



ประกาศสาขาวิชารังสีรักษา ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านการศึกษา พ.ศ. 2561

\*\*\*\*\*

คณะกรรมการการศึกษา สาขาวิชาสาขาวิชารังสีรักษา ภาควิชารังสีวิทยา เห็นสมควรให้ กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านการศึกษาของสาขาวิชาฯ เพื่อพัฒนา ยกระดับคุณภาพและความ โปร่งใสในการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาฯ ให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความ โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ จริยธรรมของการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรแพทย์ประจำบ้าน สาขาวิชาฯ จึงออก ประกาศดังต่อไปนี้

1. ในประกาศนี้

“ สาขาวิชา ” หมายความว่า สาขาวิชารังสีรักษา ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

“ คณะกรรมการ ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน

“ ผู้เรียน ” หมายความว่า แพทย์ประจำบ้านที่กำลังศึกษาในหลักสูตรของสาขาวิชารังสีรักษา ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

“ เจ้าหน้าที่ ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอนของสาขาวิชาฯ

“ ข้อร้องเรียน ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้เรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจต้องเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูลด้าน การศึกษา

2. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้

(1) ข้อร้องเรียนบุคลากรสาขา ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย กับผู้ร้องเรียน

1.1 การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมาย กำหนด

1.2 การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

1.3 อื่นๆ

(2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล

(3) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับหลักสูตร การเรียนการสอน และการประเมินผลเพื่อพัฒนาและ ยกระดับคุณภาพ รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

3. คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนของสาขาวิชา ประกอบด้วย คณะกรรมการการศึกษา หัวหน้าสาขา ผู้แทนแพทย์ประจำบ้านที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้นๆ และเจ้าหน้าที่การศึกษา
4. ผู้ที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้กรอกแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่สาขาวิชา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
  - (1) ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ยื่นซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
  - (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน หรือข้อแนะนำ
  - (3) ใช้ข้อความสุภาพ
  - (4) ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อร้องเรียน หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้เรียนได้
5. ในกรณีสาขาวิชาได้รับข้อร้องเรียน ให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียน ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ตามวรรคแรก ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

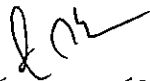
- (1) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ เมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
- (2) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนหรือชื่อเสียงสาขาวิชา โดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่สั่งการ
- (3) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา (ต้องการร้องเรียนคณะกรรมการการศึกษาโดยตรง) ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าสาขาวิชาเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบวันนับแต่ที่รับแจ้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสิบห้าวันหลังครบกำหนด พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

6. สาขาวิชาอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน ในกรณีต่อไปนี้
  - (1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - (2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
  - (3) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- (4) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้ร้องเรียนไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุ พยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็น ต้นเหตุของข้อเรียน เป็นต้น
7. การพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ ให้เรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนเป็น ความลับ และต้องมีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ไม่ให้ได้รับภัยหรือ ความไม่เป็นธรรมเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น
8. กรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณให้ รายงานข้อเท็จจริง รวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อการดำเนินการทางวินัย หรือจรรยาบรรณต่อไป
9. กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้หัวหน้าสาขาเป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหา ดังกล่าวและให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

ประกาศ ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์พิทยา ด่านกุลชัย)

หัวหน้าสาขาวิชารังสีรักษา