



การประเมิน

คุณธรรมและ ความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

INTEGRITY AND TRANSPARENCY ASSESSMENT

ITA 2569

วิทยาลัยเทคนิคชัยภูมิ

CHAIYAPHUM TECHNICAL COLLEGE



ซื่อสัตย์ สุจริต
INTEGRITY



โปร่งใส ตรวจสอบได้
TRANSPARENCY



ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวม
PUBLIC INTEREST



WWW.CPC.AC.TH



044 811 320





วิทยาลัยเทคนิคชัยภูมิ

คู่มือการใช้ระบบ ระบบรับเรื่องร้องเรียน

(Online Complaint Management System)

จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

จัดทำโดย ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน • ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สารบัญ

	หัวข้อ	หน้า
1	วัตถุประสงค์	หน้า 3
2	ขอบเขตและกลุ่มผู้ใช้งาน	หน้า 3
3	ช่องทางการเข้าถึงระบบ	หน้า 4
4	ขั้นตอนการใช้งานระบบ	หน้า 4
5	ข้อควรทราบเพิ่มเติม	หน้า 6
6	ช่องทางติดต่อสอบถาม	หน้า 6

คำนำ

คู่มือการใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการใช้งานช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ตามหลักธรรมาภิบาล

การจัดทำคู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถติดตามผลการดำเนินการได้ทุกขั้นตอน

หน่วยงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานระบบ และเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการบริหารราชการที่โปร่งใสและเป็นธรรม

ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน

1 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงานและผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกระบวนการรับและติดตามเรื่องร้องเรียน
- เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางการประเมิน ITA ในด้านการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
- เพื่อลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

2 ขอบเขตและกลุ่มผู้ใช้งาน

2.1 กลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมาย

- ประชาชนทั่วไปที่ประสงค์แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน
- บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียน

2.2 ประเภทเรื่องที่สามารร้องเรียนผ่านระบบ

- การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม ล่าช้า หรือไม่ได้มาตรฐาน
- ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน

3 ช่องทางการเข้าถึงระบบ

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

เว็บไซต์หน่วยงาน: <https://sites.google.com/ccollege.ac.th/complaint-ctc/หน้าแรก?authuser=0>

ระยะเวลาให้บริการ: ตลอด 24 ชั่วโมง (ระบบจะตอบรับอัตโนมัติทางอีเมลทันทีที่ส่งเรื่อง)

4 ขั้นตอนการใช้งานระบบ

การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน

กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มตามช่องข้อมูลที่ระบบกำหนด ดังแสดงในภาพประกอบ โดยมีรายละเอียดสำคัญดังนี้

- กรอกชื่อ - นามสกุล ของผู้ร้องเรียนให้ครบถ้วน
- หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม ให้คลิกเลือกช่อง “ไม่ประสงค์ออกนาม” ระบบจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนโดยไม่ระบุตัวตนของผู้แจ้ง
- ช่องข้อมูลที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (*) เป็นข้อมูลจำเป็นที่ต้องกรอกให้ครบทุกช่อง
- ตรวจสอบความถูกต้องของอีเมลผู้ร้องเรียนก่อนกดส่งข้อมูลทุกครั้ง เนื่องจากระบบจะใช้อีเมลดังกล่าวในการแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบผลการรับเรื่องทางอีเมล

หลังจากส่งแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบผลการรับเรื่องได้ทางอีเมลที่ระบุไว้ในแบบฟอร์ม โดยระบบจะส่งอีเมลยืนยันการรับเรื่องโดยอัตโนมัติ และผู้ร้องเรียนสามารถรอผลการดำเนินงานจากหน่วยงานผ่านอีเมลดังกล่าวได้

- ตรวจสอบกล่องข้อความอีเมล (Inbox) รวมถึงกล่องจดหมายขยะ (Junk/Spam) หากไม่พบอีเมลยืนยันภายในเวลาอันควร
- เก็บอีเมลยืนยันการรับเรื่องไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการติดตามเรื่องร้องเรียน
- ระยะเวลาดำเนินการและแจ้งผลจะเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนดในอีเมลตอบรับ

แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน รหัส: COMP-20260630-0001

กล่องจดหมาย x



homeworkmacka@gmail.com

ถึง คุณ ▾

เรียน ไม่ระบุตัวตน,

ทีมงานศูนย์ดิจิทัลและการสื่อสารองค์กร

ได้รับข้อมูลการร้องเรียนของท่านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

และจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายบริหารทราบและดำเนินการ

ข้อมูลสรุปการร้องเรียนของท่านมีดังนี้:

รหัสอ้างอิง: COMP-20260630-0001

ประเภทผู้ส่ง: ครู

ประเภทเรื่องร้องเรียน: เรื่องเรียกรับสินบน

รายละเอียดเบื้องต้น: ได้รับทราบจากนักเรียนว่าจะมีการเรียกเก็บเงินเพิ่มเติม

ข้อความทดสอบระบบ

ลิงก์ไฟล์หลักฐานอ้างอิง: ไม่มีหลักฐานแนบ

ขอแสดงความนับถือ,

ทีมงานศูนย์ดิจิทัลและการสื่อสารองค์กร

← ตอบ

→ ส่งต่อ

😊

5 ข้อควรทราบเพิ่มเติม

- ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจะใช้เพื่อการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนเท่านั้น
- หน่วยงานจะไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนต่อบุคคลภายนอกหรือผู้ถูกร้องเรียน เว้นแต่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่อาจติดต่อกลับผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
- หากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถติดต่อสอบถามได้ตามช่องทางในหัวข้อถัดไป

6 ช่องทางติดต่อสอบถาม

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบ หรือต้องการสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อได้ตามช่องทางดังนี้

หน่วยงาน: งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

โทรศัพท์: 044-812-076

อีเมล: ccollege@ccollege.ac.th

เวลาทำการ: วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)