



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 1 แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด

ผู้รับบริการทำการร้องเรียน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางที่กำหนด ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทาง	รายละเอียด
1.	ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ	- กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารประกอบ 1) - ยื่นเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานคณบดี ชั้น 2 อาคาร 7 คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2.	หนังสือ	ส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งถึง คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายเหตุ : นับวันประทับตราหนังสือเป็นวันรับเรื่องร้องเรียน
3.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	- ส่งจดหมายผ่านอีเมล pr.dent@cmu.ac.th หัวข้อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผู้รับเรื่อง)
4.	เว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง www.dent.cmu.ac.th บริการสำคัญ ช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ระบบรับฟังเสียง ลูกค้า (ระบบ VOC หรือ Voice of Customer) ประเภทแจ้งเบาะแสทุจริต (เอกสารประกอบ 2)

โดยประกอบด้วยข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน ที่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ควรทราบ ดังนี้

1. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
2. ตำแหน่ง หรือสังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน
3. วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่กระทำความผิด
4. เหตุการณ์โดยย่อ หรือพฤติการณ์การกระทำความผิด
5. เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 2 รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ความเร่งด่วน และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตรวจสอบ)

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด รวมทั้งวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ
2. เจ้าหน้าที่สรุปรายละเอียด แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานคณบดี และมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเร่งด่วนที่กำหนดไว้ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทาง	รายละเอียด
1.	ด่วนมาก	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน
2.	ด่วน	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
3.	ปกติ	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

3. เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2565 และตรวจสอบตามหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2565

**กรณีมีมูล :** ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องนั้น ๆ

**กรณีไม่มีมูล :** ยุติเรื่อง และรายงานแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ภายใน 15 วัน

#### หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. แจ้งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อ อันประกอบด้วย ชื่อ – สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ และอีเมลของผู้ร้องเรียน
2. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้แจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตามพฤติการณ์อันสมควร
3. ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ประสบมา หรือรับรู้จากแหล่งที่น่าเชื่อถืออ้างอิงได้ และได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือขอให้คณะฯ ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องที่ไม่เหมาะสม อันเนื่องจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของคณะฯ

4. กรณีบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง (รายละเอียดตามประกาศคณะทันตแพทยศาสตร์ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์)

5. หากผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

#### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

1. หน่วยงานผู้ประสานงานระบบ VOC หรือ Voice of Customer : งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ : งานบริหารทั่วไป (ฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์)

#### ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (กรณีมีมูล) (สืบข้อเท็จจริง)

เจ้าหน้าที่ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการดังนี้

- 3.1 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบข้อเท็จจริง
- 3.2 ดำเนินการสืบสวนคดีวินัย / ละเมิด
- 3.3 คณบดีพิจารณาผลการสืบสวน - กรณีมีความผิด และกรณีไม่มีความผิด

**กรณีไม่มีความผิด :** ยุติเรื่อง และรายงานแก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน

**กรณีมีความผิด :** เจ้าหน้าที่จัดทำคำสั่งลงโทษ ขดใช้ค่าเสียหาย ตามขั้นตอนของกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

<https://oit.dent.cmu.ac.th/uploads/84NpRjbpkpx9yPUmeWDq0liN6wV5XnnEBlnWOpC.pdf>

#### ขั้นตอนที่ 4 รายงานสถิติ สรุปวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอรายงาน

เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

4.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบติดตาม ประเมินผลงานรายเดือน / ไตรมาส / ปี รวมทั้งจัดเก็บเป็นข้อมูลสารสนเทศและการจัดทำคลังข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล

4.2 สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน

4.3 นำเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารทุกไตรมาส

เอกสารประกอบ 1

แบบฟอร์ม การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบฟอร์ม การแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

**\*\* โปรดระบุเบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ**

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส**

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส .....

เพศ  ชาย  หญิง

เบอร์โทรศัพท์ ..... อีเมล .....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ .....

สถานภาพปัจจุบัน  ผู้รับบริการทางทันตกรรม  นักศึกษา  บุคลากร  บุคคลทั่วไป

**รายละเอียดการร้องเรียน**

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง) .....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน : .....

ตำแหน่ง/สังกัด ผู้ถูกร้องเรียน : .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาการกระทำผิด : .....

เหตุการณ์โดยย่อ/พฤติการณ์การกระทำผิด : .....

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

เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(1) ..... จำนวน ..... ฉบับ

(2) ..... จำนวน ..... ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

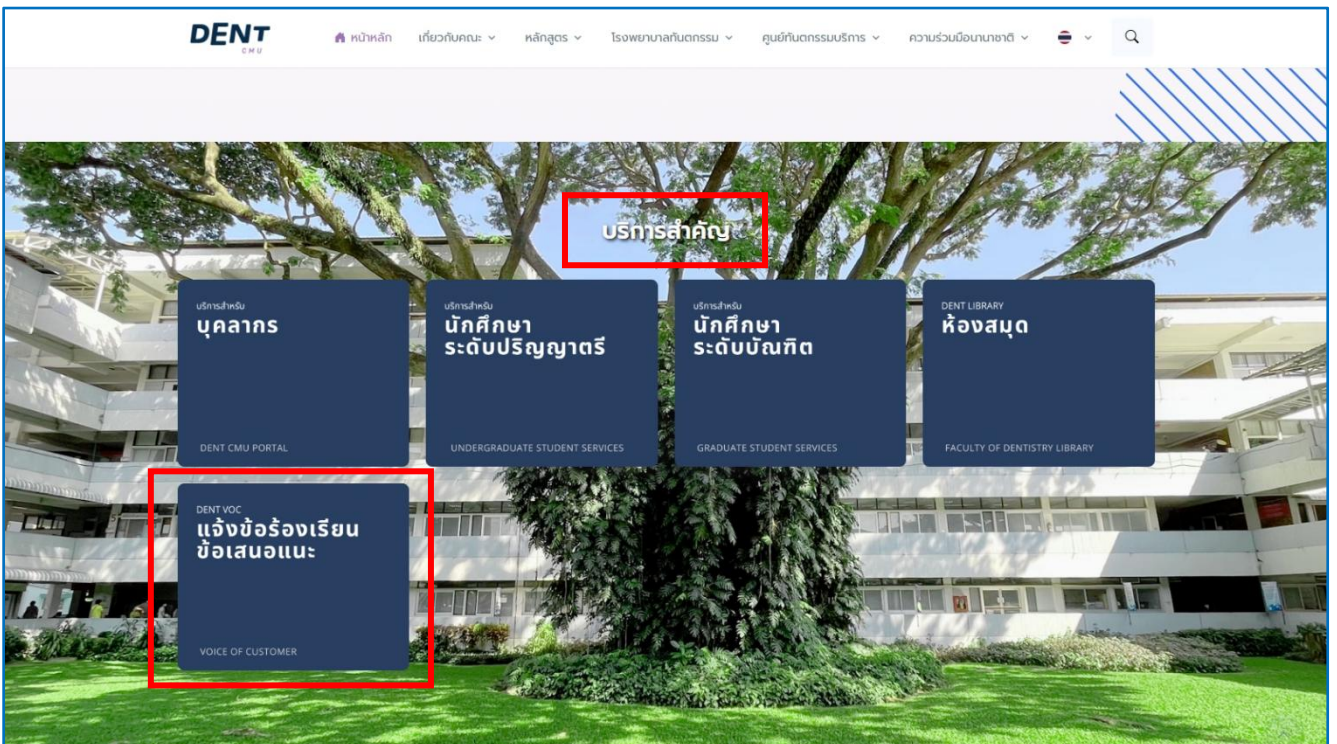
**\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

เอกสารประกอบ 2

การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ระบบฟังเสียงลูกค้า (VOC / Voice of Customer)

การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน สำหรับผู้บริหารทางทันตกรรม นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป ผ่านเว็บไซต์คณะฯ ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC / Voice of Customer)

1. เข้าผ่าน website คณะฯ <https://www.dent.cmu.ac.th/>
2. เข้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC โดยตรง <https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=10>



แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Faculty of Dentistry, Chiang Mai University

STEP 1. ตั้งเป้าหมายการใช้งาน

STEP 2. กรณข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้งาน

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากผู้บริหารทางทันตกรรม นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอนำแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้บริหารของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีความเหมาะสมที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกรายละเอียดพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย
4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีที่จะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดีที่สุดต่อไป
6. หลังจากกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน

แจ้งข้อเสนอแนะ  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Faculty of Dentistry, Chiang Mai University

STEP 1. ตั้งเป้าหมายการใช้งาน

STEP 2. กรณข้อร้องเรียน

FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (\*) ให้ครบถ้วน

- ประเภท(\*)
- ข้อร้องเรียน
  - ข้อเสนอแนะ
  - ติดต่อสอบถาม
  - ชมเชย
  - แจ้งเบาะแสทุจริต

\*\* เลือกประเภทแจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

ชื่อ-นามสกุล ..

ชาย  หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน ..

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์ ..

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email



ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

ชื่อ-นามสกุล ..

ชาย  หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน ..

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์ ..

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(\*)

บุคคลทั่วไป (General Public) ▾

รายละเอียด

หมวดหมู่(\*)

----- โปรดระบุ ----- ▾

รายละเอียด(\*)

โปรดระบุรายละเอียดแบบย่อ ..

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(\*)

ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน  ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

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

1.

ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

**\*\* โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและระบุ  
สถานภาพของท่านให้ชัดเจน  
- ผู้รับบริการทางทันตกรรม  
- นักศึกษา  
- บุคลากร  
- บุคคลทั่วไป**