



## คู่มือ

การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและ  
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โดย

งานยุทธศาสตร์และจัดการความเสี่ยง

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่

คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการณ์ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ ตั้งแต่การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงานขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาทราบ

## คำจำกัดความ

**การจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน** หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

**ประเภทข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน** หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ซึ่งมี ๗ ช่องทาง คือ ๑) หนังสือหรือจดหมาย ๒) โทรศัพท์ ๓) โทรสาร ๔) กล่องรับความคิดเห็น ๕) เว็บไซต์ ๖) สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ และ ๗) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการทำงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของวิทยาลัย เป็นต้น

**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

### ระดับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของวิทยาลัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการของวิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี แพร่ - การสอบถามข้อมูลด้าน การศึกษา การวิจัย การ บริการวิชาการ และการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ของ หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของวิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี แพร่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนพิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของวิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี แพร่ เพียงหน่วยงานเดียว	- การเรียกร้องให้วิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี แพร่ ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม - การร้องเรียนด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องนั้น ๆ	วิทยาลัย พยาบาล บรมราช ชนนี แพร่ และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล แพร่

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
๑) หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ/จดหมาย)
๒) โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๓) โทรสาร	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๔) กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ เวลา ๙.๐๐ น.	ภายใน ๑ วัน
๕) เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๖) สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๗) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน

### ๓. การบันทึกข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน

### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนแบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ เพียงหน่วยงานเดียว

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือ ต้องมีหน่วยงาน อื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

## ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำชมเชย สอบถาม ร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เมื่อได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนแล้ว ให้เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนแจ้งตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ แล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามระบบ แจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และแจ้งให้ ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของวิทยาลัย ภายใน ๓๐ วันทำการนับจากวันรับเรื่อง ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ให้แจ้งกลับ

๕.๓ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการร่วมกับหน่วยงาน ภายนอก เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนแจ้งตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ แล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในและภายนอกที่ เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ และแจ้งให้ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๖๐ วันทำการนับจากวันรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ให้แจ้งกลับ

## ๖. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

### ๖.๑ กรณีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๒

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้คณะกรรมการและเลขานุการความเสี่ยงรับ ข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานข้อร้องเรียนส่งต่อไปยังคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงและแจ้งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ รับทราบข้อมูลก่อน เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่ สุภาพ เมื่อขอข้อมูลเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น จัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้ ผู้อำนวยการ/กบ.ทราบ ภายใน ๓๐ วัน

### ๖.๒ กรณีข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๓

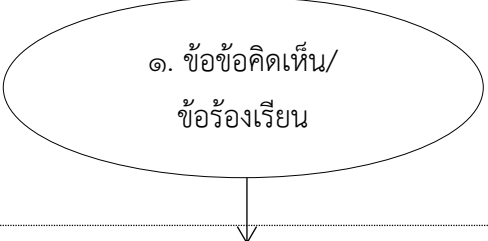
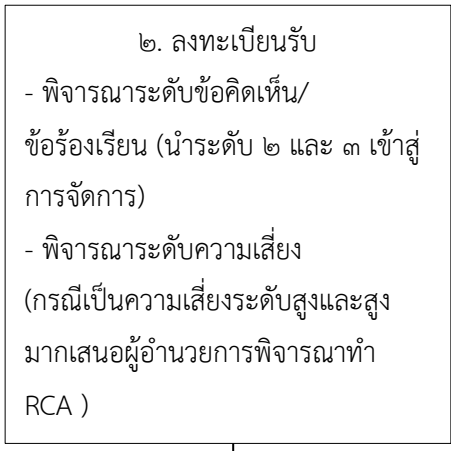
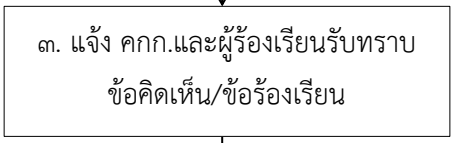
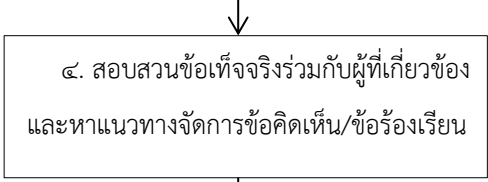
ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ เมื่อเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนได้วิเคราะห์พบว่า ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนนั้นเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ซึ่งต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก โดยดำเนินการตามขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม เสนอแนวทางการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการ/กทบ.ทราบ ภายใน ๖๐ วัน

### ๗. การรายงานผลการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการวิทยาลัยทราบ (รายเดือน)

๗.๑ ติดตามผลการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและจัดทำแบบสรุปข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการ/กทบ.ทราบไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป

๗.๒ รวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## ขั้นตอนการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับข้อมูลต่อ หรือผู้เกี่ยวข้อง/ รายการหลักฐาน	ระยะเวลา
ผู้ร้องเรียน		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขานุการ</li> <li>คณะกรรมการบริหาร</li> <li>ความเสี่ยง</li> <li>- รายการข้อร้องเรียน</li> </ul>	เมื่อมีข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน
เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขานุการ</li> <li>คณะกรรมการบริหาร</li> <li>ความเสี่ยง</li> <li>- แบบรับข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน</li> <li>- แบบรับรายงานความ เสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน ๑ วัน</li> <li>- ข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนระดับ ๑</li> <li>จัดการ และแจ้ง</li> <li>ความก้าวหน้า</li> <li>ดำเนินการเบื้องต้นให้</li> <li>ผู้ร้องเรียนทราบ</li> <li>ภายใน ๑ วัน</li> <li>ทำการ</li> </ul>
เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขานุการ</li> <li>คณะกรรมการบริหาร</li> <li>ความเสี่ยง</li> <li>- คณะกรรมการบริหาร</li> <li>ความเสี่ยง</li> <li>- ผู้ร้องเรียน</li> <li>- แบบรับข้อคิดเห็น/ข้อ ร้องเรียน</li> </ul>	ภายใน ๑ วัน
คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง		<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหาร</li> <li>ความเสี่ยง</li> <li>- ผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- แบบรับข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับ ๒ จัดการ</li> <li>ภายใน ๓๐ วันทำการ</li> <li>แจ้งความก้าวหน้า</li> <li>ดำเนินการเบื้องต้นให้</li> <li>ผู้ร้องเรียนทราบ</li> <li>ภายใน ๑๒ วัน</li> <li>-ระดับ ๓ จัดการ</li> <li>ภายใน ๖๐ วันทำการ</li> <li>หรือตามเกณฑ์ที่</li> </ul>

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับข้อมูลต่อ หรือ ผู้เกี่ยวข้อง/ รายการหลักฐาน	ระยะเวลา
	↓		กำหนดในเรื่อง นั้น ๆ แจ้ง ความก้าวหน้า ดำเนินการเบื้องต้นให้ ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง	↓ ๕. เสนอผลการทบทวน/วิธีจัดการข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ/กทบ.	- ผู้อำนวยการ/กทบ. - แบบรายงานคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนและสรุป แนวทางจัดการคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	-ระดับ ๒ ภายใน ๓๐ วันทำการ -ระดับ ๓ ภายใน ๖๐ วันทำการ
เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง	↓ ๖. แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไข/ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบแนวทางการจัดการ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	- ผู้เกี่ยวข้อง - ผู้ร้องเรียน - แบบรายงานข้อ ร้องเรียนและสรุป แนวทางจัดการข้อ ร้องเรียน	-ระดับ ๒ ภายใน ๓๐ วันทำการ -ระดับ ๓ ภายใน ๖๐ วันทำการหรือตาม เกณฑ์ที่กำหนดใน เรื่องนั้น ๆ
เลขานุการ คณะกรรมการ บริหารความ เสี่ยง	↓ ๗. ติดตามผลการจัดการ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนและ จัดทำสรุปจำนวนข้อร้องเรียน	- ผู้อำนวยการ/กทบ. - แบบรายงานติดตาม ผลการจัดการข้อ ร้องเรียน - แบบบันทึกสรุป จำนวนข้อร้องเรียน	ทุกเดือน



## (สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

## แบบรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

ข้าพเจ้าเสนอข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... มือถือ .....

๔. E-mail .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย/ปกปิด) ชื่อที่อยู่ของ  
ข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องชื่อ .....

เกี่ยวข้อง     ระดับ ๑     ระดับ ๒     ระดับ ๓

ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ) .....

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนพิเศษ

(สำหรับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง)

## แบบรายงานแนวทางจัดการคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

เลขที่รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ..... วันที่ (ทบทวน) .....

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

๑. .... ๒. ....

๓. .... ๔. ....

ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. .... ๒. ....

ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน	ร้องเรียนผ่าน ช่องทาง	รายละเอียดของข้อร้องเรียน	ระดับของ ข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง	แนวทางจัดการข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาจัดการข้อร้องเรียน	
						วันที่ภายใน กำหนด	วันที่ตอบกลับ
			<input type="checkbox"/> ระดับ ๒  <input type="checkbox"/> ระดับ ๓	<input type="checkbox"/> ไม่มี  <input type="checkbox"/> มี ระบุ ..... ..... .....			

หมายเหตุ

-ระดับ ๒ จัดการและแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ

-ระดับ ๓ จัดการและแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๖๐ วันทำการ

.....  
(.....)

ผู้รายงาน

(สำหรับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง)

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ประจำเดือน .....พ.ศ. .... วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่

ร้องเรียนผ่านช่องทาง		ระดับของ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน		หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง		ผลการดำเนินการ		เหตุผลที่ไม่ได้ ดำเนินการตาม ระยะเวลาที่กำหนด
ช่องทาง	จำนวน	ระดับ	จำนวน	หน่วยงาน เกี่ยวข้อง	จำนวน/ระบุ	ตอบกลับภายใน เวลาดำหนด (จำนวน)	ตอบกลับเกิน เวลาดำหนด (จำนวน)	
๑) หนังสือหรือจดหมาย ๒) โทรศัพท์ ๓) โทรสาร ๔) กล่องรับความคิดเห็น ๕) เว็บไซต์ ๖) สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ๗) เดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง ๘) อื่นๆ ..... .....		ไม่เกี่ยวข้อง ระดับ ๑ ระดับ ๒ ระดับ ๓		ไม่มี				

.....  
(.....)

ผู้รายงาน