NurseCMU
ZERO CORRUPTION

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คณะพยาบาลศาสตร์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานพร้อมด้วยมาตรการและแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University-Integrity and Transparency Assessment: CMU-ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของส่วนงานในการวางแนวทางและมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน โดยการรับฟังเสียงของผู้รับบริการทั้งนักศึกษา บุคลากร ประชาชน และส่วนงานทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของคณะฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คณะพยาบาลศาสตร์ ได้จัดทำระบบรับฟังเสียงของนักศึกษา บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งคนไทยและต่างประเทศ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (NurseCMU-Voice of Customer System) เพื่อรายงานข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ เบาะแสทุจริต และติดต่อสอบถามต่อบริการการดำเนินการ และการบริหารของคณะฯ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของทุกกลุ่ม โดยจัดทำระบบรองรับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ https://mis.nurse.cmu.ac.th/voc

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบรับฟังเสียงของนักศึกษา บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Nurse CMU-Voice of Customer System) จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คณะพยาบาลศาสตร์
พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

บทนำ

หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คณะพยาบาลศาสตร์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดแผนการดำเนินงานพร้อมด้วยมาตรการและแนวทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University-Integrity and Transparency Assessment: CMU-ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของส่วนงานในการวางแนวทางและมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริต และพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน โดยการรับฟังเสียงของผู้รับบริการทั้งนักศึกษา บุคลากร ประชาชน และส่วนงานทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านระบบรับฟังเสียงของนักศึกษา บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (NurseCMU-Voice of Customer System) ทั้งระบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ได้ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในคณะฯ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คณะพยาบาลศาสตร์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้รับผิดชอบ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณบดีมีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้ง ๔ ประเภท ได้แก่ นักศึกษาทุกหลักสูตร อาจารย์และบุคลากร ผู้รับบริการวิชาการและบุคคลทั่วไป ผู้ปกครองหรือศิษย์เก่า และคณบดี ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเภท ดังนี้

สถานภาพ	เรื่องที่ประสงค์ให้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. นักศึกษา (ผู้ช่วยพยาบาล, นักศึกษาปริญญาตรี, นักศึกษาบัณฑิตศึกษา)	๑. การเรียนการสอนระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse Program)	ประธานหลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล
	๒. การเรียนการสอนระดับปริญญาตรี (Undergraduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนาการจัดการศึกษา
	๓. การเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษา
	๔. ด้านวิจัย (Research)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิจัยนวัตกรรม
	๕. ด้านเทคโนโลยีการศึกษา (Educational Technology)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานการจัดการศึกษา
	๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษา (Student Facilities)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนานักศึกษา
๒. อาจารย์หรือบุคลากร	๑. ด้านการเรียนการสอนระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse Program)	ประธานหลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล
	๒. ด้านการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี (Undergraduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนาการจัดการศึกษา
	๓. ด้านการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษา
	๔. ด้านวิจัย (Research)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิจัยนวัตกรรม
	๕. ด้านต่างประเทศ (International Affairs)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์
	๖. ด้านบริการวิชาการ (Academic Services)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริการวิชาการ
	๗. ด้านสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร (Communication and Image)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
	๘. ด้านบริหารทั่วไป (General Administration)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริหาร
	๙. ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์
	๑๐. ด้านกิจการนักศึกษา (Student Affairs)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนานักศึกษา
	๑๑. ด้านเทคโนโลยี (IT)	ผู้บริหารรับผิดชอบงาน IT
	๑๒. ด้านการให้บริการต่างๆ (General Services)	เลขานุการคณะฯ

สถานภาพ	เรื่องที่ประสงค์ให้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๓. ผู้รับบริการวิชาการ	๑. ด้านการให้บริการวิชาการโดยศูนย์บริการพยาบาล (Academic Services by the Nursing Service Center)	ผู้อำนวยการศูนย์บริการพยาบาล
	๒. ด้านการให้บริการวิชาการทั่วไป (General Academic Services)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริการวิชาการ
	๓. ด้านการให้บริการวิชาการต่างประเทศ (International Academic Services)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริการวิชาการต่างประเทศ
	๔. ด้านการให้บริการวิจัย (Research Services)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิจัยนวัตกรรม
๔. บุคคลทั่วไป	๑. ด้านการเรียนการสอนระดับผู้ช่วยพยาบาล (Practical Nurse Program)	ประธานหลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล
	๒. ด้านการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี (Undergraduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนาการจัดการศึกษา
	๓. ด้านการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Program)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษา
	๔. ด้านวิจัย (Research)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิจัยนวัตกรรม
	๕. ด้านต่างประเทศ (International Affairs)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์
	๖. ด้านบริการวิชาการ (Academic Services)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริการวิชาการ
	๗. ด้านสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร (Communication and Image)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
	๘. ด้านบริหารทั่วไป (General Administration)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานบริหาร
	๙. ด้านบุคลากร (Human Resources)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
	๑๐. ด้านกิจการนักศึกษา (Student Affairs)	ผู้บริหารรับผิดชอบงานพัฒนานักศึกษา
	๑๑. ด้านเทคโนโลยี (IT)	ผู้บริหารรับผิดชอบงาน IT
	๑๒. ด้านการให้บริการต่างๆ (General Services)	เลขานุการคณะฯ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากระบบรับฟังเสียงของนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (NurseCMU-Voice of Customer System) ซึ่งมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ https://mis.nurse.cmu.ac.th/voc

ขั้นตอนที่ ๒

ผู้รับผิดชอบระบบ (คณบดี) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๒ กรณี

กรณีที่ ๑ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์อีเมลล์ เบอร์โทรศัพท์ ให้ดำเนินการรับเรื่องตามขั้นตอนที่ ๓ ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบระบบจะพิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็น ๓ ระดับคือ

ระดับเร่งด่วนที่สุด	ให้ตอบกลับภายใน ๑ วัน
ระดับเร่งด่วน	ให้ตอบกลับภายใน ๓ วัน
ระดับปกติ	ให้ตอบกลับภายใน ๗ วัน

กรณีที่ ๒ หากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ คณะฯ จะสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณารับข้อร้องเรียนดังกล่าวและจำหน่ายออกจากระบบ

ขั้นตอนที่ ๓

ผู้รับผิดชอบระบบส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรงให้ดำเนินการโดยให้ค้นหาสาเหตุของปัญหา หารือร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้บริหารที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ทั้งนี้หากภายหลังการการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นกรณีร้ายแรง/ซับซ้อน ให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบเสนอเรื่องเพื่อหารือในที่ประชุมผู้บริหารและที่ประชุมกรรมการบริหารประจำคณะฯ เพื่อพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบ ทั้งนี้ระยะเวลาการตอบสนองอาจไม่เป็นไปตามที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๕

ผู้รับผิดชอบระบบนำเสนอสรุปผลการดำเนินการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ที่ประชุมกรรมการบริหารประจำคณะฯ รับทราบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทุกเดือน นอกจากนี้ได้เผยแพร่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผ่านเว็บไซต์ VOC ส่วนที่เปิดเผยต่อสาธารณะได้

ตารางสรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๗ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-	
๒	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	- ผู้รับผิดชอบระบบ
๓	ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรง	๑ วัน	- ผู้รับผิดชอบระบบ - ผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรง
๔	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ขึ้นอยู่กับระดับความเร่งด่วนที่กำหนด	- ผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรง
๕	นำเสนอสรุปผลการดำเนินการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ที่ประชุมกรรมการบริหารประจำคณะฯ เพื่อรับทราบและรับฟังข้อคิดเห็น	ทุกเดือน	- ผู้รับผิดชอบระบบ