



ประกาศคณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
เรื่อง การรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนักศึกษา

---

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการดูแลนักศึกษาของคณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นไปด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงสิทธิ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตลอดจนสวัสดิภาพของนักศึกษา คณะกรรมการศาสตร์จึงกำหนดแนวทางการรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาสามารถแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน ข้ออุทธรณ์ หรือความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย และได้รับการพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นระบบ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 คณะกรรมการศาสตร์ จึงขอประกาศแนวทางการรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนักศึกษา ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า

“ประกาศคณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนักศึกษา”

ข้อ 2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดแนวทางและช่องทางการรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนของนักศึกษาอย่างชัดเจน
2. เพื่อให้นักศึกษาได้รับการคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรม และสวัสดิภาพอย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้
4. เพื่อรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาอย่างเหมาะสม
5. เพื่อใช้ข้อมูลจากการร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการดูแลนักศึกษาและการบริหารจัดการของคณะอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 3 ขอบเขตของ...

### ข้อ 3 ขอบเขตของเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียน

นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล หรือผลการเรียน
2. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติทางการพยาบาล แหล่งฝึก หรือการนิเทศนักศึกษา
3. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา หรือสวัสดิภาพนักศึกษา
4. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมไม่เหมาะสม การเลือกปฏิบัติ การคุกคาม การละเมิดสิทธิ หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม
5. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย หอพัก การเดินทาง หรือการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
6. เรื่องอื่น ๆ ที่นักศึกษาเห็นว่าได้รับผลกระทบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินงานของคณะหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

### ข้อ 4 ช่องทางการยื่นเรื่อง

นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนได้ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่ออาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำชั้น หรือรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา
2. ยื่นเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรต่อสำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์
3. แจ้งผ่านแบบฟอร์มหรือระบบรับเรื่องร้องเรียนของคณะ
4. แจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะกำหนด เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือแบบฟอร์มออนไลน์
5. แจ้งผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือช่องทางอื่นที่คณะจัดไว้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา

ทั้งนี้ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่อาจกระทบต่อความปลอดภัย ร่างกาย จิตใจ หรือสวัสดิภาพของนักศึกษา ให้ผู้รับเรื่องรายงานต่อผู้บริหารคณะหรือผู้รับผิดชอบโดยทันที เพื่อดำเนินการช่วยเหลือและคุ้มครองนักศึกษาอย่างเหมาะสม

### ข้อ 5 ข้อมูลที่ควรระบุในการยื่นเรื่อง

เพื่อให้การพิจารณาดำเนินการเป็นไปอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว นักศึกษาควรระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ชื่อ-สกุล รหัสนักศึกษา ชั้นปี และช่องทางติดต่อกลับ
2. รายละเอียดของเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียน
3. วัน เวลา สถานที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
4. เอกสาร หลักฐาน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง หากมี
5. ความประสงค์หรือแนวทางการช่วยเหลือที่ต้องการให้คณะพิจารณา

อย่างไรก็ตาม...

อย่างไรก็ตาม กรณีนักศึกษามีเหตุจำเป็นหรือมีความกังวลด้านความปลอดภัย สามารถขอไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องได้ โดยคณะจะพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมและคำนึงถึงการคุ้มครองนักศึกษาเป็นสำคัญ

#### ข้อ 6 ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อคณะได้รับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วนเบื้องต้นของเรื่องที่ได้รับ
2. ส่งเรื่องต่อผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และรับฟังข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน
4. พิจารณาแนวทางแก้ไข เยียวยา ช่วยเหลือ หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
5. แจ้งผลการพิจารณาหรือแนวทางดำเนินการให้นักศึกษาทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
6. ติดตามผลการดำเนินการและประเมินความเหมาะสมของการช่วยเหลือนักศึกษา
7. จัดเก็บข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับตามระบบงานของคณะ

#### ข้อ 7 ระยะเวลาดำเนินการ

คณะจะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะ ความซับซ้อน และความเร่งด่วนของแต่ละกรณี

- กรณีเรื่องทั่วไป ให้ดำเนินการพิจารณาเบื้องต้นภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- กรณีเรื่องเร่งด่วนหรือเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักศึกษา ให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นโดยเร็วที่สุด
- กรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเพิ่มเติม ให้แจ้งความคืบหน้าแก่นักศึกษาหรือผู้ยื่นเรื่องทราบตามความเหมาะสม

#### ข้อ 8 การรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคล

คณะพยาบาลศาสตร์ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง โดยกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน พยาน และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ให้ถือเป็นข้อมูลลับ
2. การเปิดเผยข้อมูลให้กระทำได้เฉพาะต่อผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา ดำเนินการ หรือให้ความช่วยเหลือเท่านั้น

3. ห้ามมิให้บุคลากร...

3. ห้ามมิให้บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลของนักศึกษาไปเปิดเผย เผยแพร่ หรือใช้ในทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษา
4. การจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
5. กรณีจำเป็นต้องส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น ให้ดำเนินการเท่าที่จำเป็นและคำนึงถึงประโยชน์ ความปลอดภัย และสิทธิของนักศึกษาเป็นสำคัญ
6. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องรักษาความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการซ้ำเติมหรือส่งผลกระทบต่อนักศึกษา

#### ข้อ 9 การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

นักศึกษาที่แจ้งเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนโดยสุจริต ย่อมได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้ กีดกัน เลือกปฏิบัติ หรือได้รับผลกระทบอันไม่เป็นธรรมจากการยื่นเรื่องดังกล่าว

หากพบว่ามีกรกระทำที่เป็นการตอบโต้ กลั่นแกล้ง หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูล คณะจะพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อ 10 การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

กรณีนักศึกษาไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาหรือแนวทางดำเนินการของคณะ นักศึกษาสามารถยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะ ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา

คณะจะพิจารณาทบทวนผลการดำเนินการหรือเสนอเรื่องต่อหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

#### ข้อ 11 การนำผลไปปรับปรุงระบบการดำเนินงาน

คณะจะรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลจากเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนของนักศึกษาในภาพรวม โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจัดการเรียนการสอน ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบสวัสดิภาพนักศึกษา ระบบการฝึกปฏิบัติ และการบริหารจัดการของคณะอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 12 ผู้รับผิดชอบ...

ข้อ 12 ผู้รับผิดชอบ

ให้ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านนักศึกษาหรือบุคคลที่คณะแต่งตั้ง เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนักศึกษา ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี

ข้อ 13 การบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2569



(อาจารย์มาลี ล้วนแก้ว)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์