



ประกาศคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อ้างถึงมติการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ ในวาระการประชุม ครั้งที่ 16/2566 เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 ให้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์นั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอประกาศแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไว้ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศคณะเภสัชศาสตร์ เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3 คณะกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และความถี่ในการตรวจสอบหรือรายงานข้อมูล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 1 เรื่องช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และความถี่ในการตรวจสอบหรือรายงานข้อมูล

ข้อ 4 คณะกำหนดผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบและจัดเตรียมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นข้อร้องเรียนรายบุคคล และข้อร้องเรียนสาธารณะ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 2 เรื่องประเด็นเรื่องร้องเรียน ฝ่ายงานที่รับเรื่องร้องเรียน และผู้รับผิดชอบฝ่ายงาน

ข้อ 5 คณะกำหนดวิธีการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์ ดังนี้

5.1 ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องแก่คณะกรรมการที่มีอยู่หรือแต่งตั้งเฉพาะกิจหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อเท็จจริงและผลกระทบ

5.2 หากเรื่องร้องเรียนมีผลกระทบรุนแรงหรือมีผลต่อวงกว้าง คณะกรรมการตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบจะต้องนำเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อพิจารณาแนวทางการร่วมกัน

5.3 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบนำข้อสรุปจากกรรมการฝ่ายมาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและ/หรือส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

5.4 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบแบบรายบุคคลหรือสาธารณะตามประเภทของข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น แจ้งโดยตรงแก่ผู้ร้องเรียนหากทราบผู้ร้องเรียน ติดประกาศอย่างเป็นทางการ จดหมายเวียนภายใน ประชาสัมพันธ์บนสื่อ online เป็นต้น

5.5 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบกำหนดแนวทางป้องกันปัญหา จัดทำเป็นแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือจัดการข้อร้องเรียนเดิมในอนาคต

5.6 แต่ละฝ่ายรวบรวมข้อมูลการดำเนินการในฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน (google drive) และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ทุกเดือน

5.7 ประเมินผลการดำเนินงานการ ทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการบริหารคณะเภสัชศาสตร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.8 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ประกาศหมายเลข 3 เรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์

ข้อ 6 การตีความตามประกาศนี้ หรือการดำเนินการอื่นใดที่ไม่ได้ระบุไว้ในประกาศนี้ ให้อยู่ใน วินิจฉัยของคณะกรรมการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ ถือเป็นที่สุด

ข้อ 7 คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ เป็นผู้รักษาหลักเกณฑ์ตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 18 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2566



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดา พลอยล้อมแสง)

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์

เอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 1

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และความถี่ในการตรวจสอบหรือรายงานข้อมูล

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ
กล่องใสรับฟังความคิดเห็น บันไดทางขึ้นอาคาร	ทุกวัน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
กระดาน ถาม-ตอบบนหน้าเว็บไซต์คณะฯ	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ / ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
สายตรงคณบดี (อีเมลคณบดี)	ทุกวัน	คณบดี
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะฯ บนหน้าเว็บไซต์คณะฯ	ทุกวัน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
QR code รับเรื่องร้องเรียนตามจุดต่างๆ ในคณะ	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ดูแลอีเมล / ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
อีเมลคณะฯ (pharmacy@msu.ac.th)	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ดูแลอีเมล / ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
การส่งผ่านข้อมูลทางอาจารย์/บุคลากรที่เกี่ยวข้องของแต่ละฝ่ายงาน	ตามวาระการประชุมฝ่ายงาน	ผู้รับผิดชอบฝ่ายงาน ตามเอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 2

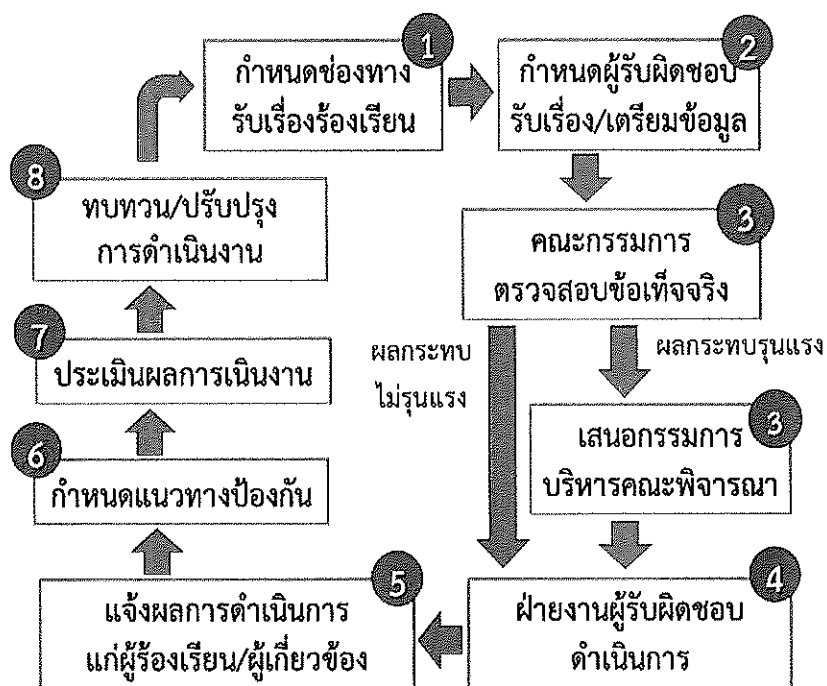
เอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 2

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ฝ่ายงานที่รับเรื่องร้องเรียน และผู้รับผิดชอบฝ่ายงาน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายงานรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน	ฝ่ายวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา
การฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ	ฝ่ายวิชาชีพ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาชีพ
ทุนการศึกษา สวัสดิภาพนิสิต กิจกรรมนิสิต	ฝ่ายกิจการนิสิต	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต
งานบุคคล การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่ อื่นๆ	ฝ่ายบริหาร	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
ระบบเทคโนโลยี	ฝ่ายเทคโนโลยี	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
งานวิจัย ประกันคุณภาพการศึกษา	ฝ่ายวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ
งานการต่างประเทศ	ฝ่ายวิเทศวิเทศสัมพันธ์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร
โครงการบริการวิชาการ งานประชุม วิชาการ การบริการตรวจวิเคราะห์	ฝ่ายบริการวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายแผน สารสนเทศ และบริการวิชาการ
งานร้านยามหาวิทยาลัย	ร้านยามหาวิทยาลัย	ผู้จัดการร้านยามหาวิทยาลัย
งานโรงงานฟาร์มแคร์ฟาร์มมาซูติคอล	โรงงานฟาร์มแคร์ฟาร์มมาซูติคอล	ผู้จัดการโรงงาน

เอกสารแนบท้ายประกาศหมายเลข 3

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์



แผนภาพขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเภสัชศาสตร์