



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานอธิการบดี...กองกฎหมาย.....โทร. 2165.....
ที่.....กม. 616 / 2561.....วันที่ 30 เมษายน 2561.....
เรื่อง.....การบริหารจัดการเรื่องข้อร้องเรียน.....

เรียน คณบดี ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใส จึงเห็นสมควรนำเสนอมหาวิทยาลัย เพื่อโปรดพิจารณา กำหนดเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกส่วนงาน และหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ตระหนักและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่นอกเหนือจากการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัยแล้วยังมีอำนาจและหน้าที่เป็นองค์กรบริหารจัดการ กำกับดูแล และรายงานผลการบริหารจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยให้อธิการบดีทราบเพื่อประกอบการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. กำหนดประเภทข้อร้องเรียน

2.1 การบริหารจัดการ

(1) ด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การขอตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

(2) ด้านพัสดุ

(3) ด้านการเงิน การคลัง

(4) ด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ

(5) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2 ด้านวิชาการ

(1) ด้านการคัดเลือกและรับสมัครเข้าศึกษา

(2) ด้านหลักสูตร

(3) ด้านการวัดผลและการอนุมัติผลการศึกษา

2.3 ด้านบริการวิชาการ

2.4 ด้านวิจัย

2.5 ด้านกิจกรรมนักศึกษา

2.6 ด้านอื่นๆ

3. หลักเกณฑ์การพิจารณารับข้อร้องเรียน ประกอบด้วย หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และวิธีการยื่นข้อร้องเรียน

4. ลักษณะบัตรสนทน่์และหลักการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนจากบัตรสนทน่์

5. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน และขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนแต่ละประเภท ประกอบด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และแนวทางการดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย โดยในส่วนแนวทางการดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

(1) มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานหรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากบุคคลภายนอก

(2) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีที่ 1 ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ระบบจะทำการแยกประเภทเรื่องร้องเรียน จากนั้นระบบจะส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางระบบเว็บเมล เพื่อให้ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบการร้องเรียนและดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการร้องเรียนผ่านระบบได้ และเมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะต้องลงบันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนและเก็บบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขไว้ในระบบฐานข้อมูลเพื่อรายงานผลต่อมหาวิทยาลัย ให้ทราบเป็นประจำทุก 6 เดือน

กรณีที่ 2 ผู้ร้องเรียนยื่นด้วยตนเองหรือส่งหนังสือร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัย กองกฎหมายจะเป็นหน่วยงานหลักที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและลงบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย จากนั้นจะพิจารณาจำแนกหนังสือร้องเรียนตามภารกิจและความรับผิดชอบของส่วนงานหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ส่วนงานหรือหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการมายังมหาวิทยาลัย เพื่อบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป

กรณีที่ 3 ผู้ร้องเรียนยื่นหรือส่งหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองผ่านส่วนงานหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้ส่วนงานหรือหน่วยงานดำเนินการรายงานมหาวิทยาลัย เพื่อทราบการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้กองกฎหมายดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียน จากนั้น ให้ส่วนงานหรือหน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการดำเนินการมายังมหาวิทยาลัย เพื่อบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป

(3) การพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงาน หรือหน่วยงานมีหน้าที่วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์หรือร้องเรียน พร้อมสรุปข้อเท็จจริง และนำเสนอความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ โดยไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะก็ได้

กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ

เพื่อให้มีการกลั่นกรองเรื่องดังกล่าวโดยละเอียด โดยให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวทันที ทั้งนี้ ให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้

(4) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้จัดทำบันทึกสรุปผลให้อธิการบดีทราบ พร้อมเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

(5) การจัดการข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยตรงมายังมหาวิทยาลัย โดยไม่ผ่านส่วนงานหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ส่วนงานและหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
ด้านการบริหารจัดการ	
- การบริหารทรัพยากรบุคคล (การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การขอตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการ)	กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ	กองกฎหมาย
- การเงิน การคลัง	กองคลัง และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- การพัสดุ	กองงานพัสดุ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ด้านอาคาร สถานที่และยานพาหนะ	กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- อื่นๆ	ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านวิชาการ	กองบริการการศึกษา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านบริการวิชาการ	คณะกรรมการบริการวิชาการ
ด้านวิจัย	สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	กองกิจการนักศึกษา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

6. ช่องทางการร้องเรียน

6.1 ติดต่อด้วยตนเอง โดยมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง ที่กองกฎหมาย ชั้น 6 อาคารอเนกประสงค์ สำนักงานอธิการบดี มจพ. โทรศัพท์ ติดต่อ 0 2555 2000 ต่อ 1188 โทรสาร 0 2555 2165 (กลุ่มงานวินัยและนิติการ)

6.2 ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังกองกฎหมายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เลขที่ 1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 (วงเล็บหน้าซอง (เรื่องร้องเรียน))

6.3 ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติ พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการรายงานผลให้คณะกรรมการ
กำกับดูแลจรรยาบรรณ และอธิการบดีทราบ เป็นประจำทุก 6 เดือน เพื่อประกอบการบริหารจัดการเรื่อง
ข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยต่อไปด้วยจักขอบคุณยิ่ง



(ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ เชียงดิน)
อธิการบดี