คู่มือ
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อหน่วยงานที่จัดทำ : หน่วยสื่อสารองค์กร งานบริหารทั่วไป

ฉบับที่ 1

วันที่เริ่มใช้ 1 มิถุนายน 2569

ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม จึงให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐ และกำหนดหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไว้ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่า มีเรื่องราวใดเกิดขึ้น ที่เกิดจากหรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้ โดยต้องระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๒.๑ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้

๒.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒.๔ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๒.๕ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ให้มี หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้เป็นไปตามประกาศนี้

๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๔.๑ ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๔.๑.๑ ส่งทางไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามที่อยู่ดังนี้

“หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กองกฎหมาย
สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐”

๔.๑.๒ ส่งโดยตรงที่ กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๔.๑.๓ โทรสาร หมายเลข ๐-๕๓๙๔-๒๖๑๕

๔.๑.๔ E-mail : RongRian.Legal@cmu.ac.th [๑]

๔.๑.๕ เว็บไซต์ https://complaint.cmu.ac.th/ [๒]

๕. การร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

๕.๑ หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

---

[๑] หมายเหตุ แก้ไข E-mail : Legal.cmu@cmu.ac.th

[๒] หมายเหตุ แก้ไข เว็บไซต์ :

- https://www.cmu.ac.th
- https://voc.cmu.ac.th/VOC๑.aspx?OID=๒๕

๕.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๕.๒ หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์

๕.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๖. การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้มหาวิทยาลัยตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวและดำเนินการดังนี้

๖.๑ หากเป็นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ ห้ามรับไว้พิจารณาและให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งยุติเรื่อง

๖.๒ หากเป็นเรื่องที่อาจไกล่เกลี่ยได้ ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกระบวนการไกล่เกลี่ยและสมานฉันท์ของมหาวิทยาลัย

๖.๓ หากเป็นเรื่องร้องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ คณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือคณะกรรมการอื่นใด ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๖.๔ หากเป็นเรื่องที่ต้องสืบสวนหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้บุคคลคนหนึ่งหรือหลายคนสืบหาข้อเท็จจริง แล้วรายงานมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๗. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้ว มหาวิทยาลัยจะตรวจสอบ พิจารณาและสรุปผลการดำเนินการแล้วแจ้งผู้ร้องทราบ และหรือเมื่อได้จัดการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นที่ยุติประการใดแล้วให้แจ้งผู้ร้อง หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและหรือดำเนินการต่อไป

กรณีที่เป็นเรื่องที่สมควรเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและผลสรุปตามวรรคก่อน ผ่านเว็บไซต์ตามข้อ ๔.๑.๕ ด้วย

๘. ให้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องหลักประกันความเป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ มาใช้บังคับกับผู้ร้องหรือผู้เกี่ยวข้องตามประกาศนี้ โดยอนุโลม

๙. กรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาดและเป็นที่ยุติ

ประกาศ ณ วันที่ **๑๖** พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์อาวุธ ศรีศุกรี)

อุปนายกสภามหาวิทยาลัย

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ประกาศกำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามดัชนีคุณธรรม ๖ ด้านประกอบด้วยด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมในการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยให้ทุกส่วนงานนำไปเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของส่วนงานทั้งมหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวทางที่กฎหมายกำหนด จึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติตามประกาศนี้โดยเคร่งครัด

๒. แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๓. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และพยานหลักฐานตามที่หัวหน้าส่วนงาน ผู้มีหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริง คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน ได้สอบถาม หรือร้องขอ

๔. กรณีการกล่าวหามีมูล หรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกระทำการเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานอธิการบดี ทั้งนี้ให้ดำเนินการทั้งทางวินัย ทางปกครอง ทางแพ่ง และอาญาอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

๕. ให้หัวหน้าส่วนงานตรวจสอบและกำชับให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยปฏิบัติตามประกาศนี้โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์นิเวศน์ นันทจิต)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 และเรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2562 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเหมาะสม

คณะบริหารธุรกิจจึงจัดทำ คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยยึดหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การบริหารงานยึดหลักเกณฑ์ที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญสูงสุด

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

2.1 ต้องระบุชื่อ ที่อยู่ และอีเมลของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้

2.2 ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.4 ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

2.5 การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

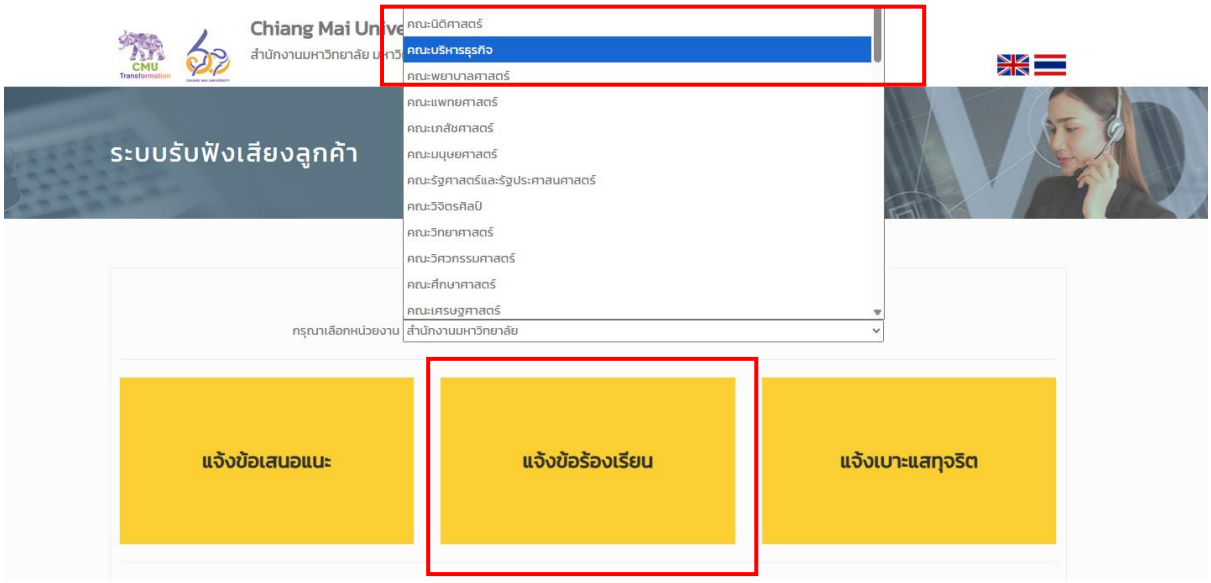
2.6 เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

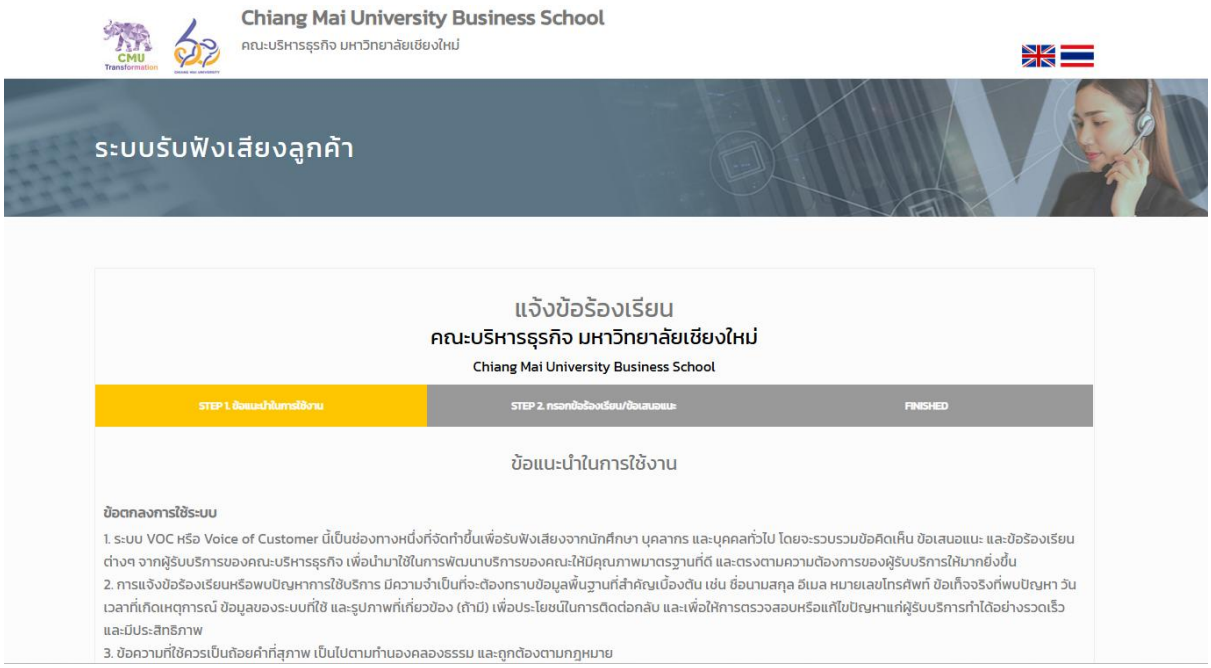
1. เว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจ

- ผู้ร้องเรียน เข้าสู่เว็บไซต์ https://www.cmubs.cmu.ac.th/ เลือกช่องทางรับฟังความคิดเห็น (VOC)

- ผู้ร้องเรียน เลือก “คณะบริหารธุรกิจ” และกดเลือก “แจ้งข้อร้องเรียน”

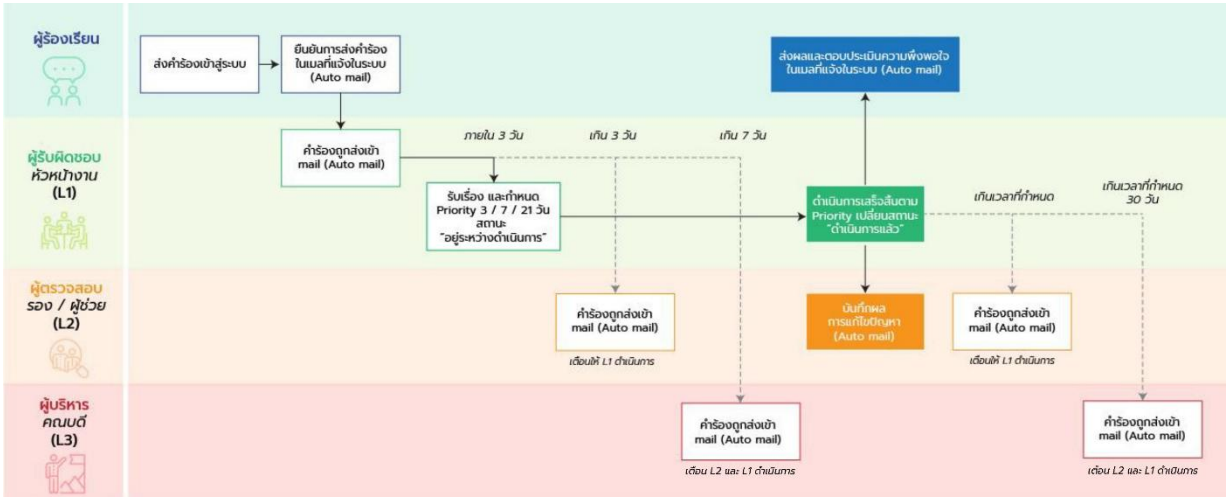


- ผู้ร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนจนเสร็จสิ้น https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=16&lang=th



แนวทางและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



	ผู้ยื่นคำร้อง : **ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป** สามารถแจ้งคำร้อง/ข้อเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามผลผ่าน email ที่ให้ไว้ โดยกรอกข้อมูลพื้นฐานสำคัญเบื้องต้น เพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
	ผู้รับผิดชอบคำร้อง (L1) • รับเรื่องคำร้องที่ตนเองรับผิดชอบผ่าน email เมื่อผู้ยื่นคำร้องกดยืนยันการส่งคำร้อง • กำหนดความเร่งด่วนตามคำร้อง คือ เร่งด่วนที่สุด (7 วัน) เร่งด่วน (14 วัน) ปกติ (21 วัน) • ตอบสนองข้อคำร้อง
	ผู้ดูแลตรวจสอบคำร้อง (L2) • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่ตอบคำร้องภายใน 3 วัน • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่เปลี่ยนสถานะคำร้องเมื่อครบกำหนดเวลา • ได้รับ email เมื่อ L1 ตอบสนองผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และเข้ามาบันทึกความคิดเห็น
	ผู้บริหาร (L3) • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่ตอบคำร้องภายใน 7 วัน • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่เปลี่ยนสถานะคำร้องหลังรับคำร้องเกิน 30 วัน • เรียกดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการปรับปรุงการบริการ
	ผู้ดูแลระบบ สามารถ config ค่าเบื้องต้นต่าง ๆ ในระบบได้ เช่น ผู้ใช้งาน หมวดหมู่บริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1) หัวหน้างาน

1. เมื่อได้รับ email หัวข้อ "ITSC Voc มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ" ให้เข้าระบบ ITSC VOC ผ่าน link

2. login ด้วย CMU IT Account

3. กำหนดความเร่งด่วนตามคำร้อง สถานะคำร้องเปลี่ยนเป็น กำลังดำเนินการ

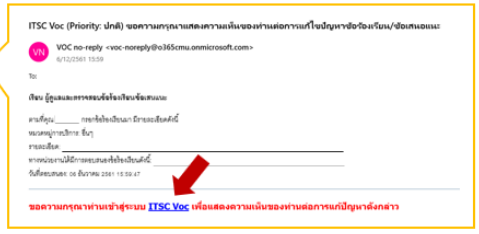
ระดับความเร่งด่วน	จำนวนวัน	คำหมาย/คำอธิบายระดับความเร่งด่วน
ไม่ระบุ	0	ยังไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน
ปกติ	21	ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน
เร่งด่วน	14	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน
เร่งด่วนที่สุด	7	เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

4. ดำเนินการตามคำร้อง เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วเปลี่ยนสถานะเป็น ดำเนินการแล้ว

ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2) รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี

กรณี L1 ตอบคำร้อง

เมื่อ L1 ตอบสนองผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว
L2 จะได้รับ email ที่มี linkเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อการแก้ปัญหา
โดยเข้าสู่ระบบด้วย CMU IT Account



กรณี L1 ไม่ตอบคำร้อง

1. เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในระบบ ITSC VOC ที่ L1 ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เกิน 3 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ หรือ เกินระยะเวลาดำเนินการที่ L1 กำหนด
2. login ด้วย CMU IT Account

ผู้บริหาร (L3) คณบดี

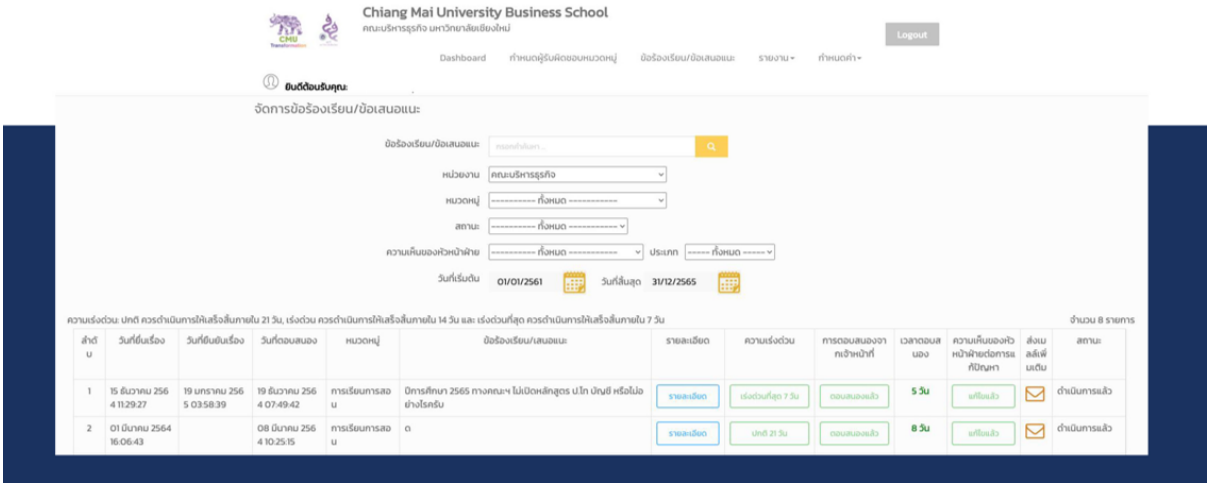
กรณี L1 และ L2 ตอบคำร้อง

เรียกดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดการปรับปรุงบริการ (Dashboard)

กรณี L1 และ L2 ไม่ตอบคำร้อง

1. เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในระบบ ITSC VOC ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (7 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ) หรือ เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินระยะเวลาที่L1 กำหนด (30 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ)
2. แจ้งเตือน "ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2)" และ "ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)" ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร สามารถค้นหาและจัดการข้อร้องเรียนได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด ในกรณีผู้ร้องเรียนเลือกหมวดหมู่ผิด เจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์สามารถแก้ไขหมวดหมู่ข้อร้องเรียนให้ถูกต้องได้ แต่ไม่สามารถลบคำร้องออกจากระบบ



ลำดับ	หมวดหมู่	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ตรวจสอบ
1	การเรียน การสอนระดับปริญญาตรี	รองคณบดี ด้านการบริหารการศึกษา	คณบดี
2	การเรียน การสอนระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้ช่วยคณบดี ด้านการบริหารการศึกษา	คณบดี
3	กิจกรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา	รองคณบดี ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	คณบดี
4	การวิจัย	รองคณบดี ด้านการบริหารงานวิจัย	คณบดี
5	การบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านวิเทศสัมพันธ์ และการบริการวิชาการ	คณบดี
6	การใช้งานเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่	คณบดี
7	ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ Wifi โสตทัศนูปกรณ์ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่	คณบดี
8	ยานพาหนะ	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
9	การเงิน การคลังและพัสดุ	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
10	การให้บริการของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
11	ร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
12	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
13	อื่นๆ (Other)	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
14	ข้อเสนอแนะและระบบประเมินการเรียนการสอน	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช.)
  https://www.nacc.go.th/allcomplaint?csrt=10191038678343446090

- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ท.)
  https://anonymous.pacc.go.th/

Chiang Mai University Business School

PRME
Principles for Responsible Management Education

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เลขที่ 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ประเทศไทย 50200

Tel. : 0 5394 2105

Email: cmubs@cmu.ac.th