



## แนวปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที คณะพยาบาลศาสตร์จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ช่องทางร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา นักศึกษาสามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆผ่านได้หลายช่องทางได้แก่

๑.๑ อาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษาสามารถแจ้งข้อร้องเรียนต่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้โดยตรงหรือบันทึกเป็นเอกสารข้อร้องเรียนยื่นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

๑.๒ อาจารย์ประจำชั้นปี นักศึกษาสามารถแจ้งข้อร้องเรียนต่ออาจารย์ประจำชั้นปีได้โดยตรงหรือบันทึกเป็นเอกสารข้อร้องเรียนยื่นต่ออาจารย์ประจำชั้นปี

๑.๓ กล้องรับข้อร้องเรียน (หน้าห้องสโมสรนักศึกษา) นักศึกษาสามารถเขียนเอกสารร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นใส่ในกล่องรับข้อร้องเรียน โดยอาจารย์ที่ปรึกษาสโมสรนักศึกษาจะเปิดกล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันศุกร์

๑.๔ สายตรงคนบตี

๒. การจัดการข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนของนักศึกษา จากช่องทางต่างๆ แล้วนำเสนอต่อคนบตี เพื่อพิจารณาการจัดการโดยมีแนวทางการจัดการดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนและไม่ร้ายแรง นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมกรรมการบริหารคณะฯตามวาระการประชุม (เดือนละ ๑ ครั้ง)

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วนแต่ไม่รุนแรง นำเข้าพิจารณาโดยกรรมการบริหารคณะฯ เป็นกรณีพิเศษภายใน ๑ สัปดาห์หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และรุนแรง เสี่ยงต่อการเสียหายในด้านทรัพย์สินหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบัน นำเสนอต่ออธิการบดีทันที

๓. การแจ้งผลการดำเนินการ กรรมการบริหารคณะฯจะแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของนักศึกษาดังนี้

๓.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีไม่เร่งด่วนและไม่ร้ายแรง แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑ เดือนนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน แต่ไม่ร้ายแรง แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๒ สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และรุนแรง แจ้งผลกลับภายใน ๑ สัปดาห์ นับจากได้รับ  
เรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มสำหรับแจ้งเรื่องราวร้อง