STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ความคิดเห็นจากผู้ร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนสามารถทำได้ 2 ช่องทาง
  1) หย่อนเอกสารร้องเรียน ส่งในกล่องรับความคิดเห็น ที่ตั้งอยู่หน้าห้องผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
  2) สามารถแจ้งข้อมูลการร้องเรียนโดยตรงที่เจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาฯ ได้ทุกช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์, E-mail ฯลฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาฯ จะทำการบันทึกลงในแบบฟอร์มใบคำร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาฯ รวบรวมความคิดเห็น

- งานบัณฑิตศึกษาฯ จะทำการตรวจสอบกล่องรับความคิดเห็น ทุกวันทำการวันแรกในสัปดาห์ เมื่อพบเอกสารร้องเรียน เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาฯ จะกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องเรียนแนบกับเอกสารร้องเรียน เพื่อส่งให้ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา เพื่อดำเนินการตรวจสอบขั้นต้น
- ในกรณีที่เอกสารไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาฯ ที่รับเรื่องจะทำการบันทึกลงในแบบฟอร์มใบคำร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และส่งให้ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาฯ ตรวจสอบ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาฯ พิจารณา

- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา จะนำเอกสารร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ทันที ให้ผู้ช่วยฯ ดำเนินการหารือกับประธานหลักสูตร เพื่อแก้ไขภายในหลักสูตร โดยไม่ต้องนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาฯ)
- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาฯ พิจารณารายละเอียดของปัญหาผู้ร้องเรียน พร้อมร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดการปัญหา และพิจารณาผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ถ้าข้อร้องเรียนไม่สามารถสรุปหรือหาแนวทางแก้ไขไม่ได้ในการประชุมของคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาฯ ให้ดำเนินการเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงาน คณะเภสัชศาสตร์
- งานบัณฑิตศึกษาฯ จัดการข้อร้องเรียน บันทึกผลการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา วิธีแก้ไข และวิธีป้องกันการเกิดซ้ำลงในใบรับคำร้องเรียน โดยระบุวันที่แก้ไขเสร็จ วันที่คาดว่าจะแจ้งกลับ และผู้รับผิดชอบในการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมภายใน 5 วันทำการหลังจากการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาฯ พร้อมบันทึกผลในใบรับคำร้องเรียน ถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ภายใน 5 วันทำการ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกสาเหตุ หรือชี้แจงเหตุผลที่ล่าช้า
- ถ้าผลการดำเนินการถูกต้อง เหมาะสม ให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาฯ ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ทราบถึงผลการดำเนินการแก้ไข พร้อมบันทึกผลในใบรับคำร้องเรียน

งานบัณฑิตศึกษาฯ สรุปผลและทบทวน

- เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาฯ จัดเก็บใบรับคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน
- เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาฯ รวบรวมและสรุปผลส่งให้ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา เพื่อนำเสนอในการประชุมของคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาฯ

FACULTY OF PHARMACY MAHIDOL UNIVERSITY	***ใบรับคำร้องเรียน***	เลขที่

ชื่อผู้ร้องเรียน : วันที่รับเรื่องร้องเรียน :

รายละเอียดของปัญหา :

ความต้องการของผู้ร้องเรียน :

การดำเนินการแก้ไขขั้นต้น :

ลงนาม : ตำแหน่ง :

สาเหตุของปัญหา :

วิธีแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ :

ชื่อผู้รับผิดชอบ : กำหนดวันที่แล้วเสร็จ : วันที่...../...../.....

ลงนาม : กำหนดวันที่แจ้งกลับผู้ร้องเรียน : วันที่...../...../.....

การติดตามผล : ❒ พอใจ ❒ ไม่พอใจ

รายละเอียด/เหตุผล :

ลงนาม : ผู้ติดตามผล วันที่...../...../.....

การปิดข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน : วันที่...../...../.....

รายละเอียด/หมายเหตุ :

ลงนาม : วันที่...../...../.....