



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง.....

ที่ วันที่ 18 สิงหาคม 2560

เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการชำระค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2560 และความไม่ชัดเจนในการชำระค่าไฟฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

ตามที่กลุ่มงานวิชาการได้รับข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยนางสาวกาญจนา มุงเมือง นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตัวแทนของนักศึกษาขอเข้าพบอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร (อ.วิภา เอี่ยมสำอางค์ จารามิลโล) ในวันที่ 19 มิถุนายน 2560 มี 2 เรื่อง ได้แก่

1. การชำระค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2560
2. ความไม่ชัดเจนในการชำระค่าไฟฟ้า

ในการนี้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้ดำเนินการส่งเรื่องให้งานพัฒนานักศึกษาพิจารณา และดำเนินการ โดยกลุ่มงานวิชาการร่วมกับผู้อำนวยการได้ประชุมผู้เกี่ยวข้องและตัวแทนนักศึกษาจำนวน 121 คน (ประกอบด้วยนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3) ในวันที่ 26 มิถุนายน 2560 ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| 1. อ.จรวพร ทะแก้วพันธุ์ | ผู้อำนวยการ |
| 2. อ.สมจิตร สัทธวงศ์ | รองฯ กลุ่มงานผู้อำนวยการ |
| 3. อ.ดร.วิภา เอี่ยมสำอางค์ จารามิลโล | รองฯ กลุ่มงานวิชาการ |
| 4. อ.จิราภรณ์ โชติพิทักษ์ชุกกุล | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 5. อ.ชมพูนุช แสงวิจิตร | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนานักศึกษา |
| 6. นางคำทรี คัดอ่าน | แม่บ้าน |
| 7. นางพัลวิ วังมูล | แม่บ้าน |
| 8. นางอำพร การเก่ง | คนงาน |
| 9. นางเบญจมาศ จำแม่น | คนงาน |
| 10. นางเหรียญ เทพวัง | คนงาน |

เพื่อร่วมค้นหาสาเหตุ ชี้แจง และกำหนดแนวทางร่วมกัน

1. การชำระค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2560 มีการเพิ่มค่าใช้จ่ายในส่วนค่าหน่วยกิต เหมาะจ่าย จาก 5,600 บาทเป็น 9,000 บาท และค่าบริการอินเทอร์เน็ตและcomputer จาก 500 บาทเป็น 1,000 บาท นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ในปีการศึกษาที่ผ่านมา ค้างชำระข้ามปีการศึกษาเนื่องจากรอทุนการศึกษาจากเจ้าของทุน ในปีการศึกษา 2560วิทยาลัยจึงมีการกำหนดมาตรการการชำระเงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าก่อนเปิดการศึกษาทุกคน ทำให้นักศึกษาไม่เข้าใจ

ผู้อำนวยการชี้แจง

- 1.1 การกำหนดค่าใช้จ่ายในการศึกษาของวิทยาลัยมาจากสถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งได้มีการแจ้งประกาศในเบื้องต้น

1.2 สืบเนื่องจากการค้างชำระค่าใช้จ่ายในการศึกษาข้ามปี มากกว่าร้อยละ 60 มีผลต่อการบริหาร

งบประมาณเพื่อสนับสนุนการศึกษา ในปีการศึกษา 2560 วิทยาลัยได้มีการกำหนดมาตรการการชำระ
เงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าก่อนเปิดการศึกษาทุกคน โดยไม่ต้องรอรู้นจากเจ้าของทุน นักศึกษาต้องบริหาร
จัดการเอง

2. ความไม่ชัดเจนในการชำระค่าไฟฟ้า ทำให้นักศึกษาไม่จ่ายค่าไฟฟ้าประจำเดือน ส่วนใหญ่ค้างมากกว่า 2
เดือน

สาเหตุ

1. นักศึกษาไม่ทราบขั้นตอนการบันทึกการใช้ไฟฟ้า
2. ไม่มีใบเสร็จในแต่ละเดือนที่จ่าย

แม่บ้านได้ชี้แจงขั้นตอนการบันทึกการใช้ไฟฟ้าและมีการบันทึกในสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร เพิ่มเติมการ
กำหนดแนวทางร่วมกัน โดยทุกเดือนให้มีตัวแทนนักศึกษาทุกหอพักร่วมกับแม่บ้านในการบันทึกการใช้ไฟฟ้าและเซ็น
รับรอง และเมื่อชำระเงินแล้วจะได้รับใบเสร็จ

ผลจากการจัดการข้อร้องเรียน พบว่า ในปีการศึกษานักศึกษาชำระก่อนเปิดภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ
98.18 ที่เหลือทำเรื่องผ่อนผันภายในเดือนธันวาคม นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.23

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป



(นางชมพูนุท แสงวิจิตร)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนานักศึกษา ศิษย์เก่าสัมพันธ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

X ๙๙๙๐ ผู้ช่วยฯ
เมื่อ ๒๒ ตุลาคม
๑๔-๑๑-๖๐

๑๔๙๑ ๖๐

กมล



(นางสมจิตร สิทธิรงค์)

๒/๙๙.๖๐

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการศูนย์บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข