



## ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เรื่อง การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยความคุณธรรมและความโปร่งใส

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีได้ประกาศนโยบายการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยความคุณธรรมและความโปร่งใส ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2562 โดยยึด “หลักปฏิบัติด้านจรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)” ซึ่งประกาศใช้มาตั้งแต่ปี 2554 และใช้เป็นมาตรฐานจรรยาบรรณที่พึงมีของประชาคม มจธ. นั้น

ต่อมา มหาวิทยาลัยได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2565 และประกาศใช้เพื่อเป็นแนวทางในการยึดถือและปฏิบัติสำหรับประชาคม มจธ. ตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2565 ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้บุคลากรของ มจธ. มีทัศนคติ ค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต จึงกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณอันเป็นค่านิยมหลัก 9 ข้อ เพื่อให้บุคลากรของ มจธ. ปฏิบัติตนตามแนวทางของประมวลจริยธรรม มจธ. อย่างเคร่งครัด ดังนี้

1. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในชาติ และรักษาผลประโยชน์ของชาติ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ เคารพในความแตกต่างของการนับถือศาสนา ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

2. ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมาย และตามทำนองคลองธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีนัยยะเป็นการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพร้อมรับการตรวจสอบและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

3. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง กล้าเปิดเผย หรือรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาประโยชน์ หรือสถานภาพของตนเอง

4. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เสียสละ และมีจิตสาธารณะ สามารถแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม และไม่ประกอบกิจการหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา และสถานการณ์ คำนึงถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รักษามาตรฐานการทำงานที่ดี พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เชื่อมั่นในระบบการทำงานเป็นทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม โดยยึดมั่นผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยใช้ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือเหตุผลของความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศกำเนิด เพศสภาพ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม และไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการให้คุณให้โทษแก่นักการเมือง และพรรคการเมือง

7. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี และรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวด หรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล ดำรงตนอย่างเรียบง่ายโดยน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พระบรมราโชวาท หลักคำสอนทางศาสนา มาปรับใช้ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย

8. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สังคม และสิ่งแวดล้อม

9. มุ่งมั่นพัฒนามหาวิทยาลัย ให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มุ่งพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา การวิจัย ความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นผู้ประกอบการ ทำให้เกิดคุณค่านำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้สังคมโลกเข้มแข็งและยั่งยืน

นอกจากนี้ ได้กำหนดกลไกและระบบบังคับใช้ มีการกำหนดโทษของการกระทำผิดจรรยาบรรณที่เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรงและเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้มีการดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับของ มจร. และกำหนดโทษที่ไม่เป็นความผิดทางวินัยให้ดำเนินการตามแนวทาง คือ 1) ตักเตือน 2) สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด และ 3) ทำทัณฑ์บน มหาวิทยาลัยกำหนดการกระทำผิดจรรยาบรรณที่ถือว่าการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงไว้ 7 ข้อ ดังนี้

1. การนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนเองโดยมิชอบ
2. การล่วงละเมิดทางเพศผู้อื่น
3. การเรียกรับ หรือยอมจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคลากร นักศึกษา หรือผู้รับบริการ เพื่อให้กระทำการ หรือไม่กระทำการใด อันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน
4. การเปิดเผยความลับของบุคลากร นักศึกษา หรือผู้รับบริการ ที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจโดยมิชอบ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคลากร นักศึกษา หรือผู้รับบริการ
5. สอน มอบหมายงาน หรืออบรมนักศึกษา เพื่อให้กระทำการทั้งที่รู้ว่าย่อมผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง
6. การกระทำผิดจรรยาบรรณในเรื่องใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน เกียรติ และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยอย่างร้ายแรง
7. การกระทำผิดอื่นที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดตามสภาพและความร้ายแรงของการกระทำ

ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรของ มจร. มีทัศนคติ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นมืออาชีพ โดยยึดหลักตามแนวทาง “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2565” และแนวทางการปฏิบัติด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่จะเกิดขึ้นในภายหน้า สอดคล้องแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ตามแนวทางคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency) ตามที่มหาวิทยาลัยได้เคยประกาศไว้แล้ว 9 มาตรการ ดังนี้

1. มาตรการการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
2. มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
3. มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
4. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
5. มาตรการป้องกันการรับสินบน
6. มาตรการป้องกันความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
7. มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่
8. มาตรการและแนวปฏิบัติการใช้ทรัพย์สินของ มจร.
9. มาตรการการงดให้หรือรับของขวัญ ของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy) จากการปฏิบัติหน้าที่

ทั้งนี้ การส่งเสริมการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยความคุณธรรมและความโปร่งใส มหาวิทยาลัยได้ประกาศข้อมูลต่อสาธารณะไว้ที่ website : <https://ita.kmutt.ac.th/> สำหรับข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2565 ดูข้อมูลได้ที่ <https://www.kmutt.ac.th/about-kmutt/law/>

จึงประกาศให้บุคลากร มจร. ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2566



(รศ. ดร.สุวิทย์ แซ่เตีย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
เรื่อง การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยความคุณธรรมและความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐภายใต้กรอบการสร้างระบบธรรมาภิบาลในการบริหารงาน อธิการบดีประกาศนโยบายการบริหารงานมหาวิทยาลัยด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นมืออาชีพ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 โดยยึด “หลักปฏิบัติด้านจรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)” ซึ่งประกาศใช้มาตั้งแต่ปี 2554 และใช้เป็นมาตรฐานจรรยาบรรณที่พึงมีของประชาคม มจธ.

ในด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้บุคลากรของ มจธ. มีทัศนคติ ค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริตนั้น บุคลากรของ มจธ. ทุกคนจะได้รับการเผยแพร่และปลูกฝังให้มีแนวคิดและปฏิบัติตามแนวทางหลักการของ Code of Conduct ซึ่งกำหนดแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณสำหรับบุคลากรไว้ 10 ข้อ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณองค์กร
- 2) มีความยุติธรรมและเคารพในสิทธิการกระทำและความคิดเห็นของผู้อื่น
- 3) ตั้งมั่นอยู่ในจรรยาบรรณในการสอนและการวิจัย
- 4) รักษาเสรีภาพทางวิชาการอย่างมีความรับผิดชอบ
- 5) บริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 6) ปกป้องและรักษาทรัพยากรของ มจธ.
- 7) ส่งเสริมวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
- 8) การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ความลับ ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลที่เปิดเผยได้ด้วยความระมัดระวัง
- 9) หลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และข้อผูกพัน
- 10) ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการทำงานอย่างสวัสดิภาพปลอดภัยและถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัย

มจธ. ได้พัฒนาหลักปฏิบัติ Code of Conduct บนฐานของค่านิยม (Core value) ขององค์กร บุคลากร ตลอดจนประชาคมของ มจธ. ต้องปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณขององค์กรทั้ง 10 ข้อ มจธ. ได้กำหนดโทษของการกระทำผิดจรรยาบรรณที่เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้มีการดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับของ มจธ. และกำหนดโทษที่ไม่เป็นความผิดทางวินัยให้ดำเนินการ 3 ทางคือ 1) ตักเตือน 2) สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลากำหนด 3) ทำทัณฑ์บน

มจธ. ได้กำหนดการกระทำผิดจรรยาบรรณที่ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยร้ายแรงไว้ 5 ข้อดังนี้

- 1) การนำผลงานหรือผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ
- 2) การล่องละเมิดทางเพศหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษา หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีใช้คู่สมรสของตน
- 3) การเรียกรับหรือยอมรับสินบน ทริพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น รวมถึงการใช้ตำแหน่งหน้าที่ ชื่อเสียงของหน่วยงานไปเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน
- 4) การเปิดเผยความลับของนักศึกษา ผู้รับบริการหรือผู้ร่วมงานที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจ โดยก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ หรือแสวงหาผลประโยชน์จากการเปิดเผยความลับดังกล่าว

- 5) การสอน หรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้ยู่ว่ามีผิดกฎหมายหรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency) จึงกำหนดมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ประกอบด้วยมาตรการสำคัญ 7 มาตรการ ดังนี้

- 1) มาตรการการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
- 2) มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
- 3) มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- 5) มาตรการป้องกันการรับสินบน
- 6) มาตรการป้องกันความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
- 7) มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่

จึงขอเวียนแจ้งประกาศ เพื่อให้บุคลากรภายใน มจร. รับทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562



(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ แซ่เตีย)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐภายใต้กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ พ.ศ. 2562 ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความชัดเจน และแนวปฏิบัติ จึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

### 1. นิยามสำคัญ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้ตำแหน่งหรือหน้าที่ในการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินขององค์กร ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร หรือข้อกล่าวหาบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

### 2. มาตรการ

- 2.1 มจธ. เปิดโอกาสผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาคมสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด การทุจริต ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้ง และการรักษาความลับ
- 2.2 มหาวิทยาลัยฯ รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น สำหรับบุคลากรและนักศึกษา และสำหรับประชาชนและบุคคลภายนอก โดยให้ร้องเรียนผ่านช่องทางหน้าเว็บไซต์ของ มจธ.  
<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>
- 2.3 กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
  - สำนักงานอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
  - สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล จัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำเข้าข่ายความผิดทางจรรยาบรรณของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่
  - สำนักงานกิจการนักศึกษา รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนักศึกษา
  - สำนักงานนิติการ รับผิดชอบกระบวนการทางนิติการ หรือกระบวนการทางวินัย
- 2.4 กำหนดให้มีแนวปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (เอกสารแนบท้าย)
- 2.5 การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการหลังจากที่ได้รับเรื่องทันที และมีกำหนดว่าจะรีบดำเนินการให้เสร็จสิ้นเร็วที่สุดภายในทันที หรือไม่เกิน 3 วัน ทั้งนี้แล้วแต่ความยากและซับซ้อนแล้วแต่กรณี
- 2.6 กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และให้มีการสรุปรายงานผล
- 2.7 มีการติดตามผลการแก้ปัญหาจากผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้เกิดซ้ำอีก

### 3. แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันทุจริตและการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต มีดังนี้

- (1) กำหนดบทบาทให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่ในการป้องกัน รวมทั้งกำกับดูแล และสอดส่องการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต
- (2) สร้างความตระหนักในการร่วมกันป้องกันการเกิดทุจริตในหน่วยงาน โดยไม่เพิกเฉย ละเลย และขอให้แจ้งหรือให้ความร่วมมือในการสอบข้อเท็จจริง หากมีกรณีทุจริตเกิดขึ้น
- (3) จัดทำแนวปฏิบัติในการป้องกันฯ หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน
- (4) กำหนดให้หน่วยงานภายในจัดทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามพันธกิจเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการทุจริต พร้อมทั้งแนวทางในการป้องกัน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การแต่งตั้งกรรมการเพื่อตัดสินผลในที่ประชุมต่างๆ การรับบริจาค เป็นต้น
- (5) กำหนดให้นำกลไกการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มากำกับการบริหารกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิด Check Point ป้องกันการเกิดทุจริต
- (6) กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากร หากพบเห็นพฤติกรรมที่เข้าข่ายการเกิดทุจริต ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของบุคคลนั้น และ/หรือ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของ มจร. (<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการประสานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อจะได้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่นี้ และหาวิธีแก้ไขหากจำเป็น
- (7) กำหนดกระบวนการดำเนินการทางวินัยด้วยความเป็นธรรม
  - หากตรวจสอบข้อมูลแล้วเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง มีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน
  - หากตรวจสอบข้อมูลแล้วมีมูลความจริง เสนอเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการสอบสวน
  - กำหนดบทลงโทษ
    - ถ้าไม่เป็นความผิดทางวินัย ให้ตักเตือน สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในกำหนดเวลา หรือ ทำทัณฑ์บน
    - ถ้าเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง สั่งให้ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน และปลดออก
- (8) ให้การสนับสนุน ยกย่อง ชมเชยให้รางวัล บุคลากรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานสนับสนุนการป้องกันทุจริต และการขัดแย้งด้านผลประโยชน์และข้อผูกพัน

**กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**

ช่องทาง/วิธีการ รับฟังและเรียนรู้	วิธีการรับฟัง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. โทรศัพท์	รับฟังและบันทึกข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ เบอร์ส่วนกลาง มจร. 02-470-8000	กลุ่มงาน สื่อสาร เชิงกลยุทธ์ และ การตลาด	ทุกวัน	1.1 รับข้อร้องเรียนโดยบันทึกลงในแบบฟอร์ม รับข้อร้องเรียน 1.2 จัดส่งข้อร้องเรียนให้หัวหน้าหน่วยงาน 1.3 หัวหน้าหน่วยงานตอบข้อร้องเรียน	-ทุกวันทำการ  -ทุกวันทำการ -ทันที/ภายใน 3 วัน	กลุ่มงานสื่อสาร เชิงกลยุทธ์และ การตลาด -ผู้ปฏิบัติงาน -หน.งาน/ผอ. หรือ หน.หน่วยงาน
2. เคาท์เตอร์ บริการ	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน ผ่านส่วนกลาง มจร. ณ ชั้น 1 สำนักงานอธิการบดี	กลุ่มงาน สื่อสาร เชิงกลยุทธ์ และ การตลาด	ทุกวัน	7.1 รับข้อร้องเรียนโดยการบันทึกลงใน แบบฟอร์มที่กำหนด 7.2 จัดส่งข้อร้องเรียนให้ หน.หน่วยงาน ผ่าน หน.งาน 7.3 หน.หน่วยงานตอบข้อร้องเรียน	-ทันที/ทุกวันทำการ  -ทันที  -ทันที/ภายใน 3วันทำการ	กลุ่มงานสื่อสารเชิงกล ยุทธ์์และการตลาด และบุคลากร ของหน่วยงาน หน.หน่วยงาน

ช่องทาง/วิธีการ รับฟังและเรียนรู้	วิธีการรับฟัง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. ช่องทางรับเรื่องราว ร้องทุกข์ (Website)	ในระบบ Internet หน้าเว็บไซต์ มจร. <a href="http://www2.kmutt.ac.th/index.aspx">http://www2.kmutt.ac.th/ index.aspx</a>	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนาจการ	ทุกวัน	5.1 รับข้อมูลจากระบบ 5.2 พิจารณา เสนอร้องอธิการบดีอาวุโสฝ่าย บริหาร หรือ แจ้งหน่วยงาน 5.3 ติดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ และ แจ้ง ผู้ร้องเรียนในระบบ 5.4 ติดตามผลการดำเนินการ รายงาน ผู้บริหารและ แจ้งผู้ร้องเรียน	-ทุกวัน -ทันที/หรือภายใน 1 วัน ทำการ -ภายใน 2 วันทำการ -ภายในเวลาอันสมควร	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ รายงานต่อรอง อธิการบดี และ อธิการบดี (แล้วแต่กรณี)
4. จดหมาย/บันทึก ข้อความ	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน และสรุปประเด็นสำคัญ	ธุรการของ ทุก หน่วยงาน	ทุกวัน	2.1 ธุรการวิเคราะห์/แยกประเภทข้อร้องเรียน 2.2 เสนอผู้บริหารฯ สั่งการ 2.3 ดำเนินการแก้ไข 2.4 รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ร้องเรียน	-ภายใน 0.5 -1 วันทำการ -ภายใน 1 วันทำการ -ภายใน 1 วัน -ภายใน 2 วัน	-ธุรการ -ธุรการ -จนท.ผู้ดำเนินการ และผู้บริหารตามสาย การบังคับบัญชา
5. กล้องรับฟังความ คิดเห็น	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน	ผู้ปฏิบัติงาน ของทุก หน่วยงาน	1 ครั้ง/ สัปดาห์	4.1 รับข้อร้องเรียน 4.2 คัดแยก เสนอ ผอ. สำนักอำนาจการ 4.3 บันทึกเสนอ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่าย บริหาร 4.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับการดำเนินการ 4.5 ติดตามผลการดำเนินการ 4.6 รายงานผลการติดตามและแจ้งผู้ร้องเรียน	-ทุกเย็นวันศุกร์ -ทันที -ทันทีที่รับข้อร้องเรียน  -ทันทีที่รับคำสั่ง -ภายใน 2 วันทำการ -ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย -ผอ. สำนักงาน ผู้อำนวยการ -ธุรการ/ผอ. -จนท.ที่รับมอบหมาย -จนท.ที่รับมอบหมาย
6. แบบสอบถาม/แบบ สำรวจความพึงพอใจ	แบบสอบถาม/แบบสำรวจ ความพึงพอใจ	หน่วยงาน	1 ครั้ง/ปี	ออกแบบสอบถาม ประเมินผล และ รายงาน	-อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี	-หน.หน่วยงาน



สำนักงานอธิการบดี ลำดับที่.....  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)  
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน.....

ชื่อผู้แจ้ง..... วันที่..... เวลา..... น.สถานะ

นักศึกษา       พนักงาน/ลูกจ้าง มจธ.       บุคคลทั่วไป

สถานที่ติดต่อ..... E-mail.....

โทรศัพท์..... มีข้อ ร้องเรียน/ความเห็น ดังต่อไปนี้  คุณภาพ       บริการ

รายละเอียด/สาเหตุ.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง      ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่อง  
(.....)      (.....)

**สำหรับผู้บังคับบัญชา**

รายละเอียดในการแก้ไข.....

.....

.....

วิธีการแก้ไข.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ.....ผลการดำเนินการ.....

.....

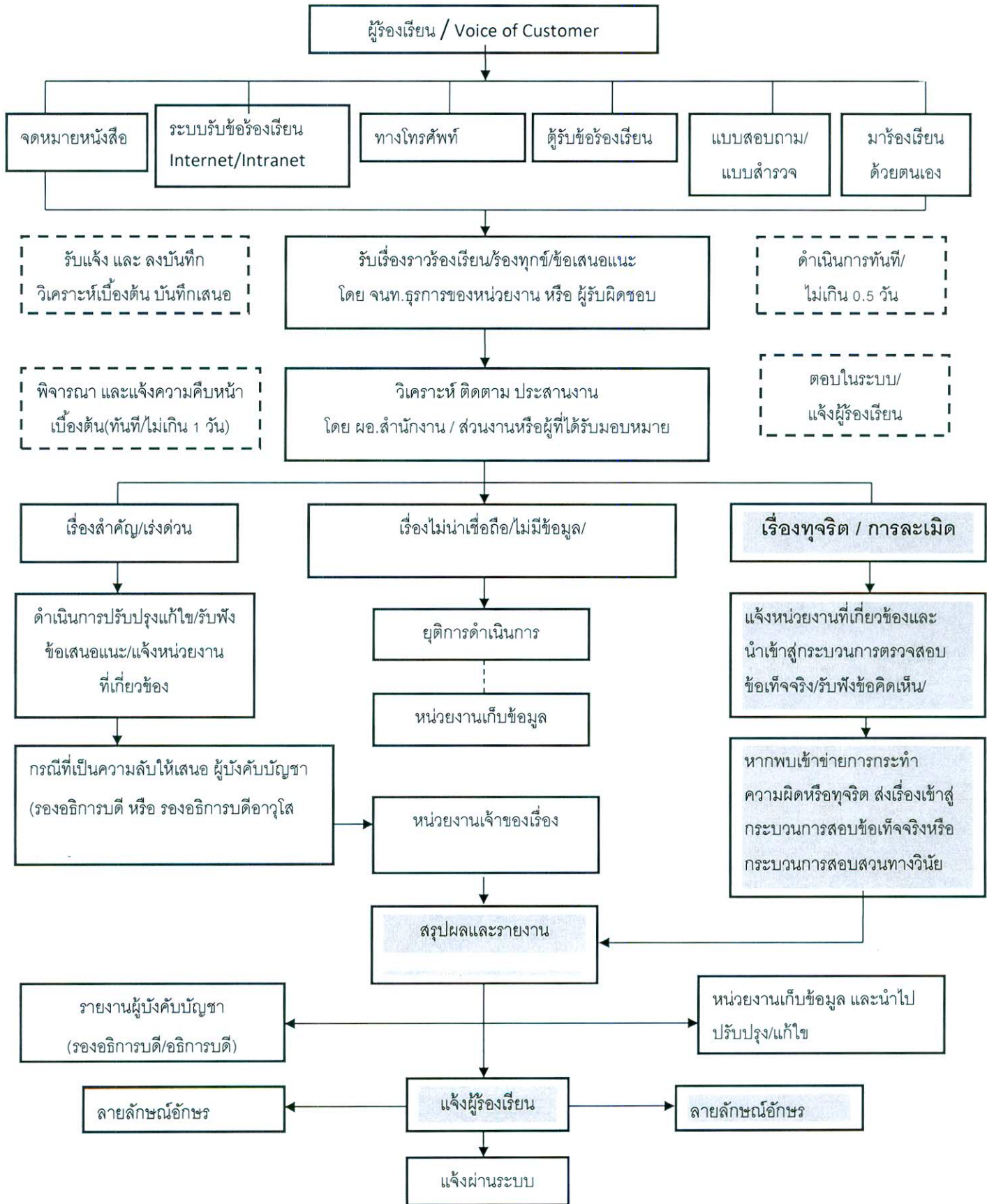
.....

แล้วเสร็จวันที่.....

**การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**Voice of Customer**  
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)**

1. รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้
  - 1.1 ติดต่อโดยตรง
  - 1.2 ผ่านผู้บริหารระดับสูง ผอ. สำนักงาน/ส่วนงาน รับข้อเสนอแนะหรือปัญหานำไปแก้ไขในกรณีที่เห็นสมควร หรือรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
  - 1.3 กรณีที่ ผอ.รับข้อมูลโดยตรง พิจารณา..หากอยู่ในอำนาจแก้ไขได้ ให้ดำเนินการ กรณีไม่อยู่ในอำนาจ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
  - 1.4 กรณีผู้ปฏิบัติรับข้อมูล ให้มีการบันทึกไว้ให้เป็นระบบ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ พร้อมติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง
2. ทางโทรศัพท์ ให้ผู้รับการติดต่อดำเนินการตามข้อ 1.2 และ 1.3
3. บันทึกข้อความ/จดหมาย ให้ผู้รับการติดต่อดำเนินการตามข้อ 1.2 และ 1.3
4. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ ผู้รับผิดชอบพิจารณาลงบันทึกกรณีเป็นเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานที่หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบโดยตรง เป็นการแก้ไขปัญหาปกติในงานประจำ ผู้รับผิดชอบจะบันทึกถึงหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง สำเนารายงานรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหารเพื่อทราบ กรณีเป็นการแก้ไขปัญหาระดับนโยบาย หรือมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างมาก หรืออาจจะมีผลกระทบต่อองค์กร ให้บันทึกเสนอรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร พิจารณาสั่งการ
5. แบบสอบถามความคิดเห็น/แบบสำรวจความพึงพอใจ ให้แต่ละสำนักงาน ส่วนงาน หรือ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการสำรวจในแต่ละเรื่อง
6. ช่องทางอื่นๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ web site ให้ดำเนินการตามข้อ 1.2 และข้อ 1.3

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน/การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



แบบบันทึกรายการรับข้อร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)

ว.ด.ป.	ชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้ให้บริการ	ประเภท			เรื่อง	การดำเนินการ	ผลการจัดการข้อร้องเรียน
		นักศึกษา	บุคลากรภายใน	บุคคลภายนอก			
① วันที่รับเรื่อง	② ลงชื่อผู้ยื่นข้อร้องเรียน หรือ เสนอ ความคิดเห็น	③ เลือกประเภท ของผู้ร้องเรียน/ ผู้ให้บริการ			④ ใส่ชื่อเรื่อง/ข้อ ร้องเรียน/ความเห็น ของผู้ใช้บริการ	⑤ ระบุการดำเนินการ เช่น เรื่องภายในกอง เสนอ ผอ.กอง/ ส่วนงาน พิจารณา แก้ไข สั่งการ หรือ เสนอ ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีที่เป็นของหน่วยงานอื่น ให้บันทึกส่งต่อให้หน่วยงาน นั้น ๆ ดำเนินการแล้ว ติดตามผล	⑥ บันทึกผลการจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความเห็นของ ผู้ให้บริการ Voice of Customer – กรณีที่เป็นเรื่องที่ส่ง ให้หน่วยงานอื่นติดตามผลแล้วทำการบันทึก เพื่อให้ ทราบว่าหน่วยงานที่รับเรื่องไปใครเป็นผู้รับผิดชอบ
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- สืบหาความจริง / สืบหาข้อมูล</li> <li>- เข้าข่ายจรรยาบรรณ เสนอคณะกรรมการจรรยาบรรณ</li> <li>- เข้าข่ายทุจริต เสนอสอบสวนข้อเท็จจริง และตัดสินโทษ</li> </ul>	สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร มจธ. แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน	