

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

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 การให้บริการพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา 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 ผู้บริหารและบุคลากร ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์

5. ประเภทเรื่องร้องเรียน

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

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 พิพิธภัณฑสถานโบราณล้านนา หรืออาคารสำนักงานสำนักส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ ในวันและเวลาทำการ
2	หนังสือ	ผู้รับบริการส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 หมายเหตุ: ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนฯ โดยถือวันประทับตราใน หนังสือรับรองสำนักฯ เป็นสำคัญ
3	โทรศัพท์	(053) 943 624
4	เว็บไซต์สำนักฯ	https://accl.cmu.ac.th/ITA/corruption
5	อีเมลล์	sarabun_cpac@cmu.ac.th

8. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน

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

2) ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้แจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตาม พหุติการณ์อันสมควร

กรณีมีมูล : ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นั้นๆ

กรณีไม่มีมูล : ยุติเรื่องร้องเรียนนั้น

3) ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือขอให้สำนักฯ ปรับปรุงแก้ไขใน เรื่องที่ไม่เหมาะสม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักฯ

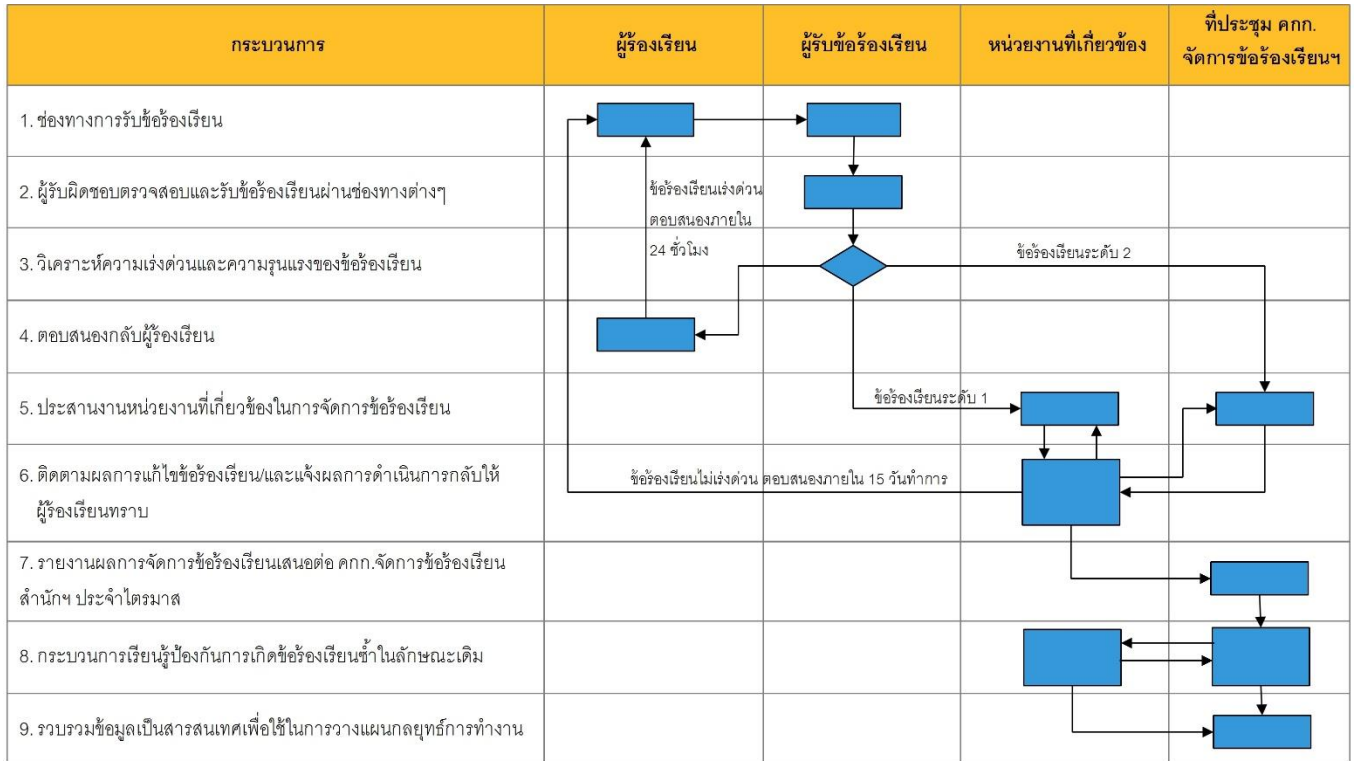
4) ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

5) หากผู้ใดแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตาม ประมวลกฎหมายอาญา

6) การร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” (ไม่มีชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้) ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐานและกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง โดยผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึง พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล เอกสาร วัตถุ วัน เวลา และ สถานที่ที่ปรากฏตามความเป็นจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย ซึ่งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

สำหรับเรื่องร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน 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. 1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน
2. ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	2.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
3. วิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	3.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการดังนี้ 1) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)</u> ให้ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 4) 2) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5) 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 5.2 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้ที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาแนวทางการติดตาม แก้ไข และจัดการเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
6. ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6.1 ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกระดับ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไข การหาข้อเท็จจริงตามประเด็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องร้องเรียน 6.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า สำนักฯ ได้รับข้อมูลการร้องเรียนแล้ว โดยจะแจ้งผลการแก้ไขหรือจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้แจ้งร้องเรียนทราบ ภายหลังต่อไป 6.3 แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ทุกระดับ) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ
7. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ ประจำปีไตรมาส	7.1 จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยสรุปและแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน 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"> - จำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อสูง - จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร - ร้อยละของบุคลากรที่กระทำผิดวินัย จริยธรรม การทุจริต และประพฤตินมิชอบ

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://accl.cmu.ac.th/ITA/corruption>

The screenshot shows a web browser displaying the ACCL (Creative District & Branding) website. The page title is "แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Report Corruption and Misconduct). The form includes fields for "หัวข้อ" (Topic), "ชื่อ - สกุล" (Name - Surname), "Email", and "ข้อร้องเรียนของท่าน" (Your Complaint). A "Submit" button is visible, along with a link to "ติดต่อกรณีสถาน VOC".

ACCL
Creative District & Branding

หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวสารและกิจกรรม คลังความรู้ล้านนา พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา ติดต่อเรา

แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวข้อ *
แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อ - สกุล *
ระบุชื่อและนามสกุลของท่าน

Email *
Enter email

ข้อร้องเรียนของท่าน *
write a message...

Submit [ติดต่อกรณีสถาน VOC](#)


สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.พหลโยธิน ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
เวลาทำการ: วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.
(ปิดวันเสาร์และอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
โทรศัพท์: +66(0) 5394 3624-5
อีเมล: saraban_cpac@cmu.ac.th

ประชาสัมพันธ์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์
โทรศัพท์: +66(0) 5394 3624-5
อีเมล: saraban_cpac@cmu.ac.th



พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา มช.
เวลาทำการ: วันอังคาร - อาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.30 น.
(ปิดทุกวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
โทรศัพท์: +66(0) 5394 3624-6
อีเมล: saraban_cpac@cmu.ac.th

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 <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนฯ	<input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> เว็บไซต์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม <input type="checkbox"/> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) <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"/> ระดับ 1 ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง) <input type="checkbox"/> ระดับ 2 ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกตามความรุนแรง [] ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วนขนาดเล็ก : จัดการได้ภายในสำนักฯ [] ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วนขนาดใหญ่ : เกี่ยวข้องกับหลายส่วนงาน หรือหน่วยงาน ภายนอกมหาวิทยาลัย
หลักฐานประกอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน :	
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน :	
ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน :	
วันที่ตอบกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน :	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน :	
ผู้ที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน :	
หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน :	