



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

(ฉบับปรับปรุง ปีการศึกษา 2564)

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ได้ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2564 ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเล่มนี้ครอบคลุมความหมายของเรื่องร้องเรียน วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน ประเภทของเรื่องร้องเรียน ระดับของข้อร้องเรียน ช่องทางส่งเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนแบบฟอร์มที่ใช้ในการร้องเรียน แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน และแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ปีการศึกษา 2564 จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาและการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการกิจการนักศึกษาและวิเทศสัมพันธ์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	3
วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	3
ระดับของข้อร้องเรียน	4
ช่องทางส่งเรื่องร้องเรียน	5
คณะกรรมการผู้ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน	5
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มข้อร้องเรียน	8
แบบประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา	9

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ความหมายของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอน หรือการกระทำของบุคคล/บุคลากร ในหน่วยงานหรือคณะฯ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะฯ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียน กรุณาระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/คณะที่ท่านต้องการร้องเรียนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของคณะพยาบาลศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการบริการ/พฤติกรรมบุคลากร
2. เรื่องร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการของคณะฯ

ระดับของข้อร้องเรียน

ระดับของข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูล ของคณะฯ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ของคณะฯ - การสอบถาม ข้อมูล ด้านการเรียน การ สอน	1 วัน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ ร้องเรี ย น ได้ รับ ความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ บุคลากรในคณะฯ - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการของ คณะฯ	ไม่เกิน 3-5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจ ของคณบดี รองคณบดี หรือ คณะกรรมการ ประจำ คณะฯ - เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียง ของคณะฯ	- การเรียกร้องให้ คณะฯ ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิด วินัย ร้ายแรงของ บุคลากร ภายใน คณะฯ - การร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสของ การ จัดซื้อ จัดจ้าง ขนาด ใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของคณะฯ	ผู้ ร้องเรี ย น ร้องขอ ในสิ่งที นอกเหนือ บทบาทอำนาจ หน้าที่ของคณะฯ	- การรับรองหลักสูตร ของสภาการพยาบาล	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)

ช่องทางส่งเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน
2. ใส่กล่องรับความคิดเห็นบริเวณหน้าประตูทางเข้า-ออกลิฟท์ อาคารคณะพยาบาลศาสตร์ หรือหน้าประตูทางเข้าหอพักนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ D6 (เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวันจันทร์ของสัปดาห์แรกของเดือน โดยรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา)
3. ส่งทางจดหมายถึงคณะกรรมการ หรือเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา หรือผู้บริหารของคณะพยาบาลศาสตร์
4. ส่งผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำหมู่เรียน
5. ส่งผ่านช่องทางสายตรงคณบดี (ข้อร้องเรียน) ที่ หน้า website คณะพยาบาลศาสตร์ <http://nurse.npru.ac.th/>

คณะกรรมการผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

- | | | |
|-------------------------------|--------------|---------------------|
| 1. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ | | ที่ปรึกษา |
| 2. รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา | | ประธานกรรมการ |
| 3. อาจารย์เสาวรี | เอี่ยมละออ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์เรียม | นมรักษ์ | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ศุภรัสมิ์ | วิเชียรตนนท์ | กรรมการและเลขานุการ |

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ร้องเรียน	5 วันทำการ
2	รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ	
3	- แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน - แจ้งตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ	
4	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	ประธานคณะกรรมการและเลขานุการ	5 วันทำการ
5	แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 15 วันทำการ
6	รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อคณบดี	ประธานคณะกรรมการ	5 วันทำการ
7	แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	คณบดี	
8	รวบรวมสถิติและรายงานคณะกรรมการประจำคณะ (ถ้ามีเรื่องร้องเรียน)	ประธานคณะกรรมการ	ทุก 6 เดือน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขอร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

มีวัตถุประสงค์เพื่อ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

รับวันที่.....เวลา.....

ลงชื่อผู้รับ.....

ที่อยู่ในการติดต่อกลับ

โทรศัพท์.....

อีเมลล์.....

แบบประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำชี้แจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ข้อมูลจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของหลักสูตรและการบริหารงานของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระดับชั้นปี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

1. ปีการศึกษา..... ท่านได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้คณะฯ ปรับปรุงแก้ไขเรื่องต่างๆ หรือไม่

มีการร้องเรียน (โปรดระบุประเด็นที่ร้องเรียน).....

.....

ไม่มีการร้องเรียน

2. ท่านมีการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้คณะฯ ปรับปรุงแก้ไข ผ่านทางช่องทางใด (ตอบเฉพาะท่านที่มีการร้องเรียน)

ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อคณะกรรมการ

กล่องรับความคิดเห็น

ส่งทางจดหมายถึงคณะกรรมการฯ

แจ้งผ่านอาจารย์

สายตรงคนบดีทาง website

อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข / ปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดการข้อร้องเรียน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนตามความคิดเห็นของท่าน

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อย (2 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับปานกลาง (3 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมาก (4 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมากที่สุด (5 คะแนน)

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน					
2	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน					
3	ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน					
4	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน					
5	ความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา