



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

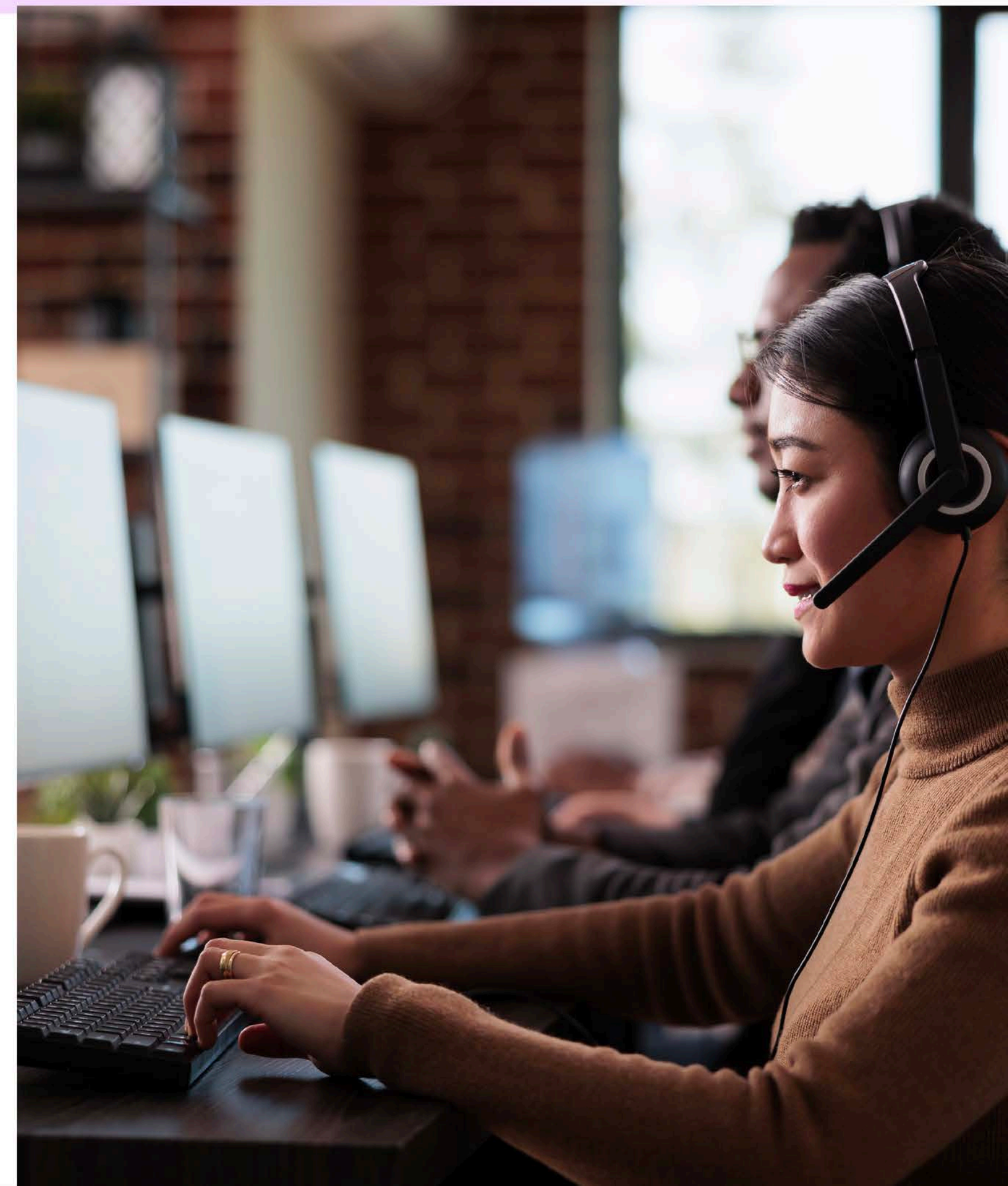
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

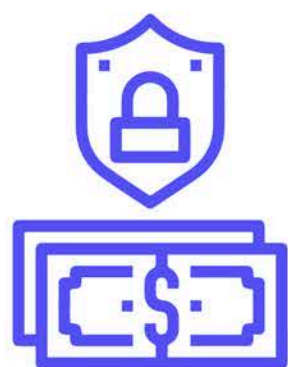
ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานให้มีประสิทธิภาพ

คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีสาระสำคัญดังนี้



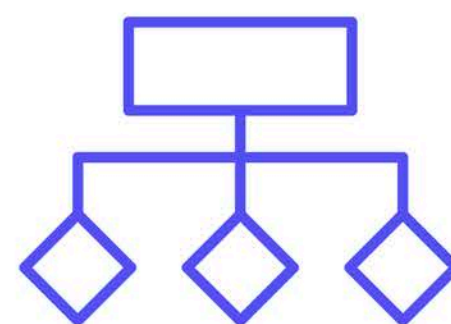
01 ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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



การทุจริต

ในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะเทคนิคการแพทย์



การบริหารจัดการของคณะฯ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป



การจัดการเรียนการสอน

การรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา



การวิจัย

ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย



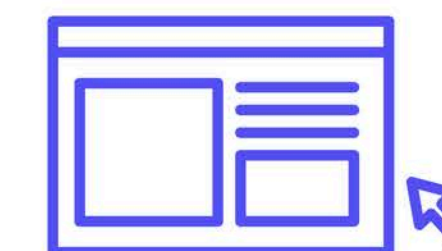
การพัฒนานักศึกษา

ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา



ศูนย์สุขภาพพร้อม

การบริการของศูนย์บริการเทคนิค การแพทย์คลินิก



เรื่องอื่นๆ

02 ส่วนงานผู้รับผิดชอบ



คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

03 ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์



ใส่ตู้รับเรื่องร้องเรียน
บริเวณชั้น 2 อาคาร 1
(ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก)

หรือ ส่งทางจดหมายถึง
“คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เลขที่ 110 ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200”

โดยดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่
www.ams.cmu.ac.th
แถบเกี่ยวกับเรา > สายตรงคนบดี



ส่งผ่านระบบ VOC
คณะเทคนิคการแพทย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<https://cmu.to/vocamscmu>



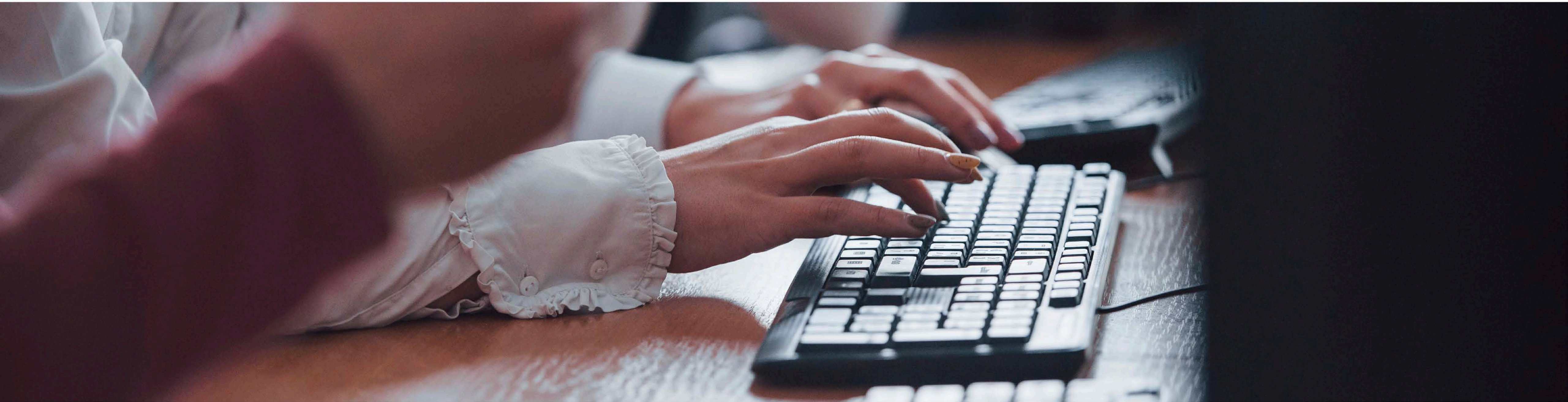
แจ้งเบาะแสทุจริตส่งตรงคนบดี
โดยดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่
www.ams.cmu.ac.th
แถบเกี่ยวกับเรา > สายตรงคนบดี
และส่งอีเมลไปยัง
sakorn.pornprasert@cmu.ac.th



แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ/
หัวหน้าภาควิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา
เลขานุการคณะฯ โดยตรง



แจ้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์
Facebook เพจคณะเทคนิคการแพทย์



04 ข้อเสนอแนะนำการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบ VOC

1. การแจ้งข้อร้องเรียนมีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
3. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
4. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะเทคนิคการแพทย์ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะเทคนิคการแพทย์ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการให้ดีที่สุดต่อไป
5. หลังจากที่ได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

05 ลำดับความเร่งด่วน/ความสำคัญเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

21 วัน
ปกติ

ข้อเสนอแนะ: ความคิดเห็นทั่วไป
มีความเร่งด่วนน้อย ให้ดำเนินการ
ให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน

14 วัน
เร่งด่วน

เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อบุคคล
และหน่วยงานมากต้องดำเนินการ
ให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน

7 วัน
เร่งด่วนมาก

เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อบุคคลและ
หน่วยงานมากที่สุดต้องดำเนินการ
ให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

06 ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ ร้องเรียนร้องทุกข์

