มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ 10/2566 วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2566

คณะเภสัชศาสตร์วางระบบการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน โดยมีช่องทางการรับประเด็น ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนและกรอบเวลาการจัดการ วิธีการบริหารจัดการตามระดับความสำคัญและผลกระทบอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล โดยกำหนดผู้ที่มีหน้ารับผิดชอบดำเนินการ และนำเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุมาปรับกระบวนการดำเนินการ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำในอนาคต คณะทบทวนและปรับปรุงระบบการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม
3. เพื่อนำเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุมาวิเคราะห์รากสาเหตุของปัญหา (root cause analysis) เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการให้ดีขึ้น และป้องกันการเกิดซ้ำในอนาคต
4. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน
5. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะเภสัชศาสตร์ มศว ให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายโดยมิอาจเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม หรือพบการกระทำที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ ที่อาจส่งผลกระทบหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่คณะเภสัชศาสตร์ รวมไปถึงให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อติชม แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เป็นต้น

ประเภทเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนบุคลากรหรือคณะฯ
    ก. การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
    ข. การจัดสรรทุนต่างๆ เช่น ทุนการศึกษา ทุนวิจัย ทุนพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
    ค. การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (plagiarism)
    ง. การประพฤติมิชอบในหน้าที่ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
    จ. การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การลา การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น
    ฉ. อื่นๆ
2. เรื่องร้องเรียนการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะฯ
3. ข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพความโปร่งใสในการบริหารและดำเนินงานของคณะฯ ตามหลักธรรมาภิบาล

ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน

คณะเภสัชศาสตร์ได้จัดช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ส่งเรื่องด้วยตนเองต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ในวัน-เวลาทำการ ณ คณะเภสัชศาสตร์ มศว องครักษ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก
2. ส่งจดหมาย หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
3. ส่งผ่านสายตรงคณบดี ที่หน้าเว็บไซต์คณะฯ
4. ส่งแบบออนไลน์ผ่านแบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ ปัญหา เรื่องร้องเรียนที่หน้าเว็บไซต์คณะฯ หรือ QR code

ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน

ประเด็นข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การบริหารบุคคล จริยธรรม	คณบดี	- จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ - ร้อยละเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการจัดการ
การจัดการศึกษา การเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิชาชีพ หัวหน้าสาขาวิชา ประธานกรรมการที่เกี่ยวข้อง	
การวิจัย การบริการวิชาการ ศูนย์บริการวิชาการ สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา มศว)	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ หัวหน้าสาขาวิชา ประธานกรรมการที่เกี่ยวข้อง	
การพัฒนานิสิต วินัยนิสิต ทุนการศึกษา สวัสดิการนิสิต หอพัก	รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต หัวหน้าสาขาวิชา	
การบริหารจัดการของคณะ การจัดซื้อจัดจ้าง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี	

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการยื่นข้อเสนอแนะ ปัญหา เรื่องร้องเรียน

1. ต้องระบุรายละเอียด ดังนี้ ชื่อ-นามสกุล เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อกลับเพื่อสอบถาม รายละเอียดของข้อมูล ข้อเท็จจริง หลักฐานประกอบเพิ่มเติม รวมถึงการรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวกลับผู้เสนอ อีกทั้งเพื่อยืนยันว่าบุคคลนั้นมีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น (เบอร์โทรศัพท์/e-mail address) ทั้งนี้ ชื่อ-นามสกุล-ช่องทางการติดต่อกลับที่ให้ไว้จะไม่ถูกเปิดเผยและเก็บไว้เป็นความลับ
2. เรื่องที่เสนอต้องเป็นเรื่องที่บุคคลนั้นได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือเป็นเรื่องที่จะเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม
3. กรณีการส่งเรื่องต้องมีมูลเหตุ ข้อเท็จจริง หลักฐานประกอบ พฤติการณ์ของเรื่องที่เสนอ ปัญหาร้องเรียนอย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อน เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองที่เสนอเรื่อง และ/หรือ แก่ส่วนรวม
4. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้
   - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุรายละเอียดตามข้อ 1-3)
   - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
   - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
   - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
5. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

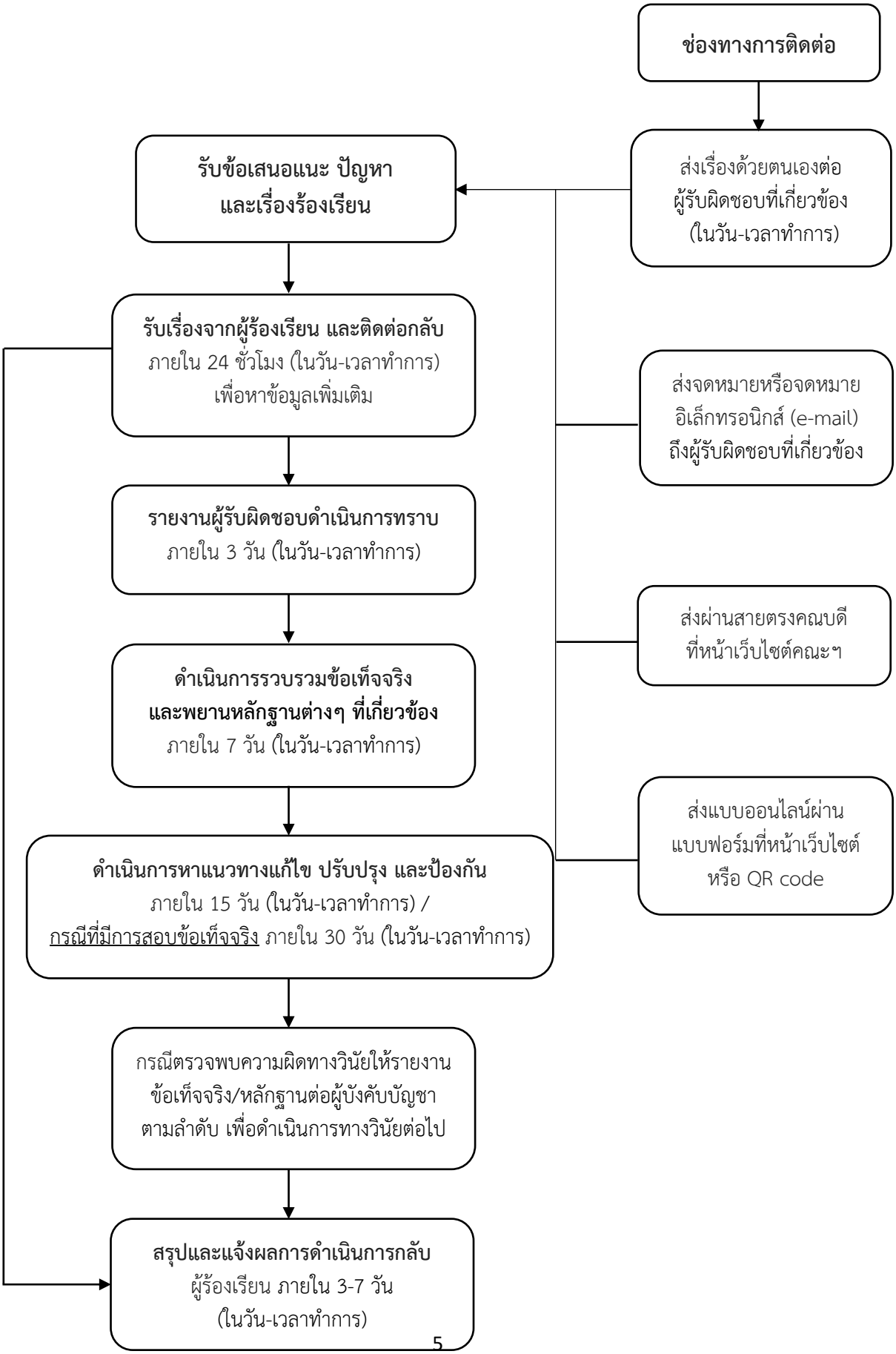
ขั้นตอนและกรอบเวลาการจัดการต่อข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน และติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง (ในวัน-เวลาทำการ) ตามวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามระดับความสำคัญและผลกระทบ
2. รายงานตามลำดับสายงานต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด หรือภายใน 3 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) หลังจากได้รับเรื่อง ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญและผลกระทบ
3. ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด หรือภายใน 7 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) หลังจากได้รับรายงานในข้อ 2 ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญ/ผลกระทบ และความยุ่งยากซับซ้อนของเรื่องร้องเรียน
4. หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ป้องกัน ภายใน 15 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) กรณีที่ต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ป้องกันให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) หลังจากการดำเนินการในข้อ 3 ทั้งนี้หากมีเหตุจำเป็นที่จะต้องมีการขยายเวลาออกไป ให้ขอขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) แต่ไม่เกิน 2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน
5. กรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ เพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วย การดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2560 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560
6. สรุปผลการดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 3-7 วัน (ในวัน-เวลาทำการ) หลังจากการดำเนินการในข้อ 4 แล้วเสร็จ

หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

วิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ระดับความสำคัญ/ผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
การร้องเรียนระดับที่ 1 (เสนอแนะ แจ้งให้ทราบ ตำหนิ ต่อว่า ร้องทุกข์ ระบุตัวตนและพฤติกรรม) ผลกระทบทางร่างกาย ไม่เกิดอันตราย และ/หรือ อาจต้องเฝ้าระวังติดตาม	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้รับผิดชอบดำเนินการทราบ - หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ป้องกัน - สรุปและแจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน
	ไม่รุนแรง แต่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไขและลดผลกระทบโดยเร็วที่สุด - ติดต่อประสานงาน หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้รับผิดชอบดำเนินการทราบ - หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ป้องกัน - สรุปและแจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน
การร้องเรียนระดับที่ 2 (ด่าทอ ขู่จะฟ้อง ฟ้องร้อง เสื่อมเสียชื่อเสียง ทำร้ายร่างกาย ข่มขู่จะเผยแพร่ออกสื่อสาธารณะ มีประเด็นทางด้านกฎหมาย ระบุตัวตนและพฤติกรรม) ผลกระทบทางร่างกาย เกิดอันตราย และ/หรือ เสี่ยงต่อการบาดเจ็บ พิการ เสียชีวิต	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไขและลดผลกระทบโดยเร็วที่สุด - ติดต่อประสานงาน หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้รับผิดชอบดำเนินการทราบ - พิจารณาจัดประชุม ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ป้องกัน - สรุปและแจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา และเรื่องร้องเรียน