



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่น และพึงพอใจในการบริการและการดำเนินการของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัลมากขึ้น วิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล จึงกำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วน งานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล
- 1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการ ปฏิบัติงาน
- 1.3 เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ วิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

2. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ จาก หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัลที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“ข้อคิดเห็น” หมายถึง ความเห็น ความรู้สึกของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชนที่มีต่อการ ดำเนินงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องแจ้งให้ทราบ หรือคำแนะนำ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการ ให้บริการของวิทยาลัยฯ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การกำหนดกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และทำให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มีประสิทธิภาพ

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ วิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

3.2 ส่งจดหมายถึง “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200”

3.3 โทรศัพท์หมายเลข 053 943718

3.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complaint@cmuic.ac.th

3.5 ระบบร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.icdi.cmu.ac.th/complaint

The image is a screenshot of the International College of Digital Innovation (ICDI) website. At the top, the browser address bar shows the URL icdi.cmu.ac.th/Home.aspx, which is highlighted with a red box and labeled with a circled '1'. The website header includes the ICDI logo and navigation links: About ICDI, Admission, Study Programs, Events and News, and Research / Organization. Below the header is a grid of six images: a building entrance, a library, a computer lab, a registration office, a university dormitory office, and a student development division. The footer contains contact information for ICDI, including the address (239 Nimmanhaemin Road, Suthep, Muang, Chiang Mai, Thailand, 50200), phone and fax numbers, and email (icdi@cmu.ac.th). It also lists social media links (Facebook, Messenger, Email, Website, YouTube) and location. On the right side of the footer, under 'ICDI STAFF', there are links for SharePoint, SOA, MIS, and LMU Mail. A red box highlights a button labeled 'แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ Suggestion/Complaint', which is also labeled with a circled '2'.

4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

4.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

(3) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

(4) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจนพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(5) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(6) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

4.4 เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 4.2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

4.6 เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 4.2 จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(2) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(4) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(6) เรื่องร้องเรียนที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

5. นียามระดับของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง
<input type="checkbox"/> 0 การสอบถามทั่วไป ไม่มีผลกระทบ	มีผู้สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นทั่วไป ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน	สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็นทั่วไป	ภายใน 1-3 วัน ไม่รวมวันทำการ
<input type="checkbox"/> 1 ไม่กระทบ ไม่เร่งด่วน	มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่างๆ	ไม่เกิน 7 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 2 ปานกลาง	มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- การขอความช่วยเหลือ - ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการบริหารจัดการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 3 สูง ผลกระทบเชิงนโยบาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมเจรจาไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการฯ - เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของวิทยาลัย	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ นักศึกษา - ร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ไม่เกิน 3 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 4 การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือหน่วยงานอื่น	ภายใน 24 ชั่วโมง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาทันที เพื่อลดระดับการร้องเรียนและการฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีเหตุการณ์ไม่พึงพอใจ หรือ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ การทุจริต เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุร้องเรียนในหน่วยงานนั้น ประสานงานไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เพื่อดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

ข้อเสนอแนะเลขที่ :

วันที่.....เวลา.....

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ร้องเรียน เสนอแนะ

โดย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรวิทยาลัย บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

*หมายเหตุ กรณีเป็นการร้องเรียน ต้องระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล

ชื่อผู้แจ้ง (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

อีเมลผู้แจ้ง (ถ้ามี)

2. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์

3. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด)

4. ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

5. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)

.....
.....
.....

6. ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล)

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) อีเมล (ถ้ามี)

7. ความต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน เปิดเผย ไม่เปิดเผย

ลงชื่อผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

*หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

7. ประเภทของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

- การรับนักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา
- การพัฒนานักศึกษา การวิจัย
- การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร ชีวิตและทรัพย์สิน
- การบริหารจัดการ การทุจริต
- อื่นๆ

8. ระดับของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง
<input type="checkbox"/> 0 การสอบถามทั่วไป ไม่มีผลกระทบ	มีผู้สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นทั่วไป ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน	สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็นทั่วไป	ภายใน 1-3 วัน ไม่รวมวันทำการ
<input type="checkbox"/> 1 ไม่กระทบ ไม่เร่งด่วน	มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่างๆ	ไม่เกิน 7 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 2 ปานกลาง	มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- การขอความช่วยเหลือ - ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการบริหารจัดการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 3 สูง ผลกระทบเชิงนโยบาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมเจรจาไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการฯ - เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของวิทยาลัย	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ นักศึกษา - ร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ไม่เกิน 3 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 4 การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือหน่วยงานอื่น	ภายใน 24 ชั่วโมง

9. การติดตามความคืบหน้า

ผู้รับผิดชอบ(รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง)

ผู้ดำเนินการ(ระดับหัวหน้างานเท่านั้น)

10. การดำเนินการแก้ไข

แนวทางการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

11. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- ไม่สามารถแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

12. ผลการดำเนินงาน การชี้แจง เพื่อปิดงาน

(นำข้อสรุปมาติดตาม และกำหนดแนวทาง ชี้แจงในที่ประชุมไหน วันไหน อย่างไร)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	สาเหตุที่ ต้องการ เสนอเพื่อพัฒนา	แนวทางการพัฒนา	ผลการแก้ไข	ผลการดำเนินงาน