

คู่มือและแนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

จุดมุ่งหมาย (Purpose)

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

- เพื่อให้การดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน มีขั้นตอน กระบวนการและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
- เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการในการร้องเรียน
- เพื่อพัฒนาระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้สัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น

ขอบเขต (Scope) รวมถึงนิยามศัพท์ (Terms and Definition)

1. ขอบเขต (Scope)

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

2. นิยาม/คำจำกัดความ

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

“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 การใช้เงิน หรือทรัพย์สินขององค์กร ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คือ

- 1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หน้าเว็บไซต์ของ มจร.
<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>
- 2) ช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต
<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/tracelogin.aspx>
- 3) โทรศัพท์
- 4) อีเมลกลาง มจร.
- 5) จดหมาย/ไปรษณีย์
- 6) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- 7) QR CODE รับฟังความคิดเห็น

“การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูล หลักฐานและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ประเมินความชัดเจนของเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน หรือส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1) มจร. กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- สำนักงานอำนวยการ มีหน้าที่รับ และกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนจากระบบเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาฯ และติดตาม จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี
- 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 และสอดส่องการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องทุจริต
- (2) สร้างความตระหนักในการร่วมกันป้องกันการเกิดทุจริตในหน่วยงาน โดยไม่เพิกเฉย ละเลย และขอให้แจ้งหรือให้ความร่วมมือในการสอบข้อเท็จจริง หากมีกรณีทุจริตเกิดขึ้น
- (3) จัดทำแนวปฏิบัติในการป้องกันฯ หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อณรงค์ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน
- (4) กำหนดให้หน่วยงานภายในจัดทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามพันธกิจเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการทุจริต พร้อมทั้งแนวทางในการป้องกัน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การแต่งตั้งกรรมการเพื่อตัดสินผลในที่ประชุมต่างๆ การรับบริจาค เป็นต้น
- (5) กำหนดให้นำกลไกการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มากำกับการบริหารกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดตรวจสอบป้องกันการทุจริต
- (6) กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากร หากพบเห็นพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริต ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาด้านสังกัดของบุคคลนั้น และ/หรือ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของ มจร. (<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการประสานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทันที
- (7) กำหนดกระบวนการดำเนินการทางวินัยด้วยความเป็นธรรม
 - หากตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนแล้ว พบว่าไม่มีมูลความจริง แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบ
 - หากตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนแล้ว พบว่า มีมูลความจริง นำเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ตามข้อบังคับ มหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการสอบสวน
 - กำหนดบทลงโทษ
 - ถ้าไม่เป็นความผิดทางวินัย ให้ตักเตือน สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในกำหนดเวลา หรือ ทำทัณฑ์บน
 - ถ้าเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง สั่งให้ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน และปลดออก
- (8) ให้การสนับสนุน ยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล บุคลากรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานสนับสนุนการป้องกันทุจริต และการขัดแย้งด้านผลประโยชน์และข้อผูกพัน

1) เมนูรับเรื่องร้องเรียน

[illegible][illegible]



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น

กรณการกรอกข้อมูล เพื่อเข้าใช้งานระบบ

บัญชีชื่อผู้ใช้ :

รหัสผ่าน :

☒ นักศึกษา
 ☐ บุคลากร

ถ้าคุณมีบัญชีผู้ใช้อีเมล ของมหาวิทยาลัย แสดงว่าสามารถเข้าใช้งานระบบได้

สำหรับประชาชน และบุคคลภายนอก

เรียนเชิญในการส่งเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น

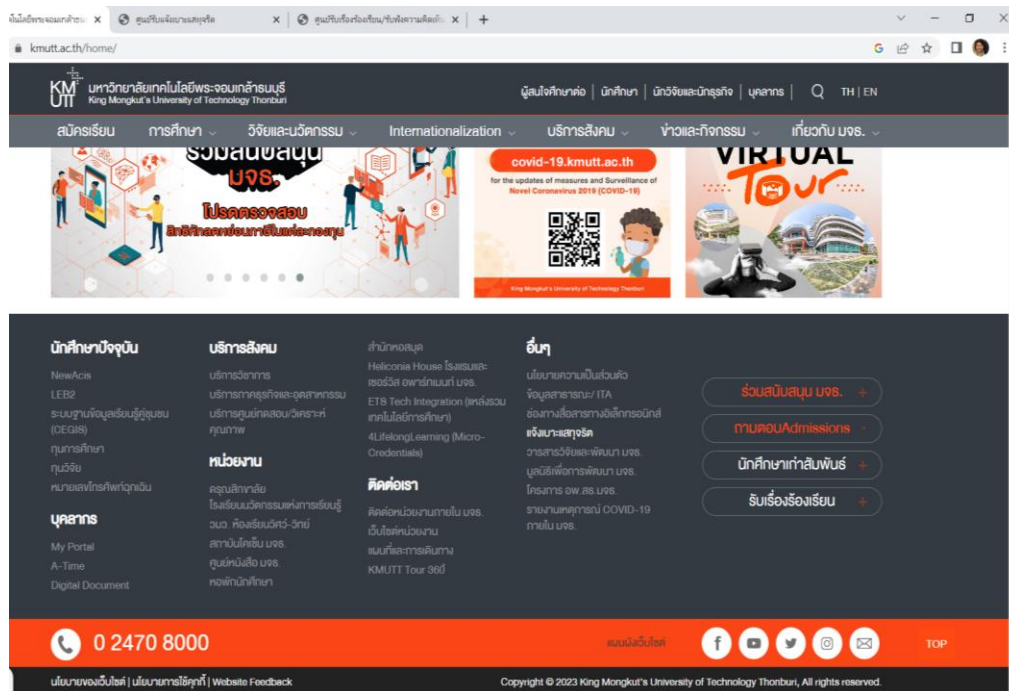
มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน

กตตกลองเงื่อนไขการรื้อเรียน

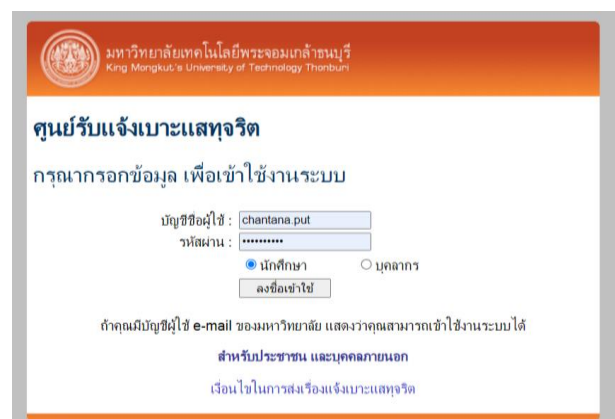
เข้าสู่หน้าจอ เพื่อเข้าใช้งานระบบ

2) ช่องทางการแจ้งเบาะแสทุจริต

มจร. จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริตเป็นการเฉพาะที่หน้าเว็บไซต์ มจร. <https://www.kmutt.ac.th/>
เข้าเมนู “แจ้งเบาะแสทุจริต”



กดตกลงเงื่อนไขการร้องเรียน



เข้าสู่หน้าจอ เพื่อใช้งานระบบ

ข้อกำหนดเงื่อนไขในการกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เมื่อใช้ระบบ กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน

	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี King Mongkut's University of Technology Thonburi
ข้อมูลผู้ร้องเรียน	
วันที่ 18 - 12 - 2022	
ชื่อ - นามสกุล :	
รหัสประจำตัวประชาชน :	
ที่อยู่ :	
โทรศัพท์พื้นฐาน :	
โทรศัพท์มือถือ :	
อีเมล :	
ท่านต้องการให้ติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือไม่	
☒ ต้องการ	☐ ไม่ต้องการ
ช่องทางที่ท่านต้องการให้ติดต่อกลับ	
☒ โทรศัพท์พื้นฐาน	☐ โทรศัพท์มือถือ
	☐ อีเมล

กรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน และกดส่งคำร้อง

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน	
ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / องค์กร) :	
รายละเอียดการร้องเรียน :	
หน่วยงาน / บุคคลที่ท่านเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้ (ถ้ามี) :	
ส่งคำร้อง	ยกเลิก

ตัวอย่าง การรับเรื่องร้องเรียนจากระบบฯ ของผู้รับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างหน้าจอแสดงรายงานการร้องเรียน

เลขที่	ผู้ร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	แบบไฟล์
1231		13/12/2565 16:13:02	
1230		12/12/2565 13:12:12	
1229		12/12/2565 13:11:51	
1228		12/12/2565 13:08:42	
1227		12/12/2565 13:08:19	
1226		12/12/2565 13:07:28	
1225		12/12/2565 10:52:59	
1224		12/12/2565 10:52:42	
1221	MTH112 CALCULUS II	27/11/2565 17:02:38	
1220	test	23/11/2565 12:18:28	
1219	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	8/11/2565 16:08:02	
1213	ทดลองร้องเรียน	27/10/2565 16:12:35	
1212	จำแนกข้อบกพร่องจากข้อผิดพลาด	12/10/2565 19:55:12	
1211	จำแนกข้อบกพร่องจากข้อผิดพลาด	12/10/2565 19:54:52	
1210	คณะวิศวกรรมศาสตร์	9/9/2565 15:22:38	
1208		16/8/2565 10:36:50	
1207	มหาวิทยาลัย	10/8/2565 11:46:27	
1206	ห้องพยาบาลมหาวิทยาลัย	22/7/2565 12:30:37	
1199		18/6/2565 10:57:56	
1195	ไม่ได้	7/3/2565 10:44:19	
1192	สำนักคอมพิวเตอร์	18/2/2565 11:48:01	
1164		23/11/2564 9:00:58	
1163		23/11/2564 6:42:59	
1162	สน. บางพลี มหาวิทยาลัย	17/11/2564 13:17:12	
1156	รายงานประจำวิชา Electrotechnology Power (EEE 102) สน. ได้ทำการสอบ quiz 1 ในรายวิชา ไลน์เอดิกทีฟ 6 เดือน 9 พ.ศ.2564 จำนวน 13.30 น. 6.16.30 น.	7/9/2564 8:49:51	
1148	มหาวิทยาลัย	5/9/2564 19:28:01	
1141	จบป. ทำความเข้าใจมหาวิทยาลัย	28/7/2564 12:24:36	
1140	ผู้ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	23/7/2564 16:47:17	
1139	นางสาวกัญญาภรณ์	22/7/2564 23:07:04	
1136		4/6/2564 11:14:29	
1135	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ภาควิชาสถาปัตย์	29/4/2564 18:51:14	
1134	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ภาควิชาสถาปัตย์	23/4/2564 19:40:28	
1133	K MUTT Maths	20/4/2564 10:22:33	
1126		15/3/2564 23:05:14	
1125		12/3/2564 0:55:53	
1112	คณะบดี วิทยาลัยนานาชาติ	11/2/2564 10:22:37	
1111	โครงการเพื่อสังคมในโครงการแข่งขัน เวิร์คช็อปวิชาการ	29/1/2564 16:12:56	
1101	โครงการเพื่อสังคมในโครงการแข่งขัน เวิร์คช็อปวิชาการ	26/1/2564 9:40:56	
1100	โครงการเพื่อสังคมในโครงการแข่งขัน เวิร์คช็อปวิชาการ	24/1/2564 19:50:58	
1099	โครงการเพื่อสังคมในโครงการแข่งขัน เวิร์คช็อปวิชาการ	24/1/2564 17:15:22	
1090	พนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	3/11/2563 9:47:32	
1086	TEST ทดสอบระบบ	8/9/2563 12:48:15	
1085	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	21/8/2563 0:22:46	
1081		4/8/2563 15:17:45	
1074	ผู้ศึกษาเรื่องระบบ ไลน์เอดิกทีฟในการเรียนการสอน	29/6/2563 17:42:59	

ภาพข้อมูลจากในระบบ แบบบันทึกรายการรับข้อร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ส่วนแรก แสดงผลของผู้ร้องเรียน และข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น (Admin)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล :

รหัสประจำตัวประชาชน :

☐ นักศึกษา ☒ บุคลากร ☐ บุคคลภายนอก

หน่วยงาน / ที่อยู่ :

โทรศัพท์พื้นฐาน :

โทรศัพท์มือถือ :

อีเมล :

ท่านต้องการให้ติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือไม่

☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ

ช่องทางที่ท่านต้องการให้ติดต่อกลับ

☒ โทรศัพท์พื้นฐาน ☐ โทรศัพท์มือถือ ☐ อีเมล

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / องค์การ) :

รายละเอียดการร้องเรียน :

เอกสารประกอบ :

หน่วยงาน / บุคคลที่ท่านเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้ :

ส่วนที่สอง ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน :

หน่วยงาน / บุคคลที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนี้ :

วันที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน :

แจ้งการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทางอีเมล :

ส่งอีเมล

รายงานเรื่องร้องเรียนถึงผู้บริหาร : [ส่งรายงาน](#)

**ตารางเชื่อมโยงการจัดการช่องทางการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**

ช่องทาง/วิธีการ รับฟังและเรียนรู้	วิธีการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการเรื่องร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ช่องทางรับ เรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Website)	บันทึกข้อมูลผ่านระบบศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน (Internet) หน้าเว็บไซต์ มจร. http://www2.kmutt.ac.th/index.aspx หรือแจ้งเบาะแสทุจริต https://hermes.kmutt.ac.th/compile/tracelogin.aspx	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	1.1 รับข้อมูลจากระบบ 1.2 พิจารณากลับกรองเบื้องต้น เสนอรอง อธิการบดีฝ่ายบุคคลหรือ แจ้งหน่วยงาน 1.3 ติดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ และแจ้ง ผู้ร้องเรียนในระบบ 1.4 ติดตามผลการดำเนินการ รายงาน ผู้บริหารและ แจ้งผู้ร้องเรียน	-ทุกวัน -ทันที/หรือภายใน 1 วัน ทำการ -ภายใน 2 วันทำการ -ภายในเวลาอันสมควร	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ รายงานต่อรอง อธิการบดี และ อธิการบดี (แล้วแต่กรณี)
2. โทรศัพท์	รับฟังและบันทึกข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ เบอร์ส่วนกลาง มจร. 02-470-8000	กลุ่มงาน สื่อสาร เชิงกลยุทธ์ และ การตลาด	ทุกวัน	2.1 รับข้อร้องเรียนโดยบันทึกลงในระบบของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ หรือ 2.2 แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนทาง ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ http://www2.kmutt.ac.th/index.aspx	-ทุกวันทำการ -ทุกวันทำการ	กลุ่มงานสื่อสาร เชิงกลยุทธ์และ การตลาด
3. อีเมลกลาง มจร.	บันทึกเรื่องแจ้งทางอีเมล ส่วนกลาง uso@kmutt.ac.th	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	4.1 รับข้อมูลจากอีเมล 4.2 ตอบรับอีเมลเบื้องต้น 4.3 พิจารณากลับกรอง เสนอรอง อธิการบดีฝ่ายบุคคลหรือ แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข 3.4 ติดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ และแจ้ง สรุปผลให้ผู้ร้องเรียนทางอีเมล 3.5 บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	-ทุกวันทำการ	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ รายงานต่อรอง อธิการบดี และ อธิการบดี (แล้วแต่กรณี)

ช่องทาง/วิธีการ รับฟังและเรียนรู้	วิธีการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการเรื่องร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. จดหมาย/บันทึก ข้อความถึงอธิการบดี	ส่งจดหมาย/บันทึกข้อความ เรียน อธิการบดี มจร. ที่อยู่ 126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กทม. 10140	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	4.1 วิเคราะห์/แยกประเภทข้อร้องเรียน 4.2 กลั่นกรองเบื้องต้น เสนอผู้บริหารฯ สั่งการ 4.3 บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบฯ 4.4 ดำเนินการแก้ไขหรือส่งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง 4.5 รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ร้องเรียน	-ภายใน 0.5 -1 วันทำการ -ภายใน 1 วันทำการ -ภายใน 1 วัน -ภายใน 2 วัน	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ และผู้บริหารตามสาย การบังคับบัญชา
5. ร้องเรียนด้วย ตนเอง	ติดต่อเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 อาคาร สำนักงานอธิการบดี หรือ สำนักงานอำนวยการ ชั้น 6	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	5.1 รับเรื่อง 5.2 บันทึกเรื่องเข้าระบบ 5.3 กลั่นกรองเรื่อง 5.4 ดำเนินการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการแก้ไข ต่อไป	ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ และผู้บริหารตามสาย การบังคับบัญชา
6. QR code ระบบ รับเรื่องร้องเรียนและ รับฟังความคิดเห็น	แสดกน QR code แจ้งเรื่องผ่าน ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือแบบสำรวจต่างๆ	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	ทุกวัน	6.1 รับข้อมูลจากระบบ 6.2 พิจารณากลั่นกรองเบื้องต้น เสนอรอง อธิการบดีฝ่ายบุคคลหรือ แจ้งหน่วยงาน 6.3 ติดตามข้อร้องเรียนตามสั่งการ และแจ้ง ผู้ร้องเรียนในระบบ 6.4 ติดตามผลการดำเนินการ รายงาน ผู้บริหารและ แจ้งผู้ร้องเรียน	-ทุกวัน -ทันที/หรือภายใน 1 วัน ทำการ -ภายใน 2 วันทำการ -ภายในเวลาอันสมควร	-ผอ.สำนักงาน ผู้อำนวยการ รายงานต่อรอง อธิการบดี และ อธิการบดี (แล้วแต่กรณี)

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

1. การแจ้งเรื่องร้องเรียน

1.1 ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่หน้าเว็บไซต์ของ มจร.

<http://www2.kmutt.ac.th/index.aspx> 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 สาระสำคัญของความครบถ้วนของการร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของหน่วยงานหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หากพบว่า

- 1) มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ติดต่อขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม หรือบันทึกยุติการพิจารณาเรื่อง
- 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 ทุกรอบไตรมาส รอบ 6 เดือน และรอบปี

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

