



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

สำเนาหมายเลข.....
รหัสเอกสาร P/Ed-m/SA-๕
หน้า ๑/๑๑
แก้ไขครั้งที่
วันที่มีผลบังคับใช้ 12 S.A. 2560

เอกสารควบคุม
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
ของนักศึกษา

ผู้จัดทำ.....
(นางชมพูนุท แสงวิจิตร)
ตำแหน่ง หัวหน้างานพัฒนานักศึกษา

ผู้ทบทวน.....
(นางวิภา เอี่ยมสำอางค์ จารามิลโล)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

ผู้อนุมัติ.....
(นางจรรยาพร ทะแกลัวพันธ์)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

เอกสารควบคุม

วันที่แจกจ่าย 19 S.A. 2560

ฉบับพิมพ์ครั้งที่ ๑



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการซื้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ed.n/SA ๕
หน้า ๒/๑๑
แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 1.2 S.ศ. 2560

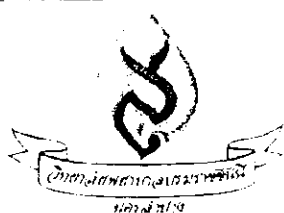
ตารางการแจกจ่ายเอกสารควบคุม

สำเนา หมายเลข	อักษรย่อของหน่วยงาน /สถานที่เก็บ

สำเนา หมายเลข	อักษรย่อของหน่วยงาน /สถานที่เก็บ

เอกสารควบคุม

วันที่มีผลบังคับใช้.....1.2.5.0. 2560



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการซื้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Std./SA.๕

หน้า ๔/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 1.2.5.60 2560

สารบัญ

	หน้า
หน้าปก	๑
ตารางการแจกจ่ายเอกสารควบคุม	๒
ตารางการปรับปรุงแสดงรายการแก้ไขและครั้งที่ปรับปรุงของแต่ละหน้า	๓
สารบัญ	๔
๑. วัตถุประสงค์	๕
๒. ขอบเขต	๕
๓. คำจำกัดความ	๕
๔. ความรุนแรงข้อร้องเรียน	๕
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๕
๖. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
๙. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๑๐. การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ	๑๐
๑๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๑๑

จำนวน ๑๑ หน้า

เอกสารควบคุม



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ed m/SA ๕

หน้า ๕/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 S.A. 2560

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ครอบคลุมในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา การตรวจสอบข้อมูลเท็จจริงรายละเอียดต่างๆ

๒. ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ:

ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียน ได้รับการดำเนินการแก้ไข

เชิงคุณภาพ

ผลการประเมินการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ขึ้นไป

๓. ขอบเขต

ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมตั้งแต่การรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้จากทุกช่องทางที่ส่งข้อร้องเรียนมา การตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งการรายงานผลให้ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทราบ และแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้บริการทราบ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากร ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่เป็นลายลักษณ์

๔.๒ การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จัดให้บริการแก่ผู้บริการ สอดรับกับพันธกิจของวิทยาลัยฯ และความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ งานสวัสดิการและหอพัก

๔.๓ ผู้มีสิทธิร้องเรียน คือ ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก

๑) ผู้รับบริการภายในหมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๒) ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง แบบคำร้องที่กำหนดขึ้นภายใต้หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน

๕. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๕.๑ ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง

๕.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสาหรับผู้รับบริการ

๕.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย บุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ห้ามสำเนาหรือคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาต



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร: P/Ed./SA. ๕

หน้า ๖/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 ส.ค. 2561

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของบุคลากร ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้ให้บริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๖.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๒๒๖๒๕๔

๖.๔ โทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๒๒๕๐๒๐

๖.๕ จดหมาย จำหน่ายซองถึง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ๒๖๘ ถ.ป่าขาม ต.หัวเวียง อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๐๐๐

๖.๖ Facebook ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

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

๖.๘ Line Application

เอกสารควบคุม

๗. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๗.๒ กรณีร้องเรียน ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานพัฒนา นักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ รับเอกสาร ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้บุคลากรดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

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

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ (P) มีการวางแผนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการดังนี้

๘.๑.๑ (p) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานพัฒนา การศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และศิษย์เก่าสัมพันธ์ วางแผนการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๑.๒ (d) จัดทำแผนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารและช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดระยะเวลาการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน และการรายงานผลภายใน ๓๐ วัน หลังการพิจารณา ให้กับผู้บริหาร และการแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษา เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ก่อนเปิดภาค การศึกษาอย่างน้อย ๓ เดือน (ภายในเดือนพฤษภาคม)



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ed-๓/SA.๕

หน้า ๗/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 S.A. 2560

๘.๑.๓ (c) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อทบทวน ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน (ภายในเดือนมิถุนายน) ๘.๑.๔ (a) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ปรับปรุงแล้วต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน (ภายในเดือนพฤษภาคม)

๘.๒ (D) รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ และงานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จัดทำแผนการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการ ดังนี้

๘.๒.๑ (p) งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จัดประชุมชี้แจงแผนการจัดการข้อร้องเรียนให้นักศึกษาและบุคลากรในวิทยาลัย ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๑ เดือน (ภายในเดือนกรกฎาคม) และบรรจุไว้ในคู่มือนักศึกษา

๘.๒.๓ (d) งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบปฏิบัติการที่กำหนดโดย รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาคำร้อง

เอกสารแนบ

๘.๒.๔ (c) งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประชุมพิจารณาการดำเนินงานตามระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการพิจารณาและรายงานผลต่อผู้อำนวยการภายใน ๓๐ วัน และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องต่อนักศึกษา

๘.๒.๔ (a) งานพัฒนานักศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จัดประชุมการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม สอดคล้องและเป็นไปตามที่แผนการจัดการข้อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการจัดการข้อร้องเรียนในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

๘.๓ (C) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานพัฒนาการศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และศิษย์เก่าสัมพันธ์ และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานประจำภาคการศึกษา/ปีการศึกษา ตามกระบวนการดังนี้

๘.๓.๑ (p) วางแผนการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๓.๒ (d) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และผลการพิจารณาของการร้องเรียน เพื่อจัดทำสถิติข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป

๘.๓.๓ (c) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทบทวนผลของการจัดการข้อร้องเรียนจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน และจากสถิติข้อร้องเรียน

๘.๓.๔ (a) หัวหน้างานพัฒนาการศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และศิษย์เก่าสัมพันธ์ และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมพิจารณาการทบทวนข้อร้องเรียน และการนำเสนอสถิติการร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ld-๓/SA ๕

หน้า ๘/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 ส.ค. 2560

๘.๔ (A) หัวหน้างานพัฒนานักศึกษา ปรับปรุงกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำเป็นร่างระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนภายในสัปดาห์ที่ ๒ ของเดือนกรกฎาคมและนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมกันพิจารณาเพื่อหาข้อตกลง และจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ส่งให้หัวหน้างานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพเพื่อจัดทำเอกสารควบคุมประกาศใช้ต่อไป

๘.๕ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ/หัวหน้างานพัฒนานักศึกษา ประเมินและรายงานผลของการนำระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไปใช้ให้ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

Flow

หลักฐาน/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ

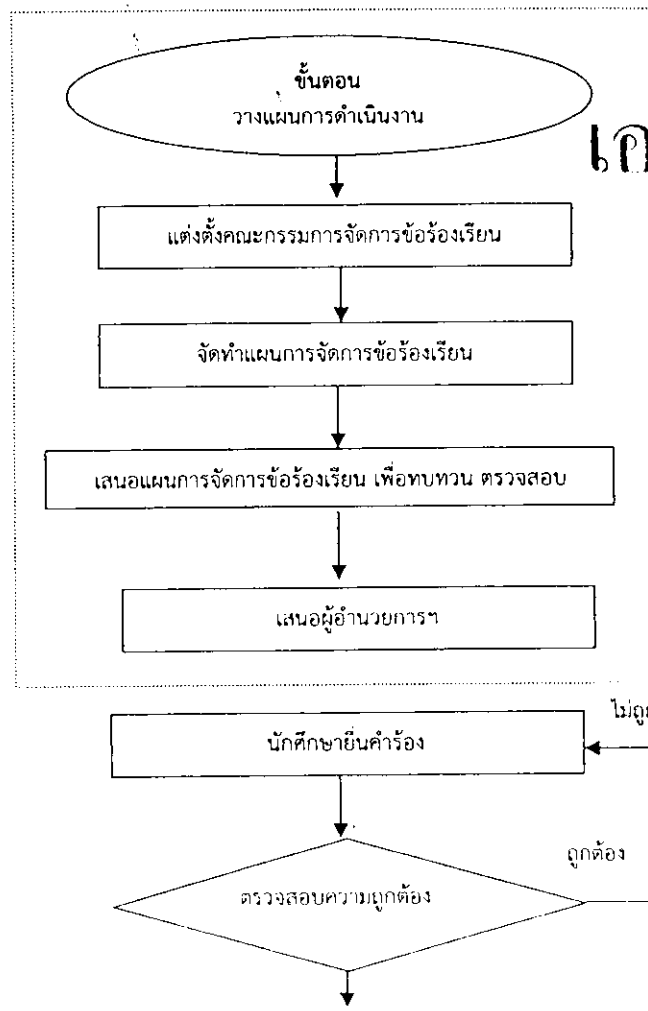
- ผู้อำนวยการ
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

เอกสารควบคุม

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้อง

- แผนการจัดการข้อร้องเรียน

- คณะกรรมการพิจารณาคำร้อง



ไม่ถูกต้อง

ถูกต้อง

- เอกสารคำร้อง
- ช่องทาง Line, Messenger, Direct message



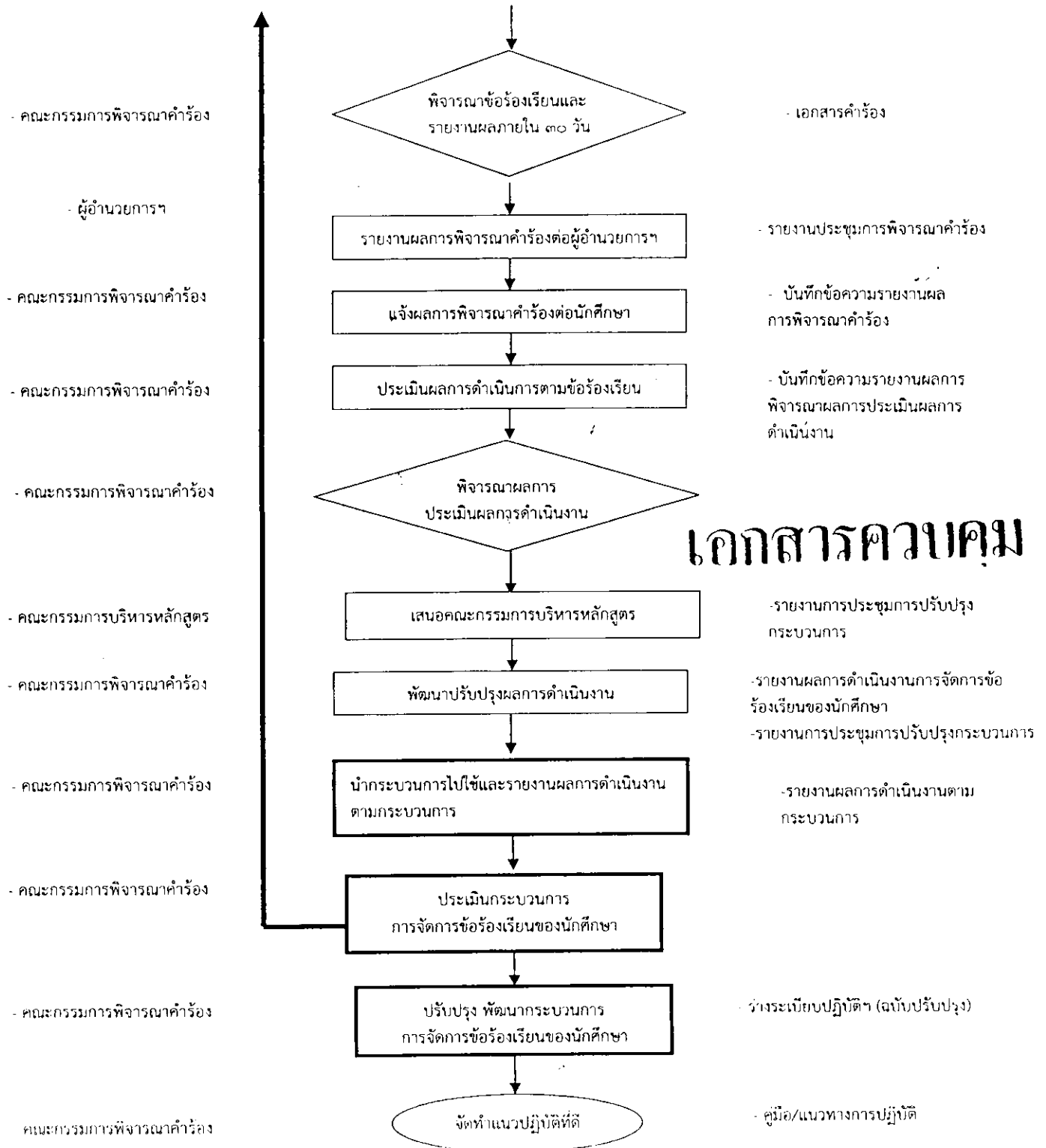
ระเบียบปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ld.๓/SA.๕

หน้า ๔/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 1.2.56 S.A. 2560



เอกสารควบคุม



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร: P/Ed-m/SA ๕

หน้า: ๑๐/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 ส.ค. 2561

๙. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๙.๑ แบบฟอร์มความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (F/As-๒-๐-๑)
- ๙.๒ สมุดทะเบียนความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
- ๙.๓ รายงานผลการประชุมคณะกรรมการข้อร้องเรียน
- ๙.๔ รายงานการกระทำที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (F/As-๑-๐-๕)

๑๐. การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑๐.๑	บันทึกความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	ห้องงานพัฒนา นักศึกษา	คณะกรรมการ พิจารณาคำร้อง	เรียงตาม แผ่นที่	อย่างน้อย ๑ ปี
๑๐.๒	สมุดทะเบียนความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	ห้องงานพัฒนา นักศึกษา	คณะกรรมการ พิจารณาคำร้อง	เรียงตาม ครั้งที่	อย่างน้อย ๑ ปี
๑๐.๓	รายงานการกระทำที่ไม่เป็นไป ตามข้อกำหนด	ห้องงานพัฒนา นักศึกษา	คณะกรรมการ พิจารณาคำร้อง	เรียงตาม เลขที่	อย่างน้อย ๑ ปี

เอกสารควบคุม



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

รหัสเอกสาร P/Ed-๓/SA-๕

หน้า ๑๑/๑๑

แก้ไขครั้งที่

วันที่มีผลบังคับใช้ 12 S.A. 2560

๑๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม

๑๑.๑ แบบฟอร์มความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

F-Ed-๓/SA-๕-๑

แบบฟอร์มความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ รายละเอียดข้อร้องเรียน		เลขที่ข้อร้องเรียน □□□/□□
ชื่อผู้ร้องเรียน..... ที่อยู่..... โทรศัพท์..... โทรสาร..... รายละเอียดข้อร้องเรียน.....		
เอกสารควบคุม		
ลงชื่อผู้รับแจ้ง..... ตัวบรรจง..... วันที่...../...../.....		
ส่วนที่ ๒ มอบหมายผู้ดำเนินการ		
ผู้รับผิดชอบดำเนินการ.....		หน่วยงาน.....
กำหนดแล้วเสร็จสำหรับการดำเนินการเบื้องต้นในส่วนที่ ๓(ไม่เกิน ๒ วันทำการ)...../...../.....		
กำหนดแล้วเสร็จสำหรับการดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำในส่วนที่ ๕...../...../.....		
ลงชื่อ..... QMR วันที่...../...../.....		
ส่วนที่ ๓ การดำเนินการเบื้องต้นและรายละเอียดการติดต่อผู้ร้องเรียน		
.....		
ลงชื่อผู้ดำเนินการ..... ตัวบรรจง..... วันที่...../...../.....		
ส่วนที่ ๔ การค้นหาสาเหตุ		
.....		
ลงชื่อผู้ดำเนินการ..... ตัวบรรจง..... วันที่...../...../.....		
ส่วนที่ ๕ การแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ		
.....		
ลงชื่อผู้ดำเนินการ..... ตัวบรรจง..... วันที่...../...../.....		
ส่วนที่ ๖ การตรวจสอบและอนุมัติปิดข้อร้องเรียน		
ข้อคิดเห็น.....	ข้อคิดเห็น.....	
.....		
ลงชื่อผู้ตรวจสอบ.....	ลงชื่อผู้อนุมัติ.....	
ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	QMR	
วันที่...../...../.....	วันที่...../...../.....	

วันที่มีผลบังคับใช้

*เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ห้ามสำเนาหรือคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาต