



REGISTRATION OFFICE
CHIANG MAI UNIVERSITY

แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อควรรู้ที่ผู้ร้องควรทราบ



การแจ้งข้อร้องเรียน ควรเป็นเรื่องเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผล หรือ การทุจริตประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย

ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่กล่าวหาผู้อื่นโดยไม่มีหลักฐาน โดยขอให้ระบุ รายละเอียดข้อร้องเรียน วัน/เวลาที่เกิดเหตุ และแนบเอกสารหรือรูปถ่ายเพื่อประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

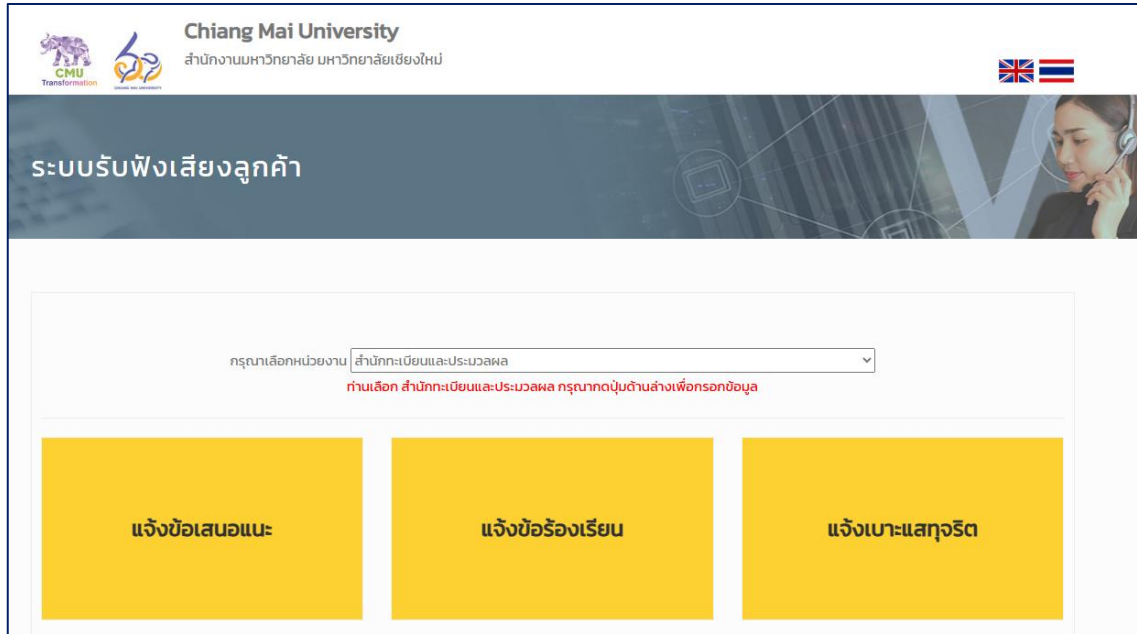
ผู้ร้องเรียนต้องให้รายละเอียดที่สามารถติดต่อกลับได้ สำหรับกรณีต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ

ช่องทางการร้องเรียน



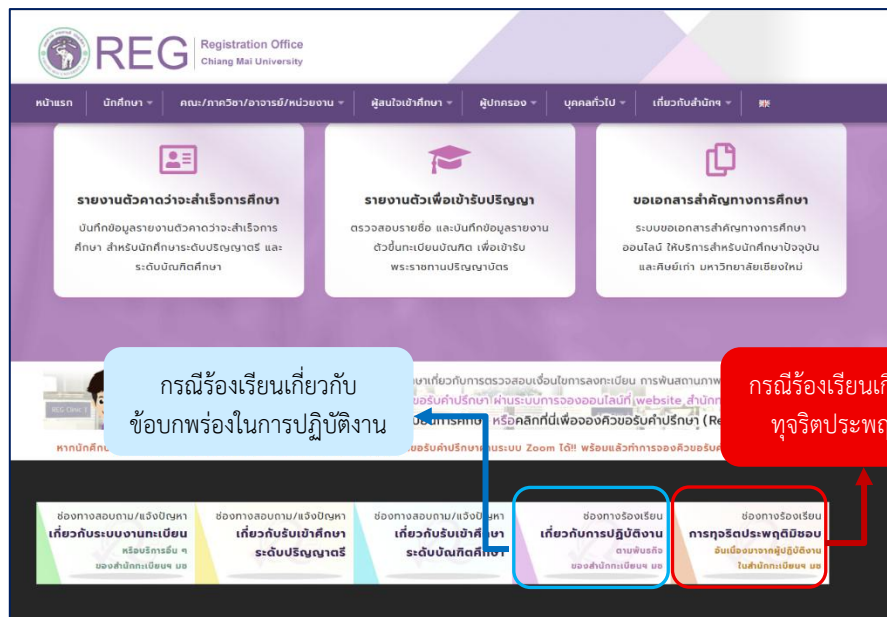
1. ระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ (VOC) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(เลือกส่วนงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล) <https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>

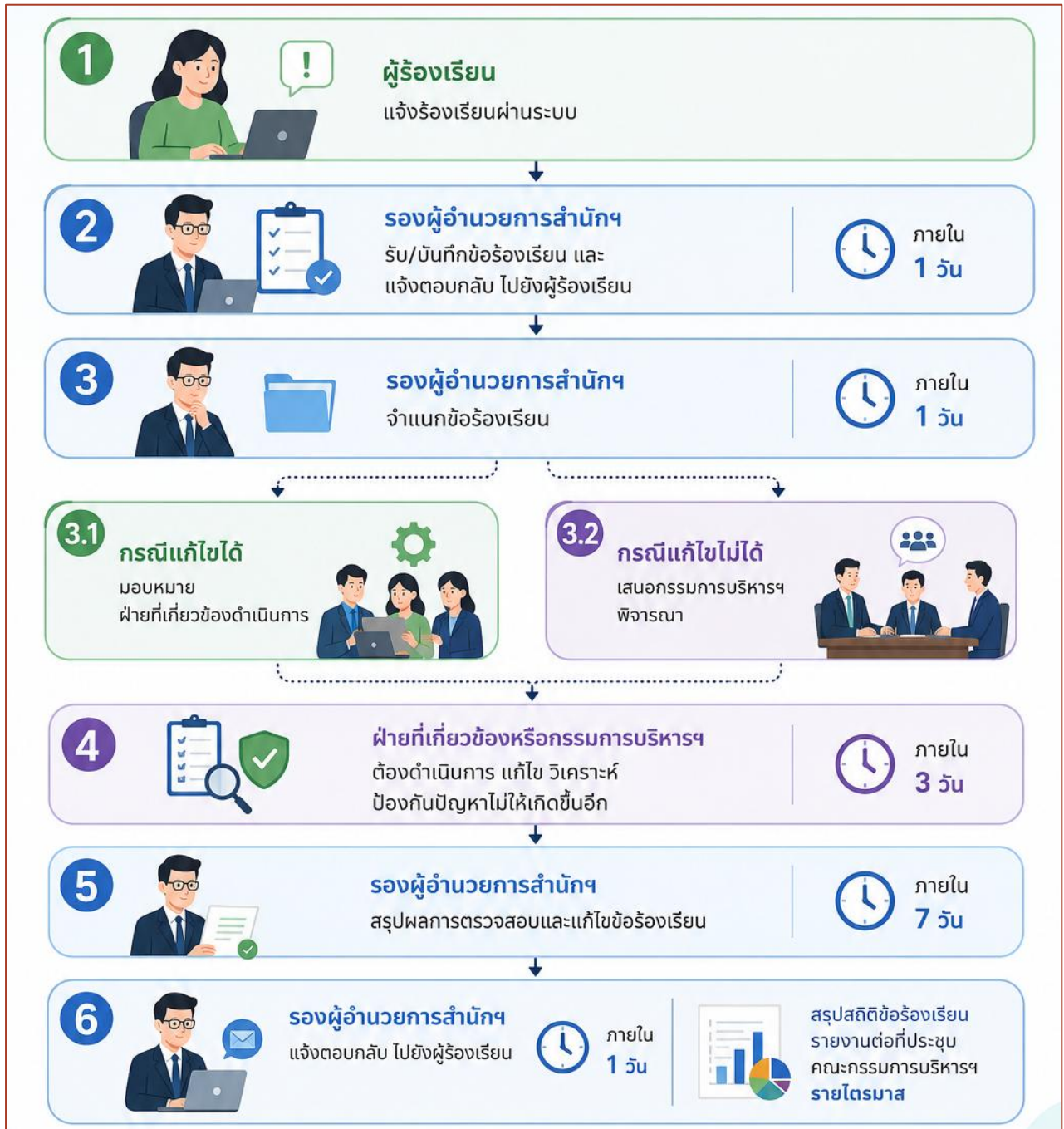


2. ระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ (VOC) ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

<https://www.reg.cmu.ac.th/webreg/th/>



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจ



ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(เลือกส่วนงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล)

แจ้งเบาะแสทุจริต <https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>

Chiang Mai University
สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

กรุณาเลือกหน่วยงาน

ท่านเลือก สำนักทะเบียนและประมวลผล กรุณากดปุ่มด้านล่างเพื่อกรอกข้อมูล

แจ้งข้อเสนอนะ แจ้งข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสทุจริต

แจ้งเบาะแสทุจริต
กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Legal Affairs Division

STEP 1. ชี้แนะดำเนินการชี้แจง STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

กฏที่ผู้ส่งข้อร้องเรียน
1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะจัดตั้งขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วัน เวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย

4. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางอาญา และทางอาญา

5. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้โทษ อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

6. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดีที่สุดต่อไป

7. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีติดต่อสอบถามได้ชัดเจน

8. หลังจากได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

หากได้รับเรื่องในเบื้องต้นแล้ว ให้ถือเป็นความลับทางราชการ/ส่วนงาน ตลอดจนการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อผู้หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้แจงบุคคลนั้นก่อนเท่านั้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ข้อควรรู้ที่ผู้ร้อง
ควรทราบ**

- ✓ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบและติดต่อสอบถามได้ (เพื่อหากต้องการตรวจสอบและขอข้อมูลเพิ่มเติม)
- ✓ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ✓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข จากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัด
- ✓ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด
- ✓ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนาลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- ✓ *เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสมัณฑ์ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ผู้ร้องสามารถใช้ช่องทางการร้องเรียน

1. มช./กองกฎหมาย/ศูนย์ไกล่เกลี่ย
2. คกก.จริยธรรม
3. ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC)
 - ติดต่อสอบถาม ข้อเสนอนะ ชมเชย
 - แจ้งเบาะแสการทุจริต



VOC ช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
Voice of customer



หลักเกณฑ์และขั้นตอนฉบับเต็ม
พิจารณาอ้างอิงจาก ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

การแจ้งร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ระบบจะส่งคำร้องไปยังกองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย

โดยกระบวนการในการจัดการเป็นไปตามขั้นตอนของกองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย