



CMU·ITA
PHARMACY
CHIANG MAI UNIVERSITY
INTEGRITY&TRANSPARENCY ASSESSMENT

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณธรรมในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เกิดคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ รวมทั้งได้รับทราบถึงสถานะปัญหา ช่องว่างของความไม่เป็นธรรม โดยส่วนงานนำผลการประเมินไปจัดทำเป็นแนวทางหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของคณะฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะฯ มีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง

คำจำกัดความของการร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากร/เจ้าหน้าที่คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ


(1) หลักเกณฑ์และข้อมูลที่ต้องใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง
- 2) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 4) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ที่สามารถตรวจสอบและติดต่อสอบถามได้ หากมีการตรวจสอบและขอข้อมูลเพิ่มเติม (แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)
- 5) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 6) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- 7) การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

(2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 ช่องทางแจ้งออนไลน์

- ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (ระบบ VOC) สำหรับการรับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- ส่งข้อความผ่าน Facebook “Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University.”

 ส่งข้อความ

2.2 ช่องทางแจ้งรูปแบบอื่น ได้แก่

- การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 05-394-4317 ในวันและเวลาราชการ
- การร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือติดต่อด้วยตนเองที่ งานบริหารทั่วไป คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถนนสุเทพ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 ในวันและเวลาราชการ ซึ่งผู้รับเรื่องจะบันทึกลงในแบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังแสดงในภาคผนวก

(3) ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในคณะเภสัชศาสตร์

1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนในรูปแบบช่องทางออนไลน์และช่องทางอื่นๆ
2. ลงทะเบียนรับเรื่องผ่านระบบ VOC ของคณะเภสัชศาสตร์
3. กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ภายใน 3 วันหลังจากรับเรื่อง โดยกำหนดเป็น
 - กรณีระดับปกติ ภายใน 14 วัน
 - กรณีระดับเร่งด่วน ภายใน 7 วัน
 - กรณีระดับเร่งด่วนมาก ภายใน 3 วัน
4. พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนและส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น
 - การทุจริต : คณบดี
 - ด้านการจัดการศึกษา หลักสูตร การรับนักศึกษา : รองคณบดีด้านวิชาการและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ : รองคณบดีด้านบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมและบริการวิชาการ
 - ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย : รองคณบดีด้านการเงิน การคลังและพัสดุ
 - ด้านการบริหารจัดการ งบประมาณ : รองคณบดีด้านนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา
 - ด้านบุคลากร พฤติกรรมบุคลากร การรับพนักงาน : รองคณบดีด้านบริหารงานบุคคลและศิษย์เก่าสัมพันธ์
5. ผู้ที่รับผิดชอบสืบสวนข้อมูล ข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ไข ตามกำหนดระยะเวลา
6. รายงานผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียนตามกำหนดระยะเวลา
7. ผู้ร้องเรียนประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
8. รายงานผลแก่คณะกรรมการบริหารประจำคณะ

(4) หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานผู้ประสานงานระบบข้อร้องเรียน :

หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะ
เภสัชศาสตร์

หน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ หรือการติดต่อด้วยตนเอง :

งานบริหารทั่วไป คณะเภสัชศาสตร์

(5) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

กำหนดความเร่งด่วนของข้อร้องเรียนเป็น 3 กรณี คือ 1) เร่งด่วนมาก 3 วัน 2) เร่งด่วน 7 วัน
3) ปกติ 14 วัน โดยผู้ประสานงานติดตามตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนต่อไป

ภาคผนวก

- แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (ระบบ VOC)
- แผนภาพแสดงกระบวนการทำงานของระบบ VOC ของคณะเภสัชศาสตร์

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง () ระบบรับฟังเสียงลูกค้า () เว็บไซต์/Facebook () โทรศัพท์
() ไปรษณีย์ () ติดต่อด้วยตนเอง

2. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

2.1 ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

(1) ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(2) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(3) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำความผิด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ 2 (ถ้ามี)

3.1 พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....
.....
.....

3.2 พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....
.....
.....

4. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง จะร้องผ่านช่องทางใด แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความ
สมัครใจของผู้ร้อง)

4.1 ชื่อ-สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว.....

4.2 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

5. ข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ

ผู้ร้อง

ลงชื่อ

ผู้รับเรื่อง

(.....)

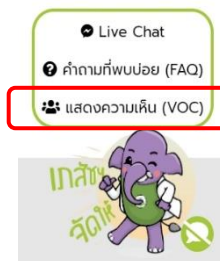
(.....)

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (ระบบ VOC)

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์คณะเภสัชศาสตร์ จากนั้นคลิกที่ Banner ดังรูป



หรือ คลิก “แสดงความคิดเห็น (VOC)” ที่ Chatbot รูปช้าง HAYA บริเวณมุมขวาล่างของหน้าเว็บไซต์ คณะ



ซึ่งจะเข้าไปสู่ระบบรับฟังเสียงลูกค้าของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ <https://cmu.to/VOCPharmacyCMU>

- 2) กรอกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของคณะเภสัชศาสตร์ 3 Step ดังนี้

- (1) Step 1 ให้อ่านรายละเอียดข้อแนะนำในการใช้งานใน และกดยอมรับข้อตกลง เพื่กรอกข้อร้องเรียนใน Step 2

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University

| STEP 1. แนะนำในการใช้งาน | STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ | FINISHED |
|--|--------------------------------------|----------|
| <h4>ข้อแนะนำในการใช้งาน</h4> | | |
| ข้อตกลงการใช้งาน | | |
| <p>1. ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน และ ระบบใช้เวลาการดำเนินการ ประมาณ 3-7 วันทำการ</p> <p>2. คณะเภสัชศาสตร์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับทุกเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอนแนะที่เข้ามา และจะมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมสำหรับแต่ละกรณี โดยจะแจ้งความคืบหน้าในระหว่างการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ในกรณีที่คณะฯ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม คณะฯ จะติดต่อท่านผ่านทางอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ ที่ท่านระบุไว้</p> <p>3. คณะเภสัชศาสตร์ จะเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะดำเนินการเพื่อปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน มิให้ได้รับผลกระทบ</p> <p>4. การกรอกข้อมูลส่วนตัว ท่านสามารถให้ข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยกรอกให้ข้อมูลอย่างน้อย "สถานะปัจจุบัน" และ "อีเมล" เพื่อคณะฯจะติดต่อท่านกลับ และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการให้ท่านทราบ</p> <p>คณะเภสัชศาสตร์ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นเสมอ และขอสงวนสิทธิ์สำหรับการเปลี่ยนแปลงใดๆ อันเกี่ยวเนื่องกับระยะเวลาการดำเนินการ ที่อาจมีขึ้นในอนาคต</p> | | |
| ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้ | | |
| <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน</div> | | |

(2) Step 2 เลือกประเภท “แจ้งเบาะแสทุจริต” และกรอกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนให้ครบถ้วน และกดส่ง “Submit”

แจ้งข้อเสนอนะ
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University

STEP 1. เริ่มดำเนินการร้องเรียน **STEP 2. กรอกข้อมูล** FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท(*)

- ข้อร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะ
- ข้อต่อสอบถาม
- ขนเขย
- แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)
 ชาย หญิง

Email (เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)) เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

โปรดระบุ email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*) คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ ระดับการศึกษา ชั้นปี

รายละเอียด

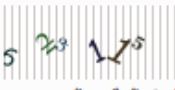
หมวดหมู่(*)

รายละเอียด(*)

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(*)
 ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบ ไม่เกิน 3 ไฟล์ **ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB** (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls,xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)

-
-
-

คลิกที่นี่เพื่อพิมพ์บาร์โค้ด
กรุณากรอกตัวเลขยืนยันชั้น 6 หลัก

Submit

แผนภาพแสดงกระบวนการทำงานของระบบ VOC ของคณะเภสัชศาสตร์

