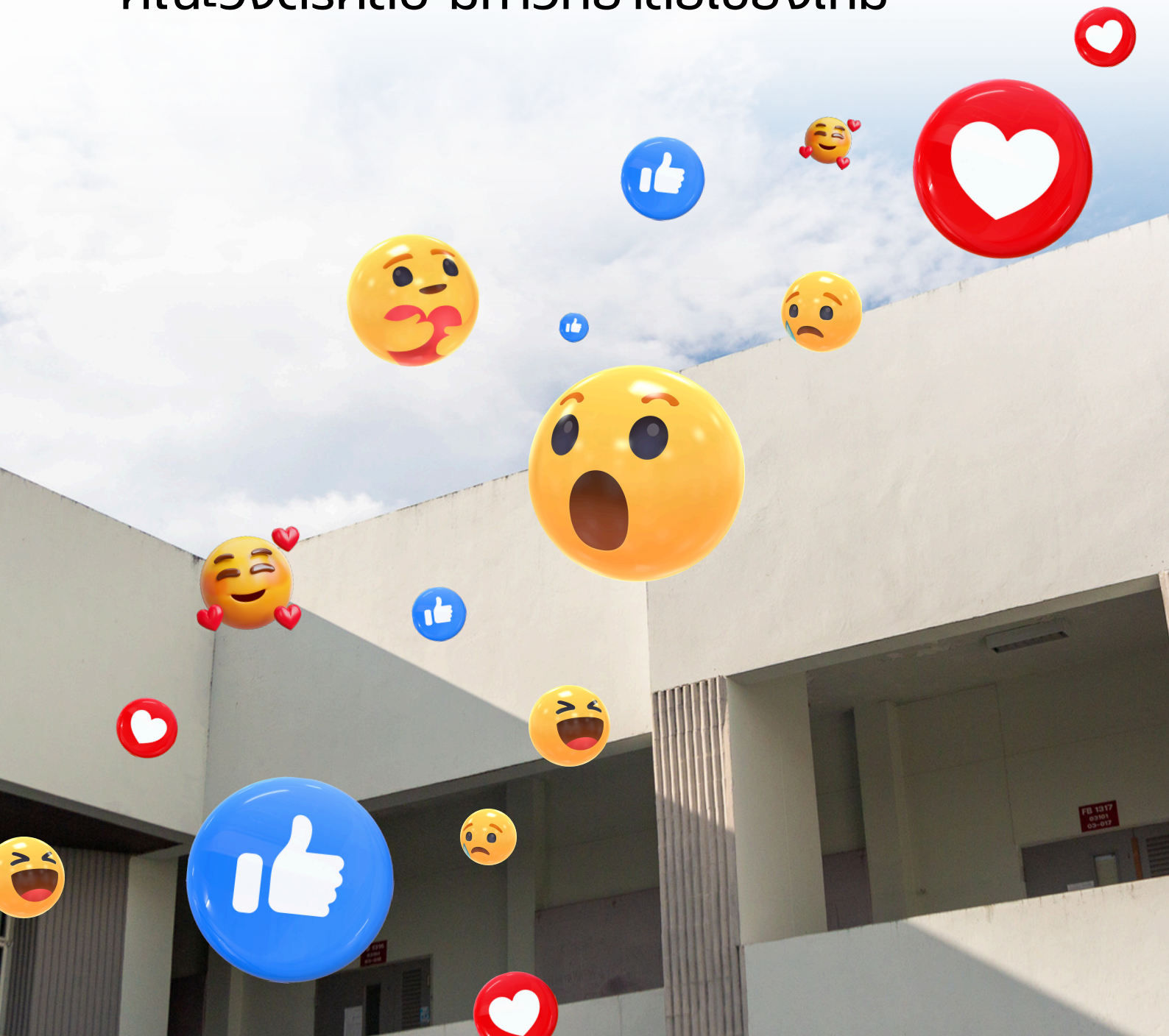
CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

FINE ARTS
Faculty of Fine Arts Chiang Mai University

กระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียน

คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



สารบัญ

สารบัญ.....ก
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....1
ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....1
วัตถุประสงค์.....1
ประเภทของเรื่องร้องเรียน.....1
ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข.....2
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน.....2
หน้าที่และการกำกับดูแล.....2
กระบวนการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป.....3
ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน.....3
ขั้นตอนการร้องเรียน.....3
การพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป.....3
กระบวนการที่เกี่ยวกับแจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ/สายตรงผู้บริหาร.....5
ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน.....5
วิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ/สายตรงผู้บริหาร.....6
ภาคผนวก.....7
แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา.....8
แผนภาพแสดงขั้นตอนการร้องเรียน.....9
แผนภาพแสดงกระบวนการร้องเรียนผ่านระบบ VOC.....10

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะวิจิตรศิลป์ ได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะวิจิตรศิลป์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน โดยคณะวิจิตรศิลป์เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานของคณะวิจิตรศิลป์ต่อไป

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิจิตรศิลป์** หมายถึง ร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิจิตรศิลป์สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หนังสือ ตำราของห้องสมุดมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น
2. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา** หมายถึง การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการให้คำปรึกษาหมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสมโปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ระบบการวัดและประเมินผล และความโปร่งใสและช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น
3. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย** หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัยในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย
4. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา** หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

5. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป** หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้างการให้ข้อมูล/การให้บริการ ล่าช้า เป็นต้น
6. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน** หมายถึง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายและไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร ผู้รับบริการ เช่น ทรัพย์สินสูญหาย
7. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริตในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรคณะวิจิตรศิลป์

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ 1 เรื่องร้องเรียนปกติ (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนมาจากคำแนะนำ ตักเตือน แจ้งให้ทราบ

ระดับ 2 เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 7 วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการทำงานต่าง ๆ ของคณะ

ระดับ 3 เรื่องร้องเรียนเร่งด่วนมาก (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง) คือ เรื่องร้องเรียนที่ รุนแรง ด่าทอ ข่มขู่ หรือมีประเด็นการฟ้องที่เกี่ยวกับกฎหมายและเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของคณะและดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลงวันที่ 14 มีนาคม 2560

หน้าที่และการกำกับดูแล

เรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
- ด้านการทุจริต	คณบดี
- ด้านการบริหารจัดการของคณะ - ด้านการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และ เรื่องทั่วไป - ด้านชีวิตและทรัพย์สิน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
- ด้านการรับเข้านักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และ การให้คำปรึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและยุทธศาสตร์
- ด้านการพัฒนานักศึกษา	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
- ด้านการวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และนวัตกรรม

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน

กล่องรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน และส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ชั้น 2 อาคารสำนักงานคณะวิจิตรศิลป์

ไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน
คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
หมายเหตุ: ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โดยถือวันประทับตราในระบบสารบรรณของคณะเป็นสำคัญ

โทรศัพท์ (053) 944 805
โทรสาร (053) 211 724
เว็บไซต์ https://cmu.to/VoiceFineArtsCMU
อีเมล์ sarabun fofa@cmu.ac.th

ขั้นตอนการร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของคณะวิจิตรศิลป์
2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ พิจารณาระดับความเร่งด่วน และความรุนแรงเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน และส่งต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น
3. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบ และนำเสนอต่อผู้บริหาร/เลขานุการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. ผู้บริหาร/เลขานุการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ ร่วมพิจารณาหารือ/สืบหารายละเอียดเพิ่มเติม / ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข และสรุปผลแจ้งไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
5. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1. ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับคณะหรือไม่
    1.1 หากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับคณะ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
    1.2 หากไม่เกี่ยวข้องกับคณะ ให้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ
2. ผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อมูลตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
    2.1 ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้

2.2 การใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

2.3 ต้องเป็นเรื่องที่ผู้เดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.4 ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

2.5 เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

3. ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานประเด็นข้อร้องเรียนแก่เลขานุการ/ผู้บริหาร
4. แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1 กรณี หากเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้ดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน และยุติเรื่อง

4.2 กรณี หากเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้คณะกรรมการสืบสวนดำเนินการเสนอเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือกองกฎหมาย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน

1. **ไปรษณีย์** ผู้ร้องเรียนส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง “ **คณบดีคณะวิจิตรศิลป์** ” วงเล็บมุมซองว่า **“แจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ”** มายังที่อยู่ดังนี้

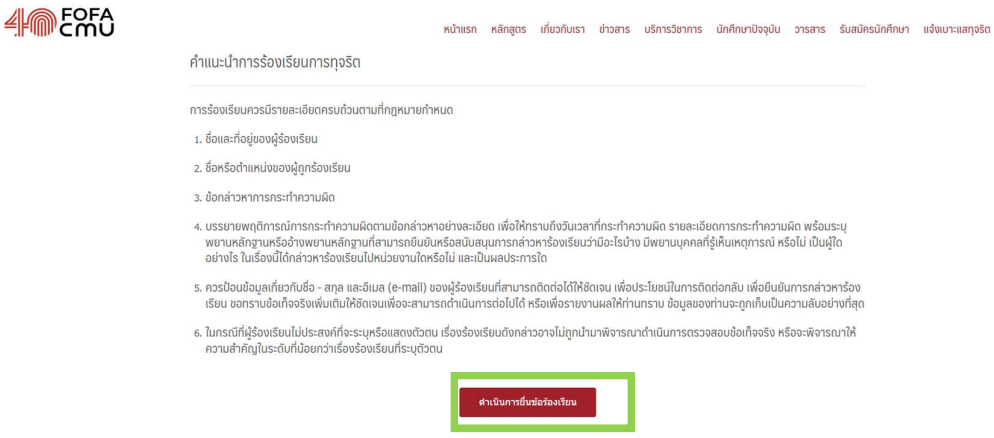
   คณบดีคณะวิจิตรศิลป์
   คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
   239 ถนนห้วยแก้ว ตาบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
   เบอร์โทรศัพท์ (053) 944 801

3. **Email** ร้องเรียนถึง **“คณบดีคณะวิจิตรศิลป์”** sugree.k@cmu.ac.th

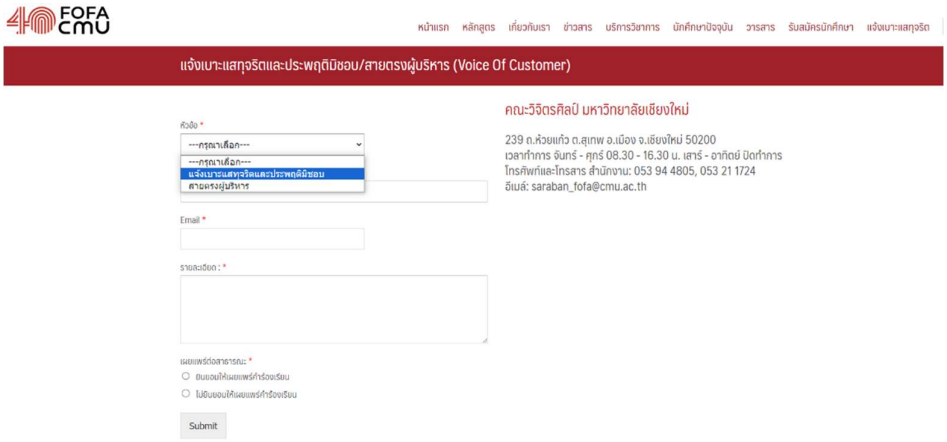
4. **ผ่านเว็บไซต์คณะวิจิตรศิลป์ https://www.finearts.cmu.ac.th ตามขั้นตอนดังนี้**

   4.1 เข้าไปที่เมนู **“แจ้งเบาะแสทุจริต”**

   4.2 เว็บไซต์จะปรากฏหน้า **“คำแนะนำการร้องเรียนการทุจริต”** ให้คลิกที่คำว่า **“ดำเนินการยื่นข้อร้องเรียน”**



4.3 เว็บไซต์จะปรากฏหน้า **“แจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ/สายตรงผู้บริหาร (Voice Of Customer)”** เมื่อกรอกข้อมูลตามรายละเอียดแต่ละหัวข้อครบแล้ว ให้คลิกที่ คำว่า **“Submit”**



หมายเหตุ : เรื่องที่ทำการร้องเรียนจะถูกส่งไปถึงคณบดีคณะวิจิตรศิลป์โดยตรง ไม่ผ่านการพิจารณาของบุคคลอื่นใด ทั้งนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส

วิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ/สายตรงผู้บริหาร

1. ผู้ร้องเรียนทำการร้องเรียนมาในช่องทางที่คณะวิจิตรศิลป์ได้กำหนดไว้
2. คณบดีตรวจสอบและรับข้อร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนได้ทำการร้องเรียนมาพิจารณาว่า **“มีมูล”** หรือ **“ไม่มีมูล”**
   กรณีที่มีมูล จะมีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะวิจิตรศิลป์
   กรณีที่ไม่มีมูล จะทำการยุติเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ
3. พิจารณาความรุนแรงของเรื่องที่ร้องเรียน โดยแบ่งได้ 3 ระดับดังต่อไปนี้
   ระดับ 1 เรื่องร้องเรียนปกติ (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนมาจากคำแนะนำ ตักเตือน แจ้งให้ทราบ
   ระดับ 2 เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 7 วันทำการ) คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงานกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของคณะ
   ระดับ 3 เรื่องร้องเรียนเร่งด่วนมาก (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง) คือ เรื่องร้องเรียนที่ รุนแรง ด่าทอ ข่มขู่ หรือประเด็นการฟ้องเกี่ยวกับกฎหมาย หรือเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์คณะ
4. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

   การร้องเรียนที่มีการระบุชื่อร้องเรียน และกรณีบัตรสนเท่ห์ คณะวิจิตรศิลป์จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการสืบสวนและสรุปข้อเท็จจริงว่ามีมูลหรือไม่มีมูล

   กรณี “มีมูล” จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะวิจิตรศิลป์ โดยคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่แต่งตั้งโดยคณบดีคณะวิจิตรศิลป์ เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายต่อไป

   กรณี “ไม่มีมูล” เสนอให้ยุติเรื่องนั้นและดาเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสั่งยุติเรื่องนั้นโดยคณบดีคณะวิจิตรศิลป์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เขียนที่. .....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....
เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

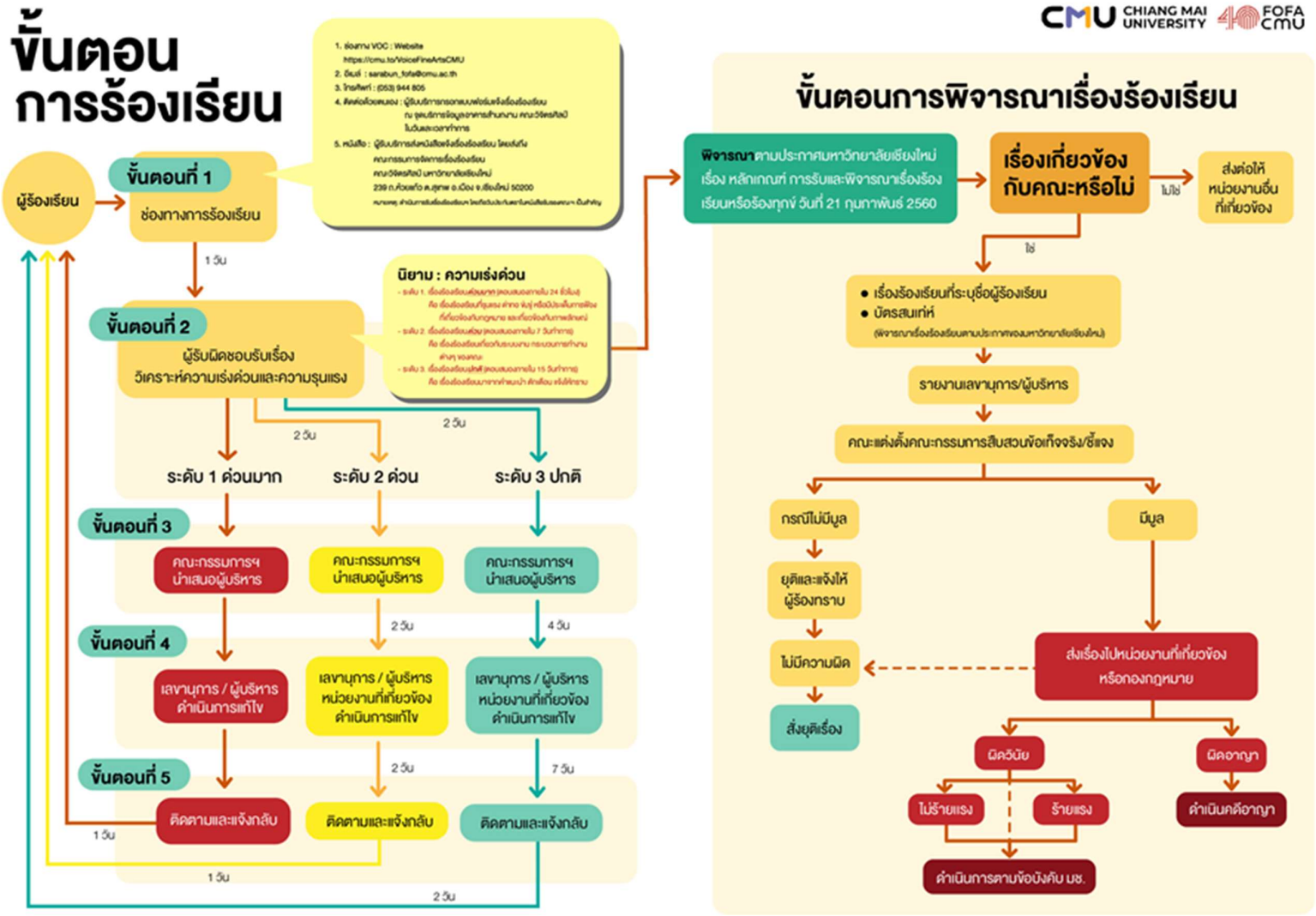
1. ☐ ร้องเรียน ☐ เสนอแนะ
   โดย ☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์ ☐บุคลากรวิทยาลัย ☐บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
   *หมายเหตุ กรณีเป็นการร้องเรียน ต้องระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล์
2. ชื่อผู้แจ้ง .....
3. หมายเลขโทรศัพท์ .....
4. อีเมล์ผู้แจ้ง .....
5. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์
6. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด).....
7. ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
8. ช่วงเวลาการกระทำความผิดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ..... .....
9. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (พร้อมระบุพยานหลักฐาน) .....
   .....
10. ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....
11. หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) อีเมล์ (ถ้ามี).....
12. ความต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ เปิดเผย ☐ ไม่เปิดเผย

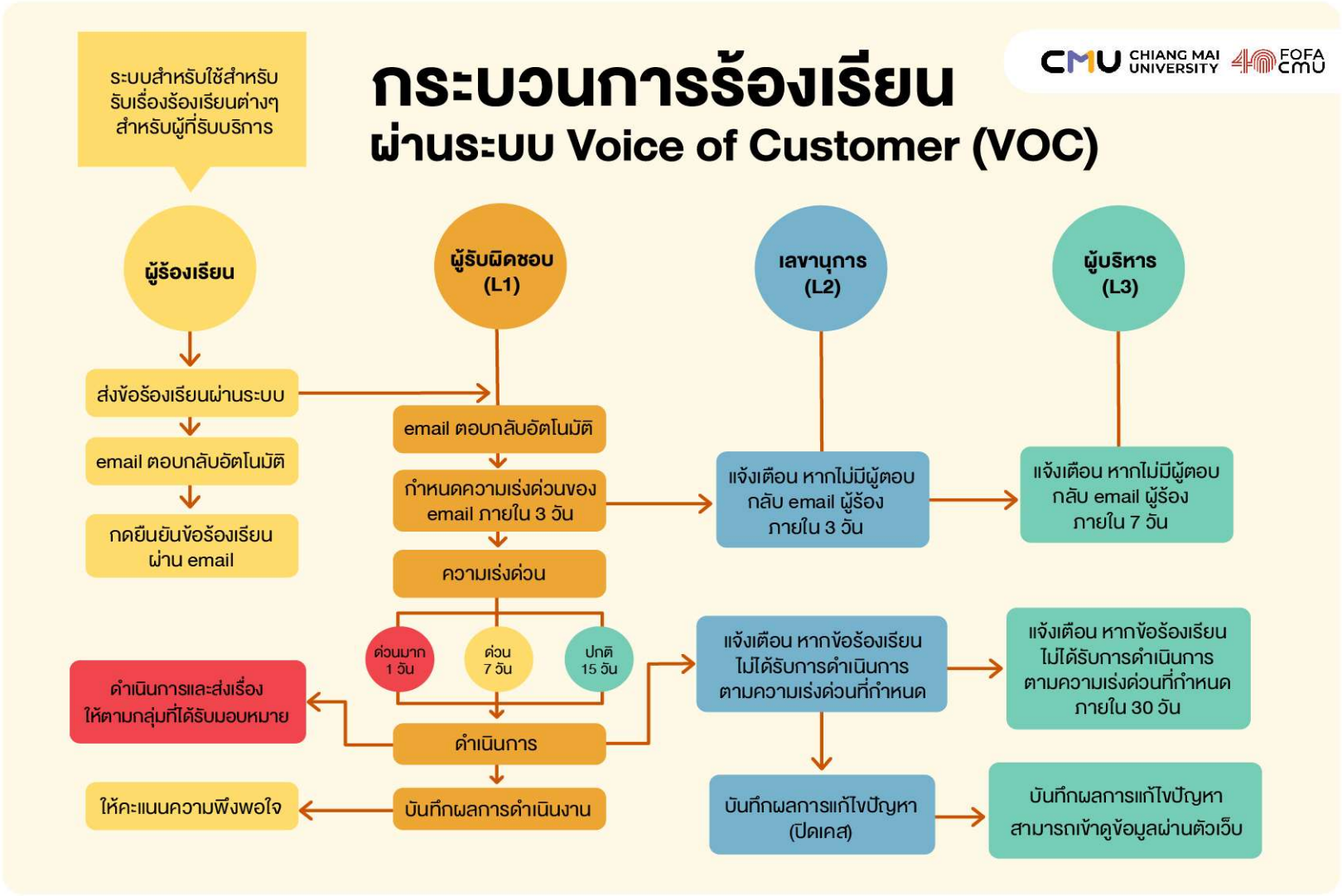
.....ลงชื่อ
(.....)

หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ในข้อ12 เพื่อคณะจะรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1. ระบุข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหายท่านอาจถูดำเนินคดีตามกฎหมาย


ขั้นตอน
การร้องเรียน
1. ช่องทาง VOC : Website
https://cmu.to/VoiceFineArtsCMU
2. อีเมล์ : sanabun_fofa@cmu.ac.th
3. โทรศัพท์ : (053) 944 805
4. ติดต่อด้วยตนเอง : ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน
ณ จุดบริการข้อมูลงานบริการด้านงานบริหาร คณะวิจิตรศิลป์
ในวันและเวลาทำการ
5. หนังสือ : ผู้รับบริการส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน ไปยังถึง
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน
คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
ผู้ร้องเรียน
ขั้นตอนที่ 1
ช่องทางการร้องเรียน
1 วัน
นิยาม : ความเร่งด่วน
ขั้นตอนที่ 2
ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
วิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรง
2 วัน
2 วัน
ระดับ 1 ด่วนมาก
ระดับ 2 ด่วน
ระดับ 3 ปกติ
ขั้นตอนที่ 3
คณะกรรมการฯ นำเสนอผู้บริหาร
คณะกรรมการฯ นำเสนอผู้บริหาร
คณะกรรมการฯ นำเสนอผู้บริหาร
2 วัน
4 วัน
ขั้นตอนที่ 4
เลขานุการ / ผู้บริหาร ดำเนินการแก้ไข
เลขานุการ / ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข
เลขานุการ / ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข
2 วัน
7 วัน
ขั้นตอนที่ 5
ติดตามและแจ้งกลับ
ติดตามและแจ้งกลับ
ติดตามและแจ้งกลับ
1 วัน
1 วัน
2 วัน
CMU CHIANG MAI UNIVERSITY
FOFA CMU
ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พิจารณาตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560
เรื่องเกี่ยวข้องกับคณะหรือไม่
ไม่ใช่
ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
ใช่
เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
บัตรสนเท่ห์
(พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
รายงานเลขานุการ/ผู้บริหาร
คณะแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง/ชี้แจง
กรณีไม่มีมูล
มีมูล
ยุติและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ไม่มีความผิด
สั่งยุติเรื่อง
ส่งเรื่องไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือกองกฎหมาย
ผิดวินัย
ผิดอาญา
ไม่ร้ายแรง
ร้ายแรง
ดำเนินคดีอาญา
ดำเนินการตามข้อบังคับ มช.


ระบบสำหรับใช้สำหรับ
รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
สำหรับผู้ที่รับบริการ
กระบวนการร้องเรียน
ผ่านระบบ Voice of Customer (VOC)
CMU CHIANG MAI UNIVERSITY
FOFA CMU
ผู้ร้องเรียน
ผู้รับผิดชอบ (L1)
เลขานุการ (L2)
ผู้บริหาร (L3)
ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบ
email ตอบกลับอัตโนมัติ
กดยืนยันข้อร้องเรียน ผ่าน email
email ตอบกลับอัตโนมัติ
กำหนดความเร่งด่วนของ email ภายใน 3 วัน
ความเร่งด่วน
ด่วนมาก 1 วัน
ด่วน 7 วัน
ปกติ 15 วัน
ดำเนินการ
ดำเนินการและส่งเรื่องให้ตามกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
บันทึกผลการดำเนินงาน
ให้คะแนนความพึงพอใจ
แจ้งเตือน หากไม่มีผู้ตอบกลับ email ผู้ร้อง ภายใน 3 วัน
แจ้งเตือน หากไม่มีผู้ตอบกลับ email ผู้ร้อง ภายใน 7 วัน
แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียนไม่ได้รับการดำเนินการตามความเร่งด่วนที่กำหนด
แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียนไม่ได้รับการดำเนินการตามความเร่งด่วนที่กำหนด ภายใน 30 วัน
บันทึกผลการแก้ไขปัญหา (ปิดเคส)
บันทึกผลการแก้ไขปัญหา สามารถเข้าดูข้อมูลผ่านตัวเว็บ

CHIANG MAI UNIVERSITY

FINE ARTS
Faculty of Fine Arts Chiang Mai University