



ต้นฉบับ

คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure) QP-PP 19 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำโดย : อศุภาวิรินทร์ หัวหน้างานนโยบายและแผน
(นางอังศุมารินทร์ เจริญเกษ) และประกันคุณภาพการศึกษา

อนุมัติโดย : ปิยนุช สวัสดิ์ เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
(นางสาวปิยนุช สวัสดิ์) และ ตัวแทนผู้บริหารฝ่ายคุณภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP 19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	26 มี.ค. 2559
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 1 / 19

1.0 วัตถุประสงค์ :

- 1.1 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรในการจัดการข้อร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่คณะอุตสาหกรรมเกษตร
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเตรียมพร้อมกรณีเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง
- 1.3 เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลับคืนมาได้
- 1.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- 1.5 เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

2.0 ขอบเขต :

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ใช้สำหรับควบคุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งข้อร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

3.0 คำนิยามศัพท์ :

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในคณะฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำผิด

การทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือบุคลากรมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะอุตสาหกรรมเกษตรทั้งทางตรงและทางอ้อม

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP 19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	26 มี.ค. 2568
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 2 / 19

ต้นฉบับ

ทุจจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- (1) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (2) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (3) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (4) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของคณะฯ

คำชมเชย หมายถึง ค่ายกย่อง สรรเสริญ ชื่นชม ในพฤติกรรม หรือการให้บริการ หรือกระบวนการทำงานของบุคลากร/ของหน่วยงาน/ของคณะฯ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหาที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อคณะอุตสาหกรรมเกษตรเพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับคณะฯ ผ่านช่องทางต่างๆ และประชาชนทั่วไป

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2563	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 3 / 19

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของคณะฯ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

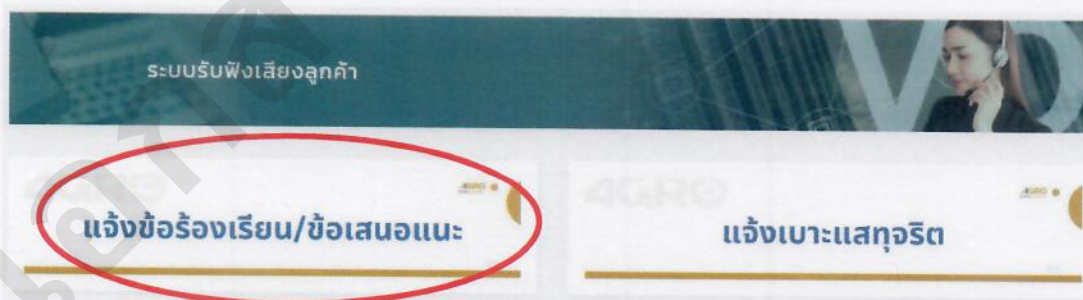
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะอุตสาหกรรมเกษตร รับเรื่องร้องเรียนผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่

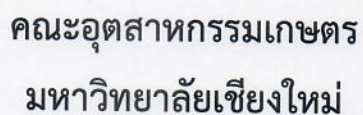
ช่องทางที่ 1 : ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (Voice of customer : VOC) โดยมีขั้นตอนการร้องเรียนดังต่อไปนี้

กรณี ข้อร้องเรียนทั่วไป / แจ้งข้อเสนอแนะ / ชมเชย

1. ผู้ร้องเรียนเข้าหน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร www.agro.cmu.ac.th
2. คลิกที่แบนเนอร์ ➤ คลิกเลือก “แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ”



3. เข้าสู่หน้าจอแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ดังภาพ



ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน

ต้นฉบับ

รหัสเอกสาร QP-PP 19

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)

ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2563

ฉบับที่ 3 หน้า 4 / 19

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University

STEP 2. *nominal* *adjective* *verb* *adverb* *preposition* *conjunction* *pronoun* *interjection*

TABLE 2

ข้อเสนอแนะในการใช้งาน

ข้อมูลของการใช้ระบบ

1. ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer หรือ VOC) นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่เกิดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา ผู้รับบริการ บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการของคณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
4. การนำความขึ้นเป็นถึงมาร้องเรียน หรือเปิดเบาะนอกระบบข้อร้องเรียน ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือนัดหมายกลับแหล่งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
5. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือก่อให้เกิด อันเนื่องมาจากกฎปฏิบัติงานในคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีที่จะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
7. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากเหตุผลจากกรณีดังกล่าวแล้วกลับปรากฏชัดเจน ตลอดจนผู้พบบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
8. ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องระบุชื่อและข้อมูลส่วนตัว หลังจากที่ได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้ข้อมูลไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง
9. เรื่องการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ถือเป็นความลับทางราชการ ตลอดจนการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวของคณะฯ

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน

4. กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/ผู้ให้เบาะแส ประกอบด้วย

- (1) ชื่อ-นามสกุล (ไม่บังคับกรอก)
- (2) เพศ
- (3) Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน (ไม่บังคับกรอก)
- (4) เบอร์โทรศัพท์ (ไม่บังคับกรอก)
- (5) สถานภาพปัจจุบัน ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้รับบริการ บุคคลทั่วไป หรือ ไม่ระบุ
- (6) ขณะที่กำลังศึกษาอยู่ หรือ ไม่ระบุ
- (7) ระดับการศึกษา ชั้นปี หรือ ไม่ระบุ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 5 / 19

5. ระบุหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน แนบไฟล์เอกสารหรือภาพประกอบ และบันทึกข้อมูล ดังภาพ




Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University
 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อเสนอนะ
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University

STEP 1. Login & Register
STEP 2. Submit Complaint
FINISHED

กรุณกรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท(*)

- ☐ ข้อร้องเรียน
- ☒ ข้อเสนอแนะ
- ☐ ติดต่อสอบถาม
- ☐ ชมเชย
- ☐ แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก) ☒ ชาย ☐ หญิง

Email (เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก) เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

ระดับการศึกษา

ชั้นปี

รายละเอียด

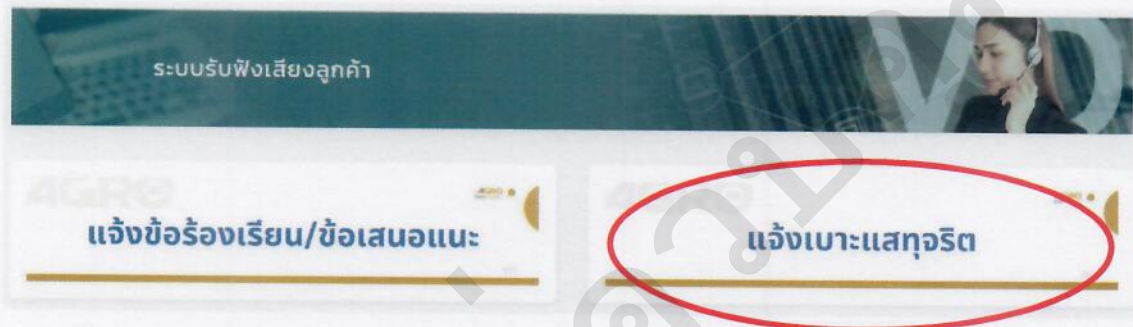
หมวดหมู่(*)

รายละเอียด(*)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 6 / 19

กรณี ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

1. ผู้ร้องเรียนเข้าหน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร www.agro.cmu.ac.th
2. คลิกที่แบนเนอร์ ➤ คลิกเลือก “แจ้งเบาะแสทุจริต”



3. เข้าสู่หน้าจอแจ้งเบาะแสทุจริต ดังภาพ
(ระบบ VOC แจ้งเบาะแสทุจริต : กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยได้ตั้งค่ากำหนดให้เลือกส่วนงาน “คณะอุตสาหกรรมเกษตร” ไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP 19
	ประกาศใช้	26 มี.ค. 2568
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 7 / 19



Legal Affairs Division
กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งเบาะแสทุจริต
กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Legal Affairs Division

STEP 1: เริ่มต้นการแจ้งเบาะแส
STEP 2: การดำเนินการรับฟังเสียง
FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ขั้นตอนการใช้งาน

ตอนที่ 1: ผู้ใช้ แบบปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย
- การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือข้อพิพาท อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรณีแจ้งเบาะแสไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นนิรนามที่อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีละเมิดสิทธิส่วนบุคคลชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแบบอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
- หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) IS ระบบจะมีการติดต่อความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

หากได้รับเรื่องในเบื้องต้นแล้ว ให้ถือเป็นความลับทางราชการ/ส่วนงาน ตลอดจนการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส หากเป็นนิรนามที่ขอให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีละเมิดสิทธิส่วนบุคคลชัดเจนขอสงวนสิทธิ์พยานบุคคลแบบอนเท่านั้น

4. กรอกข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/ผู้ให้เบาะแสรวบรวมด้วย

- (1) ชื่อ-นามสกุล (ไม่บังคับกรอก)
- (2) เพศ
- (3) Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน (ไม่บังคับกรอก)
- (4) เบอร์โทรศัพท์ (ไม่บังคับกรอก)
- (5) สถานภาพปัจจุบัน ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้รับบริการ บุคคลทั่วไป หรือ ไม่ระบุ
- (6) ขณะที่กำลังศึกษาอยู่ หรือ ไม่ระบุ
- (7) ระดับการศึกษา ชั้นปี หรือ ไม่ระบุ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2563	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 8 / 19

5. ระบุรายละเอียดข้อมูลผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา ได้แก่
 - (1) ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา (จำเป็นต้องระบุ)
 - (2) ตำแหน่ง ผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา (ถ้าไม่ทราบให้ระบุ ไม่ทราบตำแหน่ง)
 - (3) สังกัด ผู้ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา (ถ้าไม่ทราบให้ระบุ ไม่ทราบสังกัด)

6. ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต ได้แก่
 - (1) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - (2) ช่วงเวลาการกระทำความผิด
 - (3) รายละเอียดตามพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหา (การร้องเรียนระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน (ถ้ามี) เพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป)

7. แนบไฟล์เอกสารหรือภาพประกอบ และบันทึกข้อมูล ดังภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2563	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 9 / 19



Legal Affairs Division
กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งเบาะแสทุจริต กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Legal Affairs Division

STEP 1. เลือกประเภทการร้องเรียน

STEP 2. กรอกข้อมูลการร้องเรียน

FINISHED

กรุณกรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท(*) ☒ แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

☒ ชาย ☐ หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

รายละเอียด

หมวดหมู่(*)

รายละเอียด(*)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 10 / 19

ช่องทางที่ 2 : สายตรงคนบดี โดยมีขั้นตอนการร้องเรียนดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนเข้าหน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร www.agro.cmu.ac.th
2. คลิกลิงค์แบนเนอร์ ➤ **➤ สายตรงคนบดี** ที่หน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร
3. login อีเมลของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกข้อมูล และส่งข้อมูล

ช่องทางที่ 3 : ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)

ช่องทางที่ 4 : ช่องทางจดหมาย โดยระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนและส่งมาที่
เรียน คนบดีคณะอุตสาหกรรมเกษตร
155 หมู่ 2 ต.แม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100

ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ หมายถึง ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of customer : VOC) ซึ่งเป็นระบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแบบออนไลน์บนเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อใช้เป็นช่องทางรับฟังเสียงจากนักศึกษา ผู้รับบริการ บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และข้อชมเชย จากผู้รับบริการของคณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ระดับความเร่งด่วน หมายถึง ความเร่งรีบในการดำเนินการหรือแก้ไขให้เร็วกว่าปกติ ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะเกิดผลเสียหายมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับความเร่งด่วน	คำอธิบายระดับความเร่งด่วน
เร่งด่วนที่สุด	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
เร่งด่วน	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 3 วัน
ปกติ	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 11 / 19

ระดับความรุนแรง หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเรื่องที่ร้องเรียน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับความรุนแรง	คำอธิบายระดับความรุนแรง
รุนแรงสูง	เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของคณะ ต้องอาศัยอำนาจคณบดีหรือผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมายในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยด่วน ตัวอย่าง : ร้องเรียนจากการบกพร่องของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนจากความไม่โปร่งใสในการดำเนินงาน ทำให้เกิดประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง
รุนแรงปานกลาง	เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรง ตัวอย่าง : ร้องเรียนการให้บริการ ขอบความเป็นธรรม แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
รุนแรงต่ำ	เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไปสามารถแก้ไขได้ หรือเป็นปัญหาเล็กน้อยที่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบ ตัวอย่าง : ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนด้านกายภาพ

4.0 เอกสารอ้างอิง :

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553

5.0 ความรับผิดชอบ : ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีดังต่อไปนี้

5.1 คณบดี มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา/ หัวหน้างานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์/ หัวหน้างานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการวิจัย การบริการวิชาการแบบไม่แสวงหารายได้ และวิเทศสัมพันธ์ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP 19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	26 มี.ค. 2563
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 12 / 19

5.4 รองคณบดีฝ่ายบริหาร/ หัวหน้างานบริหารทั่วไป/ หัวหน้างานการเงิน การคลังและพัสดุ มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริหารทั่วไป การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การคลัง และพัสดุ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา/ หัวหน้างานบริการการศึกษา และพัฒนาคุณภาพนักศึกษา มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านวิชาการ และการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 หัวหน้าสำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านหลักสูตร การเรียนการสอนของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.7 หัวหน้าศูนย์บริการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.8 เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่

(1) รับข้อร้องเรียนที่มาจากช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ e-mail/ จดหมาย/ แบบสำรวจ/ Facebook/ twitter/ เว็บบอร์ด/ Line Application / ระบบ VOC

(2) พิจารณาข้อร้องเรียน กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง และดำเนินการแก้ปัญหาในเบื้องต้นหากมีข้อมูลเพียงพอ

(3) บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรณีแก้ปัญหาได้

(4) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหา กรณีแก้ปัญหาไม่ได้

5.10 คณะกรรมการสอบสวน มีหน้าที่

รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหา สอบสวนการกระทำผิด และจัดทำรายงานเสนอสำนักงานสอบสวนแก่ผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 13 / 19

6 วิธีปฏิบัติ :

6.1 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องทั่วไป

6.1.1 กรณีรับข้อร้องเรียนจากระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (Voice of customer : VOC)

1. ผู้รับผิดชอบในระบบข้อร้องเรียนในแต่ละด้านพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง หากมีข้อมูลเพียงพอและสามารถแก้ปัญหาได้ ให้กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา กำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านช่องทางที่ร้องเรียนหรือข้อมูลติดต่อที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้ (ถ้ามี)
3. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
5. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน		ต้นฉบับ
	รหัสเอกสาร QP-PP 19		
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568		
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 14 / 19	

6.1.2 กรณีรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

1. บุคคลแรกที่ได้รับข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง หากมีข้อมูลเพียงพอและสามารถแก้ปัญหาได้ ให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ
2. กรณีแก้ปัญหาได้ ให้บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล กรณีแก้ปัญหาไม่ได้ ให้แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหาโดยด่วน
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดวิธีการแก้ไข กรอระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการในเบื้องต้น
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ผ่านช่องทางที่ร้องเรียนหรือข้อมูลติดต่อที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้ (ถ้ามี)
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
6. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
7. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ



คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน

ต้นฉบับ

รหัสเอกสาร QP-PP 19

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)

ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568

ฉบับที่ 3

หน้าที่ 15 / 19

แผนผังกระบวนการ : ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง ทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ

วิธีการ

บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน/ ผู้รับผิดชอบ
โปรแกรมรับข้อร้องเรียนออนไลน์ในแต่ละด้าน

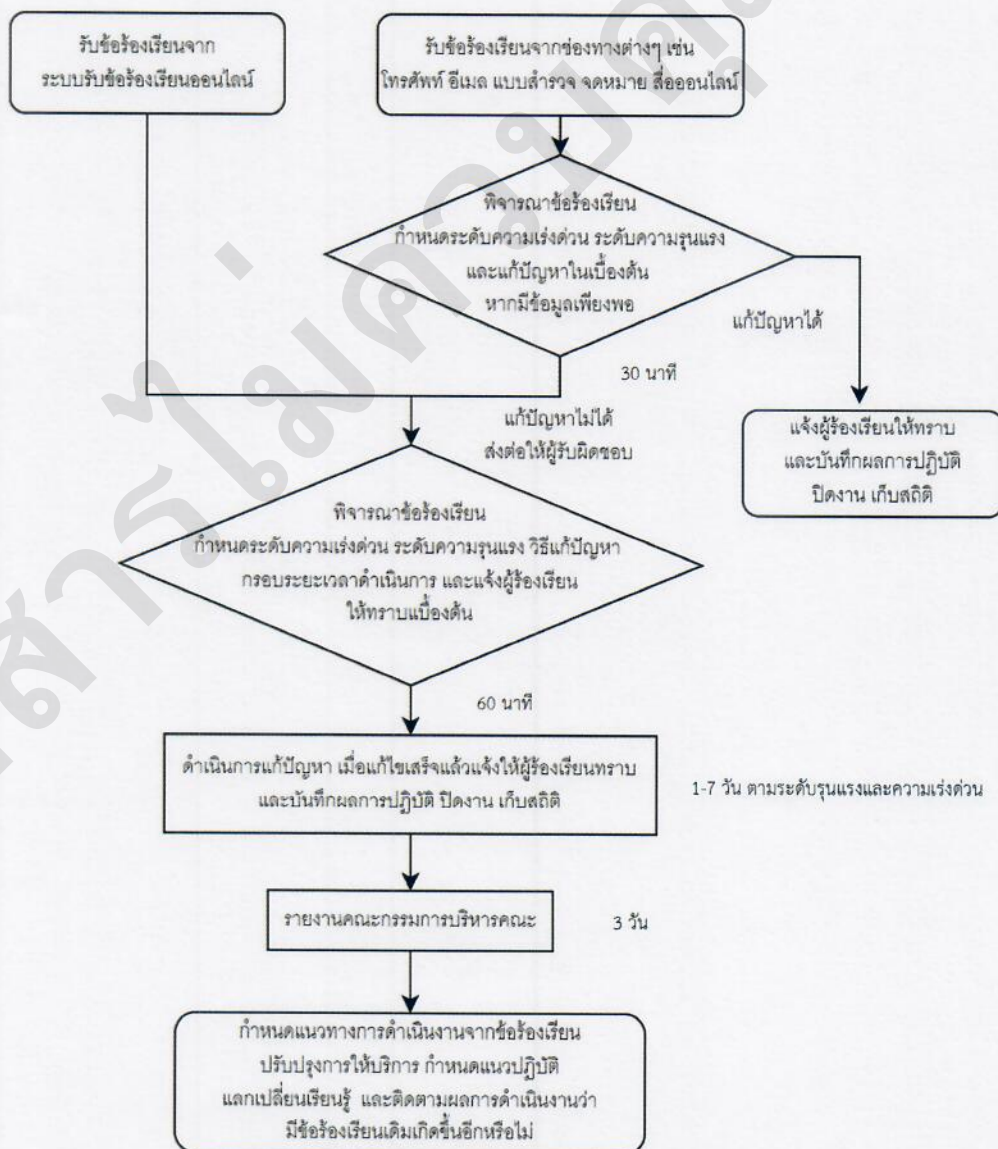
บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบ



	คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
			รหัสเอกสาร	QP-PP 19
			ประกาศใช้	26 มี.ค. 2568
	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)		ฉบับที่ 3	หน้าที่ 16 / 19

6.2 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียนและผู้บริหารพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
 - (1) รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐานเพียงพอ
 - เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
 - (2) ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งคณะอุตสาหกรรมเกษตรเคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่ปรากฏในสังกัดคณะอุตสาหกรรมเกษตร
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์) และไม่
มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง
 กรณีไม่รับเรื่องให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ
2. รับเรื่องร้องเรียน แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายใน 5 วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
3. หน่วยงานผู้ถูกกล่าวหาสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - (1) กรณีทุจริต (มีมูล) ดำเนินการสอบสวนตามข้อกำหนดวินัยของพนักงานมหาวิทยาลัย หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย ในข้อ 46 และ 49 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553
 - ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
 - คณะกรรมการสอบสวนวางแนวทางการสอบสวนและแจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายใน 15 วัน
 - รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน

	คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
			รหัสเอกสาร	QP-PP 19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)			ประกาศใช้	26 มี.ค. 2568
			ฉบับที่ 3	หน้าที่ 17 / 19

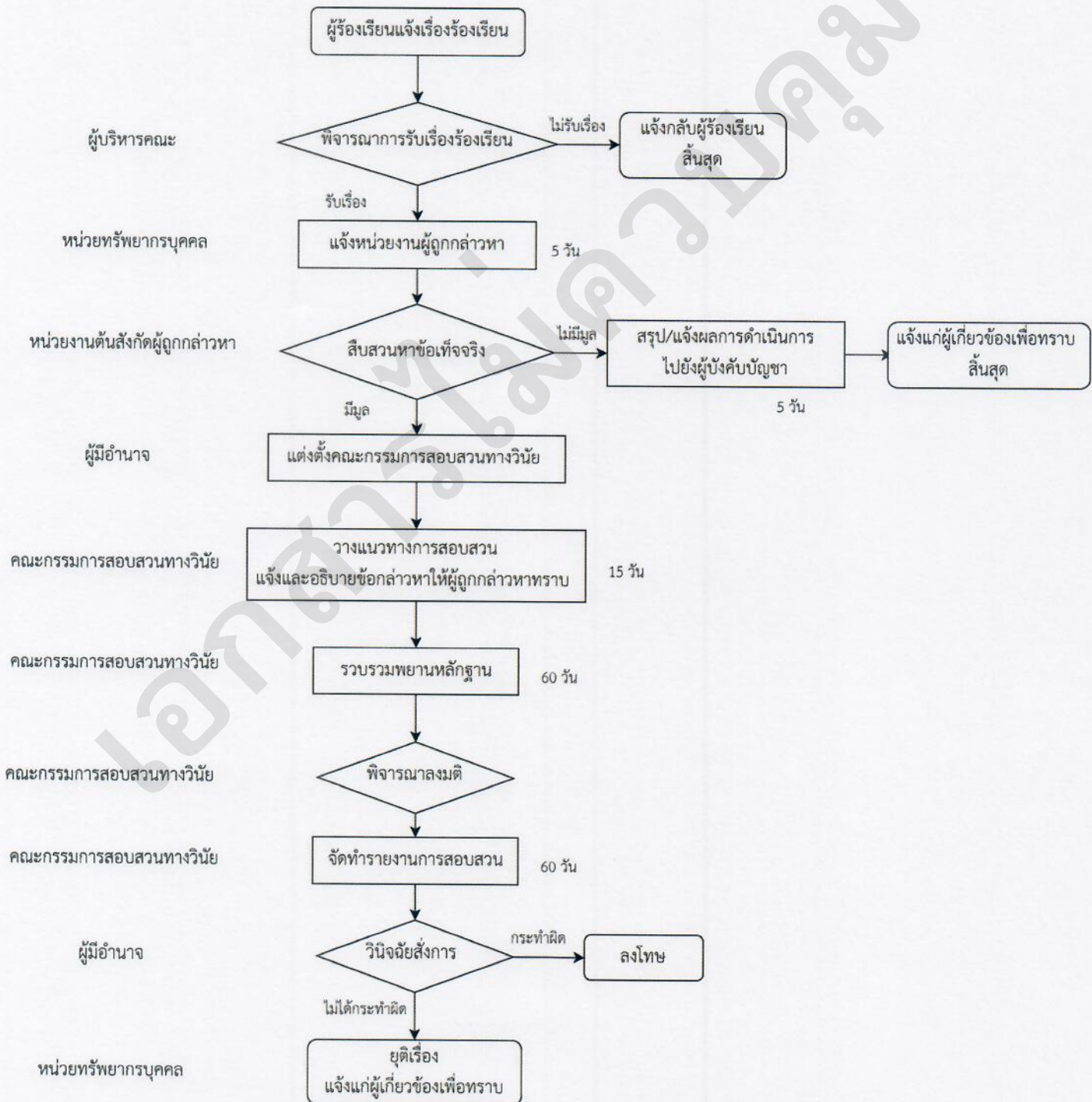
- คณะกรรมการสอบสวนประชุมพิจารณาลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยอย่างไร้แรงตามที่ผู้ถูกกล่าวหาหรือไม่/หรือผิดวินัยไม่ร้ายแรง/หรือไม่ผิดวินัย และทำรายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน
 - ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนฯ วินิจฉัยสั่งการ ดังนี้ (1) หากเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดให้สั่งยุติเรื่อง (2) หากเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยให้สั่งลงโทษ (3) หากเห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยอย่างไร้แรงแต่การสอบสวนไม่ได้ความแน่ชัดพอที่จะลงโทษปลดออกหรือไล่ออกแต่หากจะให้ปฏิบัติงานต่อไปจะเป็นการเสียหายแก่มหาวิทยาลัยให้นำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาต่อไป
 - แจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ปิดเรื่องร้องเรียน
- (2) กรณีไม่มีมูล สรุปและแจ้งผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานต้นสังกัดผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ ภายใน 5 วัน แจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ปิดเรื่องร้องเรียน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2568	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 18 / 19

แผนผังกระบวนการ : ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ

วิธีการ



 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการซื้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP 19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 26 มี.ค. 2563	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 19 / 19

7 เอกสารแนบ : แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
ไม่มี

เอกสารไม่ควบคุม