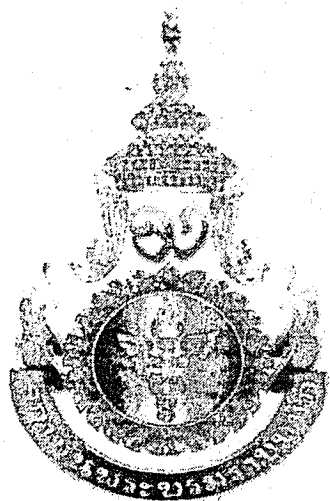




ระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง
สถาบันพระบรมราชชนก



ระบบและกลไกบริหารจัดการความเสี่ยง
และข้อร้องเรียน

รหัส BCNLP/AD/ST- ๙

แก้ไขครั้งที่.....

วันที่บังคับใช้.....

BCNLP/AD/ST - ๙

ระบบและกลไกบริหารจัดการความเสี่ยง

และข้อร้องเรียน



ระบบและกลไกบริหารจัดการความเสี่ยง
และข้อร้องเรียน

รหัส BGNLP/AD/ST- ๙
แก้ไขครั้งที่.....
วันที่บังคับใช้.....

กลุ่มงานรับผิดชอบ

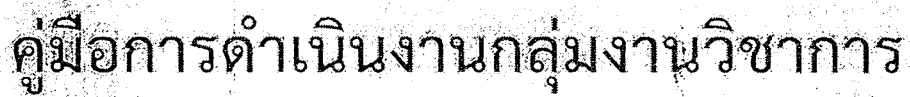
กลุ่มงานบริหาร

ผู้รับผิดชอบ

หัวหน้างานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

เอก

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
Plan	วางแผนการบริหารความเสี่ยง	๑.วางแผนการบริหารความเสี่ยง ๑.๑ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร จัดทำ/ ทบทวน ร่างคำสั่งแต่งตั้ง แต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ จากทุกกลุ่มงาน	-รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร -หัวหน้างานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ
	ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	๑.๒ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประชุมอย่างน้อยปีละ ๓ ครั้ง ๑.๓ นำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ๑.๔ เสนอแผนบริหารจัดการความเสี่ยงต่อผู้บริหารองค์กร/คณะกรรมการ ๑.๕ ประกาศ เผยแพร่ สื่อนโยบายและแผน บริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร	-บุคลากรทุกกลุ่มงาน
DO	ดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง	๒. ดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง (รอบ ๖ เดือน) และตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงฉบับปรับปรุง (รอบ ๑๒ เดือน)	-รองผู้อำนวยการทุกกลุ่มงาน -หัวหน้างานทุกกลุ่มงาน -คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
Check	การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง	๓. คณะกรรมการประชุมติดตามผลตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงรอบ ๖ เดือนแนวทางการปรับปรุงแก้ไขรอบ ๖ เดือนหลังและ ๑๒ เดือน ๔.ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง เสนอ ต่อผู้บริหาร	-คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
Action	ปรับปรุงพัฒนาแผนการบริหารความเสี่ยง	๕.ปรับปรุงพัฒนาแผนการบริหารความเสี่ยง ๕.๑ นำผลการประเมินมาทบทวนและปรับปรุงบริหารจัดการความเสี่ยงรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ๕.๒ ประชุมผู้เกี่ยวข้องร่วมกันถอดบทเรียน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการปรับปรุงแก้ไขในปีต่อไป และจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี	-คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง -รองผู้อำนวยการทุกกลุ่มงาน -หัวหน้างานทุกกลุ่มงาน



กระทรวงสาธารณสุข

๒๐. ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ครอบคลุมในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อมูลเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ

๒. ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ:

ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียน ได้รับการดำเนินการแก้ไข

เชิงคุณภาพ

ผลการประเมินการจัดการข้อร้องเรียน มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ขึ้นไป

๓. ขอบเขต

ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมตั้งแต่การรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้จากทุกช่องทางที่ส่งข้อร้องเรียนมา การตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งการรายงานผลให้ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทราบ และแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้บริการทราบ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่นักศึกษาแจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากร ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑ ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง

๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับนักศึกษา

๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบ

๔.๒ การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการแก่นักศึกษา สอดรับกับพันธกิจของวิทยาลัยฯ และความต้องการของนักศึกษา ประกอบด้วย การให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการเรียน การจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ งานสวัสดิการและหอพัก

๔.๓ ผู้มีสิทธิร้องเรียน คือ นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง
ช่องทางการร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง โดยบุคลากร
ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้ให้บริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๒๒๖๒๕๔

๓) โทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๒๒๕๐๒๐

๔) จดหมาย จำหน่ายซองถึง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ๒๖๘ ถ.ป่าขาม ต.หัวเวียง
อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๐๐๐

๕) Facebook ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๖) เว็บไซต์สายตรงถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยฯ <http://www.bcnlp.ac.th>

๗) กล่องรับความคิดเห็น

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำ
หน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๒) กรณีร้องเรียน ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการการศึกษา
รับเอกสาร ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มแนะนำเสนอต่อ
ผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะ
มอบหมายให้บุคลากรดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๓) กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้บุคลากรงานบริการ
การศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

๕. วิธีปฏิบัติ

๕.๑ (P) มีการวางแผนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการดังนี้

๕.๑.๑ (p) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานบริการ
การศึกษา วางแผนการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้อง

๕.๑.๒ (d) จัดทำแผนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารและช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน
กำหนดระยะเวลาการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน และการรายงานผลภายใน ๓๐ วัน หลังการพิจารณาให้กับ
ผู้อำนวยการ และการแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษา เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ก่อนเปิดภาคการศึกษา
อย่างน้อย ๓ เดือน

๕.๑.๓ (c) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อทบทวนตรวจสอบ
ปรับปรุงแก้ไขก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน

๕.๑.๔ (a) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ปรับปรุงแล้วต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร
วิทยาลัยเพื่ออนุมัติ ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน

๕.๒ (D) รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ และงานหัวหน้างานบริการการศึกษา จัดทำแผนการการ
จัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการ ดังนี้

๕.๒.๑ (p) งานบริการการศึกษาจัดประชุมชี้แจงแผนการจัดการข้อร้องเรียนให้นักศึกษาและบุคลากรในวิทยาลัย ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๑ เดือน และบรรจุไว้ในคู่มือนักศึกษา

๕.๒.๓ (d) งานบริการการศึกษาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบปฏิบัติการที่กำหนดโดยรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๒.๔ (c) งานบริการการศึกษาประชุมพิจารณาการดำเนินงานตามระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการพิจารณาและรายงานผลต่อผู้อำนวยการ ภายใน ๒ สัปดาห์ และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องต่อผู้รับบริการ

๕.๒.๔ (a) งานบริการการศึกษาจัดประชุมการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม สอดคล้องและเป็นไปตามที่แผนการจัดการข้อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการจัดการข้อร้องเรียนในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

๕.๓ (C) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานบริการการศึกษา และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานประจำภาคการศึกษา/ปีการศึกษาตามกระบวนการดังนี้

๕.๓.๑ (p) วางแผนการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๓.๒ (d) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และผลการพิจารณาของการร้องเรียนเพื่อจัดทำสถิติข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป

๕.๓.๓ (c) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทบทวนผลของการจัดการข้อร้องเรียนจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการข้อร้องเรียน และจากสถิติข้อร้องเรียน

๕.๓.๔ (a) หัวหน้างานบริการการศึกษาและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมพิจารณาการทบทวนข้อร้องเรียน และการนำเสนอสถิติการร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป

๕.๔ (A) หัวหน้างานบริการการศึกษา คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ปรับปรุงกระบวนการและจัดทำเป็นร่างระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนภายในสัปดาห์ที่ ๒ ของภาคการศึกษาใหม่ และนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมกันพิจารณาเพื่อหาข้อตกลง และจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ส่งให้หัวหน้างานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพเพื่อจัดทำเอกสารควบคุมประกาศใช้ต่อไป

๕.๔.๑ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ/หัวหน้างานบริการการศึกษา ประเมินและรายงานผลของการนำระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไปใช้ให้ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

Flow

ผู้รับผิดชอบ

- ผู้อำนวยการ
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

- รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
- หัวหน้างานบริการการศึกษา

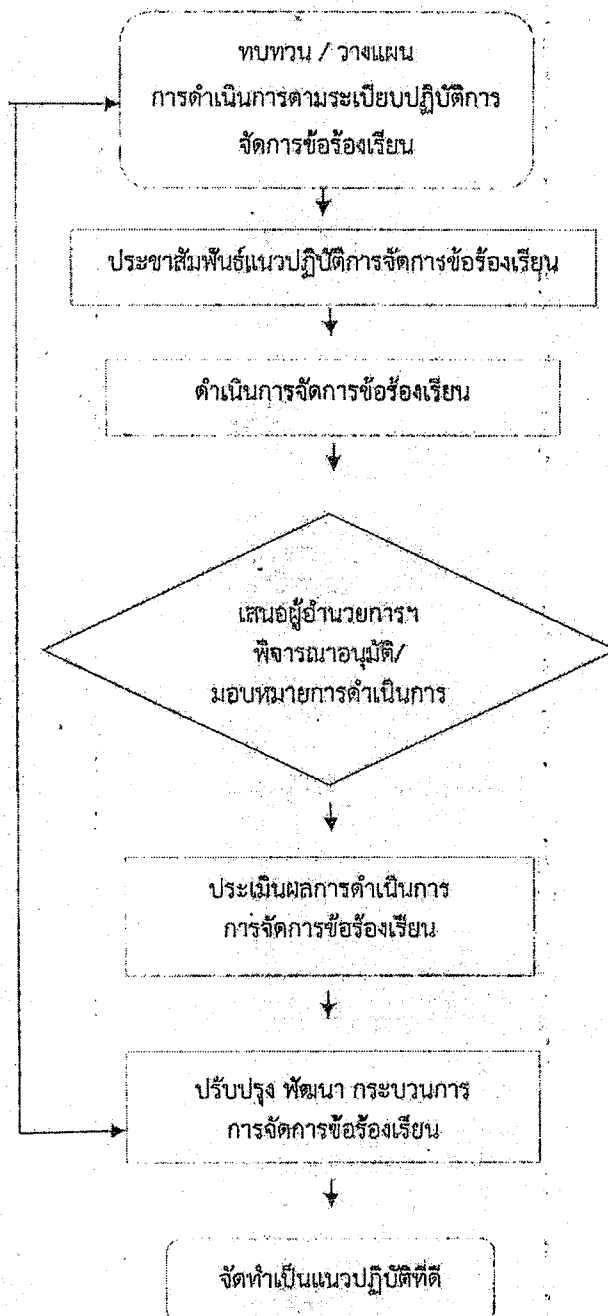
- คณะกรรมการจัดการซื้อ
- ร้อยเรียน

- รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
- หัวหน้างานบริการการศึกษา

- รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร
- หัวหน้างานบริการการศึกษา

- รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
- หัวหน้างานบริการการศึกษา

- รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ
- หัวหน้างานบริการการศึกษา



หลักฐาน/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แผนการจัดการซื้อร้อยเรียน
- ระเบียบปฏิบัติการจัดการซื้อร้อยเรียน

- เอกสารคำร้อง
- ช่องทางออนไลน์
- คู่มือนักศึกษา

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้อง

- รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาคำร้อง
- เอกสารคำร้อง
- บันทึกข้อความการจัดการซื้อร้อยเรียน (รายการนี้)

- บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้อยเรียน
- ความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้อยเรียน (รายการนี้)

- จัดทำร่างระเบียบปฏิบัติการการจัดการซื้อร้อยเรียน (ฉบับปรับปรุง)

- จัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติการการจัดการซื้อร้อยเรียน