

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. หลักการและเหตุผล

คณะพยาบาลศาสตร์บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการ บริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ จึงมีความสำคัญและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คณะจึงจัดให้มีระบบกลไกการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอนกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภทและระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ

ในปี พ.ศ. 2564 คณะได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปัจจุบัน เพื่อให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะ

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ ได้รับการจัดระดับความสำคัญและการจัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารงานของคณะฯ และป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ
- 2) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับบริหารงานและดำเนินการทุกพันธกิจของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. คำจำกัดความ

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดวิธีปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ และกรอบระยะเวลาการดำเนินการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ ซึ่งนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการวิชาการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรภายในคณะ ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการของคณะฯ (สำหรับกรณีข้อร้องเรียนผู้บริหารสูงสุดของส่วนงาน (คณบดี) ให้ส่งข้อร้องเรียนตามกระบวนการในระดับมหาวิทยาลัย)

5. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/กลุ่มวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้

ช่องทางยื่นข้อร้องเรียน มีดังนี้

1. ยื่นด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ที่หน่วยรับข้อร้องเรียน งานการเจ้าหน้าที่ อาคาร 1 คณะพยาบาลศาสตร์

2. ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะพยาบาลศาสตร์ ดังนี้

- 1) อาคาร 1 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูเข้าด้านทิศตะวันตก)
- 2) อาคาร 2 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (หน้าห้องงานบริการวิชาการ)
- 3) อาคาร 3 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูเข้าอาคาร)
- 4) หอพักนักศึกษา 1 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูทางเข้า)
- 5) หอพักนักศึกษา 2 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูทางเข้า)
- 6) ฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูทางเข้า)

3. ส่ง e-mail ผ่านเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์ www.nur.psu.ac.th



4. ส่งจดหมายถึง “หน่วยรับข้อร้องเรียน งานการเจ้าหน้าที่ คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เลขที่ 15 ถนนกาญจนาภิเษก ต. คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110”

6. QR code แจ้งข้อร้องเรียนคณะพยาบาลศาสตร์

7. แจ้งผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ดังรายชื่อผู้บริหารในเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์

* หากแจ้งด้วยวาจา ขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานนำสู่ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การรักษาความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ หากเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

6. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

คณะฯ จำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญเป็น 3 ระดับ ตามมิติคุณภาพ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนจำแนกตามมิติคุณภาพ

มิติคุณภาพ	Complaint 1 (Insignificant)	Complaint 2 (Minor)	Complaint 3 (Moderate ขึ้นไป)
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์เกิดผลกระทบต่อบุคคล/ไม่ฟ้องร้อง	มีผลกระทบต่อหน่วยงานภายในส่วนงาน/ไม่ฟ้องร้อง	มีผลกระทบต่อหลายส่วนงานหรือกระทบคณะ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์เฉพาะบุคคล	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์หน่วยงาน/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์หน่วยงานหรือคณะ/มีการข่มขู่จะออกสื่อ

7. คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน

7.1 คณะกรรมการธรรมาภิบาล คณะพยาบาลศาสตร์ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------|
| 1. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดีฝ่ายแผน การเงิน และประกันคุณภาพ | กรรมการ |
| 3. รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร | กรรมการ |
| 4. รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม | กรรมการ |
| 5. ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ | กรรมการ |
| 6. ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน | กรรมการ |
| 7. เจ้าหน้าที่งานบริหารบุคคล | เลขานุการ |

7.2 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส การทุจริต ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบุคลากร | กรรมการ |
| 3. ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ
หรือ ตัวแทนบุคลากรสนับสนุน
(ตามประเด็นซื้อร้องเรียน) | กรรมการ |
| 4. เจ้าหน้าที่งานบริหารบุคคล | เลขานุการ |

ชุดที่ 2 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล ระดับปริญญาตรี

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิเทศสัมพันธ์ และนวัตกรรม | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษา | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 4. ประธานกรรมการหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต | กรรมการ |
| 5. ตัวแทนหัวหน้ากลุ่มวิชา | กรรมการ |
| 6. เจ้าหน้าที่งานการศึกษาระดับปริญญาตรี | เลขานุการ |

ชุดที่ 3 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล ระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา | ประธานกรรมการ |
| 2. ประธานกรรมการหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง | กรรมการ |
| 3. ผู้ประสานงานรายวิชาที่เกี่ยวข้อง | กรรมการ |
| 4. เจ้าหน้าที่งานการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | เลขานุการ |

ชุดที่ 4 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการวิจัยและบริการวิชาการ

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 3. ตัวแทนประธานหลักสูตร/โครงการบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 4. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ | เลขานุการ |

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. การจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเด็น เลขานุการคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ประสานงาน บันทึกและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานส่งเลขานุการคณะกรรมการธรรมาภิบาล

2. เลขานุการคณะกรรมการธรรมาภิบาล รวบรวมข้อร้องเรียนจากทุกแหล่ง จัดทำสถิติข้อร้องเรียน และรวบรวมรายงานการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการส่วนงานประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน และรายงานไปยังมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน (เอกสารใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก)