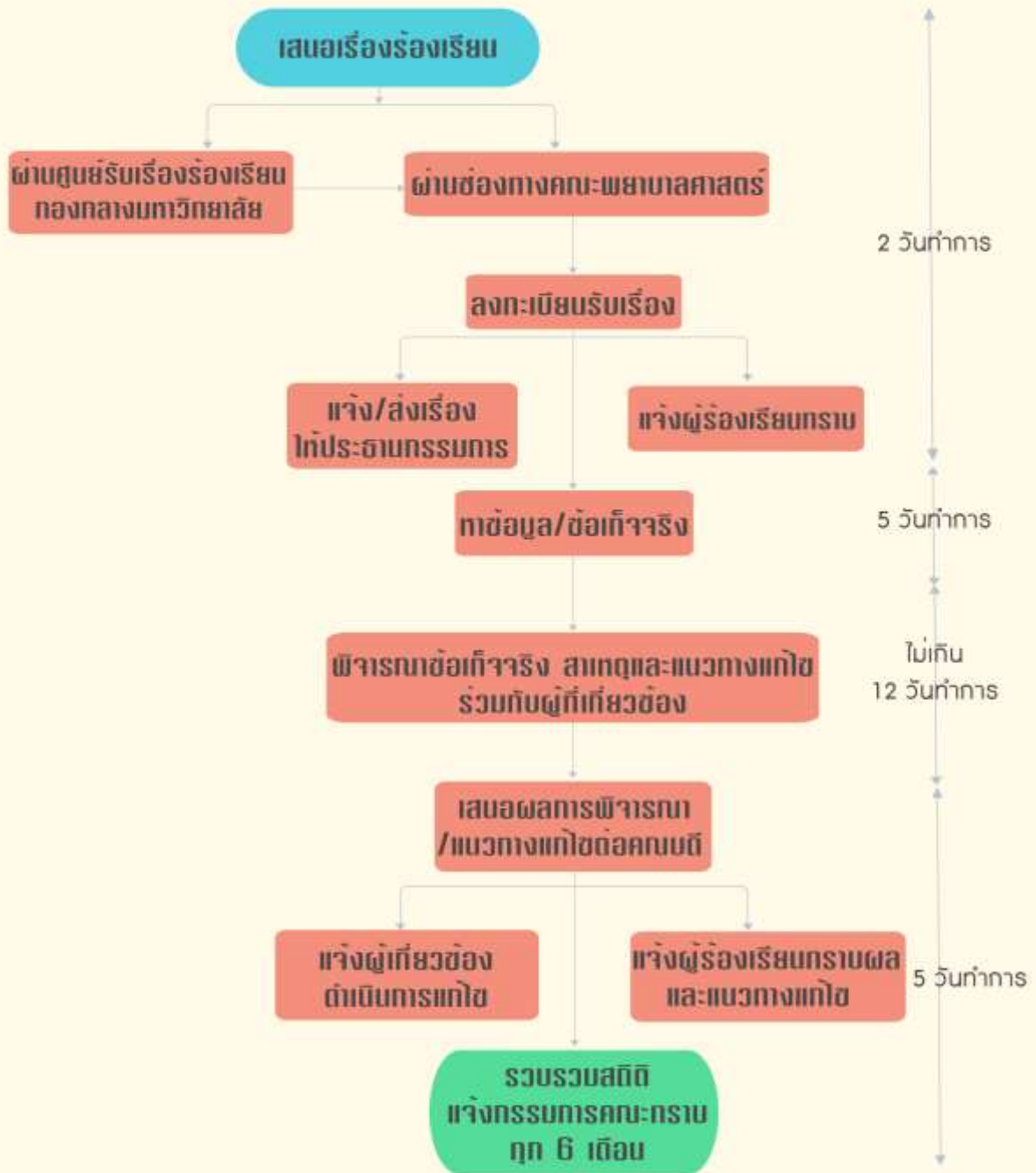




กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



หมายเหตุ - การดำเนินการให้เป็นเรื่องลับทุกขั้นตอน
 - ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะไม่เกิน 30 วัน

การจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายกิจการนิสิตฯ ได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขปัญญาจากการร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้นิสิตทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) เพื่อให้การพัฒนาระบบการดูแลนิสิตของคณะพยาบาลศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่นิสิต และผู้เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผล ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่ที่นิสิต ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะพยาบาลศาสตร์

ประเภทของข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะฯ การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล การพัฒนานิสิตและหอพักนิสิต การวิจัย การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร การทุจริต ความไม่โปร่งใส ชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

4. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์

ขอให้นิสิตระบุรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทาง ที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ณ งานการกิจการนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ (ในเวลาราชการ) โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่อง ตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2. โทรศัพท์ หมายเลข 038-10-2880 (งานกิจการนิสิต) โทรสาร หมายเลข 038-39-3476
3. ส่งทางจดหมาย “งานกิจการนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถนนลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131”
4. ส่ง e-mail ถึงงานกิจการนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้โดยตรง
5. แจ้งผ่านรองกิจการนิสิตฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ในเวปไซต์คณะพยาบาลศาสตร์

5. ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

- ระดับ 4 : ด่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.
 ระดับ 3 : ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน
 ระดับ 2 : ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน
 ระดับ 1 : ไม่ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 100 วัน
 ระดับ 0 : ไม่กระทบ/ไม่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ อาจไม่ต้องดำเนินการ

6. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติและวินัยนิสิต

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยคณบดี | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ที่ปรึกษา | กรรมการ |
| 5. ประธานสาขาวิชา | กรรมการ |
| 6. นักวิชาการศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |

ชุดที่ 2 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลระดับปริญญาตรี

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยคณบดี | กรรมการ |
| 4. ประธานกรรมการหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต | กรรมการ |
| 5. ตัวแทนประธานสาขาวิชา | กรรมการ |
| 6. นักวิชาการศึกษา | เลขานุการ |

ชุดที่ 3 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลระดับปริญญาบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

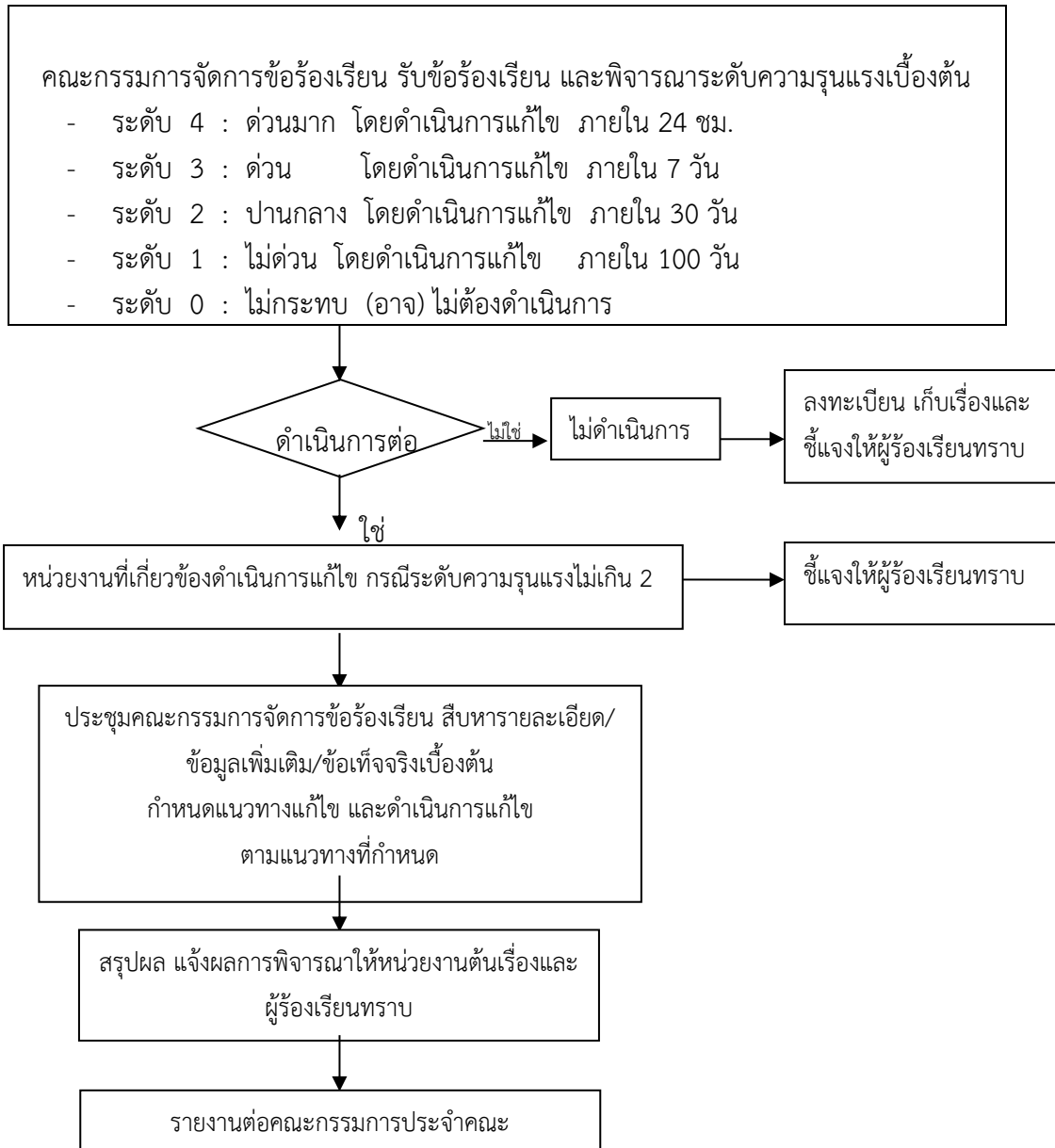
- | | |
|--|---------------|
| 1. ประธานคณะกรรมการบริหารงานบัณฑิตศึกษา
/ประธานคณะกรรมการบริหารงานวิจัย | ประธานกรรมการ |
| 2. ตัวแทนประธานสาขาวิชา | กรรมการ |
| 3. ตัวแทนกรรมการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | กรรมการ |
| 4. นักวิชาการศึกษา | เลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมควรแก่การดำเนินการต่อหรือไม่
2. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงไม่เกิน 2 ส่งรองคณบดีที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังจากดำเนินการ
3. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
4. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
5. รายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ

1. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน)

ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ/ประธาน	วิธีการดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติและวินัยนิสิต	รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ระดับ 4 : แก้ไข ภายใน 24 ชม. ระดับ 3 : แก้ไข ภายใน 7 วัน
การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลระดับปริญญาตรีการพัฒนานักศึกษาและหอพักนักศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	↓ รับข้อร้องเรียนจัดระดับ	ระดับ 2 : แก้ไข ภายใน 30 วัน ระดับ 1 : แก้ไขภายใน 100 วัน
การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลระดับปริญญาบัณฑิตศึกษากิจการวิจัย	ประธานคณะกรรมการบริหารงานบัณฑิตศึกษา /ประธานคณะกรรมการบริหารงานวิจัย	↓ แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ (ไม่เกินระดับ 2) ↓ สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน ↓ ทบทวนกระบวนการ/ ปรับปรุง	ระดับ 0 : ไม่กระทบ, ระดับ 1 : ไม่ด่วน, ระดับ 2 : ปานกลาง, ระดับ 3 : ด่วน, ระดับ 4 : ด่วนมาก)



ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	-
2	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ(กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ 2)	กรรมการ	ขึ้นอยู่กับ ระดับ ข้อร้องเรียน
3	ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สืบหารายละเอียด/ ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อเท็จจริงเบื้องต้น กำหนดแนวทางแก้ไข และ ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด	กรรมการ	
4	สรุปผลแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องเรียน ทราบ	กรรมการ	
5	รายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะและมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน	กรรมการ	

หมายเหตุ การดำเนินการ ต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน

2. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการ แก้ปัญหา	ร้อยละ 80
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่ กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 80
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ 80

3. ภาคผนวก

- แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอและข้อคิดเห็น
- แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- แบบบันทึกข้อร้องเรียน
- แบบบันทึกสรุปข้อร้องเรียน
- แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ/รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตฯ

1. ข้าพเจ้า..... นิสิตชั้นปีที่.....

2. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

3.ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/

เขต จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรมือถือE-mail

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องชื่อ นามสกุล

 เกี่ยวข้อง (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4) ไม่เกี่ยวข้อง /ไม่กระทบ ระดับ 0

(ลายมือชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง /ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน
ระดับ 4 คือ ด่วนมาก

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน.....

ที่ วันที่

เรื่อง ขอนำส่ง.....

เรียน

ด้วย ฝ่ายกิจการนิสิตฯ คณะพยาบาลศาสตร์ ได้รับข้อร้องเรียน จาก..... เมื่อวันที่
 (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ในการนี้ จึงขอนำส่งข้อร้องเรียน ขอร้องเรียน/
 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังกล่าวมายังท่าน ได้พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้ท่านรายงาน
 ผลการดำเนินการมายังงานการเจ้าหน้าที่ (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการ
 ดำเนินการ ภายใน วัน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน.....วันที่.....

ลำดับที่ข้อร้องเรียน วันที่ ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการ ดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
.....	<input type="checkbox"/> หนังสือหรือ จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> กล่องรับความ คิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <input type="checkbox"/> เดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ	<input type="checkbox"/> ระดับ 0 <input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3 <input type="checkbox"/> ระดับ 4	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี (ระบุ)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแก้ไขตาม	<input type="checkbox"/> ทันภายในกำหนด <input type="checkbox"/> เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ	ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก			ผู้ดำเนินการ		

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน ระดับ 4 คือ ด่วนมาก

(สำหรับนักกิจกรรมนิสิตที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกสรุปข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....หน่วยงาน.....

จำนวน ผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนของร้องเรียน			ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการ ไม่ได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด	
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับของ ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายในกำหนด (เรื่อง)		ตอบกลับเกินกำหนด (เรื่อง)
	<input type="checkbox"/> หนังสือหรือ จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> กล้องรับความ คิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บบอร์ด <input type="checkbox"/> เดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ		-ระดับ 0 -ระดับ 1 -ระดับ 2 -ระดับ 3 -ระดับ 4				

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ต่วน ระดับ 4 คือ ต่วนมาก

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(สำหรับนักกิจกรรมนิสิตที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น หน่วยงาน.....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน