กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. หลักการและเหตุผล

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

ในปี พ.ศ. 2567 คณะพยาบาลศาสตร์ได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ได้กระทำการที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริตไว้ด้วย

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ ได้รับการจัดระดับความสำคัญและการจัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารงานของคณะฯ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ

2) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับบริหารงานและดำเนินการทุกพันธกิจของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปเกิดความไม่พึงพอใจหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน/การกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/กลุ่มวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้

ช่องทางยื่นข้อร้องเรียน มีดังนี้

1. ยื่นด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ที่หน่วยรับข้อร้องเรียน งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสื่อสารองค์กร อาคารทองใบ ปุณยานันต์ (อาคาร 1) คณะพยาบาลศาสตร์

2. ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะพยาบาลศาสตร์ ดังนี้

1) อาคาร 1 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูเข้าด้านทิศตะวันตก)

2) หอพักนักศึกษา 1 ชั้น 1 คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูทางเข้า)

3) ฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย คณะพยาบาลศาสตร์ (ประตูทางเข้า)

โดยผู้รับผิดชอบจะเปิดตู้รับข้อร้องเรียนทุกวันจันทร์

3. ส่ง e-mail ผ่านเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์ที่

https://www.nur.psu.ac.th/nur/complaints.aspx

4. ส่งจดหมายถึง “หน่วยรับข้อร้องเรียน งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสื่อสารองค์กร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เลขที่ 15 ถนนกาญจนวณิช ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110”

5. แจ้งผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ดังรายชื่อผู้บริหารในเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์ หรือสายตรงคณบดีที่ https://www.nur.psu.ac.th/nur/contact_dean.aspx

* หากแจ้งด้วยวาจา ขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานนำสู่ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

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

6. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารจัดการของคณะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภค เทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรเรียนรู้ หมายถึง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะพยาบาลศาสตร์ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภค และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนไม่เหมาะสม/ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ ระบบสารสนเทศไม่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตไม่เพียงพอ/ไม่เสถียร เป็นต้น

2. การรับนักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ ไม่เหมาะสม/ไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม การให้

คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์/การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่เหมาะสม ระบบการวัดและประเมินผลไม่เหมาะสม/ไม่เป็นธรรม/ไม่โปร่งใสและมีปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. การวิจัย หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย

4. การพัฒนานักศึกษา หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

5. การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม และเรื่องทั่วไป หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ข้อมูล/การให้บริการ ล่าช้า เป็นต้น

6. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป เช่น ทรัพย์สินสูญหาย การได้รับบาดเจ็บ/อันตราย เป็นต้น

7. การทุจริต หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะพยาบาลศาสตร์

7. ระดับความเร่งด่วน/ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระดับปกติ เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานระดับเล็กน้อยถึงปานกลาง ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน

ระดับเร่งด่วน เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานมาก ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน

ระดับเร่งด่วนมาก เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานสูง ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

ระดับฉุกเฉิน เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อบุคคลและภาพลักษณ์ส่วนงานอย่างสูงสุด ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมง

8. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุศรา หมื่นศรี	กรรมการ
4. รักษาการหัวหน้างานทรัพยากรบุคคลและสื่อสารองค์กร	เลขานุการ
5. นางสาวอรธีรา ด้วงทอง	ผู้ช่วยเลขานุการ

9. หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. วิธีการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. ทบทวนและจัดทำขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
4. ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
5. รายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณบดีรับทราบ
6. สรุปรายงานต่อหน่วยงาน

10. ขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับความเร่งด่วน/ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับและระยะเวลาดำเนินการ
1. การบริหารจัดการของคณะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภคและเทคโนโลยีสารสนเทศ	- รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร หรือ - รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ ประกันคุณภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ จัดระดับและประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ ↓ ผู้รับผิดชอบเสนอคณบดีแต่งตั้งคณะทำงานและดำเนินการสืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น หาแนวทางแก้ไข และสรุปผลแจ้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งผลการพิจารณาให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และรายงานคณบดี ↓ สรุปและรายงานคณะกรรมการส่วนงานทุก 3 เดือน และรายงานมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน ↓ ทบทวนกระบวนการ/ปรับปรุง	- ระดับปกติ: ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 21 วัน - ระดับเร่งด่วน: ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 14 วัน - ระดับเร่งด่วนมาก: ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 7 วัน - ระดับฉุกเฉิน: ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
2. การรับนักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา	- รองคณบดีฝ่ายการจัดการศึกษาปริญญาตรี หรือ - รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา		
3. การวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิจัย พันธกิจเพื่อสังคม และกิจการนานาชาติ		
4. การพัฒนานักศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา		
5. การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม และเรื่องทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร		
6. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและบุคลากร		
7. การทุจริต	คณบดี		

หมายเหตุ : 1. การดำเนินการต้องเป็นเรื่องลับทุกขั้นตอน

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ระดับเร่งด่วนมากและระดับฉุกเฉิน ให้คณบดีแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนต่อไป

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

e-mail.....ID Line..... Facebook.....

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....

สังกัด/หน่วยงาน.....โดยมีรายละเอียดดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว ดังนี้

1.....

2.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

<u>หมายเหตุ</u> : กรุณาแนบแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมจัดส่งไปยัง e-mail

<u>คำชี้แจงข้อร้องเรียน</u>

1. ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องและผู้ถูกร้องเรียนรับทราบ
2. ท่านยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อมูล
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์เท่านั้น
5. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้อ่านและยอมรับข้อตกลงตามคำชี้แจงข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นแล้ว

(.....) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)