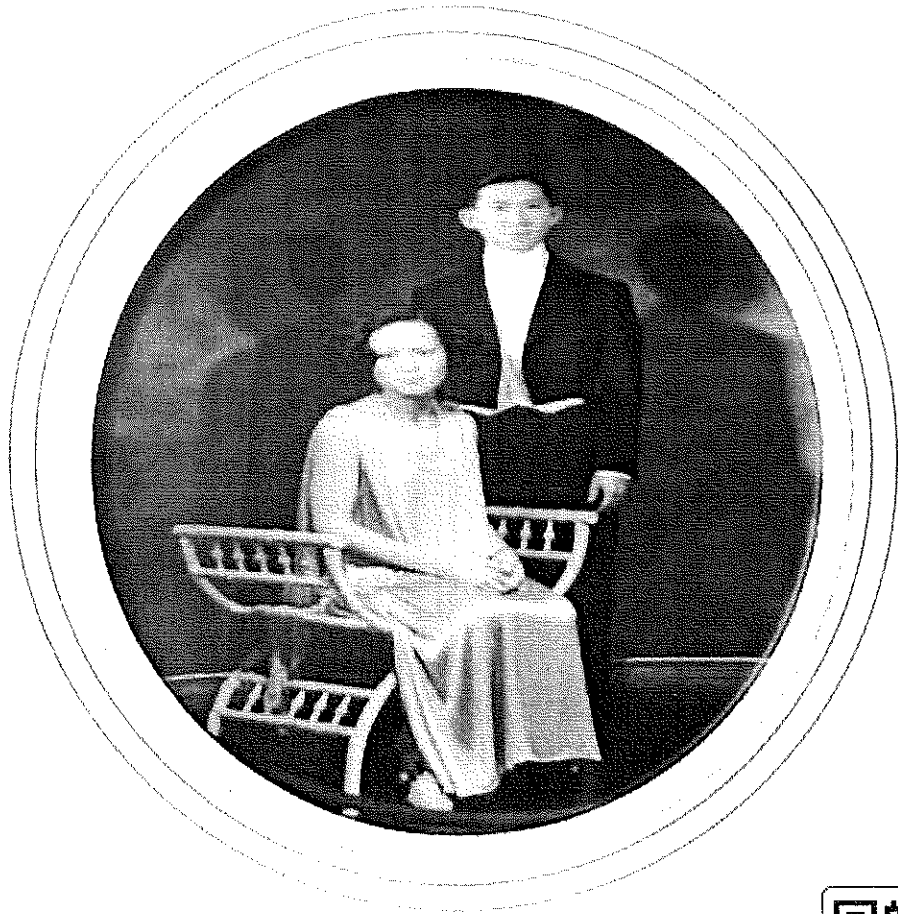
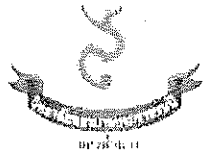




คู่มือนักศึกษา



คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๔
สถาบันพระบรมราชชนก

งานกิจการนักศึกษา และทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
กลุ่มงานวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก

กระทรวงสาธารณสุข

๔.๗ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร หัวหน้างานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ นำผลที่ได้จากข้อ ๔.๖ มาจัดทำวิธีปฏิบัติการจัดการความเสี่ยง ฉบับปรับปรุง เสนอผู้ควบคุมเอกสารคุณภาพ เพื่อประกาศใช้ตามวิธีปฏิบัติการจัดการควบคุมเอกสารคุณภาพ (W/St๔-๑)

๔.๘ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร หัวหน้างานยุทธศาสตร์แผนงานและประกันคุณภาพ ประเมินและรายงานผลของการนำวิธีปฏิบัติการจัดการความเสี่ยง ไปใช้ให้ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาที่มีมาตรฐาน นำมาใช้ครอบคลุมในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา การตรวจสอบข้อมูลเท็จจริงรายละเอียดต่าง ๆ

๒. ขอบเขต ครอบคลุมตั้งแต่การรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้จากทุกช่องทางที่ส่งข้อร้องเรียนมา การตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งการรายงานผลให้ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทราบ และแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้บริการทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากงานกิจการนักศึกษาและทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากร ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่เป็นลายลักษณ์

๓.๒ การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่งานกิจการนักศึกษาและทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จัดให้บริการแก่ผู้บริการ สอดรับกับพันธกิจของวิทยาลัยฯ และความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการเรียนรู้ งานสวัสดิการและหอพัก

๓.๓ ผู้มีสิทธิร้องเรียน คือ ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก

๑) ผู้รับบริการภายในหมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

๒) ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง แบบคำร้องที่กำหนดขึ้นภายใต้หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน

๔. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๔.๑ ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง

๔.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

๔.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย บุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของบุคลากร ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้ให้บริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๕.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๒๒๖๒๕๔

๕.๔ โทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๒๒๕๐๒๐

๕.๕ จดหมาย จำหน่ายซองถึง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ๒๖๘ ถ.ป่าขาม ต.หัวเวียง

อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๐๐๐

๕.๖ Facebook ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง

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

๕.๘ Line Application

๖. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๖.๒ กรณีร้องเรียน ณ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รับเอกสาร ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้บุคลากรดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน

๖.๓ กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้บุคลากรงานกิจการนักศึกษา ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม นักศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ (P) มีการวางแผนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการดังนี้

๕.๑.๑ (p) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม วางแผนการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑.๒ (d) จัดทำแผนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารและช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดระยะเวลาการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน และการรายงานผลภายใน ๓๐ วัน หลังการพิจารณาให้กับผู้อำนวยการ และการแจ้งผลการพิจารณาแก่นักศึกษา เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๓ เดือน (ภายในเดือนพฤษภาคม)

๕.๑.๓ (c) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อทบทวน ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน (ภายในเดือนมิถุนายน) ๕.๑.๔ (a) เสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ปรับปรุงแล้วต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๒ เดือน (ภายในเดือนพฤษภาคม)



๕.๒ (D) รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ และงานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จัดทำแผนการจัดการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการ ดังนี้

๕.๒.๑ (p) งานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จัดประชุมชี้แจงแผนการจัดการข้อร้องเรียนให้นักศึกษาและบุคลากรในวิทยาลัย ก่อนเปิดภาคการศึกษาอย่างน้อย ๑ เดือน (ภายในเดือนกรกฎาคม) และบรรจุไว้ในคู่มือนักศึกษา

๕.๒.๓ (d) งานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบปฏิบัติการที่กำหนดโดย รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาคำร้อง

๕.๒.๔ (c) งานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ประชุมพิจารณาการดำเนินงานตามระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการพิจารณาและรายงานผลต่อผู้อำนวยการภายใน ๓๐ วัน และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องต่อนักศึกษา

๕.๒.๔ (a) งานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จัดประชุมการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม สอดคล้องและเป็นไปตามที่แผนการจัดการข้อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการจัดการข้อร้องเรียนในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

๕.๓ (C) รองฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานประจำภาคการศึกษา/ปีการศึกษา ตามกระบวนการดังนี้

๕.๓.๑ (p) วางแผนการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๓.๒ (d) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และผลการพิจารณาของการร้องเรียน เพื่อจัดทำสถิติข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป

๕.๓.๓ (c) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทบทวนผลของการจัดการข้อร้องเรียนจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน และจากสถิติข้อร้องเรียน

๕.๓.๔ (a) หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประชุมพิจารณาการทบทวนข้อร้องเรียน และการนำเสนอสถิติการร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาปีการศึกษาต่อไป

๕.๔ (A) หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ปรับปรุงกระบวนการทำ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำเป็นร่างระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนภายในสัปดาห์ที่ ๒ ของเดือนกรกฎาคมและนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมกันพิจารณาเพื่อหาข้อตกลง และจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ส่งให้หัวหน้างานยุทธศาสตร์ และประกันคุณภาพเพื่อจัดทำเอกสารควบคุมประกาศใช้ต่อไป

๕.๕ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ/หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ประเมินและรายงานผลของการนำระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไปใช้ให้ครอบคลุมด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี