



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

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

คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีสาระสำคัญดังนี้



02 ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

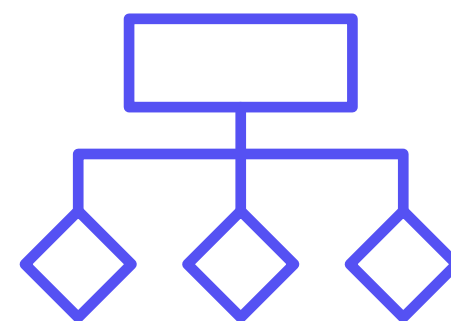
01 ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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



การทุจริต

ในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะเทคนิคการแพทย์



การบริหารจัดการของคณะฯ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป



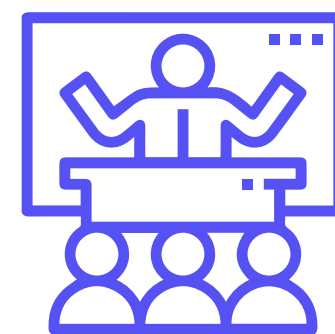
การจัดการเรียนการสอน

การรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา



การวิจัย

ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย



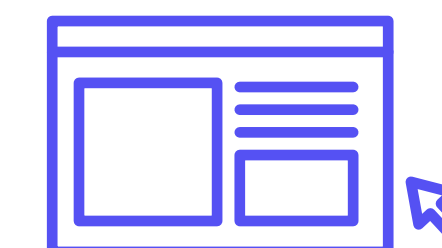
การพัฒนานักศึกษา

ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา



ศูนย์สุขภาพพร้อม

การบริการของศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก



เรื่องอื่นๆ

02 ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์



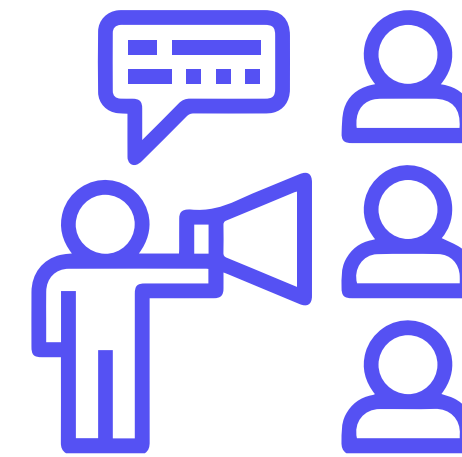
ส่งผ่านระบบ VOC
คณะเทคนิคการแพทย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<https://cmu.to/vocamscmu>



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



แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ/
หัวหน้าภาควิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา
เลขานุการคณะฯ โดยตรง



แจ้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์
Facebook เพจคณะเทคนิคการแพทย์

03 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

04 ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์

