



ประกาศคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง ระบบ กลไกและมาตรการจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. ๒๕๖๙

.....

คณะแพทยศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลคุณภาพชีวิต การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับนิสิต ทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย จึงกำหนดระบบ กลไกรับข้อร้องเรียนของนิสิต และมาตรการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมการติดตามผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้นิสิตสามารถสะท้อนปัญหา ข้อเสนอแนะ ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย เป็นธรรม และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ระบบข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพองค์กร การบริหารความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานตามหลักจริยธรรมวิชาชีพและมาตรฐานองค์กรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดแนวทางการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนของนิสิตอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้นิสิตสามารถแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
๓. เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ปลอดภัย เคารพสิทธิ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต
๔. เพื่อให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงผลกระทบต่อนิสิต
๕. เพื่อใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การบริการ และระบบสนับสนุนนิสิต
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน เห็นความสำคัญของการทบทวนและแก้ไขข้อร้องเรียนของนิสิต

๒. ขอบเขตของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่อยู่ภายใต้ระบบนี้ ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนิสิต ดังนี้

๑. ด้านการจัดการเรียนการสอน

- ๑.๑ การจัดการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามแผนการสอน
- ๑.๒ การวัดและประเมินผลไม่เป็นธรรม
- ๑.๓ การสื่อสารระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับนิสิต
- ๑.๔ การจัดตารางเรียน ตารางสอบ หรือภาระงานที่ไม่เหมาะสม
- ๑.๕ ปัญหาการฝึกปฏิบัติทางคลินิกหรือห้องปฏิบัติการ

๒. ด้านอาจารย์และบุคลากร

- ๒.๑ พฤติกรรมไม่เหมาะสม
- ๒.๒ การเลือกปฏิบัติ

๒.๓ การใช้คำพูดหรือการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

๒.๔ การละเมิดจริยธรรมวิชาชีพ

๓. ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตนิสิต

๓.๑ หอพัก พื้นที่เรียน หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ ความปลอดภัยในพื้นที่คณะ

๓.๓ สุขภาวะทางกายและจิตใจ

๓.๔ การเข้าถึงระบบสนับสนุนนิสิต

๔. ด้านการคุกคามและความไม่ปลอดภัย

๔.๑ การคุกคามทางวาจา

๔.๒ การคุกคามทางเพศ

๔.๓ การกลั่นแกล้ง (Bullying)

๔.๔ การใช้ความรุนแรงหรือการละเมิดสิทธิ

๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๕.๑ ข้อเสนอแนะด้านการเรียนการสอน

๕.๒ ข้อเสนอแนะด้านกิจกรรมนิสิต

๕.๓ ข้อเสนอแนะด้านบริการและสภาพแวดล้อม

๓. ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน

ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน นิสิตสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๑. นิสิตสามารถเข้าพบอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาโดยตรง

๒. นิสิตสามารถเข้าพบอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หรือ ประธานหลักสูตร หรือประธานสาขาวิชาโดยตรง

๓. นิสิตยื่นแบบฟอร์มคำร้องข้อร้องเรียนต่อประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชาหรือรองคณบดีผ่านสำนักงานคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งนักวิชาการศึกษาที่รับผิดชอบงานหลักสูตรจะนำเสนอคำร้องต่อคณบดีคณะแพทยศาสตร์ หรือนิสิตอาจยื่นคำร้องผ่านทางเว็บไซต์หรืออีเมล (e-mail) ของคณะได้ที่ medicine@tsu.ac.th หรือช่องทางสายตรงคณบดี

๔. นิสิตแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา หรือคณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้ทั้งในนามบุคคลหรือตัวแทนชั้นปี ซึ่งกรณีเป็นการยื่น “แบบฟอร์มคำร้อง “ข้อร้องเรียน” นิสิตผู้ร้องเรียนจะต้องระบุชื่อ-นามสกุลจริง พร้อมทั้งแนบหลักฐาน (ถ้ามี) และแจ้งช่องทางการติดต่อกลับเพื่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ คณะแพทยศาสตร์ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตัวตน แต่หากเป็นกรณี “ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” นิสิตสามารถเลือกไม่ระบุตัวตนได้

๔. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนคณะแพทยศาสตร์จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรณีด้านการจัดการเรียนการสอน

๑.๑ อาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาชี้แจงและให้ข้อมูลแก่นิสิตโดยตรง จากนั้นสรุปประเด็นการเข้าพบและแจ้งให้ประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชาทราบ

๑.๒ หากนิสิตยังคงมีข้อสงสัยหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ให้ยื่นคำร้องอุทธรณ์ต่อประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชา โดยประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชา จะดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด และชี้แจงตอบกลับนิสิตพร้อมให้นิสิตลงลายมือชื่อเพื่อรับทราบผลไว้เป็นหลักฐาน

๑.๓ กรณีนิสิตยื่นคำร้องในรายวิชาที่จัดสอนโดยคณะอื่น ประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชาจะเสนอคำร้องของนิสิตต่อคณะที่เกี่ยวข้องผ่านทางคณบดีของคณะนั้น

๒. กรณีด้านอาจารย์และบุคลากร

๒.๑ คณบดีแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงจากข้อร้องเรียนดังกล่าว

๒.๒ คณะทำงานรวบรวมข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด และทำรายงานเสนอผลต่อคณบดีภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

๒.๓ คณบดีแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้นิสิตผู้ร้องเรียนรับทราบพร้อมให้นิสิตลงลายมือชื่อเพื่อรับทราบผลไว้เป็นหลักฐาน โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับสูงสุด

๓. กรณีเป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

๓.๑ อาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชานำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในส่วนที่ไม่ขัดต่อมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หรือ มคอ.๔

๓.๒ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาสรุปความคิดเห็นของนิสิตลงใน มคอ.๕ หรือ มคอ.๖ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาในปีการศึกษาถัดไปและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

๔. ขั้นตอนการประเมินผลระบบข้อร้องเรียน

๑. ประธานสาขาวิชาหรือประธานหลักสูตรทำการประเมินผลประสิทธิภาพระบบการจัดการข้อร้องเรียนจากนิสิต

๒. ประธานสาขาวิชาหรือประธานหลักสูตรรวบรวม สรุปประเด็นข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะทั้งหมดและนำเสนอต่อคณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อร่วมพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป รวมถึงการพัฒนาระบบข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. ประธานสาขาวิชาหรือประธานหลักสูตรเสนอสรุปผลรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรในภาพรวม

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ อีระพันธ์ สงนุ้ย)

ผู้รักษาการแทนคณบดีคณะแพทยศาสตร์

รหัสประจำตัวนิสิต

หมายเลขโทรศัพท์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) (ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน)

สังกัดหลักสูตร

ที่อยู่ที่สามารถติดต่oได้

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

E-mail

๒. ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน (โปรดระบุข้อความ)

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

๓. หลักฐาน (ถ้ามี)

[illegible]

ลงชื่อ (นิตินัยผู้ร้องเรียน)

วันที่ เดือน พ.ศ.

๔. การกลั่นกรองและผลการพิจารณาตามข้อร้องเรียน
☐ ๑. ด้านการเรียนการสอน ☐ ๒. ด้านอาจารย์และบุคลากร ☐ ๓. ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตนิสิต ☐ ๔. ด้านการคุกคามและความไม่ปลอดภัย ☐ ๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
(ลงชื่อ).....
ประธานสาขาวิชา/ประธานหลักสูตร
วันที่ เดือน พ.ศ.
๕. ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
☐ ทราบ และแจ้งให้นิสิตผู้ร้องเรียนทราบ ☐ ทราบ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำหลักสูตร ☐ ทราบ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ในการประชุมประจำเดือน.....
(ลงชื่อ).....
คณบดีคณะแพทยศาสตร์
วันที่ เดือน พ.ศ.
๖. การรับทราบผลการพิจารณา
☐ รับทราบผลการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว ☐ รับทราบผลการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว และจะอุทธรณ์ในขั้นตอนต่อไป
(ลงชื่อ).....
นิสิตผู้ร้องเรียน
วันที่ เดือน พ.ศ.
ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ ผลของการร้องเรียนและข้อเสนอคณะแพทยศาสตร์จะนำไปสู่การพิจารณาเพื่อปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในภาพรวมทุกกรณี
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอขอบคุณข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และความคิดเห็นของทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้