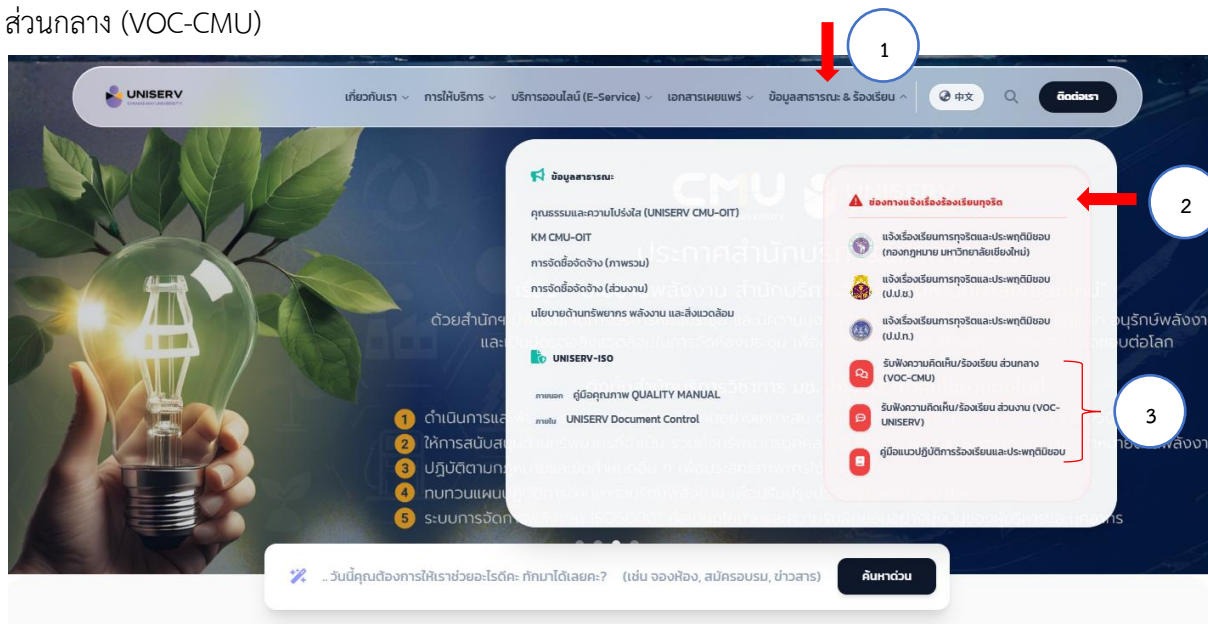


ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักบริการวิชาการ มีการดำเนินการสร้างช่องทางการร้องเรียนสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งเบาะแสทุจริต โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ (ส่วนกลาง)

1.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่อง ทุจริต เลือกช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ หรือช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ส่วนกลาง (VOC-CMU)



1.2 กด Click เมนูเพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

UNISERV

STEP 1. ข้อมแนะนำการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ
FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ตั้งทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ต่างๆ จากผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วัน เวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบันและกฎระเบียบ และถูกต้องตามกฎหมาย
- กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเป็นเรื่องจริงที่ไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
- กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

1.3 กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*)

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 UNISERV

STEP 1. ชื่อแนะนำในการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ...

☒ ชาย ☐ หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน ...

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ ...

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

ไม่ระบุ (Not Specified)
▼

1.4 ใส่รายละเอียดการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตามความเป็นจริง

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท(*)

☒ ข้อร้องเรียน

☐ ข้อเสนอแนะ

☐ ติดต่อสอบถาม

☐ ชมเชย

☐ แจ้งเบาะแสทุจริต

←
6

หมวดหมู่(*)

----- โปรดระบุ -----
▼

รายละเอียด(*)

โปรดระบุรายละเอียดแบบย่อ ...

1.5 ในกรณีมีเอกสารแนบ เช่น ไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ร้องเรียนแนบไฟล์ได้ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (ถ้ามี) จากนั้นกรอกตัวเลขยืนยันการร้องเรียน 6 หลัก และกดเมนู Submit ถือเป็นการเสร็จสิ้นการร้องเรียน

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(*)

☐ ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน ☒ ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

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

1. No file chosen ← 7

2. No file chosen

3. No file chosen


คลิกที่นี่เพื่อเปลี่ยนรูป

กรณากรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

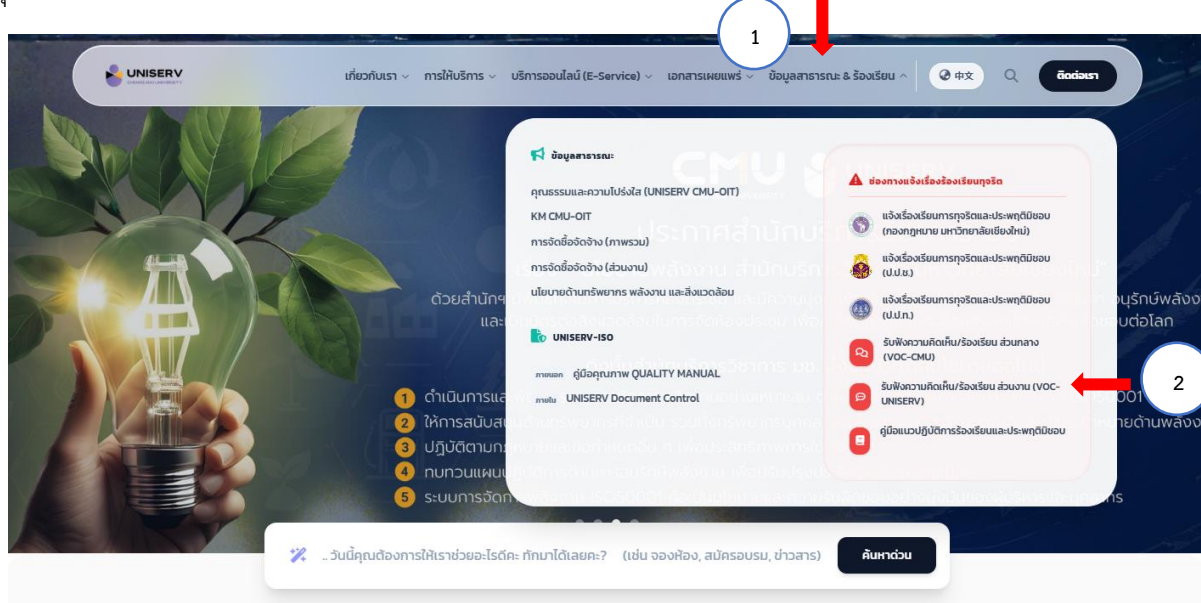
8
→

9
↓

Submit

2. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (UNISERV)

2.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริต เลือกช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ส่วนกลาง (VOC-UNISERV)



2.2 Click เมนูเพื่อเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงลูกค้า



จะบจับฟังเสียงลูกค้า

Voice of Customer

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ชมเชย /เบาะแสทุจริต สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากบุคลากร ในสำนักบริการวิชาการ/มหาวิทยาลัย นักศึกษา ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากการให้บริการของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการให้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ-นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามท่านองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
4. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

2.3 Click ยอมรับตามข้อตกลง เพื่อกกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต จากนั้น Click เมนูถัดไป เพื่อยังไปแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้ *

☐ ยอมรับตามข้อตกลง เพื่อกกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

ถัดไป

หน้า 1 จาก 2

ล้างแบบฟอร์ม

2.4 กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*)

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย(*)ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

คำตอบของคุณ

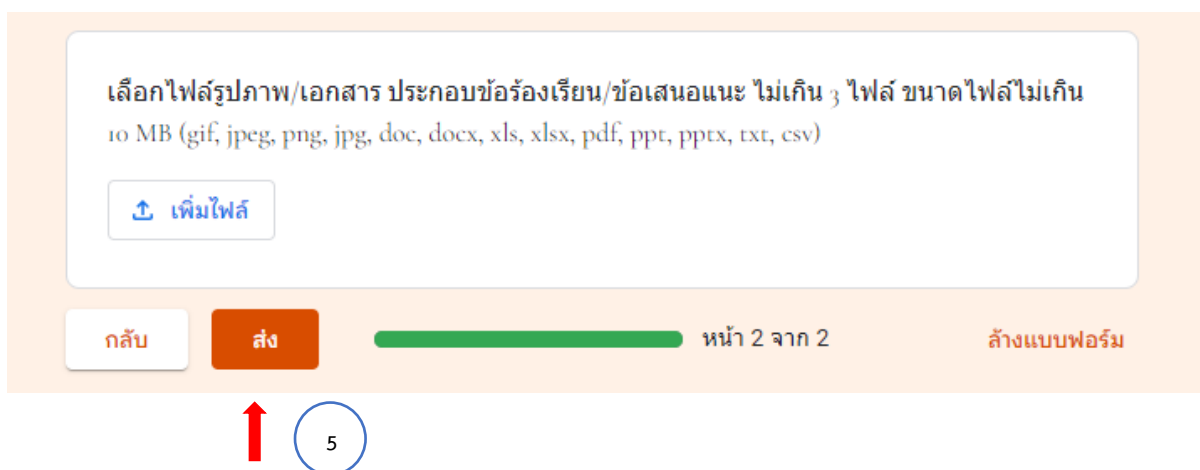
เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

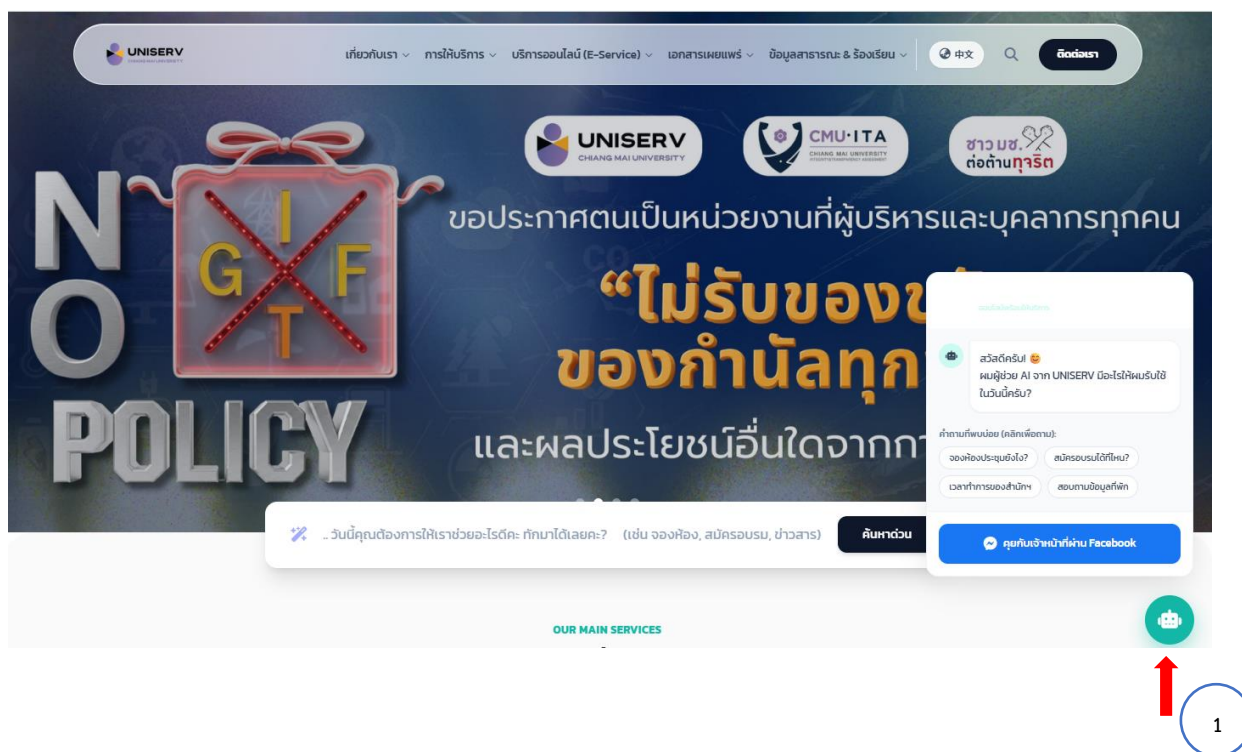
☐ ไม่ต้องการระบุ

2.5 เมื่อกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว ให้ผู้ร้องเรียน Click เมนูส่ง เพื่อนำส่งข้อมูลไปยังผู้ดูแลระบบต่อไป

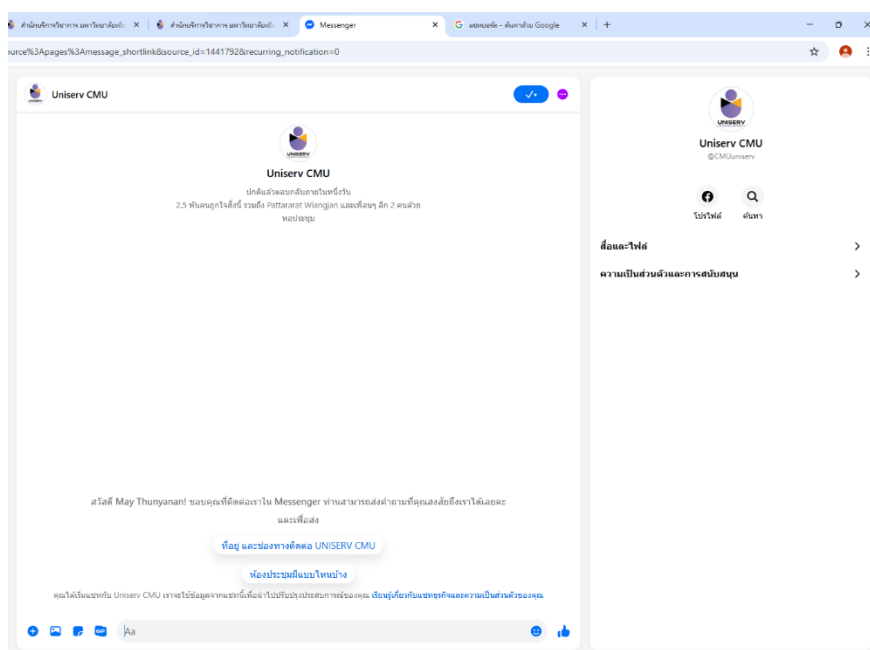
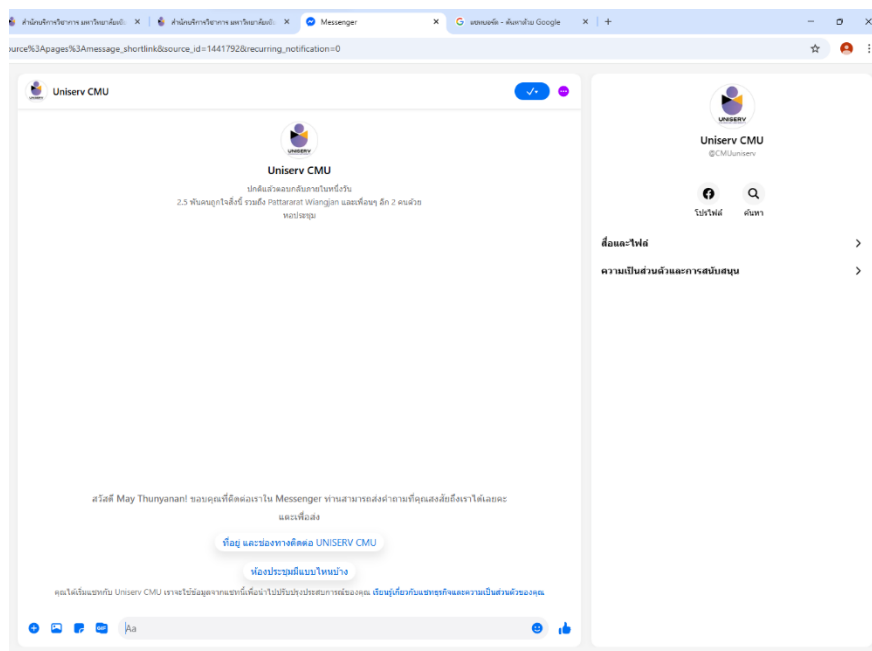


3. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะบนโปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ (Chatbot)

3.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางโปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ (Chatbot)



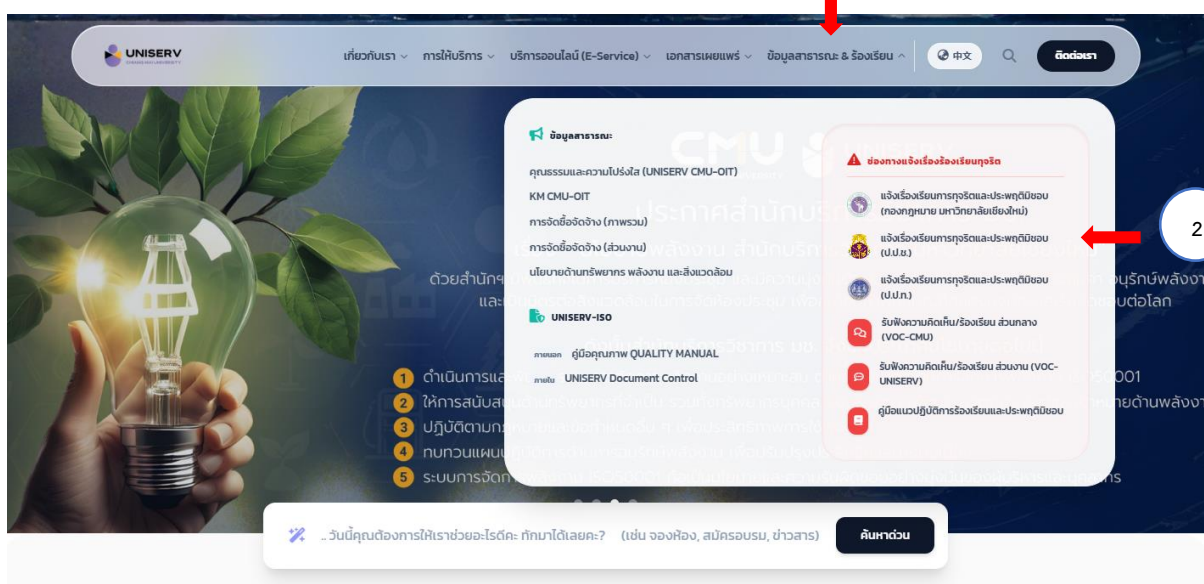
3.2 Click เมนูเพื่อเข้าสู่ระบบตอบกลับแบบอัตโนมัติ (Chatbot) กรอกข้อมูลเรื่องแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะในช่องข้อความเพื่อส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ซึ่งโดยปกติแล้วการตอบกลับจะตอบกลับภายในหนึ่งวัน



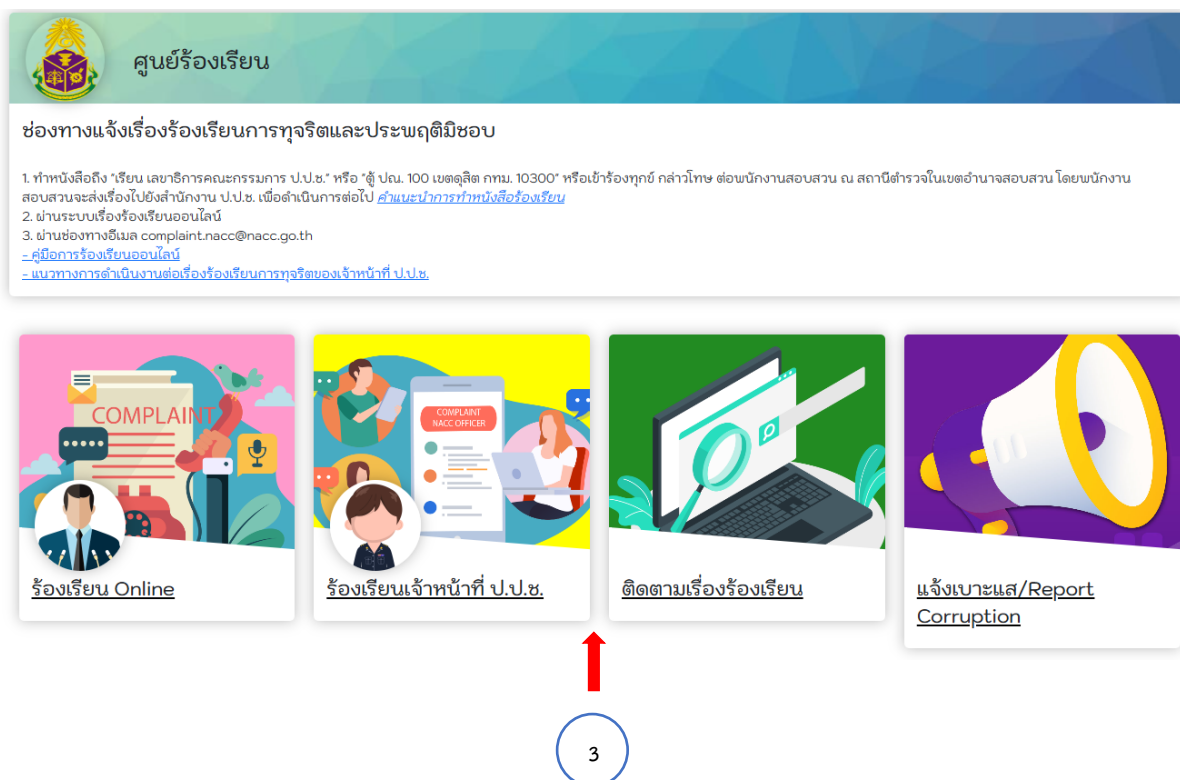
2

4. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะที่เชื่อมโยงไปยังสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท.

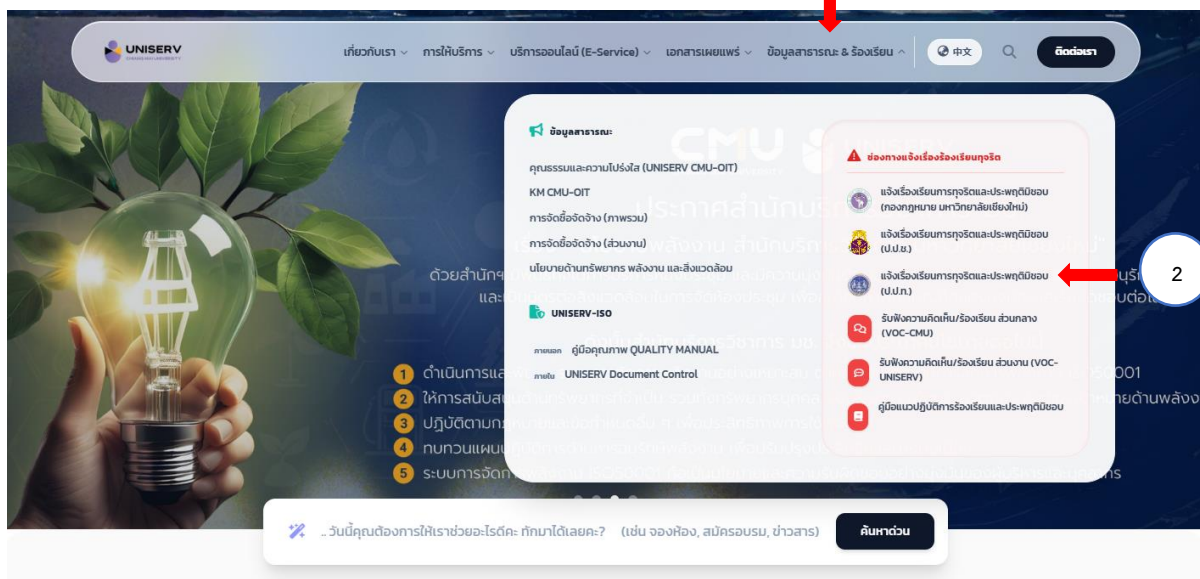
4.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริต เลือกช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช)



4.2 Click เมนูเพื่อเข้าสู่ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เลือกเมนูได้ทั้งหมด 4 ช่องทาง ได้แก่ (1) ร้องเรียน Online (2) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ป.ป.ช. (3) ติดตามเรื่องร้องเรียน และ (4) แจ้งเบาะแส/Report Corruption



4.3 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริต เลือกช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ป.ป.ท) 1



สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
 Office of Public Sector Anti-Corruption Commission (PACC)

ขนาดอักษร: ก ก ก

ขั้นตอนที่ 1 / 3 — กรอกข้อมูลคำร้อง
33%

คำแนะนำการกรอกแบบฟอร์ม:

กรอกข้อมูลในช่องที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบทุกช่อง (จำเป็น)

ช่องที่ไม่มี * เป็นข้อมูลเพิ่มเติม ไม่บังคับกรอก

เลขประจำตัวประชาชนและโทรศัพท์ กรอกเป็นตัวเลขอารบิกต่อเนื่อง ไม่มีขีดหรือช่องว่าง

เอกสารแนบรวมทั้งหมดไม่เกิน 50 MB สูงสุด 10 Twfz ชื่อไฟล์ยาวไม่เกิน 20 ตัวอักษร

ส่วนที่ 1 — ข้อมูลผู้ร้อง (1/3)

☐
ขอปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน

เลขประจำตัวประชาชน

คำนำหน้า

ชื่อ

นามสกุล

ที่อยู่ปัจจุบัน

0/250

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

อีเมล

สถานะเครือข่าย ป.ป.ท. *

ภาคผนวก



แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ข้อมูลผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ของส่วนงานที่ถูกร้องเรียน

1. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ)
สังกัด/ฝ่าย (หากทราบ)
2. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ)
สังกัด/ฝ่าย (หากทราบ)

ช่องทางการร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ โทรศัพท์
☐ ช่องทาง Social Media ☐ อื่น ๆ

ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ
☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย ☐ อื่น ๆ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลา และสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำความผิดอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบ) ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....
.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)

วันที่

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่
(.....)

ตำแหน่ง

ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่



แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำเดือน..... ปี พ.ศ.

ลำดับ	วันที่รับ	เรื่อง	การดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			อยู่ระหว่าง การดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....