

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
คณะสหเวชศาสตร์ ม.บูรพา

Updated ก.ค.2569

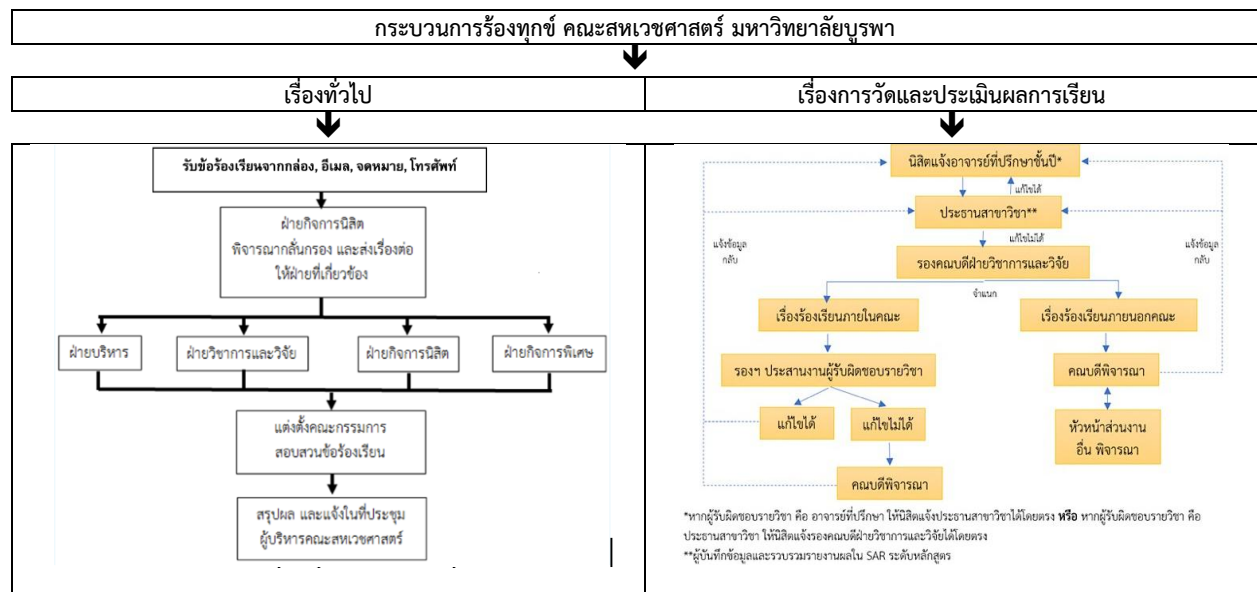
การจัดการข้อร้องเรียน

คณะฯ จัดระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียน ติดตามผล และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยเปิดช่องทางรับเรื่องทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ เช่น Website คณะฯ อีเมล โทรศัพท์ Facebook สายตรงคนบดี กล้องรับฟังความคิดเห็น และระบบร้องเรียนออนไลน์ผ่าน QR Code

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการผ่าน 6 ขั้นตอน ได้แก่ ❶ รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ❷ จำแนกประเภทข้อร้องเรียน กลุ่มผู้ร้องเรียน และระดับความรุนแรงของผลกระทบเพื่อกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองตามตารางที่ 3.2 ก.(3) ❸ กำหนดผู้รับผิดชอบและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ❹ ดำเนินการแก้ไข ใกล้เคียง หรือเยียวยาเบื้องต้น พร้อมสื่อสารความคืบหน้ากับผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ❺ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำคณะทุก 3 เดือน และ ❻ ทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการผ่าน KM และ PDCA เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รายละเอียดกระบวนการแสดงดังรูปที่ 3.2 ก.(3)-1 และ 3.2 ก.(3)-2

สำหรับนิสิตปัจจุบัน คณะฯ จัดโครงการ “นิสิตพบผู้บริหาร” เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตสะท้อนปัญหาและความต้องการได้โดยตรง และในปีการศึกษา 2568 คณะฯ ทบทวนระบบร้องทุกข์ของนิสิตและพบว่าข้อร้องเรียนด้านผลการเรียนมีลักษณะเฉพาะ จึงพัฒนาและแยกระบบร้องเรียนด้านการวัดและประเมินผลการเรียนออกจากระบบร้องทุกข์ทั่วไปดังรูปที่ 3.2 ก.(3)-2 เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทางการสื่อสารของผู้เรียนมากขึ้น

ในช่วงปีการศึกษา 2565-2568 ผลการประเมินระบบสนับสนุนผู้เรียนพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อกระบวนการร้องทุกข์ด้านการเรียนอยู่ในระดับดี และไม่พบข้อร้องเรียนรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคณะฯ (ผลลัพธ์ 7.1ข.(1)-23 และ 7.2ก.(1)-5)



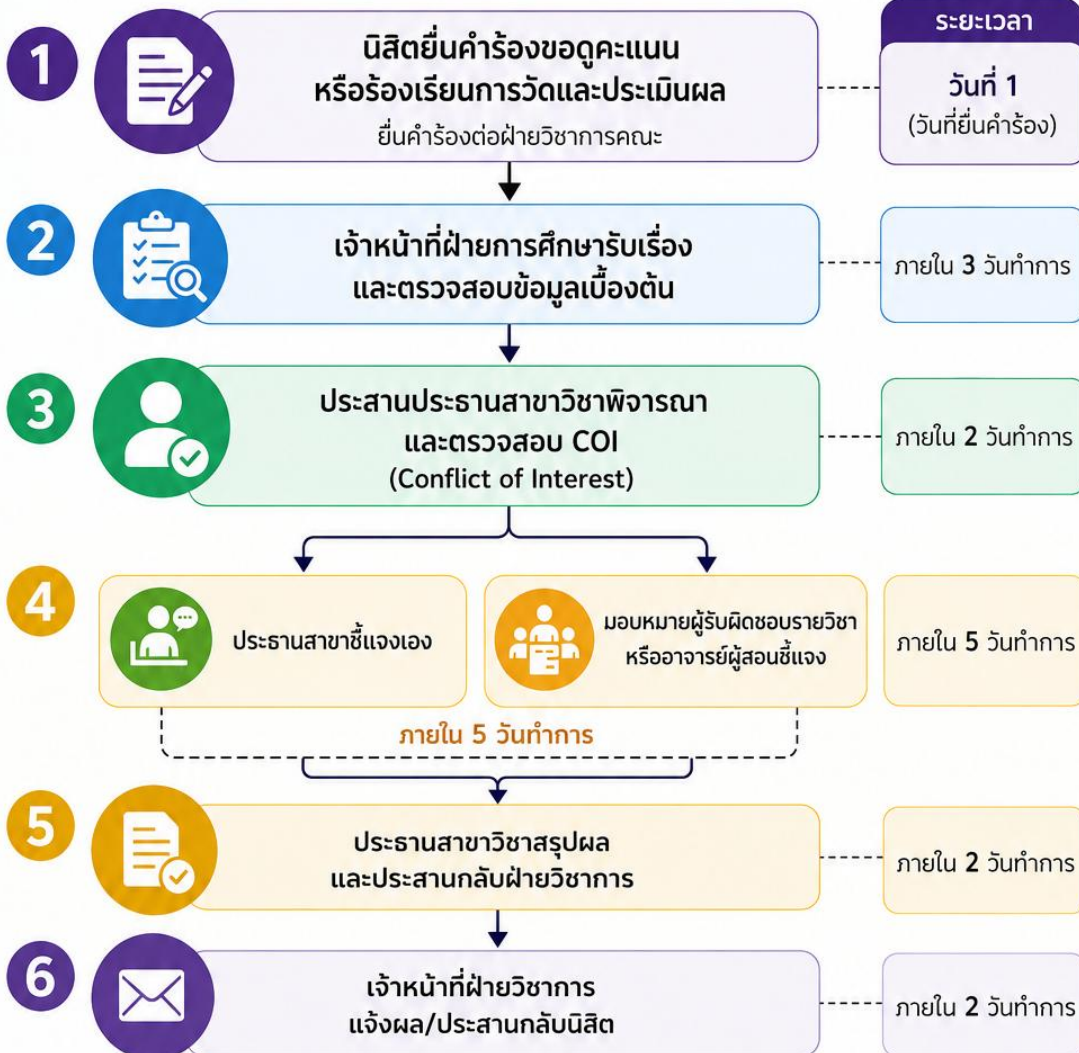
รูปที่ 3.2 ก.(3) กระบวนการร้องทุกข์ “เรื่องทั่วไป” และ “เรื่องการวัดและประเมินผลการเรียน”



กระบวนการร้องเรียนการวัดและประเมินผล / การขออุทธรณ์

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน **14** วันทำการ



รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด
ไม่เกิน **14** วันทำการ

ดาวน์โหลดคำร้อง
ได้ที่ QR แบบนี้



หมายเหตุ

- 1 กรณีพบ Conflict of Interest (COI) ให้ประสานสาขาวิชามอบหมายผู้พิจารณาแทน
- 2 ทุกขั้นตอนต้องมีการบันทึกหลักฐานการดำเนินงาน
- 3 ข้อมูลผลการเรียนและการร้องเรียนถือเป็นความลับของนิตยัณ
- 4 หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
จะแจ้งให้นิตยัณทราบพร้อมระบุเหตุผลและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน



โปร่งใส เป็นธรรม รวดเร็ว และรักษาความลับ

ตารางที่ 3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน	ระดับ : ระยะเวลา (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องร้องเรียน)
1. นิสิต 2. บุคลากรภายในคณะ 3. ผู้ปกครอง 4. ผู้ใช้บริการคลินิก 5. บุคคลทั่วไป 6. อื่น ๆ	1. ส่งจดหมายหรืออีเมลยื่นเรื่องด้วยตนเอง 2. ใส่กล่องรับเรื่องหน้าห้องคณบดี 3. เข้าพบคณบดี/ผู้บริหารคณะ 4. แจ้งผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาโดยตรง 5. แจ้งข้อมูลผ่านคิวอาร์โค้ด 6. โทรศัพท์	ระดับ 4 : แก้ไข ภายใน 24 ชม. ระดับ 3 : แก้ไข ภายใน 7 วัน ระดับ 2 : แก้ไข ภายใน 30 วัน ระดับ 1 : แก้ไข ภายใน 180 วัน ระดับ 0 : ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ (หมายเหตุ ระดับ 0 : ไม่กระทบ, ระดับ 1 : ไม่ด่วน, ระดับ 2 : ปานกลาง, ระดับ 3 : ด่วน, ระดับ 4 : ด่วนมาก)

การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

คณะฯ เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นภายใต้ค่านิยมองค์กร “N = Noble” ซึ่งมุ่งเน้น คุณธรรม ความโปร่งใส และหลักธรรมาภิบาล โดยเชื่อมโยงกับแนวทางการกำกับดูแลองค์กรตามข้อ 1.2 ก.(1) เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละกลุ่ม

คณะฯ ดำเนินการผ่าน ① กระบวนการวิเคราะห์ Customer Journey ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไม่เป็นธรรม ② จากนั้นจึงกำหนดมาตรฐานแนวปฏิบัติ ③ ดำเนินการตามมาตรฐาน และ ④ ระบบกำกับติดตามด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ ทั้งบริการสุขภาพ บริการแบบบารายได้ และบริการเพื่อสังคม โดยคำนึงถึงความโปร่งใส ความเสมอภาค การเข้าถึงบริการ และการเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสิทธิและบริการได้อย่างเหมาะสม ดังตารางที่ 3.2 ก.(4)

คณะฯ กำกับติดตามผลการดำเนินงานและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอผ่านการประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ⑤ นำข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น การกำหนดเกณฑ์ Rubric ในการสัมภาษณ์ การเปิดเผยเกณฑ์การประเมินผลการเรียน ระบบประเมินรายวิชาแบบไม่เปิดเผยตัวตน และระบบร้องเรียนด้านผลการเรียน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และลดความเสี่ยงด้านความไม่เป็นธรรมในการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.2 ก.(4) กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ด้านการจัดการศึกษา	
1.กระบวนการรับเข้า	การรับผู้เรียนจะผ่านระบบการคัดเลือกในแต่ละรอบของระบบการรับสมัคร TCAS ซึ่งมีคณะกรรมการคัดเลือกตามระเบียบการรับเข้าศึกษาของ ม.และคณะฯ โดยมีการประกาศรับสมัคร ประกาศผู้มีสิทธิเข้ารับการสัมภาษณ์ และประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ม.ที่ชัดเจน ทุกขั้นตอนเน้นการในรูปแบบของ คกก. และมีช่องทาง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ต้องการเข้าศึกษา และคณะฯ อย่างชัดเจน การสัมภาษณ์มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น Rubric
2.การจัดการเรียนการสอน	มีการปฐมนิเทศทุกรายวิชา ชี้แจงกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัด ประเมินผล สิ่งสนับสนุนการเรียน เพื่อให้ นิสิตมีความเข้าใจและสามารถเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้นิสิตทุกคนได้เข้าถึงเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีความจำเป็น โดยเปิดโอกาสให้นิสิตทั้งชายหญิงและเพศทางเลือกมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ในการแต่งกายตามเพศสภาพเข้าเรียน และการเข้าถึงระบบสนับสนุนการเรียนการสอนอื่น ๆ /ประกาศทุนการศึกษา เป็นต้น
3.การวัดประเมินผล	มีระบบการประเมินการเรียนการสอน ทั้งประเมินรายวิชา ประเมินตนเอง อาจารย์ประเมิน ประเมินผู้สอน และ ประเมินหลักสูตรโดยไม่เปิดเผยตัวบุคคล การวิพากษ์เกณฑ์การประเมินผลโดยนิสิต การประเมินการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาในระหว่างการเรียนและเมื่อสิ้นสุดการเรียนแต่ละรายวิชา โดยนิสิตสามารถประเมินการสอนของ อาจารย์ผู้สอนทุกรายวิชา ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาและหลักสูตรและหาก มีข้อสงสัยเกี่ยวกับคะแนนของตนเองสามารถขอตรวจสอบผลคะแนนได้ตามความต้องการ รวมทั้งมีประกาศเกณฑ์ การให้เกรดอย่างชัดเจน /ระบบการร้องเรียน
ด้านวิจัย	

ด้านการจัดการศึกษา
แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองทุนวิจัยเพื่อพิจารณาข้อเสนอให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของคณะฯ พร้อมประชาสัมพันธ์แหล่งทุนผ่าน Line, Website, E-mail และหนังสือแจ้งเวียนอย่างทั่วถึง โดยกระบวนการพิจารณาดำเนินการภายใต้หลักความโปร่งใส ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีระบบตรวจสอบภายใน
ด้านบริการวิชาการ
มีระเบียบ/มาตรฐานการให้บริการทางด้านสุขภาพ โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า และหารายได้ กระบวนการตรวจสอบภายใน การประชาสัมพันธ์การบริการวิชาการทุกช่องทางอย่างครอบคลุม ระบบการจ้องคิวรักษา ข้อกำหนด TOR และกรอบ MOU ระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ