



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. ทุกคนจะได้รับการเผยแพร่และปลูกฝังให้มีแนวคิดและปฏิบัติตนตามแนวทางหลักการของ 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 มจธ. http://www2.kmutt.ac.th/ index.aspx	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.....

.....

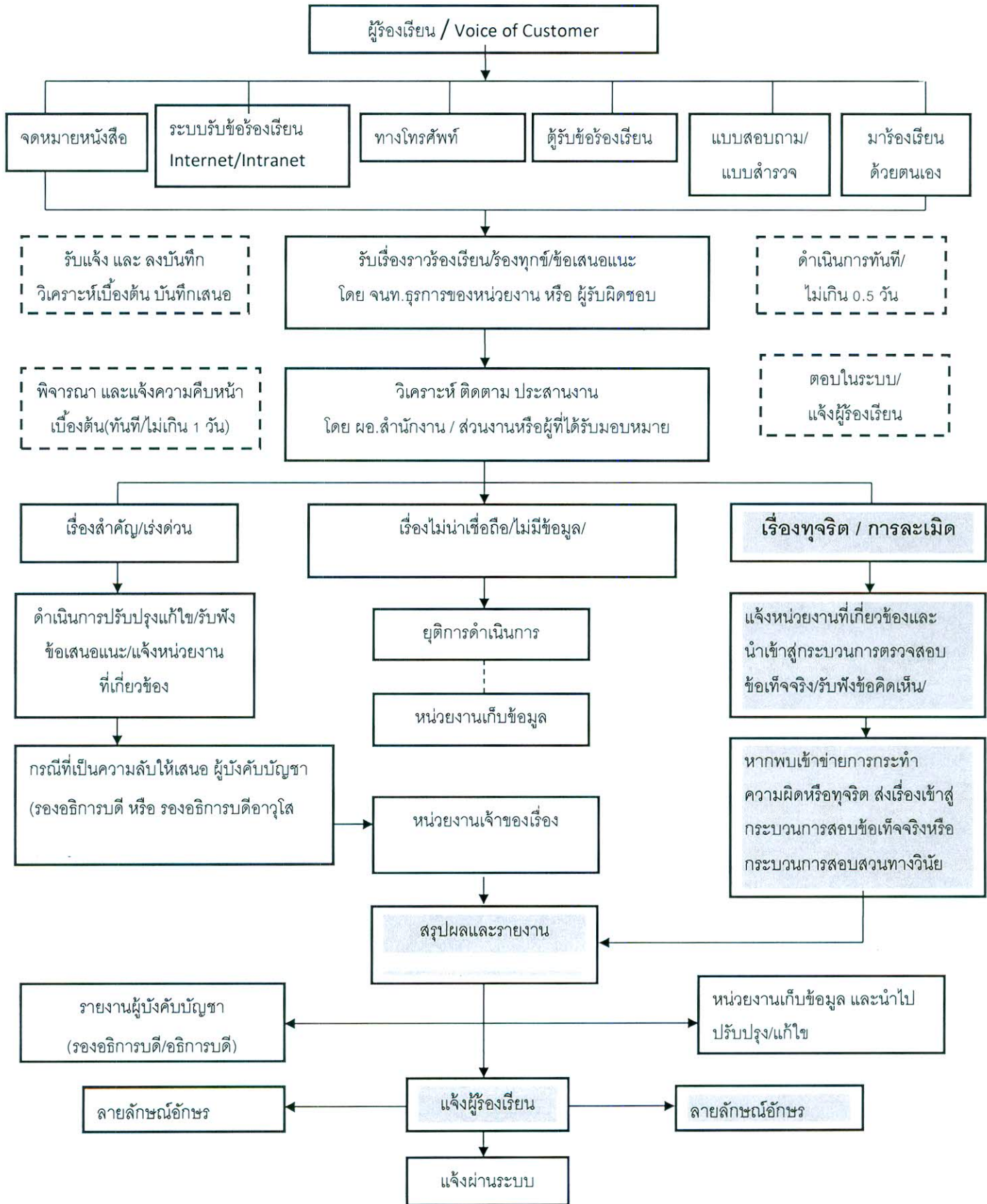
.....

แล้วเสร็จวันที่.....

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
Voice of Customer
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)

1. รับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้
 - 1.1 ติดต่อโดยตรง
 - 1.2 ผ่านผู้บริหารระดับสูง ผอ. สำนักงาน/ส่วนงาน รับข้อเสนอแนะหรือปัญหามาแก้ไขในกรณีที่เห็นสมควร 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"> - สืบหาความจริง / สืบหาข้อมูล - เข้าข่ายจรรยาบรรณ เสนอคณะกรรมการจรรยาบรรณ - เข้าข่ายทุจริต เสนอสอบสวนข้อเท็จจริง และตัดสินโทษ 	สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร มจธ. แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน	