



ประกาศคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี

เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชธานี บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ จึงมีความสำคัญ และสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ในการนี้คณะพยาบาลศาสตร์ จึงจัดให้มีระบบกลไกการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอนที่มีลำดับชัดเจน และกำหนดผู้รับผิดชอบให้สอดคล้องกับประเภท และระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นซ้ำ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2564

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี

1. หลักการและเหตุผล

คณะพยาบาลศาสตร์บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครองผู้เข้าร่วมโครงการ บริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ จึงมีความสำคัญและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่ มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คณะจึงจัดให้มีระบบกลไกการ จัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอน กิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและ ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภทและระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและมีแนวทาง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากร ภายในคณะ ได้รับการจัดระดับความสำคัญ นำไปสู่การปรับปรุงระบบบริหารงานของคณะและป้องกันการ เกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ
- 2) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับการบริหารงานและการดำเนินงานทุกพันธกิจของคณะพยาบาล ศาสตร์มหาวิทยาลัยราชธานี

4. คำจำกัดความ

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดวิธีปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ และ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ซึ่งนักศึกษาผู้ปกครองผู้รับบริการวิชาการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียและบุคลากรภายในคณะไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการขอให้มีการตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการของคณะ

5. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล หน่วยงาน สาขาวิชาที่ต้องการร้องเรียน อย่างชัดเจน และ แจ้งช่องทาง เพื่อให้คณะกรรมการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการได้

ช่องทางยื่นข้อร้องเรียนมีดังนี้

- 1) ยื่นด้วยตัวเองทุกวันเวลาราชการที่ห้องธุรการคณะพยาบาลศาสตร์ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาบรมราชินีนาถ
- 2) ใส่กล่องรับข้อร้องเรียนและจุดต่างๆภายในคณะและมหาวิทยาลัยดังนี้
 - หน้าห้องธุรการ คณะพยาบาลศาสตร์ ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาบรมราชินีนาถ

- หน้าห้องพักคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ชั้น 2 พระเกียรติ 72 พรรษาบรมราชินีนาถ
- สำนักงานหอพักชั้น 1 หอ A หอพักมหาวิทยาลัยราชธานี
- ส่งอีเมลผ่านเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์
- QR Code แจ้งข้อร้องเรียนคณะพยาบาลศาสตร์
- แจ้งผู้บริหารคณะโดยตรงด้วยวาจา โทรศัพท์ อีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ส่วนตัว

6. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร
- เรื่องร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน หรือความเสี่ยงในการบริหารจัดการของคณะฯ

7. การรักษาความลับ

ผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยชื่อสกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ หากเป็นเอกสารจะใส่ซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

8. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของคณะฯ	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของคณะฯ - การสอบถามข้อมูลด้าน การเรียน การสอน 	1 วัน
2	ข้อร้องเรียนเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากรในคณะฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะฯ 	ไม่เกิน 3-5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณบดี หรือคณะกรรมการบริหารของคณะ	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของคณะฯ - การเรียกร้องให้คณะฯ ชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด 	ไม่เกิน 15 วันทำการ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
			- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ บุคลากรภายในคณะฯ - ร้องเรียนในลักษณะที่จะ ออกสื่อ	
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจของคณะฯ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ นอกเหนือขอบทบาทอำนาจ หน้าที่ของคณะฯ	- การรับรองหลักสูตรของ สภาการพยาบาล	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)

9. คณะกรรมการผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- | | |
|--|---------------------|
| 1) คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาบุคลากร | กรรมการ |
| 3) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| 4) รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 5) รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและประกันคุณภาพการศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |

10. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ร้องเรียน	5 วันทำการ
2	รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ	
3	แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณา ภายใน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน - แจ้งตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ	
4	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริง เบื้องต้น	ประธานคณะกรรมการ และ เลขานุการ	5 วันทำการ
5	แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ข้อเท็จจริง สาเหตุ และก าหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ
6	รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อ อธิการบดี	ประธานคณะกรรมการ	5 วันทำการ
7	แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	ประธานคณะกรรมการ	
8	รวบรวมสถิติและรายงานคณะกรรมการบริหารคณะ (ถ้ามีเรื่องร้องเรียน)	เลขานุการ	ทุก 6 เดือน

แบบฟอร์มข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ขอเรียนร้องทุกข์เรื่อง.....

.....

.....

วัตถุประสงค์เพื่อ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเรียน.....

รับการร้องเรียนวันที่เวลา.....

ผู้รับเอกสาร.....