



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะวิจิตรศิลป์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นายสุรศักดิ์ พรามา นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายยุทธนา สอนสีม นักช่างศิลป์

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารองค์กร
งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะนิติศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	๓
ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๓
วัตถุประสงค์.....	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน.....	๓
ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข.....	๔
หน้าที่และการกำกับดูแล.....	๔
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน.....	๔
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๕
ภาคผนวก	๗
กระบวนการร้องเรียนผ่านระบบ.....	๘
ขั้นตอนการร้องเรียน VOC.....	๙

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะวิจิตรศิลป์ ได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะวิจิตรศิลป์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดค่านิยมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะวิจิตรศิลป์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน โดยคณะวิจิตรศิลป์เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานของคณะวิจิตรศิลป์ต่อไป

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิจิตรศิลป์ หมายถึง ร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิจิตรศิลป์สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หนังสือ ตำราของห้องสมุดมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น
๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษาหมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสมโปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ระบบการวัดและประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น
๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย
๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้างการให้ข้อมูล/การให้บริการ ล่าช้า เป็นต้น

๖. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร ผู้รับบริการ เช่น ทรัพย์สินสูญหาย

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ ๑ เรื่องร้องเรียนปกติ (ตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนมาจากคำแนะนำ ตักเตือน แจ้งให้ทราบ

ระดับ ๒ เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน ๗ วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงานกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของคณะ

ระดับ ๓ เรื่องร้องเรียนเร่งด่วนมาก (ตอบสนองภายใน ๒๔ ชั่วโมง) คือ เรื่องร้องเรียนที่ รุนแรง ด่าทอ ข่มขู่ หรือมีประเด็นการฟ้องที่เกี่ยวกับกฎหมายและเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของคณะและดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร/*คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

หน้าที่และการกำกับดูแล

เรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
- ด้านการทุจริต	คณบดี
- ด้านการบริหารจัดการของคณะ - ด้านการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และ เรื่องทั่วไป - ด้านชีวิตและทรัพย์สิน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
- ด้านการรับเข้านักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และ การให้คำปรึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและยุทธศาสตร์
- ด้านการพัฒนาการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
- ด้านการวิจัย	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน

กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน และส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ ชั้น ๒ อาคารสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์

ไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒๓๙ ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

หมายเหตุ: ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โดยถือวันประทับตราในระบบสารบรรณของคณะเป็นสำคัญ

โทรศัพท์ (๐๕๓) ๘๔๔ ๘๐๕

โทรสาร (๐๕๓) ๒๑๑ ๗๒๔

เว็บไซต์ <https://cmu.to/VoiceFineArtsCMU>

อีเมล sarabun_fofa@cmu.ac.th

ขั้นตอนการร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ พิจารณาระดับความเร่งด่วน และความรุนแรงเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน และส่งต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น
๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบ และนำเสนอต่อผู้บริหาร/เลขาธิการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๔. ผู้บริหาร/เลขาธิการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ ร่วมพิจารณาหารือ/สืบหารายละเอียดเพิ่มเติม / ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข และสรุปผลแจ้งไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๕. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับคณะหรือไม่
 - ๑.๑ หากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับคณะ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 - ๑.๒ หากไม่เกี่ยวข้องกับคณะ ให้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ
๒. ผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อมูลตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 - ๒.๑ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
 - ๒.๒ การใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องเรียน พร้อมทั้งขอเท็จจริงหรือพยานหลักฐานตามสมควร

- ๒.๓ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้เดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงาน
ในคณะนิติตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - ๒.๔ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว
ทุกประการ
 - ๒.๕ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็น
บัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง
ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็น
ประโยชน์ต่อสาธารณะ
๓. ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานประเด็นข้อร้องเรียนแก่เลขาธิการ/ผู้บริหาร
๔. แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๔.๑ กรณี หากเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้ดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน และยุติเรื่อง
 - ๔.๒ กรณี หากเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้คณะกรรมการสืบสวนดำเนินการเสนอเรื่องต่อไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือกองกฎหมาย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย
ต่อไป

ภาคผนวก



แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

เขียนที่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ☐ ร้องเรียน ☐ เสนอแนะ
โดย ☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากรวิทยาลัย ☐ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
*หมายเหตุ กรณีเป็นการร้องเรียน ต้องระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล
๒. ชื่อผู้แจ้ง
๓. หมายเลขโทรศัพท์
๔. อีเมลผู้แจ้ง
๕. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์
๖. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด).....
๗. ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
๘. ช่วงเวลาการกระทำความผิดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....
๙. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)
-
๑๐. ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....
๑๑. หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) อีเมล (ถ้ามี).....
๑๒. ความต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ เปิดเผย ☐ ไม่เปิดเผย

.....ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก
(.....)

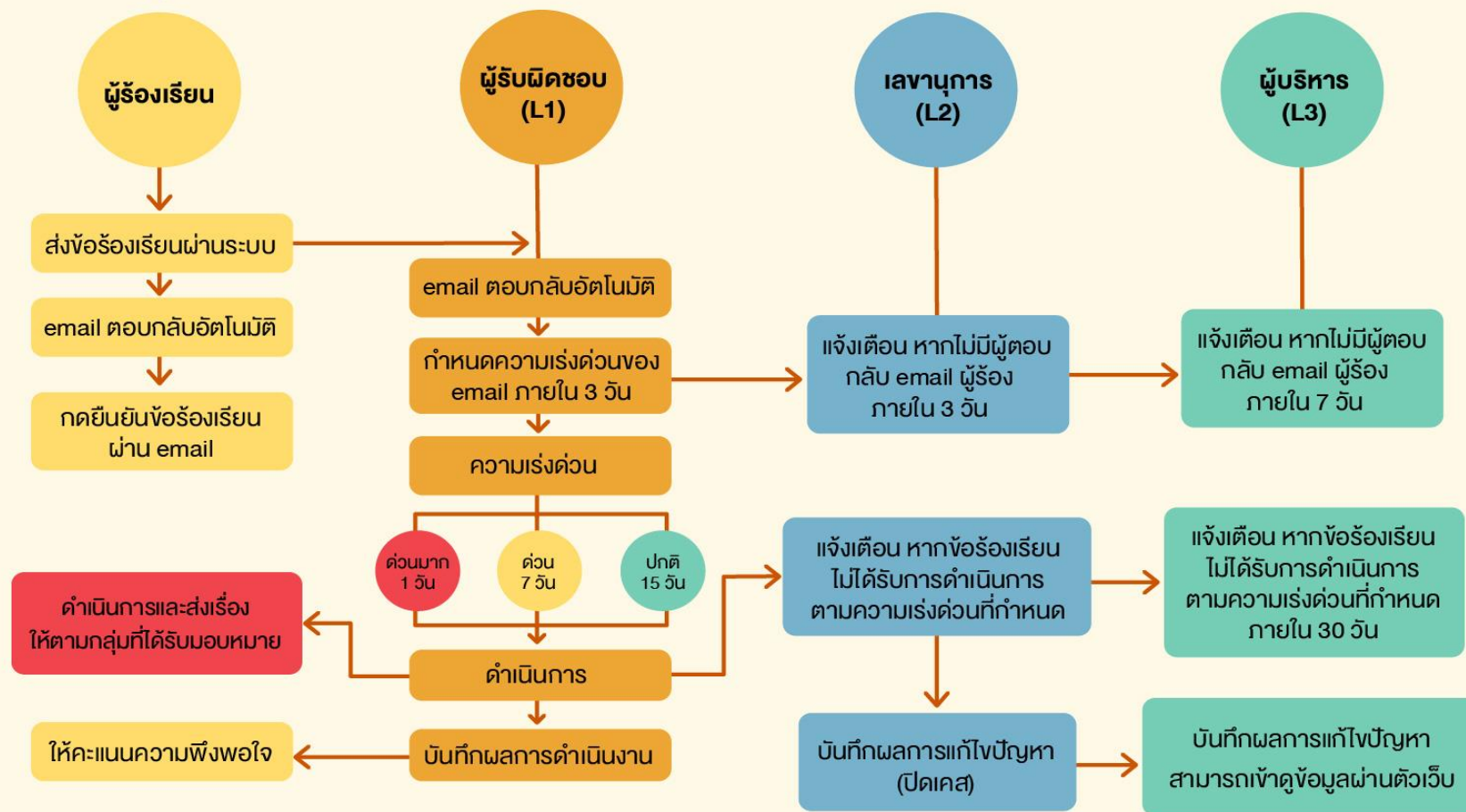
หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด*

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

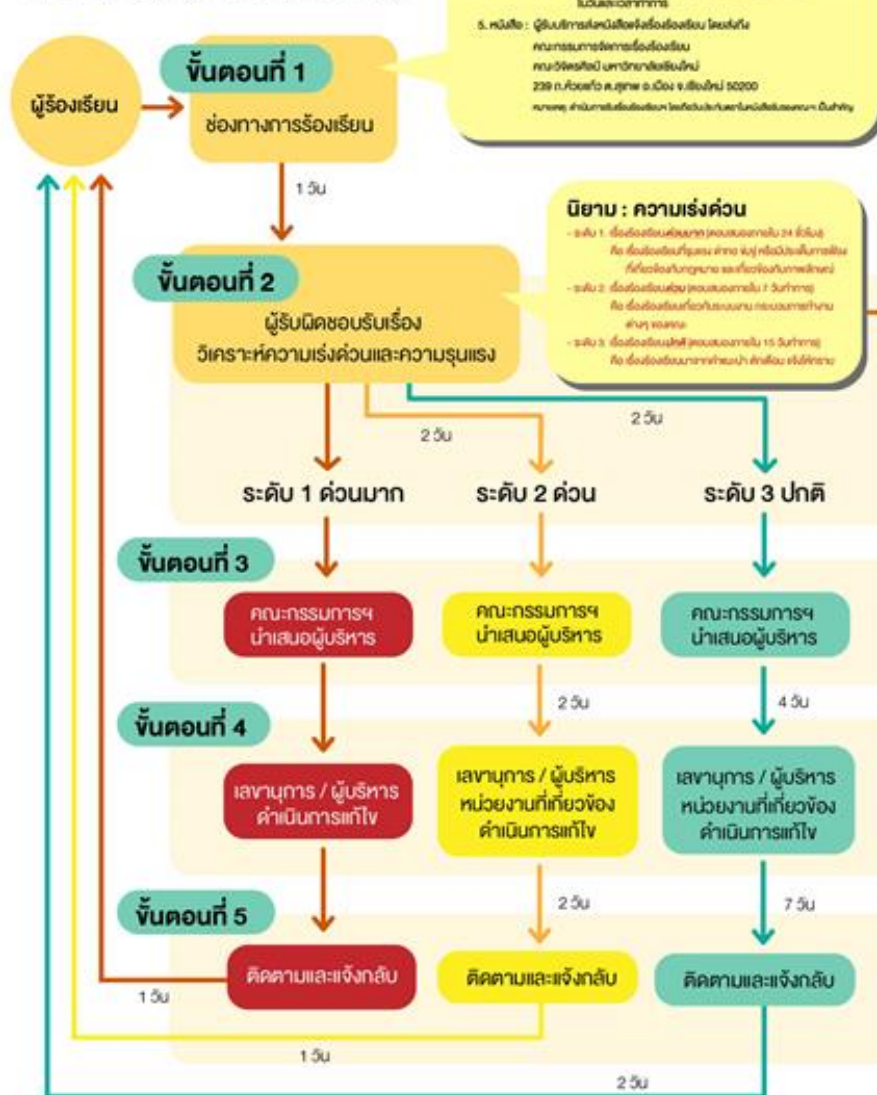
๑. ระบุข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
๓. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
๔. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหายท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

ระบบสำหรับใช้สำหรับ
รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
สำหรับผู้ให้บริการ

กระบวนการร้องเรียน ผ่านระบบ Voice of Customer (VOC)



ขั้นตอนการร้องเรียน



ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

