

# 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 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรสำนักฯ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะกรรมการฯ พร้อมรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงคู่มือฉบับนี้ในโอกาสต่อไป

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขต	2
4. คำจำกัดความ	2
5. ประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
6. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
8. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
9. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
10. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
11. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
ภาคผนวก	9
ภาคผนวก ก. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนฯ	9
ภาคผนวก ข. ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ	12
ภาคผนวก ค. แบบรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ	13

# 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 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง 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 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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	- ร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากร - ร้องเรียนการกระทำผิดวินัยของบุคลากร - ร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร - ร้องเรียนจริยธรรมของบุคลากร - อื่นๆ
2	ด้านการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักฯ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ	- ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า - อื่นๆ
3	ด้านอื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ นอกเหนือจากประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้ง 3 ประเภท	- 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 จุดบริการข้อมูลพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา หรืออาคารสำนักงานสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ ในวันและเวลาทำการ

ลำดับ	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
2	หนังสือ	ผู้รับบริการส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 <b>หมายเหตุ:</b> ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนฯ โดยถือวันประทับตราใน หนังสือรับรองสำนักฯ เป็นสำคัญ
3	โทรศัพท์	(053) 943 624
4	เว็บไซต์สำนักฯ	<a href="https://accl.cmu.ac.th/ITA/corruption">https://accl.cmu.ac.th/ITA/corruption</a>
5	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

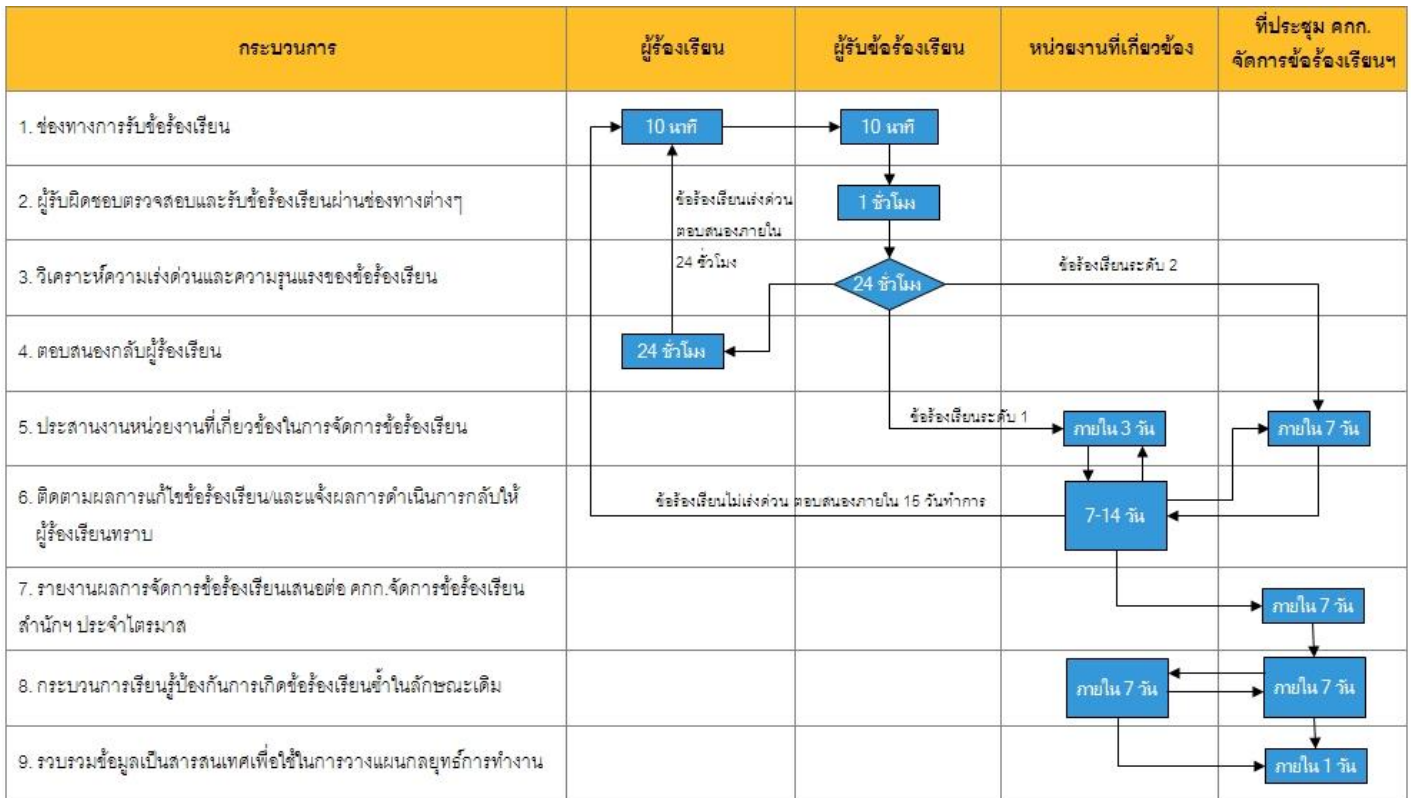
5) หากผู้ใดแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

6) การร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” (ไม่มีชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้) ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานและกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง โดยผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล เอกสาร วัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏตามความเป็นจริง 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. (10 นาที) 1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 10 นาที)
2. ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	2.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ภายใน 1 ชั่วโมง)
3. วิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	3.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน (ภายใน 24 ชั่วโมง) และดำเนินการดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)</u> ให้ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 4)</li> <li>2) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5)</li> <li>3) <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5)</li> </ol>

คำอธิบายกระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอน	รายละเอียด
4. ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน	4.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียนตอบสนองกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อแจ้งให้ผู้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าสำนักฯ ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนแล้ว
5. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน	5.1 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามแก้ไข และจัดการเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม (ภายใน 3-7 วัน) 5.2 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้ที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาแนวทางการติดตามแก้ไข และจัดการเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ (ภายใน 3-7 วัน)
6. ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6.1 ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกระดับ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไข การหาข้อเท็จจริงตามประเด็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องร้องเรียน (ภายใน 7-14 วัน) 6.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า สำนักฯ ได้รับข้อมูลการร้องเรียนแล้ว โดยจะแจ้งผลการแก้ไขหรือจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้แจ้งร้องเรียนทราบภายหลังต่อไป (ภายใน 7-14 วัน) 6.3 แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ทุกระดับ) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ (ภายใน 7-14 วัน)
7. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ ประจำไตรมาส	7.1 จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยสรุปและแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน (ภายใน 7 วัน) 7.1 รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักฯ ประจำไตรมาส (ภายใน 7 วัน)
8. กระบวนการเรียนรู้เพื่อป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิม	8.1 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำมาตราการป้องกันแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนไปปฏิบัติ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ภายใน 7 วัน)
9. รวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ	9.1 รวบรวมจัดเก็บเป็นข้อมูลสารสนเทศและจัดทำคลังข้อมูล เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือกำหนดทิศทางในการทำงานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพ (ภายใน 1 วัน) 9.2 ใช้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งด้านผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ (ภายใน 1 วัน) 9.3 ใช้เป็นข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ ตามเกณฑ์ของแนวทาง CMU-EdPEX (ภายใน 1 วัน) ได้แก่ - จำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบสูง

คำอธิบายกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอน	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร</li> <li>- ร้อยละของบุคลากรที่กระทำผิดวินัย จริยธรรม การทุจริต และประพฤตินมิชอบ</li> </ul>

## 10. กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
2. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
3. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 27 มีนาคม 2561
4. กฎ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง
5. กฎ ก.พ.ค. ที่เกี่ยวข้อง
6. ระเบียบ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง
7. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินมิชอบ

## 11. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักฯ ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ | ประธานคณะกรรมการ    |
| 2. รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์    | กรรมการ             |
| 3. เลขานุการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์         | กรรมการ             |
| 4. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและสร้างสรรค์            | กรรมการ             |
| 5. หัวหน้างานบริหารทั่วไป                                  | กรรมการ             |
| 6. หัวหน้างานบริการและประกันคุณภาพ                         | กรรมการ             |
| 7. นางรพีพรรณ ศรีทะ  | กรรมการและเลขานุการ |

## หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียน
2. จัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ
3. ถ่ายทอดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ ให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติ
4. ให้ความช่วยเหลือ ปรีกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
5. มอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

6. รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน วิเคราะห์ และรายงานเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและหัวหน้าส่วนงาน
7. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### 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 and a "ติดต่อกรณีสถาน VOC" link are visible. To the right, contact information for the ACCL is provided, including the address (239 ถนนพหลโยธิน, กรุงเทพฯ 10200), phone numbers (+66(0) 5394 3624-5 and +66(0) 5394 3624-6), and email (saraban\_cpac@cmu.ac.th).

ACCL  
Creative District & Branding

หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวสารและกิจกรรม คลังความรู้สำนักฯ ฝึกอบรมที่เรือนโบราณล้านนา ติดต่อเรา

### แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวข้อ \*

แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อ - สกุล \*

ระบุชื่อและนามสกุลของท่าน

Email \*

Enter email

ข้อร้องเรียนของท่าน \*

write a message...

Submit ติดต่อกรณีสถาน VOC


สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
239 ถนนพหลโยธิน 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.  
เวลาทำการรับบริการ - 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. ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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. แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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 :	