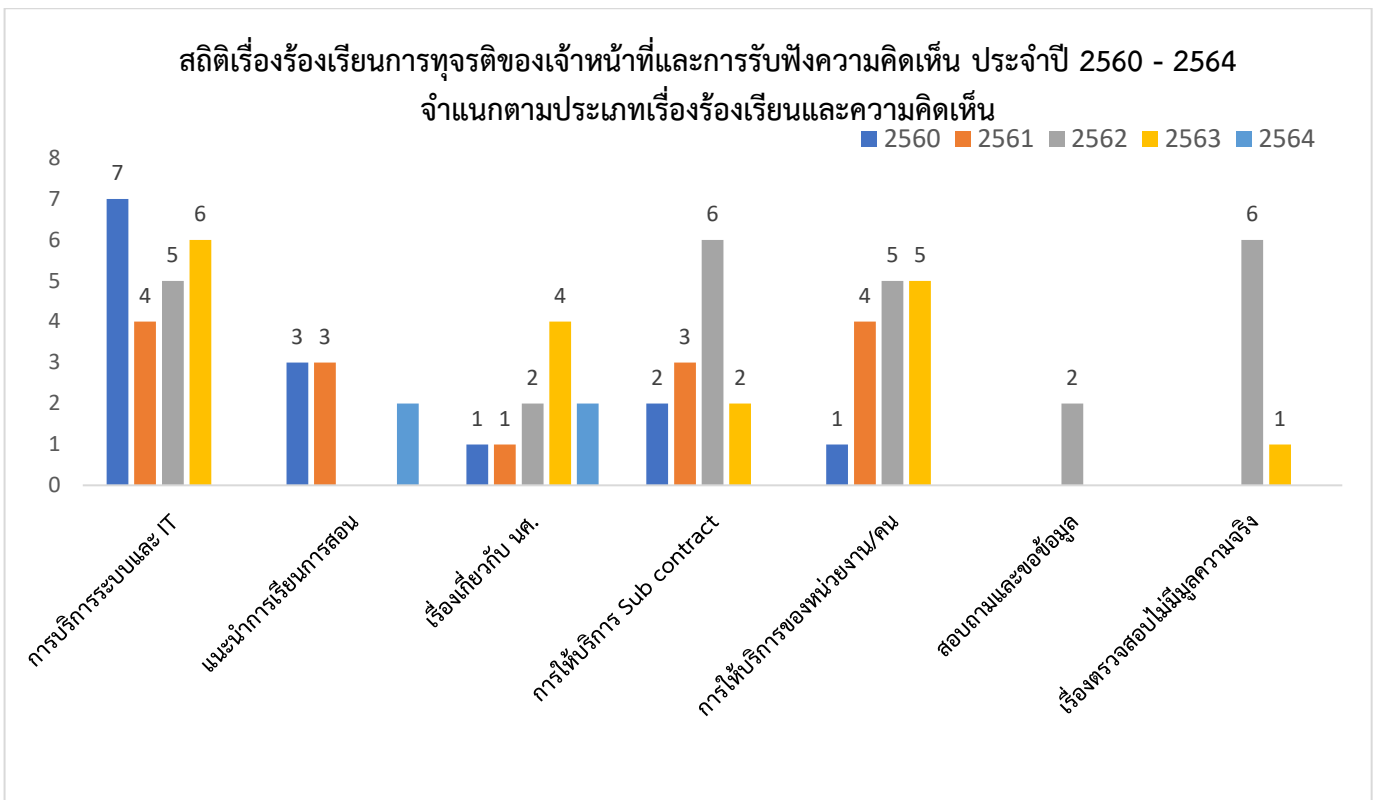
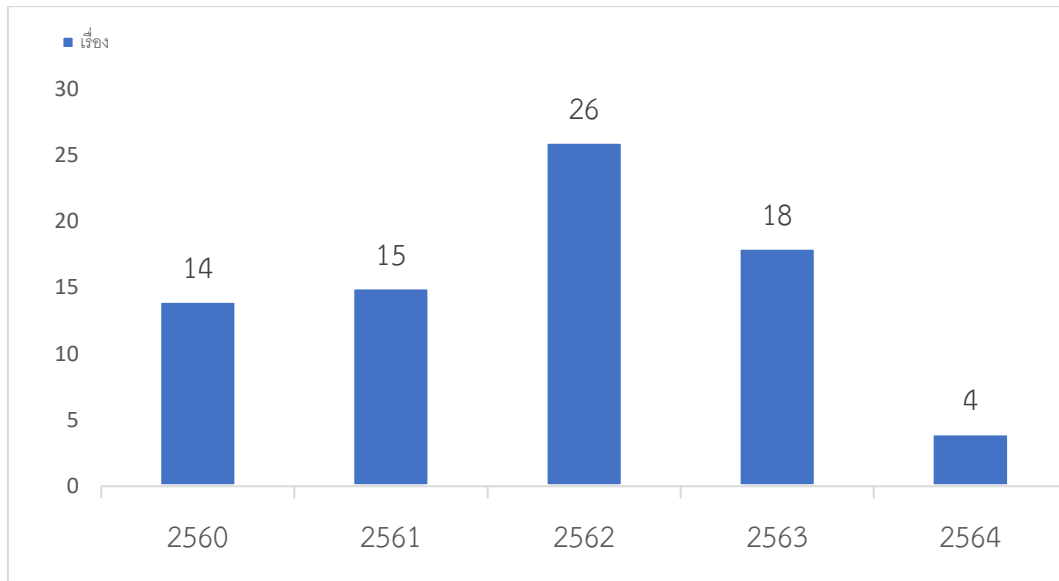


รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน รับฟังความคิดเห็นและการจัดการเรื่องร้องเรียน
ประจำปี 2560 – 2564



ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2564 ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

ประเภทเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น

1. การบริการระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับระบบที่ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ เช่นระบบสารสนเทศ การลงทะเบียน การให้บริการ Internet WIFI ระบบประเมินการสอน ระบบข้อมูลกิจกรรม เมื่อมีความล่าช้า ใช้งานไม่ได้ หรือระบบไม่เสถียร
2. แนะนำการเรียนการสอน ผู้ปกครองติดต่อก่อนนักศึกษาสอบไม่ผ่าน การขอคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรหรือกิจกรรมนักศึกษา การตัดเกรด
3. เรื่องเกี่ยวกับนักศึกษา เกี่ยวกับความประพฤติ การพุดจา การอยู่ในชุมชนของนักศึกษา
4. การให้บริการหน่วยงานภายนอก (sub-contract) เช่น การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาด แม่บ้าน พนักงานขับรถยนต์ ร้านค้าที่เปิดขายอาหาร มีความบกพร่องในหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น
5. การให้บริการของหน่วยงานภายใน (คน) เช่น การบริการไม่ประทับใจ ความไม่ปลอดภัยของสถานที่ ความล่าช้าในการดำเนินงาน ปัญหาการสื่อสาร ปัญหาการนัดหมาย
6. สอบถามและข้อมูล เช่น ต้องการทราบเรื่องราว หรือต้องการติดต่อบุคคลภายใน ต้องการติดต่อกับนักศึกษา หรือสอบถามการให้บริการที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่นบริการทดสอบ บริการเครื่องมือสำหรับการบริการ วิศวกรรมและวิจัย เป็นต้น
7. เรื่องตรวจสอบที่ไม่มีมูลความจริง เช่น เรื่องที่เข้ามาในระบบทุกเรื่องต้องมีการตรวจสอบชื่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนว่ามีตัวตนจริงหรือไม่ บางกรณีให้หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับไม่ชัดเจน ติดต่อกลับแล้วหมายเลขถูกระงับการใช้ไปแล้ว หรือไม่ระบุตัวตนที่ชัดเจนของผู้ร้องเรียน มหาวิทยาลัยมีเงื่อนไขในการไม่จัดการเรื่องดังกล่าวให้
8. เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ทุจริต เช่น การแจ้งเบาะแสพฤติกรรมที่สื่อเค้าทุจริตต่อหน้าที่ หรือการขัดกันด้วยผลประโยชน์ การเรียกรับสินบนหรือเงินตอบแทน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นบนเว็บไซต์

The screenshot shows the homepage of King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT). The website is in Thai. At the top, there is a navigation bar with the university's name and logo. Below that, there are several banners and a search bar. The main content area is divided into three columns: 'KMUTT' (left), 'อื่นๆ' (Other, middle), and 'ลิงก์ด่วน' (Quick Links, right). In the 'Quick Links' column, there are four buttons: 'ร่วมสนับสนุน มจร.' (Support MCU), 'เว็บไซต์เก่า' (Old Website), 'รับเรื่องร้องเรียน' (Report Issue), and 'รับข่าวสารจากเรา' (Receive news from us). A red arrow points to the 'รับเรื่องร้องเรียน' button. At the bottom of the page, there is a footer with the phone number 0 2470 8000, social media icons, and a copyright notice for 2021 King Mongkut's University of Technology Thonburi.



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น

กรุณกรอกข้อมูล เพื่อเข้าใช้งานระบบ

บัญชีผู้ใช้ :

รหัสผ่าน :

นักศึกษา บุคลากร

ถ้าคุณมีบัญชีผู้ใช้ e-mail ของมหาวิทยาลัย แสดงว่าคุณสามารถเข้าใช้งานระบบได้

สำหรับประชาชน และบุคคลภายนอก

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็น

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน

Windows taskbar showing system tray icons: Desktop, network, volume, and date/time: 10:33 Friday 19-Mar-21.

**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. เคาน์เตอร์ 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 ยุทธ์และการตลาด และบุคลากร ของหน่วยงาน หน.หน่วยงาน

ช่องทาง/วิธีการ รับฟังและเรียนรู้	วิธีการรับฟัง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. ช่องทางรับเรื่องราว ร้องทุกข์ (Website)	ในระบบ Internet หน้าเว็บไซต์ มจธ. http://www2.kmutt.ac.th/ index.aspx	ผู้อำนวยการ สำนักงาน อำนวยการ	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. กล่องรับฟังความ คิดเห็น	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน	ผู้ปฏิบัติงาน ของทุก หน่วยงาน	1 ครั้ง/ สัปดาห์	4.1 รับข้อร้องเรียน 4.2 คัดแยก เสนอ ผอ. สำนักอำนวยการ 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

3. แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันทุจริตและการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต มีดังนี้

- (1) กำหนดบทบาทให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่ในการป้องกัน รวมทั้งกำกับดูแล และสอดส่องการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต
- (2) สร้างความตระหนักในการร่วมกันป้องกันการเกิดทุจริตในหน่วยงาน โดยไม่เพิกเฉย ละเอียด และขอให้แจ้งหรือให้ความร่วมมือในการสอบข้อเท็จจริง หากมีกรณีทุจริตเกิดขึ้น
- (3) จัดทำแนวปฏิบัติในการป้องกันฯ หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน
- (4) กำหนดให้หน่วยงานภายในจัดทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามพันธกิจเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการทุจริต พร้อมทั้งแนวทางในการป้องกัน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การแต่งตั้งกรรมการเพื่อตัดสินผลในที่ประชุมต่างๆ การรับบริจาค เป็นต้น
- (5) กำหนดให้นำกลไกการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มา กำกับกับการบริหารกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิด Check Point ป้องกันการเกิดทุจริต
- (6) กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากร หากพบเห็นพฤติกรรมที่เข้าข่ายการเกิดทุจริต ให้รายงาน ต่อผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของบุคคลนั้น และ/หรือ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของ มจร. (<https://hermes.kmutt.ac.th/complain/login.aspx>) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการประสานผู้บังคับบัญชา ทราบเพื่อจะได้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทันที และหาวิธีแก้ไขหากจำเป็น
- (7) กำหนดกระบวนการดำเนินการทางวินัยด้วยความเป็นธรรม
 - หากตรวจสอบข้อมูลแล้วเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง มีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน
 - หากตรวจสอบข้อมูลแล้วมีมูลความจริง เสนอเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามข้อบังคับ มหาวิทยาลัย ว่าด้วยการสอบสวน
 - กำหนดบทลงโทษ
 - ถ้าไม่เป็นความผิดทางวินัย ให้ตักเตือน สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายใน กำหนดเวลา หรือ ทำทัณฑ์บน
 - ถ้าเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง สั่งให้ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน และปลดออก
- (8) ให้การสนับสนุน ยกย่อง ชมเชยให้รางวัล บุคลากรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานสนับสนุน การป้องกันทุจริต และการขัดแย้งด้านผลประโยชน์และข้อผูกพัน

สำนักงานอธิการบดี

ลำดับที่.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจร.)

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน.....

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

นักศึกษา พนักงาน/ลูกจ้าง มจร. บุคคลทั่วไป

สถานที่ติดต่อ..... E-mail.....

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

รายละเอียด/สาเหตุ.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่อง

(.....) (.....)

สำหรับผู้บังคับบัญชา

รายละเอียดในการแก้ไข.....

.....

.....

วิธีการแก้ไข.....

.....

.....

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

.....

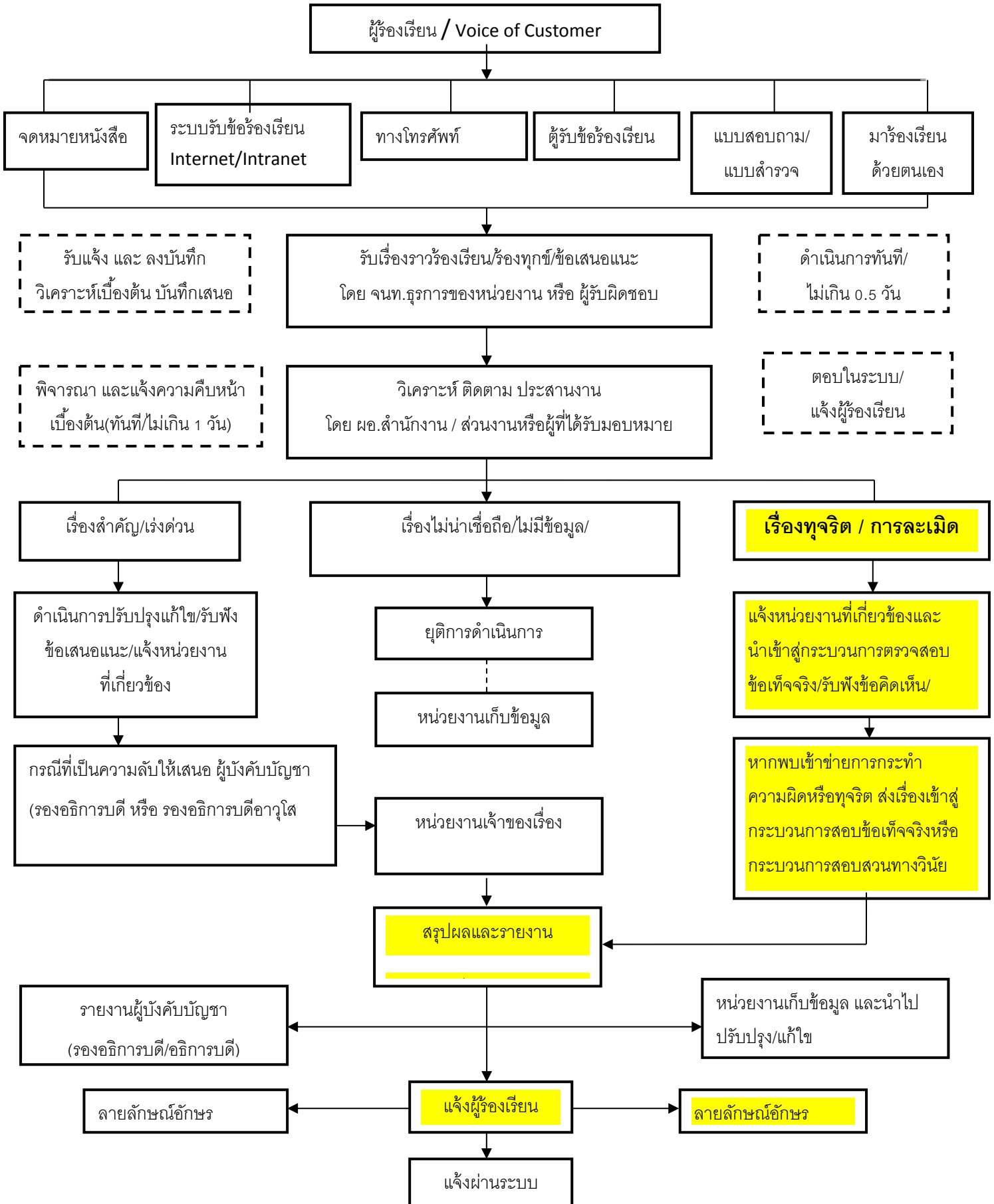
.....

แล้วเสร็จวันที่.....

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
Voice of Customer
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)

1. **รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น** ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้
 - 1.1 ติดต่อโดยตรง
 - 1.2 ผ่านผู้บริหารระดับสูง ผอ. สำนักงาน/ส่วนงาน รับข้อเสนอแนะหรือปัญหามาไปแก้ไขในกรณีให้เห็นสมควร 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 (มจร.)**

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"> - สืบหาความจริง / สืบหาข้อมูล - เข้าข่ายจรรยาบรรณ เสนอคณะกรรมการจรรยาบรรณ - เข้าข่ายทุจริต เสนอสอบสวนข้อเท็จจริง และตัดสินโทษ 	สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร มจร. แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน	