

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. ชื่อนำเข้าการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ
FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

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

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

1.3 กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*)

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

UNISERV

STEP 1. ชี้นำในการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอนะ
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/ข้อเสนอนะ ตามความเป็นจริง

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท(*)

ข้อร้องเรียน
 ข้อเสนอแนะ
 ติดต่อสอบถาม
 ชมเชย
 แจ้งเบาะแสทุจริต

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 ← 6

2. No file chosen

3. No file chosen



กรณากรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

7 →

8 ↓

2. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (UNISERV)

2.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริต เลือกช่องทางช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/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. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ 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 เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต จากนั้น Click เมฆถัดไป เพื่อไปยังแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล

3

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้ *

ยอมรับตามข้อตกลง เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

ถัดไป

หน้า 1 จาก 2

ล้างแบบฟอร์ม

4

2.4 กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย(*)ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

คำตอบของคุณ

เพศ

ชาย

หญิง

ไม่ต้องการระบุ

2.5 เมื่อกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว ให้ผู้ร้องเรียน Click เมนูส่ง เพื่อนำส่งข้อมูลไปยังผู้ดูแลระบบต่อไป

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)

[📁 เพิ่มไฟล์](#)

[กลับ](#) [ส่ง](#) หน้า 2 จาก 2 [ล้างแบบฟอร์ม](#)



5

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

- (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ)
สังกัด/ฝ่าย (หากทราบ)
- (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 เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบ) ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....
.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)

วันที่

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่
(.....)

ตำแหน่ง

ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่

