



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

คู่มือแนวปฏิบัติ

**การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีแนวปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของส่วนงาน 2

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 2

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 3

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 6

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ 10

แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน 12

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้การงานคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักบริการวิชาการ เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานส่วนงาน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่าการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง หรืออื่น ๆ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน
- 2) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- 3) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม
- 4) เพื่อเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของส่วนงาน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของส่วนงาน
3. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ประสาน เฝ้าระวัง และติดตามเรื่องการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. ติดตาม ประเมินผล จัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
5. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานส่วนงานในเรื่องดังต่อไปนี้

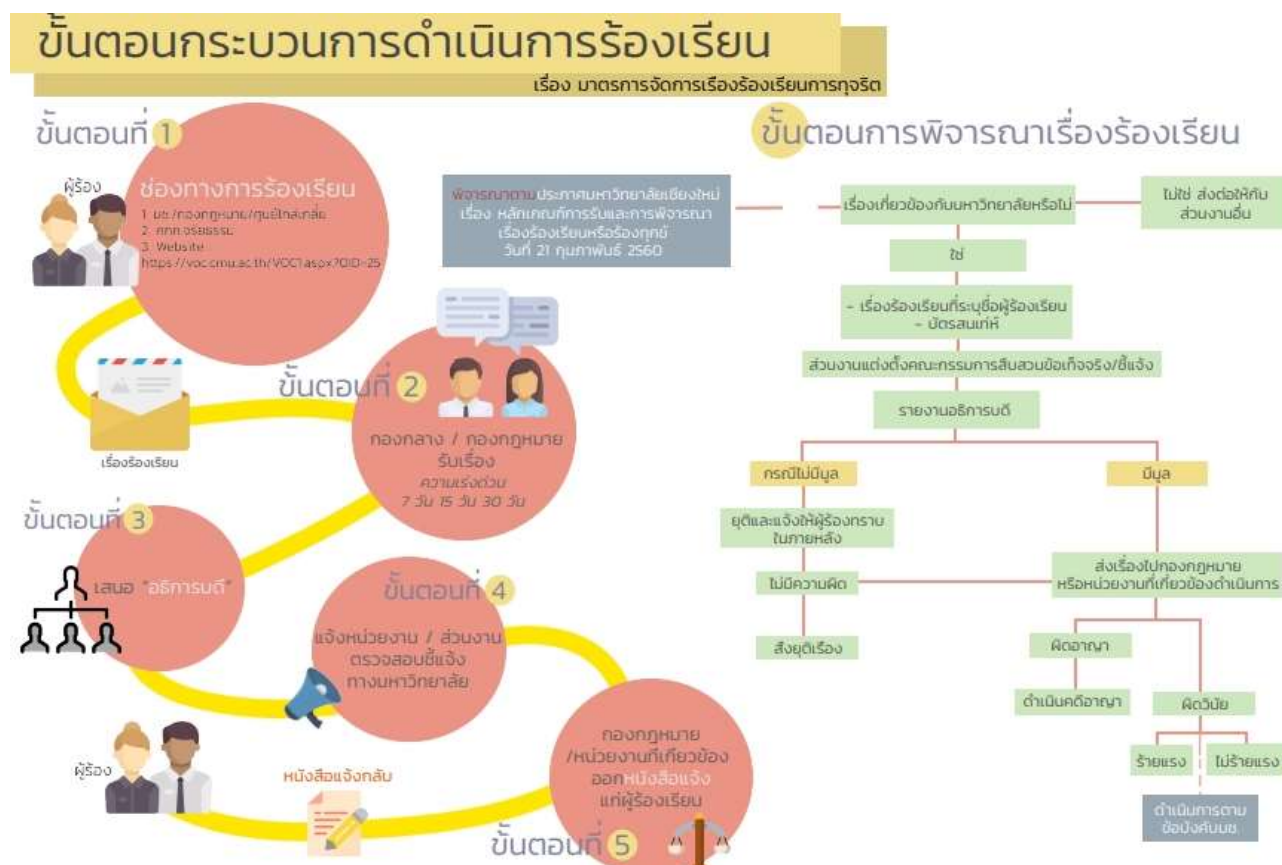
1. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
2. ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
3. เป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวก ร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข
4. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ 2 ช่องทาง คือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านมหาวิทยาลัย และผ่านสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนการร้องเรียน ดังนี้

1. ขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนผ่านมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



2. ขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนผ่านสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.2 ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์ เลขที่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ 50200

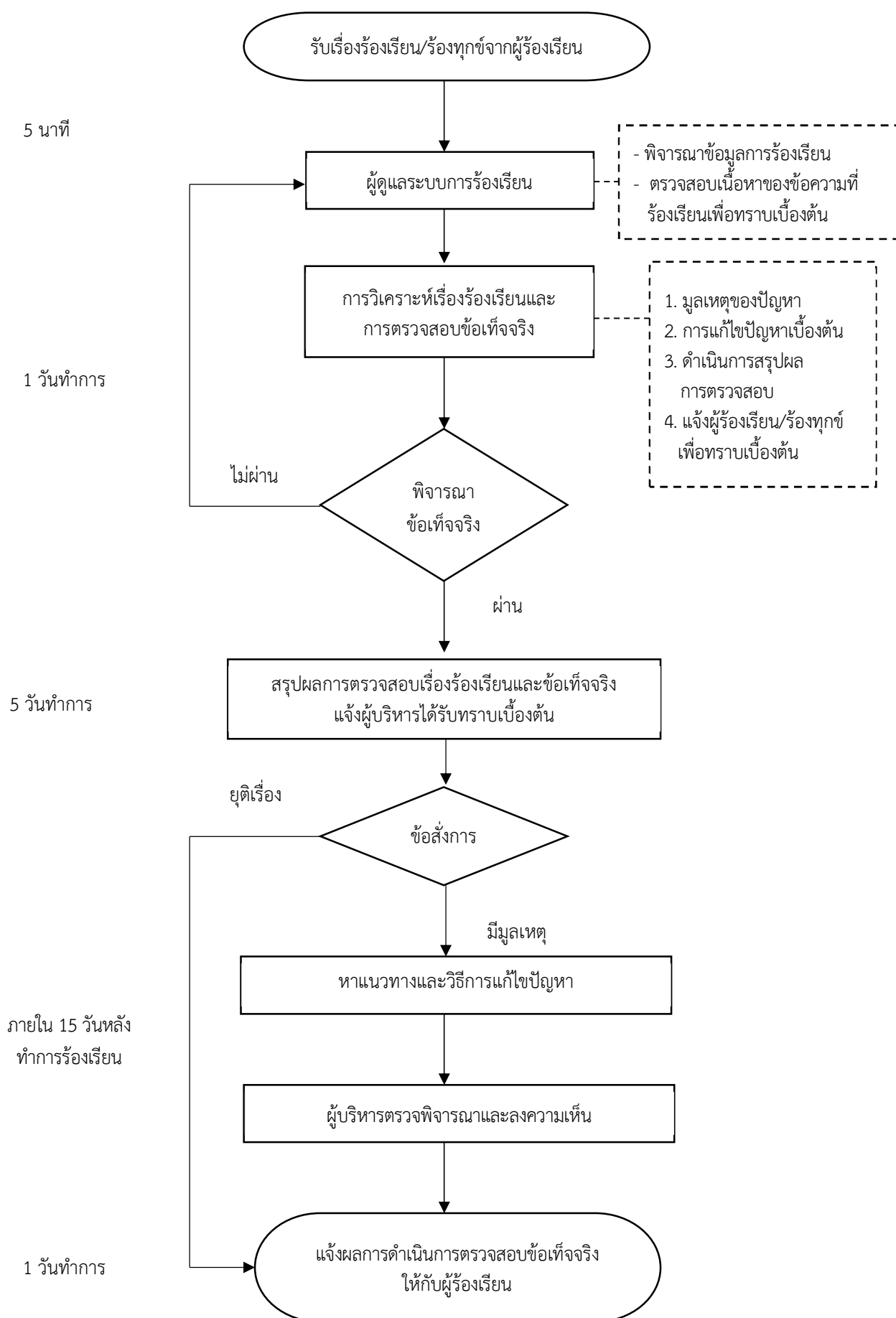
2.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 5394 2874-5 โทรสาร 0 5394 2874

2.4 ร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media

2.5 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ร้องเรียนทางจดหมาย/ ไปรษณีย์ - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ - ร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media ได้แก่ E-mail, website, Facebook, Line	1. ผู้ดูแลระบบรับเรื่อง ร้องเรียน 2. พิจารณาข้อมูลการ ร้องเรียน 3. ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนที่มีความ เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน โดยตรวจพิจารณา เนื้อหาของข้อความที่ ร้องเรียน	5 นาที 1 วันทำการ	- ทุกเรื่องการร้องเรียนมีการ ลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน - ทุกเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ ที่รับผิดชอบต้องเป็นข้อมูล เอกสารที่ครบถ้วนและชัดเจน - ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน แจ้งต้องมีที่อยู่ที่สามารถติดต่อ กลับได้ เพื่อสะดวกต่อการ ดำเนินการ	ผู้ดูแลระบบ การร้องเรียน
2	การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและ การตรวจสอบข้อเท็จจริง	1. มูลเหตุของปัญหา 2. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 3. ดำเนินการสรุปผลการ ตรวจสอบ 4. แจ้งผู้ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อทราบ เบื้องต้น	1 วันทำการ	- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต - พิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียน เพื่อส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบ - ทุกเรื่องที่มีการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงต้องมีการดำเนินการ ตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย	ผู้ดูแลระบบ การร้องเรียน และ ผู้รับผิดชอบ ในแต่ละฝ่าย
3	สรุปผลการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนและข้อเท็จจริง	1. ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อร้องเรียน และข้อเท็จจริง 2. แจ้งผู้บริหารได้รับทราบ เบื้องต้นเพื่อสั่งการ 3. หาแนวทางและวิธีการ แก้ไขปัญหา 4. เสนอแนะและให้ความ คิดเห็นต่อผู้บริหาร	5 วันทำการ	- ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการ ติดตามผล - รายงานความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงาน - เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
4	ผู้บริหารตรวจพิจารณาและลง ความเห็น	1. ผู้บริหารพิจารณาข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2. สรุปความเห็นเสนอและ จัดทำหนังสือถึงผู้บริหาร ได้รับทราบและลงนาม	ภายใน 15 วันหลังทำ การร้องเรียน	- สรุปผลการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ ผู้บริหาร - สรุปผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
5	แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน ได้ทราบ	รายงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วันทำการ	- เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร - ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ

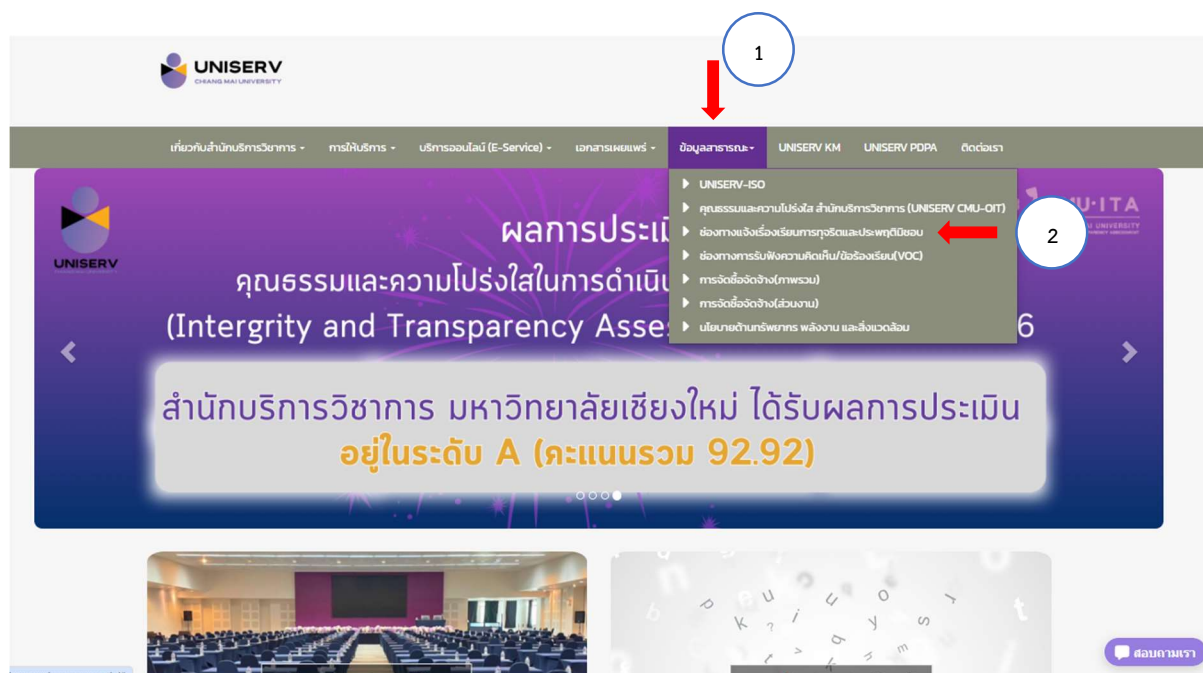
2.6 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



3.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักบริการวิชาการ มีการดำเนินการสร้างช่องทางการร้องเรียนสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. เข้าเว็บไซต์ <https://www.uniserv.cmu.ac.th> จากนั้นคลิกที่เมนูข้อมูลสาธารณะ เลือกช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ



2. กด Click เมนูเพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/แจ้งเบาะแสทุจริต

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 UNISERV

STEP 1. ตั้งเป้าหมายการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบันและถูกต้องตามกฎหมาย
- กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเป็นเรื่องจริงไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
- กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ขอเบาะแส/แจ้งเบาะแสทุจริต

3. กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*)

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 UNISERV

STEP 1. ชี้นำในการใช้งาน
STEP 2. กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

4

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

☒ ชาย
 ☐ หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน

เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

ไม่ระบุ (Not Specified)

4. ใส่รายละเอียดการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตามความเป็นจริง

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท(*)

☒
☐
☐
☐
☐
☐

ข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

ติดต่อสอบถาม

ชมเชย

แจ้งเบาะแสทุจริต

หมวดหมู่(*)

----- โปรดระบุ -----

รายละเอียด(*)

โปรดระบุรายละเอียดแบบย่อ ...

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



กรุณกรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

7 →

8 ↓

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 เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมี
การกระทำความผิดอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหาก
มีพยานเอกสาร 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



UNISERV
CHIANG MAI UNIVERSITY

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ

อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200

0 5394 2874 - 5

www.uniserv.cmu.ac.th