

## แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจากบุคลากรภายในคณะเภสัชศาสตร์และบุคคลภายนอกที่เป็นกลุ่มลูกค้า ผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ รวมถึงประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของคณะฯ เป็นไปอย่างเป็นระบบ และปลอดภัย คณะกรรมการฯ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขอบเขตข้อร้องเรียนที่จะรับพิจารณา ได้แก่
  - 1.1 เรื่องที่เป็นการผิดระเบียบของคณะฯ และ มหาวิทยาลัยมหิดล
  - 1.2 เรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของคณะฯ
  - 1.3 เรื่องที่มีผลกระทบต่อลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยตนเอง แต่คณะกรรมการฯ ต้องดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียน
2. ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่
  - 2.1 ช่องทาง on line ทาง blog ในเว็บไซต์ของคณะฯ
3. การประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน
  - 3.1 การประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของคณะฯ
4. วิธีการส่งข้อร้องเรียนของบุคลากรภายในคณะฯ และบุคคลภายนอก
  - 4.1 กรอกข้อร้องเรียน on line ทางเว็บไซต์ของคณะฯ <https://pharmacy.mahidol.ac.th/complain/>
5. การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน
  - 5.1 เลขานุการคณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนหรือไม่
  - 5.2 หากผู้ร้องเรียนมีตัวตนชัดเจน เลขานุการคณะกรรมการฯ ส่งข้อร้องเรียนให้ประธานคณะกรรมการฯ พิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตเรื่องที่จะรับพิจารณาหรือไม่
  - 5.3 ประธานคณะกรรมการฯ เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนภายใน ๒ สัปดาห์หลังรับข้อร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตการรับพิจารณา เพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นๆ
  - 5.4 คณะกรรมการฯ ดำเนินการไกล่เกลี่ย ประนีประนอม หรือแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อยุติข้อพิพาท หากไม่สามารถยุติข้อพิพาท ให้ยุติการพิจารณา
  - 5.5 ประธานคณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน และเลขานุการคณะกรรมการฯ สรุปผลการดำเนินการแจ้งกลับยังผู้ร้องเรียน

-----