



## ราชวิทยาลัย จุฬารกรณ์

วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารกรณ์  
ประกาศคณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

### เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารกรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬารกรณ์ พ.ศ. 2562

.....

เพื่อส่งเสริมให้การดูแลนักศึกษาของคณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุขเป็นไปอย่างโปร่งใสและมี  
คุณธรรม จึงจัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษาขึ้น เพื่อให้นักศึกษาที่ประสงค์จะ  
ร้องเรียนมีความสะดวกในการเข้าถึงและได้รับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา นำไปสู่การ  
จัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

#### ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
2. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบุคลากร ความบกพร่องหรือความเสี่ยงที่พบในหน่วยงาน

#### หลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่นักศึกษาสามารถนำมาร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ได้รับการเดือดร้อนหรือเสียหาย อัน  
เนื่องจากบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
  - 1.2 กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
  - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่
2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีเหตุผลมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ  
บุคคลอื่น
3. การใช้บริการการจัดการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามี  
ตัวตนจริง

## เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำมาเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะถือเป็นบัตรสนเท่ห์
2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
3. ชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

## แนวทางปฏิบัติสำหรับนักศึกษาที่ต้องการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาช่องทางที่จะส่งเรื่องร้องเรียนที่นักศึกษาสะดวก รวมถึงการติดตามผลหลังจากส่งเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้หลายช่องทาง ดังนี้

1.1 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออนุสาคของตนเองโดยตรง

1.2 ส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน web site คณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

1.3 ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่กิจการนักศึกษาของคณะฯ โดยสามารถดาวโหลดไฟล์บันทึกเรื่องร้องเรียนได้จาก web site คณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์หรือรับแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนได้ที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน

2. เตรียมข้อมูลหรือหลักฐาน ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข ดังนี้

1. นักศึกษาแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ จะต้องมีหลักฐานชัดเจนแนบมาด้วย หากไม่มีจะถือเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลและไม่รับเรื่องร้องเรียน

2. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหลังจากที่ได้รับข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อ

3. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้กับประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา

4. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่นักศึกษาทราบ

5. สอบถามหารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมและข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากนักศึกษา โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

6. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนจัดประชุมเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข

7. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อคณบดี
8. คณบดีหรือผู้แทนแจ้งนักศึกษาทราบผลและแนวทางในการแก้ไข
9. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเหตุฉุกเฉินไม่ปลอดภัยต่อชีวิต ให้ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาหาแนวทางแก้ไขทันที
10. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรวบรวมสถิติ รายงานผลงานต่อวิทยาลัย ทุก 6 เดือน
11. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษาใช้ระยะเวลาทั้งหมดไม่เกิน 30 วัน
12. หากมีอาจดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานกับคณบดีเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ครั้งหนึ่งไม่เกิน 10 วัน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นผู้แจ้งเรื่องการขยายเวลาจัดการเรื่องร้องเรียนให้นักศึกษาทราบ
13. ระยะเวลาที่ใช้ตามความเร่งด่วนของเรื่อง สามารถเปลี่ยนแปลงได้
14. การดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการให้เป็นความลับทุกขั้นตอน

ประกาศ ณ วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

สมชาย เอื้อวรกุล

(ศาสตราจารย์ ดร.แพทย์หญิงจรรยา เอื้อวรกุล)  
คณบดีคณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข