



ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ของนักศึกษา

รหัสเอกสาร.....
หน้า..... ๕/๑๐.....
แก้ไขครั้งที่.....
วันที่มีผลบังคับใช้.....

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ครอบคลุมในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา การตรวจสอบข้อมูลเท็จจริงรายละเอียดต่างๆ

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมตั้งแต่การรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้จากทุกช่องทางที่ส่งข้อร้องเรียนมา การตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งการรายงานผลให้ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทราบ และแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้บริการทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากร ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่เป็นลายลักษณ์

๓.๒ การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จัดให้บริการแก่ผู้บริการ สอดรับกับพันธกิจของวิทยาลัยฯ และความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ งานสวัสดิการและหอพัก

๓.๓ ผู้มีสิทธิ์ร้องเรียน คือ ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก

๑) ผู้รับบริการภายในหมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๒) ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง แบบคำร้องที่กำหนดขึ้นภายใต้หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน

๔. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๔.๑ ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง

๔.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

๔.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย บุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ



ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
ของนักศึกษา

รหัสเอกสาร.....

หน้า.....๖/๑๐.....

แก้ไขครั้งที่.....

วันที่มีผลบังคับใช้.....

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของบุคลากร ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้บริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๕.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๒๒๖๒๕๔

๕.๔ โทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๒๒๕๐๒๐

๕.๕ จดหมาย จำหน่ายซองถึง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ๒๖๘ ถ.ป่าไม้ ต.หัวเวียง อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๐๐๐

๕.๖ Facebook ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

๕.๗ เว็บไซต์สายตรงถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยฯ <http://www.bcnlp.ac.th>

๖. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๖.๒ กรณีร้องเรียน ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานพัฒนา นักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ นักศึกษารับเอกสาร ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มแนะนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้บุคลากรดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๖.๓ กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้บุคลากรงานพัฒนา นักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ นักศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ผู้มีสิทธิร้องเรียนทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนี้

- รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับบริการมีช่องทางการติดต่อข้อร้องเรียน เช่น หนังสือร้องเรียน กล่องรับข้อร้องเรียน หรือส่งทางไปรษณีย์

- รูปแบบที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับบริการมีช่องทางการติดต่อข้อร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์สายตรงถึงผู้อำนวยการ FACEBOOK วิทยาลัย

โดยทั้งสองรูปแบบจะถือว่าเป็นข้อร้องเรียน ต้องมีองค์ประกอบครบถ้วน ดังนี้

๑) ชื่อ - สกุล (จริง) ของผู้ประสงค์ที่จะร้องเรียน

๒) ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

*เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ห้ามสำเนาหรือคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาต



ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
ของนักศึกษา

รหัสเอกสาร.....

หน้า ๗/๑๐

แก้ไขครั้งที่.....

วันที่มีผลบังคับใช้.....

๓) เนื้อเรื่องที่ร้องเรียนจะต้องมารายละเอียด ดังนี้

- เนื้อความร้องเรียนต้องระบุข้อความที่ชัดเจน คือ ร้องเรียนเรื่องอะไร เพราะเหตุใด บุคคลใด เกี่ยวข้องบ้าง ละข้อร้องเรียนดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์

- เนื้อความร้องเรียนจะต้องมิใช่เรื่องส่วนบุคคล ระหว่างบุคคล หรืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการ ให้บริการของงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์

- การเขียนเนื้อความร้องเรียนจะต้องไม่เป็นการใส่ร้าย ข้อความเท็จ หรือไม่ประสงค์

๔) ผู้ร้องเรียนจะต้องลงลายมือชื่อของตนเอง

๗.๒ การพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียน

๑) เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน บันทึกรายละเอียดตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามการร้องเรียน และ ดำเนินส่งให้งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น และอนุมัติให้นำข้อร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา ตามขั้นตอนต่อไป

๒) ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการตัดสินใจเรื่องข้อร้องเรียนและส่งเรื่องให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ

๓) หากผู้บริหารระดับสูงพิจารณาแล้วพบว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่ใช่ข้อผิดพลาด/ข้อบกพร่อง ที่เกิดจากการบริการของงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ หรือเอกสารไม่ ครบถ้วนจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๓ การแจ้งผลการพิจารณา

๑) ผู้บริหารระดับสูง แจ้งผลการพิจารณาและผลการแก้ไขต่อผู้เกี่ยวข้องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนและหลักฐานครบถ้วนจนถึงวันที่ผู้ร้องได้รับผล

๒) กรณีที่มีคำร้องผ่านผู้เกี่ยวข้อง จะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้และรายงานผู้บังคับบัญชาและ มหาวิทยาลัยต่อไป

๗.๔ การจัดทำรายงาน

งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลข้อ ร้องเรียน และผลการพิจารณาของการร้องเรียนเพื่อจัดทำสถิติข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาต่อไปเพื่อ ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน



ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
ของนักศึกษา

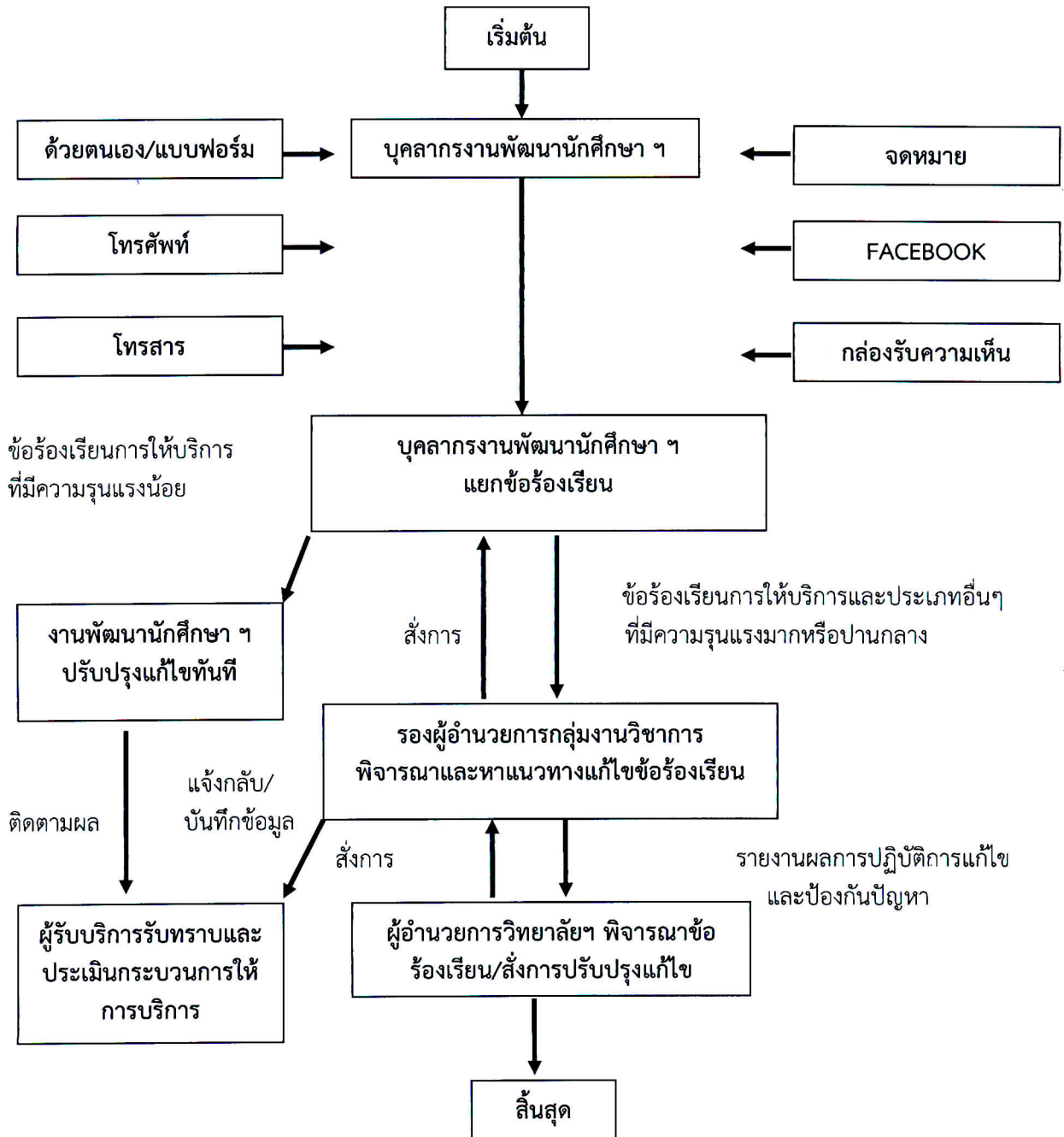
รหัสเอกสาร.....

หน้า.....๘/๑๐.....

แก้ไขครั้งที่.....

วันที่มีผลบังคับใช้.....

๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



*เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ห้ามสำเนาหรือคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาต