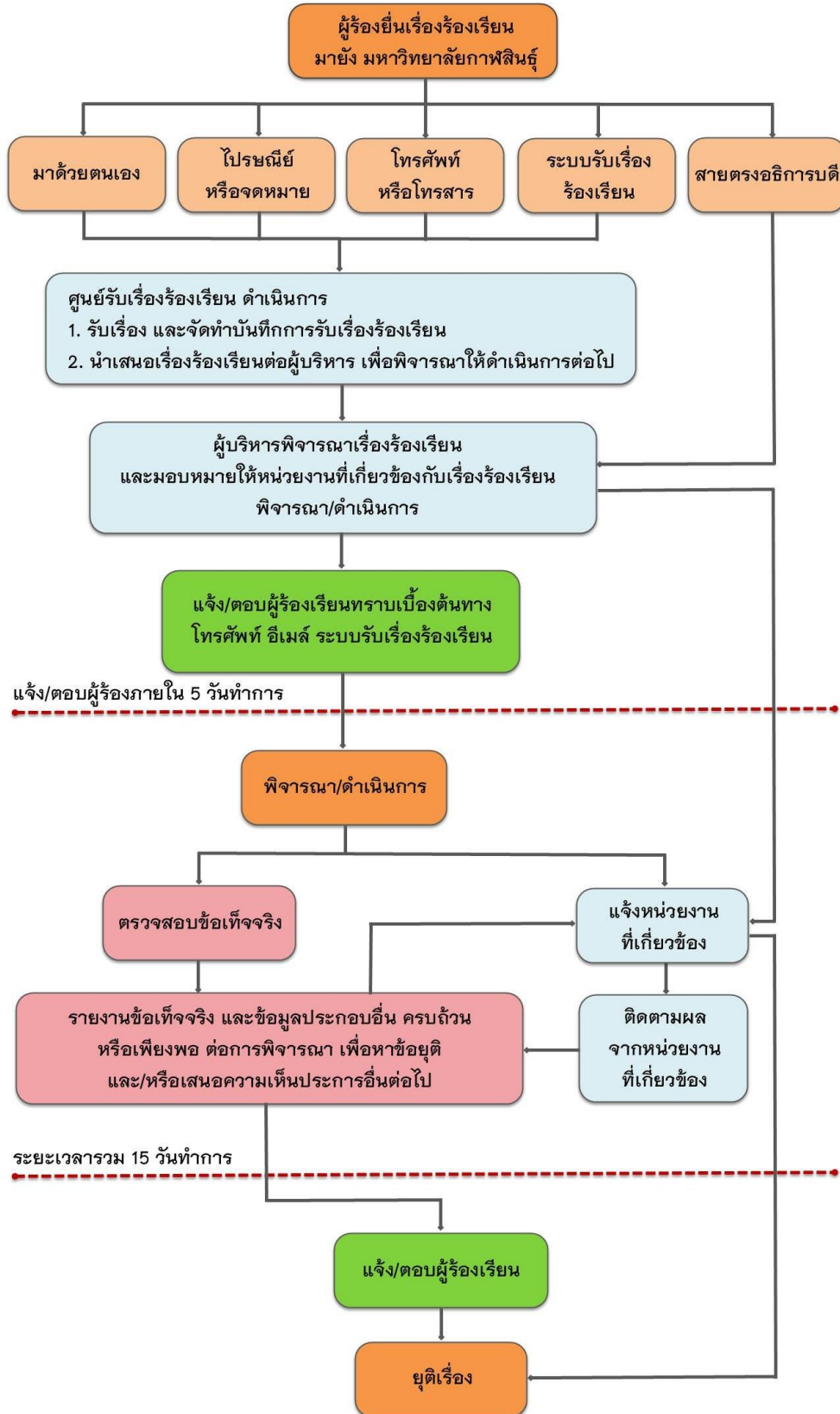


การปฏิบัติงาน/การบริการตามภารกิจหลักด้วยความเป็นธรรม (O29)
 และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ (O29)

แสดงแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow Chart)



มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนา มหาวิทยาลัยฯ ไว้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ด้วยตนเอง

ผู้ร้องสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯด้วยตนเอง โดยติดต่อที่

1.1 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่ในเมือง
แผนกงานบริหารงานทั่วไป ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี
เลขที่ 62/1 ถ.เกษตรสมบูรณ์ ต.กาฬสินธุ์ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์

1.2 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่นาามน
กลุ่มงานอำนวยการ ชั้น 2 อาคารบรรณราชนครินทร์
เลขที่ 13 หมู่ 14 ต.สงเปลือย อ.นาามน จ.กาฬสินธุ์

หมายเหตุ ในวันและเวลาทำการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ)

2. ทางไปรษณีย์หรือจดหมาย

ผู้ร้องสามารถส่งเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ มาได้ที่

2.1 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่ในเมือง
เลขที่ 62/1 ถ.เกษตรสมบูรณ์ ต.กาฬสินธุ์ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ 46000

2.2 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่นาามน
เลขที่ 13 หมู่ 14 ต.สงเปลือย อ.นาามน จ.กาฬสินธุ์ 46230

หมายเหตุ ให้ระบุข้อความวงเล็บมุมล่างขวา “เรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม”

3. ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร

ผู้ร้องสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ โดยติดต่อที่

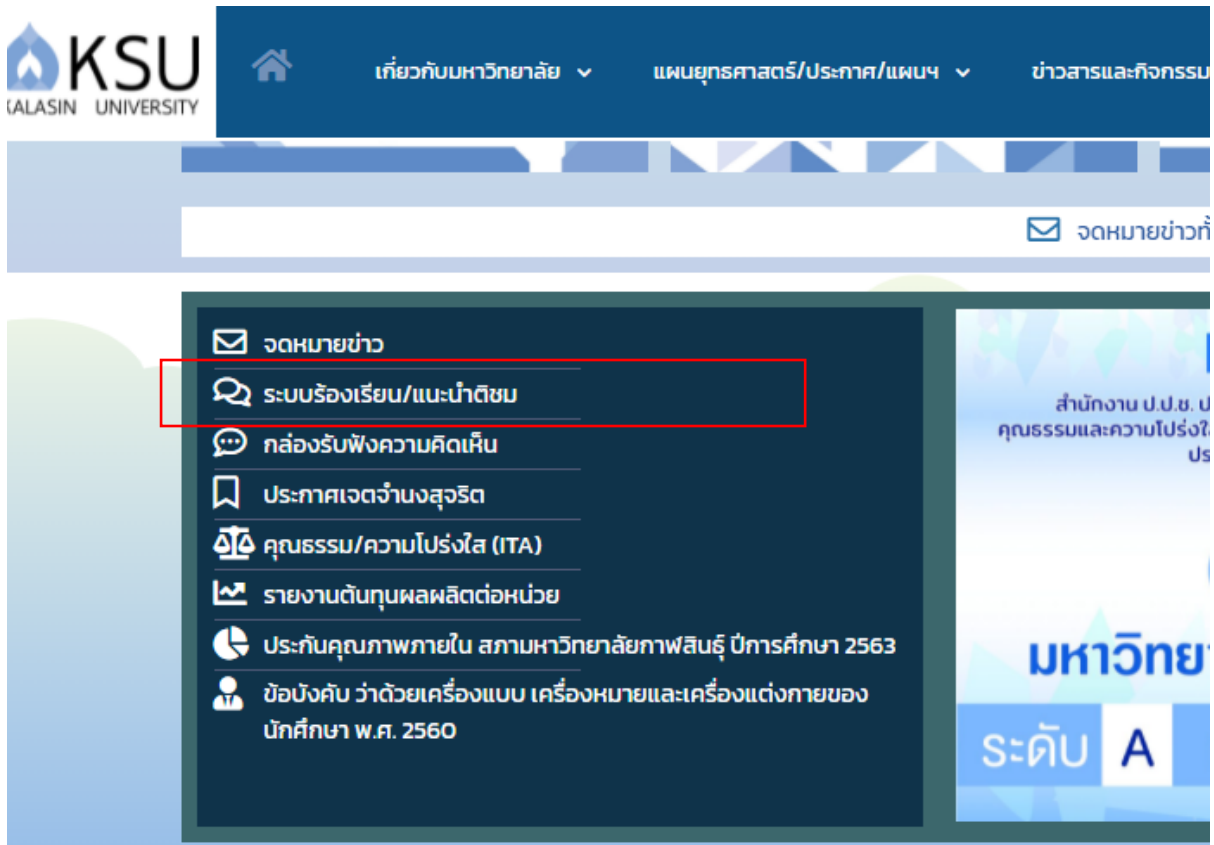
3.1 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่ในเมือง
หมายเลขโทรศัพท์ : 043-811-128, 086-458-4360
หมายเลขโทรสาร : 043-813-070

3.2 มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พื้นที่นาามน
หมายเลขโทรศัพท์ : 043-602-055 หมายเลขโทรสาร : 043-602-044

4. ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

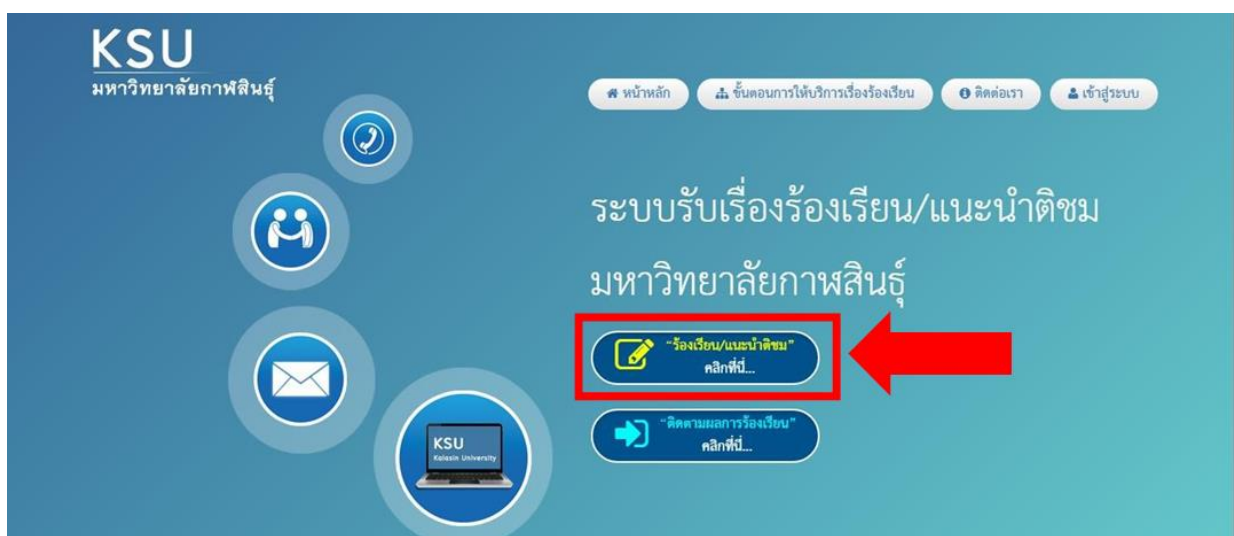
ไปที่ ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม (<https://eis.ksu.ac.th/complaint>)

4.1 ผู้ร้องสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ มาที่ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผ่านเว็บไซต์ <https://www.ksu.ac.th/> โดยคลิกที่ “เมนู ระบบร้องเรียน/แนะนำติชม” ดังภาพ



4.2 วิธีการส่งเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม

4.2.1 เมื่อเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม หากต้องการส่งเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม ให้คลิกที่ปุ่ม “ร้องเรียน/แนะนำติชม” ดังภาพ



4.2.2 จากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม เมื่ออ่านเสร็จให้กดปุ่ม “ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง” บริเวณด้านล่างสุดของเนื้อหา เพื่อเป็นการยอมรับเงื่อนไข ดังภาพ

KSU
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กลับหน้าหลัก | ร้องเรียน/แนะนำติชม | ติดตามผลการร้องเรียน

ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ยื่นโดยย่อชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้แจงเหตุผลและแนวทางการทุจริต ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยฯ ช่วยเหลือหรือชดเชยความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ โดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล
- ไม่เป็น** ข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับสายและเยี่ยตามข้อที่ 1 จึงจะนำไปพิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การพิจารณาในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการ กลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- กรณีผู้ร้องระบุระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง

ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
รองรับการแสดงผลใน Chrome, Firefox, Safari และ Internet Explorer 9 ขึ้นไป
Copyright © 2017 Kalasin University

4.2.3 เมื่อกด “ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง” เรียบร้อยแล้ว จะเข้าสู่หน้ากรอก “ข้อมูลผู้ร้องเรียน/แนะนำติชม” ให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน และตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นให้คลิกที่ปุ่ม “ยืนยันการส่งข้อมูล” ดังภาพ

KSU
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

🏠 กลับหน้าหลัก | 📄 ร้องเรียน/แนะนำติชม | 📄 ติดตามผลการร้องเรียน

เครื่องหมาย * คือ ข้อมูลที่มีความจำเป็นเพื่อให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูล หากไม่กรอกจะไม่สามารถไปยังขั้นตอนต่อไปได้

☰ ข้อมูลผู้ร้องเรียน/แนะนำติชม

ชื่อ - นามสกุล : * หมายเลขประจำตัวประชาชน : *

หมายเลขโทรศัพท์ (ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ) : * อีเมล (ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ) :

ที่อยู่ (ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ) : *

☰ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม : *
-- กรุณาเลือกประเภทเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม --

ระบุหน่วยงาน (ที่ท่านต้องการร้องเรียน/แนะนำติชม) : *

หัวข้อเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม : *

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม : *

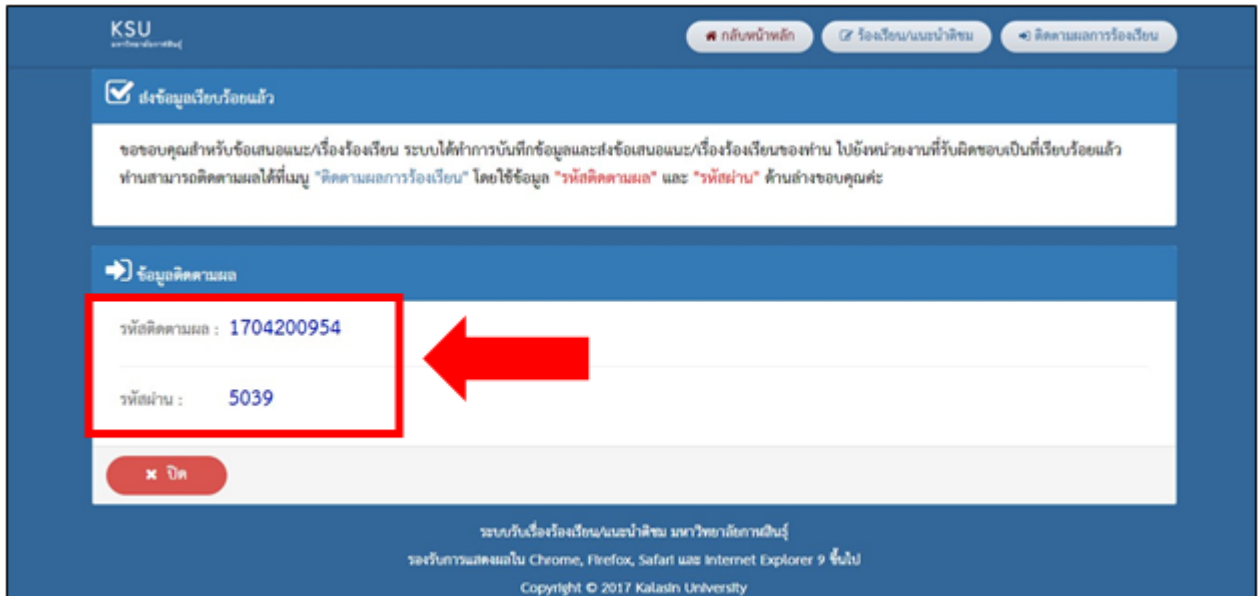
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข (ถ้ามี) :

แนบไฟล์ประกอบ (ถ้ามี) :
ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5 MB จำกัดประเภทไฟล์เฉพาะนามสกุล (png, jpg, jpeg, pdf, doc, docx, xls,xlsx, zip, rar)
 Browse...

กรุณาคaptcha : *
9 + 6 =

ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
รองรับการแสดงผลใน Chrome, Firefox, Safari และ Internet Explorer 9 ขึ้นไป
Copyright © 2017 Kalasin University

4.2.4 เมื่อยืนยันการส่งข้อมูล ก็เสร็จสิ้นกระบวนการส่งเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม โดย ระบบจะแจ้งว่า “ส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้ว” และจะแจ้งข้อมูล รหัสติดตามผล และรหัสผ่าน เพื่อติดตามผล ว่าเรื่องที่ ร้องเรียน/แนะนำติชมไปนั้น เจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างไรบ้าง ดังภาพ



4.3 วิธีการติดตามผลการร้องเรียน

4.3.1 ผู้ใช้งานสามารถติดตามผล เรื่องที่ร้องเรียน/แนะนำติชม โดยคลิกที่ปุ่ม “ติดตามผล การร้องเรียน” ดังภาพ



4.3.2 จากนั้นระบบจะสอบถาม รหัสติดตามผล และรหัสผ่านเพื่อติดตามผลว่าเรื่องที่ร้องเรียน/แนะนำติชมไปนั้น เจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างไรบ้าง เมื่อกรอกข้อมูลรหัสติดตามผล และรหัสผ่านแล้ว จากนั้นให้คลิกที่ปุ่ม “ตรวจสอบข้อมูล” เมื่อระบบตรวจสอบรหัสติดตามผล และรหัสผ่านเรียบร้อยแล้ว หาก ถูกต้องระบบจะแสดงรายละเอียดที่ผู้ใช้งานเคยส่งเข้ามา โดยมี “ผลการดำเนินการ” แจ้งให้ทราบถึง รายละเอียด สถานะการดำเนินการ ดังภาพ

KSU
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

← กลับหน้าหลัก | ร้องเรียน/แนะนำติชม | ติดตามผลการร้องเรียน

ติดตามผลการร้องเรียน

รหัสติดตามผล : *
1704200954

รหัสผ่าน : *
5039

ตรวจสอบข้อมูล

ผลการดำเนินการ

เรื่อง : การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ

สถานะการดำเนินการ : รอดำเนินการ

ปิด

ระบบรับเรื่องร้องเรียน/แนะนำติชม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
รองรับการแสดงผลใน Chrome, Firefox, Safari และ Internet Explorer 9 ขึ้นไป
Copyright © 2017 Kalasin University

5. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

5.1 ผู้ร้องสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ มาที่สายตรงอธิการบดี ผ่านอีเมล : jirapun@ksu.ac.th

