

# คู่มือจัดการ

## ข้อร้องเรียน

AC  
CU

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ  
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200  
Tel: 0 5394 3625  
<http://art-culture.cmu.ac.th>





คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน  
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## คำนำ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคม การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นระบบ กระบวนการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคม โดยใช้หลักธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ และช่องทางอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สามารถช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และมีความเป็นธรรม ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น สำนักฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติต่อไป

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรสำนักฯ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะกรรมการฯ พร้อมรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงคู่มือฉบับนี้ในโอกาสต่อไป

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2566

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| สารบัญ   | ข    |
| 1. หลักการและเหตุผล  | 1    |
| 2. วัตถุประสงค์  | 1    |
| 3. ขอบเขต  | 1    |
| 4. คำจำกัดความ   | 2    |
| 5. ประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ             | 2    |
| 6. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 3    |
| 7. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ         | 3    |
| 8. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ       | 4    |
| 9. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ    | 5    |
| ภาคผนวก  | 7    |
| ภาคผนวก ก. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนฯ                     | 8    |
| ภาคผนวก ข. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ    | 11   |
| ภาคผนวก ค. ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ                  | 13   |
| ภาคผนวก ง. แบบรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ                   | 14   |

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม และจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน และการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม กอปรกับสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่หลากหลาย อาทิ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม การให้บริการ พิพิธภัณฑสถานโบราณล้านนา และบริการด้านอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ซึ่งสำนักฯ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีกระบวนการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดการเรื่องร้องเรียนฯ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น สำนักฯ จึงได้ทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นไปตามระบบ ถูกต้องตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้การบริหารงานเน้นหลักเกณฑ์ ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจจากการรับบริการจากสำนักฯ และเข้าใจระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักฯ มีระบบกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสำนักฯ สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายของสำนักฯ

3) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักฯ

4) เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักฯ โดยทั่วกัน

### 3. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครอบคลุมขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อให้หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตอบสนองต่อผู้แจ้งร้องเรียน ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อหัวหน้าส่วนงาน และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ

### 4. คำจำกัดความ

“สำนักฯ” หมายถึง สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

“บุคลากร” หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อกับสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ เกี่ยวกับความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแสดงเจตนาหมิ่นการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย สิ่งที่ไม่พึงประสงค์ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ สิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุงการดำเนินงาน

“คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

## 5. ประเภทเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | ประเภทเรื่องร้องเรียน  | นิยาม  | ตัวอย่าง   |
|-------|------------------------|--|--|
| 1     | ด้านบุคลากรและหน่วยงาน | การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการงานของบุคลากรสำนักฯ ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักฯ ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากร</li> <li>- ร้องเรียนการกระทำผิดวินัยของบุคลากร</li> <li>- ร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร</li> <li>- ร้องเรียนจริยธรรมของบุคลากร</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul> |
| 2     | ด้านการให้บริการ       | การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักฯ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนการให้บริการ</li> <li>- ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>  |
| 3     | ด้านอื่นๆ              | การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ นอกเหนือจากประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้ง 3 ประเภท   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าที่จำหน่ายในมหาวิทยาลัย</li> <li>- ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย</li> </ul>  |

## 6. ระดับเรื่องร้องเรียน

สำนักฯ ได้แบ่งระดับของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

**ระดับ 1.** เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)

**ระดับ 2.** เรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกความรุนแรงออกเป็น 2 ระดับย่อย คือ

2.1 เรื่องร้องเรียนเล็ก คือ เรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดการได้ภายในสำนักฯ

2.2 เรื่องร้องเรียนใหญ่ คือ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ไม่สามารถจัดการได้ภายในสำนักฯ

## 7. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน | รายละเอียด   |
|-------|----------------------------|--|
| 1     | ติดต่อด้วยตนเอง            | ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการข้อมูล พิพิธภัณฑสถานเรือนโบราณล้านนา หรืออาคารสำนักงานสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ ในวันและเวลาทำการ  |
| 2     | หนังสือ                    | ผู้รับบริการส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง<br>คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่<br>239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200<br>หมายเหตุ: ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนฯ โดยถือวันประทับตราในหนังสือรับรองสำนักฯ เป็นสำคัญ |
| 3     | โทรศัพท์                   | (053) 943 624  |
| 4     | โทรสาร                     | (053) 943 625  |
| 5     | เว็บไซต์สำนักฯ             | เมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน (VOC)” ที่ <a href="http://art-culture.cmu.ac.th/Voc">http://art-culture.cmu.ac.th/Voc</a><br>เลือกหัวข้อ “เรื่องร้องเรียน” หรือ “แจ้งเบาะแสทุจริต”  |
| 6     | อีเมล                      | <a href="mailto:sarabun_cpac@cmu.ac.th">sarabun_cpac@cmu.ac.th</a>   |

## 8. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน

1) ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ต้องระบุชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (หรือแจ้งอีเมล) เพื่อให้สำนักฯ สามารถตรวจสอบตัวตน หรือติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

2) ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้แจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตามพฤติการณ์อันสมควร

**กรณีมีมูล :** ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**กรณีไม่มีมูล :** ยุติเรื่องร้องเรียนนั้น

3) ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือขอให้สำนักฯ ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องที่ไม่เหมาะสม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักฯ

4) ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

5) หากผู้ใดแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา

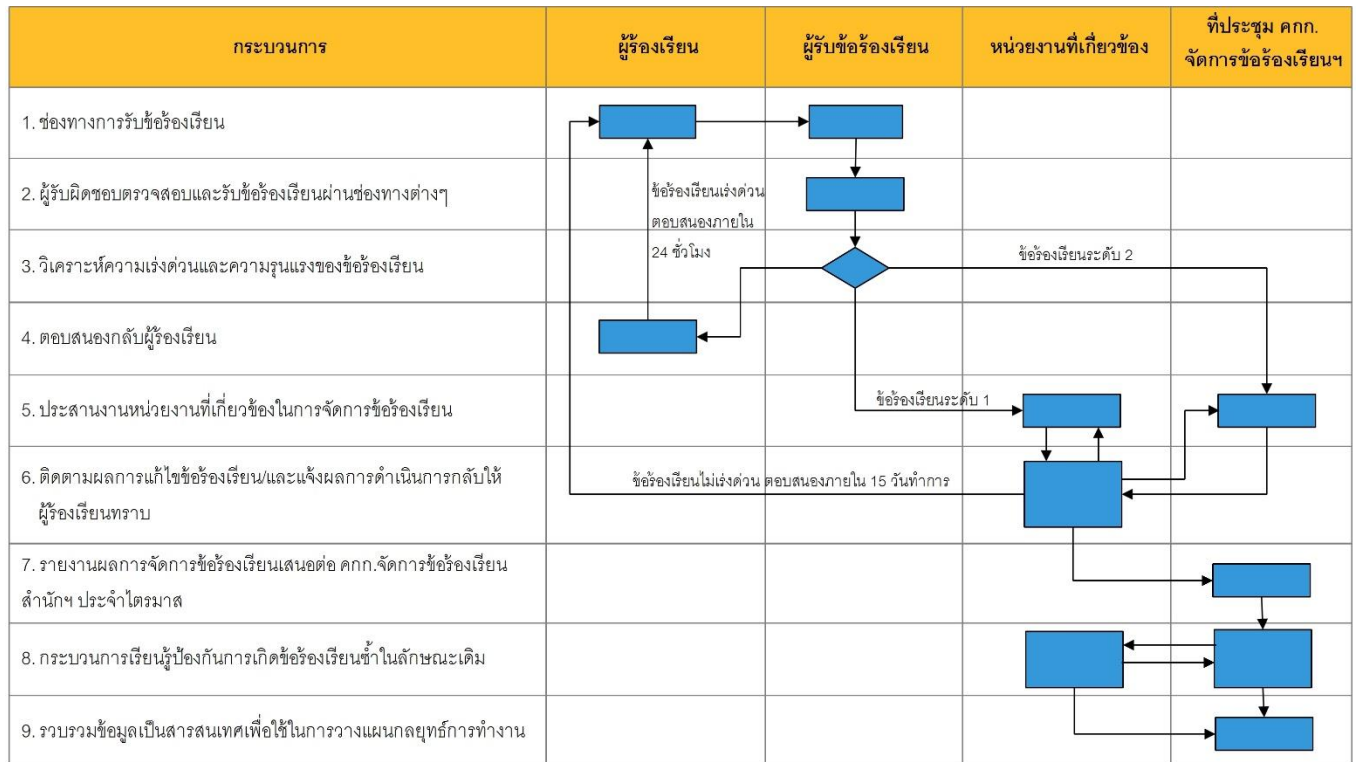
6) การร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” (ไม่มีชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้) ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานและกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง โดยผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล เอกสาร วัตถุ วัน เวลา และ



สถานที่ที่ปรากฏตามความเป็นจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

สำหรับเรื่องร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ พิจารณาสั่งยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

## 9. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ: ข้อร้องเรียนมี 2 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1. ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)
- ระดับ 2. ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกย่อยตามระดับความรุนแรง คือ
  - 2.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 ได้แก่ ข้อร้องเรียนเล็ก จัดการภายในสำนักฯ
  - 2.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ได้แก่ ข้อร้องเรียนใหญ่ เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

## คำอธิบายกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

| ขั้นตอน   | รายละเอียด  |
|---|---|
| 1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน   | 1.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่สำนักฯ กำหนดไว้ ตามข้อ 7.<br>1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน  |
| 2. ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ                                   | 2.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบเรื่องร้องเรียน   |
| 3. วิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน                                       | 3.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการดังนี้<br>1) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)</u> ให้ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 4)<br>2) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5)<br>3) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5) |
| 4. ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน  | 4.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนตอบสนองกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อแจ้งให้ผู้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าสำนักฯ ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนแล้ว  |
| 5. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน                                   | 5.1 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามแก้ไข และจัดการเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม<br>5.2 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้ที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาแนวทางการติดตาม แก้ไข และจัดการเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ   |
| 6. ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ               | 6.1 ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกระดับ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไข การหาข้อเท็จจริงตามประเด็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องร้องเรียน<br>6.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า สำนักฯ ได้รับข้อมูลการร้องเรียนแล้ว โดยจะแจ้งผลการแก้ไขหรือจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้แจ้งร้องเรียนทราบภายหลังต่อไป<br>6.3 แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ทุกระดับ) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ                      |
| 7. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ ประจำปีไตรมาส | 7.1 จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยสรุปและแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน<br>7.1 รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ ประจำปีไตรมาส   |

| ขั้นตอน  | รายละเอียด  |
|--|---|
| 8. กระบวนการเรียนรู้เพื่อป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิม          | 8.1 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำมามาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปปฏิบัติ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ   |
| 9. รวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ | <p>9.1 รวบรวมจัดเก็บเป็นข้อมูลสารสนเทศและจัดทำคลังข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือกำหนดทิศทางในการทำงานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>9.2 ใช้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งด้านผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ</p> <p>9.3 ใช้เป็นข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ ตามเกณฑ์ของแนวทาง CMU-EdPEx ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อสูง</li> <li>- จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร</li> <li>- ร้อยละของบุคลากรที่กระทำผิดวินัย จริยธรรม การทุจริต และประพฤตินิคมชอบ</li> </ul> |

## 10. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ ประกอบด้วย

|  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ | ประธานคณะกรรมการ    |
| ๒. รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์    | กรรมการ             |
| ๓. เลขานุการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์         | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์            | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้างานบริหารทั่วไป                                  | กรรมการ             |
| ๖. หัวหน้างานบริการและประกันคุณภาพ                         | กรรมการ             |
| ๗. นางรพีพรรณ ศรีทะ  | กรรมการและเลขานุการ |

### หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียน
๒. จัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ
๓. ถ่ายทอดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ ให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติ
๔. ให้ความช่วยเหลือ ปรีกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
๕. มอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๖. รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน วิเคราะห์ และรายงานเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและหัวหน้าส่วนงาน
๗. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ภาคผนวก ก.  
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน : .....

2. ที่อยู่ของท่านที่สามารถติดต่อได้ :

เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....อีเมล.....

3. วันที่เกิดเหตุ : .....เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ : .....

ประเภทความต้องการ :  ข้อร้องเรียน  แจ้งเบาะแสทุจริต

บรรยายสรุปเหตุการณ์ (สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ไม่กล่าวโทษผู้หนึ่งผู้ใด).....

คำขอที่ต้องการให้สำนักฯ ดำเนินการ (ถ้ามี).....

หลักฐานต่างๆ (ถ้ามี โปรดระบุและแนบหลักฐาน).....

ลงชื่อ.....ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

❖ ยื่นเรื่องร้องเรียน ได้ที่

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่


239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

โทรสาร 0 5394 3625 อีเมล sarabun\_accl@cmu.ac.th


หรือผ่านช่องทางออนไลน์ : <http://art-culture.cmu.ac.th/2019/Voc>

## แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักฯ (VOC System)

<https://voc.cmu.ac.th/VOC2.aspx?OID=31&lang=th>



Information Technology Service Center, Chiang Mai University  
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



**ระบบรับฟังเสียงลูกค้า**

**แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอมะ-**

|                               |                                      |          |
|-------------------------------|--------------------------------------|----------|
| STEP 1. ชั่งแนะไปในการใช้ งาน | STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอมะ- | FINISHED |
|-------------------------------|--------------------------------------|----------|

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (\*) ให้ครบถ้วน

**ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอมะ-**

ชื่อ-นามสกุล   ชาย  หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน  เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(\*)

**รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอมะ-**

ประเภท(\*)  ข้อร้องเรียน  
 ข้อเสนอมะ-  
 ติดต่อสอบถาม  
 ขบขะ  
 แจ้งเบาะแสทุจริต

หมวดหมู่(\*)

รายละเอียด(\*)

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(\*)  
 ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน  ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอมะ- ไม่เกิน 3 ไฟล์ **ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB** (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)


1.

2.



3.

## แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายตรงผู้บริหาร

<http://art-culture.cmu.ac.th/Voc>



สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
The Center for the Promotion of Arts and Culture, Chiang Mai University  
พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา Lanna Traditional House Museum

หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวสารและกิจกรรม หน่วยงาน เอกสารเผยแพร่ ติดต่อเรา/เสนอแนะ

### แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/สายตรงผู้บริหาร (Voice Of Customer)

**หัวข้อ \***

กรุณาเลือก

**ชื่อ - สกุล \***

ระบุชื่อและนามสกุลของท่าน

**Email \***

Enter email

**รายละเอียด \***

write a message...

**เผยแพร่ต่อสาธารณะ \***

ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน
  ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

**สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200  
 เวลาทำการ : วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.  
 เวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ 08.30 - 16.30 น. เสาร์ - อาทิตย์ ปิดทำการ  
 โทรศัพท์ : +66(0) 5394 3624-5  
 แฟกซ์ : +66(0) 5322 2680, +66(0) 5394 3625

**ประชาสัมพันธ์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม**  
 โทรศัพท์ : +66 5394 3625  
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625  
 อีเมล : artculture.cmu@gmail.com

**พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา**  
 เบอร์โทร : +66 5394 3626  
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625  
 เวลาทำการ: วันจันทร์ – อาทิตย์ เวลา 08.30 – 16.30 น. (ปิดวันหยุดนักขัตฤกษ์)

**ภาคผนวก ข**  
**ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน**

| หัวข้อ                                      | รายละเอียด  |
|---|---|
| 1. ประเภทเรื่องร้องเรียนฯ                   | <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br><input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ<br><input type="checkbox"/> อื่นๆ.....   |
| 2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนฯ               | <input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเอง<br><input type="checkbox"/> จดหมาย<br><input type="checkbox"/> โทรศัพท์<br><input type="checkbox"/> เว็บไซต์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม<br><input type="checkbox"/> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)<br><input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 3. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนฯ                  |   |
| 4. ที่อยู่ผู้ร้องเรียนฯ ที่สามารถติดต่อได้  |   |
| 5. เรื่องที่ร้องเรียน (พร้อมทั้งรายละเอียด) |   |
| 6. วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ               |   |
| 7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ         |   |
| 8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ                     |   |
| 9. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนฯ             |   |
| 10. หมายเหตุ                                |   |



**ภาคผนวก ค**  
**แบบรายงานเรื่องร้องเรียน**

|  |  |
|--|--|
| วันที่ร้องเรียน :                              |  |
| ชื่อ-สกุล ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน :             |  |
| ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน :                    |  |
| เรื่องที่ร้องเรียน :                           |  |
| ระดับข้อร้องเรียน                              | <input type="checkbox"/> <b>ระดับ 1</b> ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)<br><input type="checkbox"/> <b>ระดับ 2</b> ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกตามความรุนแรง<br>[ ] ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน <u>ขนาดเล็ก</u> :<br>จัดการได้ภายในสำนักฯ<br>[ ] ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน <u>ขนาดใหญ่</u> :<br>เกี่ยวข้องกับหลายส่วนงาน หรือหน่วยงาน<br>ภายนอกมหาวิทยาลัย |
| หลักฐานประกอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน :          |  |
| ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน :              |  |
| ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน :       |  |
| วันที่ตอบกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน :          |  |
| ผู้รับเรื่องร้องเรียน :                        |  |
| ผู้ที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน :      |  |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน : |  |