิดทางเพศหรือสิทธิส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของบุคลากรและนักศึกษา หรือผู้ให้บริการอื่นภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาด พนักงานภูมิทัศน์ ผู้ประกอบการร้านค้า เป็นต้น แบ่งเป็น

- การกระทำที่ขัดต่อระเบียบวินัยหรือจรรยาบรรณ
- การใช้อำนาจในทางมิชอบ การทุจริต การรับสินบน
- การกระทำที่ผิดกฎหมาย

3. **ด้านคุณภาพการบริการ** เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือผลจากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัยหรือผู้ให้บริการอื่น(Outsource) ในด้าน

- การดำเนินการตามมาตรฐานหรือขั้นตอนที่กำหนด
- การเลือกปฏิบัติ
- มารยาทและการสื่อสารของผู้ให้บริการ

หมายเหตุ สำหรับข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำต่างๆ ที่ได้จากช่องทางต่างๆ จะไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียน แต่จะใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ

ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

1. **ด้านกายภาพ**: สำนักบริหารอาคารและสถานที่ สำนักคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. **ด้านพฤติกรรม** : สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานกิจการนักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. **ด้านคุณภาพการบริการ** : หน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

ระดับ	คะแนน	ประเด็นร้องเรียน	ผลกระทบ
สูงมาก	5	พฤติกรรมที่ผิดกฎหมาย ทุจริต รับสินบนใช้อำนาจหน้าที่มีชอบ	ด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และผลทางกฎหมายของผู้ถูกร้องเรียน
สูง	4	พฤติกรรมที่ผิดระเบียบวินัยหรือจรรยาบรรณ/ คุณภาพการบริการ	ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย/ระดับความพึงพอใจต่อบริการ
ปานกลาง	3	ด้านกายภาพ	ด้านการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน
น้อย	2	เป็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำ	ด้านการปรับปรุงและพัฒนา
น้อยมาก	1	ไม่มีข้อมูลที่พบหรือไม่เป็นความจริง	การสื่อสารสร้างความเข้าใจ

**ตารางเชื่อมโยงการจัดการช่องทางการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**

ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการเรื่องร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	ช่วงเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1. ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (Website)	บันทึกข้อมูลผ่านระบบศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน (Internet) หน้า เว็บไซต์ มจธ.ทีลิงค์ https://hermes.kmutt.ac.th/coinplain/login.aspx หรือสแกน QR Code  หรือแจ้งเบาะแสทุจริตที่ลิงค์ https://hermes.kmutt.ac.th/coinplain/tracelogin.aspx	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	1.1 รับข้อมูลจากระบบ 1.2 พิจารณากลับกรองเบื้องต้น เสนอร้อง อธิการบดีฝ่ายบุคคลหรือ แจ้งหน่วยงาน 1.3 ติดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ และแจ้ง ผู้ร้องเรียน 1.4 ติดตามผลการดำเนินการ รายงาน ผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียน	-ทุกวัน -ทันที/หรือ ภายใน 1 วันทำการ -ภายใน 2 วันทำการ -ภายในเวลาที่กำหนด	-ผู้อำนวยการสำนักงาน อำนวยการรายงานต่อ รองอธิการบดี และ อธิการบดี (แล้วแต่กรณี)
2. โทรศัพท์	รับฟังและบันทึกข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ เบอร์ส่วนกลาง มจธ. 02-470-8000	กลุ่มงานการ สื่อสาร เชิงกลยุทธ์ และ การตลาด	ทุกวัน	2.1 รับข้อร้องเรียนโดยบันทึกลงในระบบของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ หรือ 2.2 แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนทาง ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ http://www.kmutt.ac.th/	-ทุกวันทำการ -ทุกวันทำการ	กลุ่มงานการสื่อสาร เชิงกลยุทธ์และ การตลาด

ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการเรื่องร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	ช่วงเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
3. อีเมลกลาง มจร.	บันทึกเรื่องแจ้งทางอีเมล ส่วนกลาง contact@kmutt.ac.th	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	4.1 รับข้อมูลจากอีเมล 4.2 ตอบรับอีเมลเบื้องต้น 4.3 พิจารณากลับกรอง เสนอรอง อการบดใฝายบุคคลหรือ แฉงหนวยงานที่ เกี่ยวข้งดำนเนินการแก้ไข 3.4 ดิดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ แฉงแฉง สรุปลใฝผู้ร้องเรียนทางอีเมล 3.5 บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	-ทุกวันทำการ	-ผู้อำนวยการสำนักงาน อำนวยการรายงานต่อ รองอการบดี แฉง อการบดี (แล้วแต่กรณี)
4. จดหมาย/บันทึก ข้อความถึงอการบดี	ส่งจดหมาย/บันทึกข้อความ เรียน อการบดี มจร. ที่อยู่ 126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กทม. 10140	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	4.1 วิเคราะห์/แยกประเภทข้อร้องเรียน 4.2 กลับกรองเบื้องต้น เสนอผู้บริหารฯ สั่งการ 4.3 บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบฯ 4.4 ดำเนินการแก้ไขหรือส่งหนวยงานที่ เกี่ยวข้ง 4.5 รายงานผู้บังคับบัญชา แฉงแฉงผู้ร้องเรียน	-ภายใน 0.5 -1 วันทำการ -ภายใน 1 วันทำการ -ภายใน 1 วัน -ภายใน 2 วัน	-ผู้อำนวยการสำนักงาน อำนวยการแฉง ผู้บริหารตามสายการ บังคับบัญชา
5. Application ของ มหาวิทยาลัย	บุคลากรและนักศึกษา มจร. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือขอเสนอแนะในด้านต่างๆ ผ่าน application MOD LINK ที่เมนู “ร้องเรียนปัญหาใน มจร.”	ผอ.สำนัก คอมพิวเตอร์ /บริหาร อาคารฯ/ อำนวยการ / กิจการ นักศึกษา	ทุกวัน	6.1 รับข้อมูลจากระบบ 6.2 พิจารณากลับกรองเบื้องต้น เสนอรอง อการบดีใฝายบุคคลหรือ แฉงหนวยงาน 6.3 ดิดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ แฉงแฉง ผู้ร้องเรียนในระบบ 6.4 ดิดตามผลการดำเนินการ รายงาน ผู้บริหารแฉง แฉงผู้ร้องเรียน	-ทุกวัน -ทันที/หรือภายใน 1 วัน ทำการ -ภายใน 2 วันทำการ -ภายในเวลาอันสมควร	-ผู้อำนวยการสำนักงาน ที่รับผิดชอบรายงานต่อ รองอการบดี แฉง อการบดี (แล้วแต่กรณี)

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

1. การแจ้งเรื่องร้องเรียน

1.1 ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่หน้าเว็บไซต์ของ มจร.

<http://www.kmutt.ac.th/> หรือช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต

<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/tracelogin.aspx>

1.2 ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ

2. การรับเรื่องร้องเรียน

2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน้าเว็บไซต์ของ มจร. ตรวจสอบ พิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลรับเรื่องตามกำหนดวันและเวลา และตอบยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน

2.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางช่องทางอื่นๆ สรุปสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน และบันทึกข้อมูลเข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และตอบยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน

3. การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน

ผู้รับเรื่องร้องเรียน พิจารณากลับกรองประเภทของเรื่องร้องเรียน มูลเหตุของการร้องเรียน สาระสำคัญ ความครบถ้วนของการร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของหน่วยงานหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หากพบว่า

- 1) มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ติดต่อขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม หรือ บันทึกยุติการพิจารณาเรื่อง
- 2) มีข้อมูลที่มีมูลเหตุเชื่อถือได้ สรุปแจ้งรองอธิการบดีฝ่ายบุคคลและรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา/สั่งการเบื้องต้น

4. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้รับเรื่องร้องเรียน จัดส่งบันทึกข้อมูลหรือคำสั่งการเบื้องต้นส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

5. การติดตามผลการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้รับเรื่องร้องเรียนประสานติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ข้อสรุปจากการแก้ปัญหาแล้ว นำเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบุคคลเพื่อทราบ/ตรวจสอบผล และสั่งการให้ยุติเรื่องกรณีที่พบว่าขั้นตอนดำเนินการอาจต้องใช้ระยะเวลามากกว่าปกติ ผู้รับเรื่องร้องเรียน อาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน

6. การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ/การยุติเรื่อง

6.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน สรุปผล บันทึกผลลงในระบบศูนย์การจัดการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบต่อไป

6.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนประสานงานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการแก้ปัญหา โดยวิธีการที่เหมาะสม

7. การรายงานและการจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน

จัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุกกรอบไตรมาส รอบ 6 เดือน และรอบปี

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

