

ประกาศวิทยาลัยสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์สุวรรณารณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา พ.ศ. 2568

เพื่อส่งเสริมให้ดูแลนักศึกษาของวิทยาลัยสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์สุวรรณารณเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ จึงจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาที่ประสงค์จะร้องเรียน มีความสะดวกในการเข้าถึงและได้รับการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน ทำให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้ด้วยความรวดเร็วทันเวลา นำไปสู่การจัดการเรื่องข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ จึงกำหนดประเภทเรื่องร้องเรียนและเงื่อนไขหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการร้องเรียนและวินิจฉัยประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาวินิจฉัย ดังนี้

1. ประเภทของข้อร้องเรียน

- 1.1 การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- 1.2 การประพฤติมิชอบหรือบกพร่องในหน้าที่ของบุคลากร
- 1.3 ความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2. นักศึกษาที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้เตรียมข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของนักศึกษา ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ โดยวิทยาลัยฯ จะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ
- 2.2 ระบุ เรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามสมควร
- 2.3 ลงลายมือชื่อของนักศึกษา

3. ช่องทางการรับเรื่อง

- 3.1 ติดต่อด้วยตนเอง
- 3.2 ทางโทรศัพท์สายตรงคณบดี
- 3.3 ทางไปรษณีย์ โดยส่งถึงคณบดี
- 3.4 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) cbisinfo@rmutto.ac.th เว็บไซต์ของวิทยาลัย

<https://cbis.rmutto.ac.th>

- 3.5 กล่องรับความคิดเห็น

4. การจัดการข้อร้องเรียน

- 4.1 นักศึกษาแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ จะต้องมีหลักฐานแนบมาด้วย
- 4.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน
- 4.3 เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมจัดการข้อร้องเรียนจัดการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการจริยธรรมข้อร้องเรียนพิจารณา
- 4.4 คณะกรรมการจริยธรรมจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนและหาแนวทางการแก้ไข/บดทวงโทษ

4.5 เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมจัดการข้อร้องเรียนสรุปรายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไข/บทลงโทษต่อคณบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

4.6 กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเหตุฉุกเฉินไม่ปลอดภัยต่อชีวิต ให้ประธานคณะกรรมการจริยธรรมจัดการข้อร้องเรียนพิจารณหาแนวทางแก้ไขเพื่อเสนอคณบดีพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ทันที

4.7 เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมสถิติและรายงานต่อวิทยาลัยฯ ทุก 6 เดือน

5. การแจ้งผลการดำเนินการ

5.1 ข้อร้องเรียนเรื่องไม่เร่งด่วนและไม่ร้ายแรงแจ้งผลการดำเนินงานภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

5.2 ข้อร้องเรียนเรื่องเร่งด่วนแต่ไม่ร้ายแรงแจ้งผลการดำเนินงานภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

5.3 ข้อร้องเรียนเรื่องเร่งด่วนและร้ายแรง แจ้งผลภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจึง

ประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ 2568

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์คุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ)

คณบดีวิทยาลัยสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์อนุวรรต