

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเทคนิคการแพทย์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คณะเทคนิคการแพทย์ จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะเทคนิคการแพทย์

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะเทคนิคการแพทย์

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะเทคนิคการแพทย์

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสม ใ้ต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศใ้ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หนังสือ ตำราของห้องสมุดมีความเหมาะสม ใ้ต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้งกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ ระบบการวัดและประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ข้อมูล/การให้บริการ ล่าช้า เป็นต้น

๖. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร ผู้รับบริการ และ ประชาชน เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะเทคนิคการแพทย์

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับที่ ๔ : ด่วนมาก หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้อง ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ระดับที่ ๓ : ด่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๐ วัน

ระดับที่ ๒ : ปานกลาง หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๐ วัน

ระดับที่ ๑ : ไม่ด่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน ๖๐ วัน

ระดับที่ ๐ : ไม่กระทบ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/ภาควิชาที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่าง ชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ใส่ตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดต่างๆ ภายในคณะเทคนิคการแพทย์ ดังนี้

- บริเวณชั้น ๒ อาคาร ๑ (ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก)
- บริเวณชั้น ๑ อาคาร ๒ (หน้าลิฟท์)
- บริเวณชั้น ๑ อาคาร ๓ (หน้าลิฟท์)

๒. ส่งทางจดหมายถึง “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ ๑๑๐ ถนนอินทวิโรด ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐”

๓. แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ/หัวหน้าภาควิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา โดยตรง

๔. ส่ง e-mail ถึง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์คณะเทคนิคการแพทย์ (www.ams.cmu.ac.th) หรือ e-mail : ams_complaint@cmu.ac.th

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|---|-------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก ดร.พิศักดิ์ | ชินชัย | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพันธ์ุ | คงสวัสดิ์ | กรรมการ |
| ๓. นางชมภูนุท | กนกแสนไพศาล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. นางรุ่งทิวา | มงคลเกิด | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. วิธีการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. จัดทำขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
๔. ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
๕. รายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณบดีรับทราบ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
- การทุจริต	คณบดี	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ รับข้อร้องเรียน จัดระดับ ↓ คณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ (ไม่เกินระดับ ๒) ↓ สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน ↓ ทบทวนกระบวนการ/ปรับปรุง (กรณีระดับ ๓ และ ๔ ให้คณะกรรมการฯ คอยติดตามเรื่องจากผู้รับผิดชอบ และแจ้งผล ต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	ระดับ ๔ : แก้ไข ภายใน ๒๔ ชม.
- การบริหารจัดการของคณะฯ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร		ระดับ ๓ : แก้ไข ภายใน ๑๐ วัน
- การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และเรื่องทั่วไป			ระดับ ๒ : แก้ไข ภายใน ๒๐ วัน
- ชีวิตและทรัพย์สิน			ระดับ ๑ : แก้ไข ภายใน ๖๐ วัน
- การรับเข้านักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ / รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ		ระดับ ๐ : ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ
- การวิจัย			(หมายเหตุ ระดับ ๐ : ไม่กระทบ, ระดับ ๑ : ไม่ด่วน, ระดับ ๒ : ปานกลาง, ระดับ ๓ : ด่วน, ระดับ ๔ : ด่วนมาก)
- การพัฒนานักศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา		

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น

- ระดับ 4 ต่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.
- ระดับ 3 ต่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 10 วัน
- ระดับ 2 ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 20 วัน
- ระดับ 1 ไม่ต่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 60 วัน
- ระดับ 0 ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการใดๆ



ไม่ดำเนินการ

ลงทะเบียน เก็บเรื่อง
และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ทราบ

ใช่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
กรณีระดับความรุนแรงไม่เกิน 2

ระดับ 3 ขึ้นไป

ผู้รับผิดชอบ สืบหารายละเอียด/-ข้อมูลเพิ่มเติม/
ข้อเท็จจริงเบื้องต้น
แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด
และสรุปผลแจ้ง
คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่อง
และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร
ประจำคณะฯ ทุก 6 เดือน

สรุปขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
๑	แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	
๒	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น กำหนดแนวทางการแก้ไข และดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ ๒)	กรรมการ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
๓	ผู้รับผิดชอบสืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น กำ /ร้องทุกข์แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลไปยังคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีระดับ ๓ และ ๔)	ผู้รับผิดชอบ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
๔	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	กรรมการ	
๕	รายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทุก ๖ เดือน	กรรมการ	

หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
e-mail.....ID Line.....Facebook.....
มีความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ข้าพเจ้า จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังคณะเทคโนโลยีการแพทย์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา และ
ตรวจสอบ ดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ตัวบรรจง)

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

๑. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะเทคโนโลยีการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
๓. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
๔. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาคณะเทคโนโลยีการแพทย์เท่านั้น
๕. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
๖. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว