



CMU·ITA
CHIANG MAI UNIVERSITY
INTEGRITY & TRANSPARENCY ASSESSMENT

แผนปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

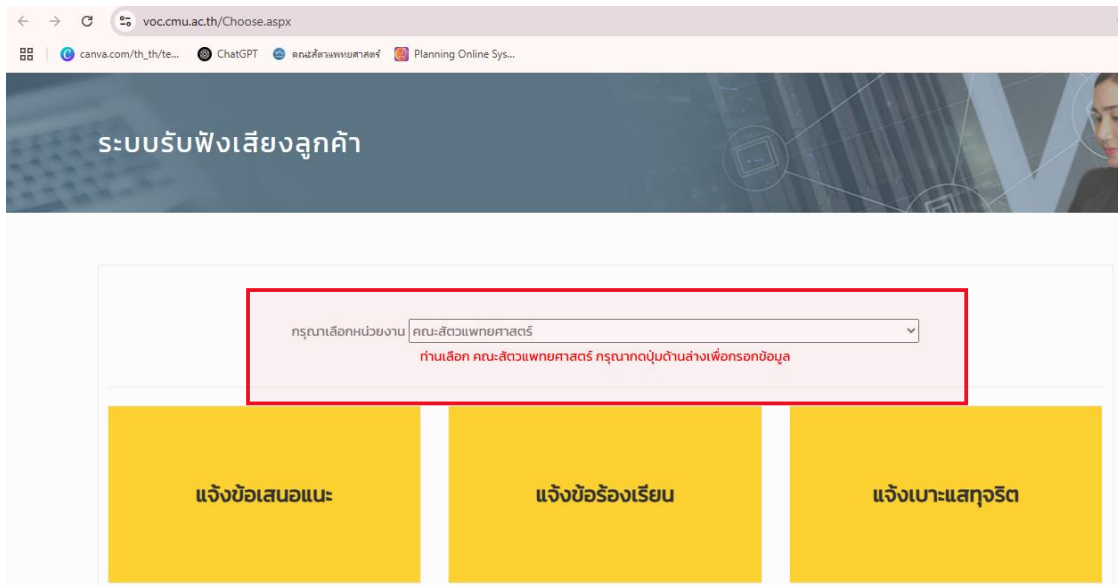
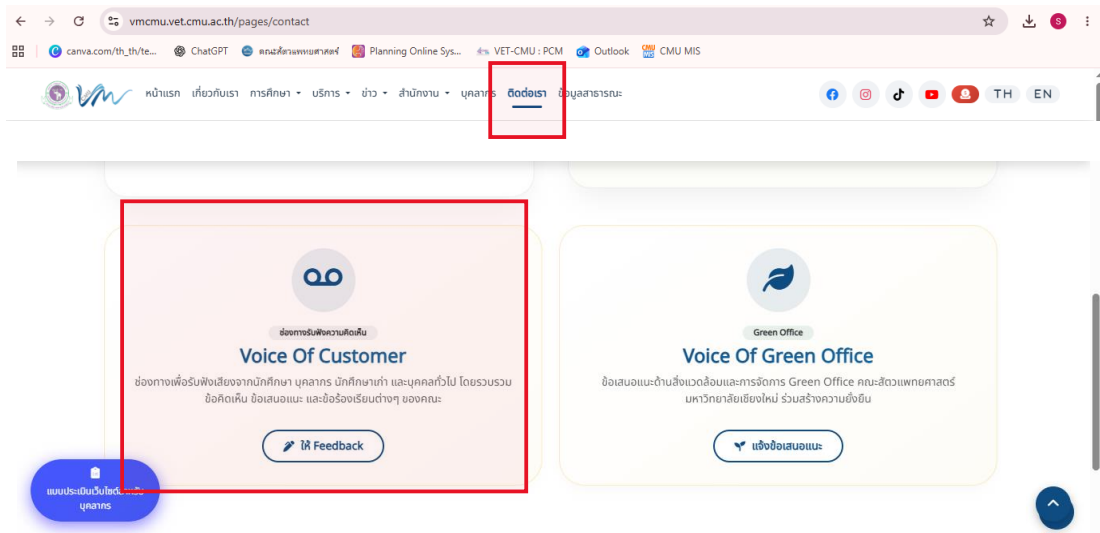
ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานให้มีประสิทธิภาพ

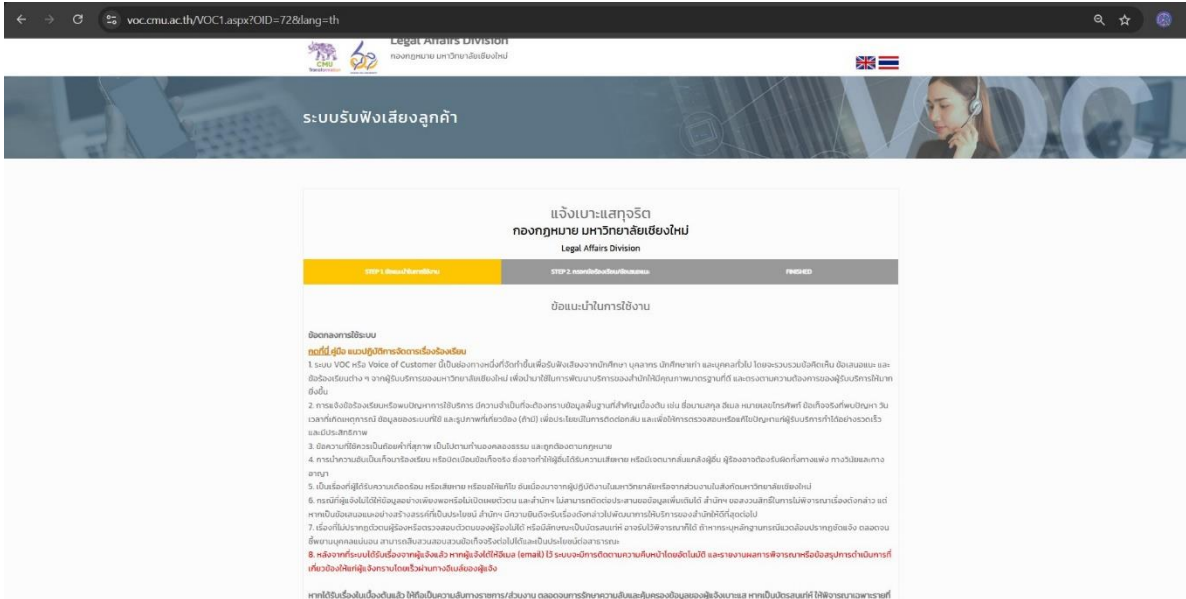
คณะสัตวแพทยศาสตร์จึงให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแสทุจริต โดยมีผู้รับผิดชอบและรับฟัง ผู้ร้องเรียนและผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึงได้สะดวกและใช้งานได้ง่าย มีระบบการแจ้งกลับ (feedback) ไปยังผู้ร้องเรียน มีการตอบสนองในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อร้องเรียนใดไม่ซับซ้อนสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ หากไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันทีเนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จะดำเนินการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ข้อร้องเรียนยังมีการจัดลำดับความสำคัญ (priority) เพื่อการปรับปรุงด้วย

คณะสัตวแพทยศาสตร์ จึงดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีขั้นตอนและสาระสำคัญ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ช่องทางที่ 1 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า Voice of Customer : VOC เป็นระบบที่ทางมหาวิทยาลัย โดยสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นช่องทางออนไลน์แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเชื่อมโยงลิงก์ VOC ของมหาวิทยาลัยให้สามารถเข้าถึงได้จากหน้าเว็บไซต์หลักของคณะสัตวแพทยศาสตร์ (<https://vmcmu.vet.cmu.ac.th/pages/contact>) โดยเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียนเป็น “คณะสัตวแพทยศาสตร์” ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยนั้น ทางกองกฎหมายจะเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบ และประสานไปยังบุคลากรส่วนงานที่ถูกร้องเรียน” ผ่านระบบ VOC (<https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>)





ข้อแนะนำในการใช้งาน / ข้อตกลงการใช้ระบบ

ตามคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(<https://www.cmu.ac.th/CMUArticle/ArticleDownload.aspx?id=93958c74-4f41-4888-b927-029dd7636e0c>)

(1) ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ให้มีความมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

(2) การแจ้งข้อร้องเรียน หรือพบปัญหาการใช้บริการมีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ-นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย

(4) การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

(5) เป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(6) กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ที่ดีที่สุดต่อไป

(7) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

(8) หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบ โดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง หากได้รับเรื่องในเบื้องต้นแล้วให้ถือเป็นความลับทางราชการ/ส่วนงาน ตลอดจนการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ช่องทางที่ 2 ช่องทางติดต่อของคณะสัตวแพทยศาสตร์

ที่อยู่ : คณะสัตวแพทยศาสตร์ 155 หมู่ 2 ต.แม่เหิยะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100 หมายเลขโทรศัพท์ : 053-948002

Facebook : <https://www.facebook.com/veterinarycmu>

Website: <https://vmcmu.vet.cmu.ac.th>

Email: saraban_vet@cmu.ac.th

ขั้นตอนที่ 2 ตอบกลับข้อร้องเรียนและแยกประเภทข้อมูลที่ได้รับ

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งผู้รับผิดชอบ/ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนา

โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้

3.1 เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนทั่วไป : คณะกรรมการบริหารการรับฟังเสียงผู้รับบริการ (VOC) ของคณะสัตวแพทยศาสตร์

3.2 เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต : คณะกรรมการขับเคลื่อนระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ของคณะสัตวแพทยศาสตร์

ขั้นตอนที่ 4 ผู้รับผิดชอบ/ฝ่าย/งานพิจารณาแนวทางและดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง/พัฒนา

โดยพิจารณากำหนด ระยะเวลาดำเนินการตามความเร่งด่วนที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ด่วนมาก 3 วัน
2. ด่วน 5 วัน
3. ปกติ 7 วัน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้รับผิดชอบ/ฝ่าย/งาน แจ้งผลการแก้ไขไปยังลูกค้า

ขั้นตอนที่ 6 แจ้งให้คณะกรรมการบริหารการรับฟังเสียงผู้รับบริการ(VOC) ทราบ เพื่อแจ้งฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 7 ติดตามและประมวลผลการตอบกลับของลูกค้าต่อการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการทำงานของระบบ Voice of Customer

