

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช



งานกิจการนักศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา ฝ่ายวิชาการ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช

คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช เลขที่ ๙๐/๖ ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

โทรศัพท์ : ๐๕๕-๒๕๒-๕๔๖-๘ โทรสาร : ๐๕๕-๒๕๙-๔๑๐ www.bcnb.ac.th

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๒ หมวดที่ ๑ ความหมายและหลักการ มาตราที่ ๖ กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข กำหนดให้จัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบ มุ่งให้เกิดประโยชน์เพื่อผู้เรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ให้เกิดเก่ง ดี มีสุข เพราะฉะนั้นวิทยาลัยฯ จึงจัดให้มีงานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีขั้นตอนปฏิบัติงานทันต่อสถานการณ์ นักศึกษาได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียน/ห้องทุกชั้นปีนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ด้านการจัดการห้องเรียน/ห้องทุกชั้นของวิทยาลัยฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทาง การ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

งานกิจการนักศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา ฝ่ายวิชาการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓-๗
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากนักศึกษา	๘-๙
แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน แบบคำร้องขอตุลาการและผลการเรียน	๑๐
แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๑
คำสั่งแต่งตั้งวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช ที่ ๕๗/๒๕๖๔	๑๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา	
ประกาศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช	๑๓
เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา	
ประกาศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช	๑๔
เรื่อง แนวปฏิบัติการรักษาความลับข้อมูลของนักศึกษา	

หลักการและเหตุผล

ตามหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๑๓ ระบบการดูแลและให้คำปรึกษานิสิต/นักศึกษา (ตัวบ่งชี้ทั่วไป) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ข้อที่ ๑ มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นิสิต/นักศึกษา โดยมีระบบการรับ เรื่อง อุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการรักษาความลับของนิสิต/นักศึกษา ทางวิทยาลัยฯ จึงมีแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่นิสิต/นักศึกษา โดยยึดนิสิต/นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษาให้เกิดความสุขและใช้ทักษะการแก้ปัญหาชีวิตอย่างเหมาะสม สำเร็จการศึกษาได้ตามกำหนดเวลา ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ นิสิต/นักศึกษาได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนิสิต/นักศึกษา ถือเป็นเสียงสะท้อนให้วิทยาลัยฯ ทราบว่า การบริหารตามโครงสร้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งวิทยาลัยฯ ได้ตระหนักและ ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนิสิต/นักศึกษา มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้นิสิต/นักศึกษา เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของวิทยาลัยฯ มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษา และเสริมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในวิทยาลัยฯ โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ต้องมีการใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่ (New normal) อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งวิธีการจัดการเรียนสอน การประเมินผลการศึกษา การฝึกงานภาคปฏิบัติ การใช้ชีวิตและความสัมพันธ์ของบุคคลในวิทยาลัยฯ นำไปสู่ผลกระทบทางการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม เป็นเหตุให้นิสิต/นักศึกษา ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา จึงมีผลกระทบทางจิตใจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้น เพื่อให้วิทยาลัยฯ บริหารจัดการด้านการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนิสิต/นักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ในฐานะที่วิทยาลัยฯ เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่นักศึกษา ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของนิสิต/นักศึกษา โดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของอาจารย์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน จึงได้จัดทำ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- ๒.๑ เพื่อให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยฯ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งวิทยาลัยฯ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยฯ ทราบ กระบวนการ
- ๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

โดยมีระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการรับข้อร้องเรียน อุทธรณ์ของนักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒. ขอบเขต

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล การปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน

๓. คำนิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหายหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา โดยจำแนกระดับของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ กลุ่มดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจในการรับบริการทางการศึกษาของวิทยาลัยและอาจถึงขั้นลาออกจากการเป็นนักศึกษาหรือส่งผลกระทบต่อวิทยาลัยในการนำข้อร้องเรียนสู่ภายนอกหรือองค์กรอื่น เช่น ผ่านสื่อออนไลน์

๒. ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีนักศึกษาจำนวนมากที่จะได้รับผลกระทบ

๓. ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

๔. ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กน้อยๆซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

๔. ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

๔.๑ ร้อยละ ๑๐๐ ของนักศึกษาผู้ร้องเรียนมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)

๔.๒ ร้อยละ ๑๐๐ ของนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)

๕. ความรับผิดชอบ

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานจัดการศึกษาและทะเบียน หัวหน้างานกิจการนักศึกษา รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ อาจารย์ประจำชั้น และคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน

๖. ผังขั้นตอน และการปฏิบัติงาน ชื่อกระบวนการ: การจัดการข้อร้องเรียน

วิธีปฏิบัติ

วงจร คุณภาพ	ระบบ		กลไก	
	ขั้นตอน	รายละเอียดของวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
P		<p>๑.๑.ศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา</p> <p>๑.๒.ศึกษาเกณฑ์ประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑.๓.จัดทำร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงนามอนุมัติ</p> <p>๑.๔.คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนศึกษาทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๑.๕ จัดทำแผนการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๑.๕.๑ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ยื่นด้วยตัวเอง</p> <p>๑.๕.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ธุรการงานกิจการนักศึกษารับผิดชอบติดตามข้อร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด</p>	<p>-คณะกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ</p> <p>-รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ</p> <p>-อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</p> <p>-คณะกรรมการจัดการเรียนการสอนฯ</p> <p>-หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา</p>	<p>๑.รายงานการประชุม</p> <p>คณะกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>๒.สำเนาคำสั่งคำสั่งวิทยาลัยพยาบาล</p> <p>เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนลงวันที่.....</p>
D		<p>๒.๑ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเผยแพร่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในการประชุมประจำเดือนของบุคลากรและการประชุมนักศึกษาและจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเผยแพร่ในผ่านหน้าเว็บไซต์ (www.bcnb.ac.th)</p> <p>๒.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการงานกิจการนักศึกษาติดตามข้อร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด</p> <p>๒.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการงานกิจการนักศึกษาลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนตามลำดับความรุนแรงเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๒.๔ คณะกรรมการประชุมพิจารณาระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน</p> <p>กรณีที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและกรณีที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถึงสูง</p> <p>กรณีที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง</p>	<p>คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>๑.รายงานการประชุมประจำเดือนอาจารย์และข้าราชการครั้งที่...วันที่..วาระเพื่อทราบเรื่องระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนหน้า...</p> <p>๒.รายงานประชุมประจำเดือนนักศึกษาครั้งที่...วันที่..วาระเพื่อทราบเรื่องระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนหน้า...</p> <p>๓.คู่มือนักศึกษา</p>

วงจรร คุณภาพ	ระบบ		กลไก	
	ขั้นตอน	รายละเอียดของวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<p>และมีความถี่สูง</p> <p>กรณีที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กๆน้อยๆ</p> <p>คณะกรรมการดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หากมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง</p> <p>กรณีมีข้อเท็จจริง ตั้งคณะกรรมการสอบสวนเสนอต่อผู้อำนวยการอนุมัติ</p> <p>กรณีไม่มีข้อเท็จจริง ตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดให้คู่กรณีปรับหรือทำความเข้าใจ</p> <p>คณะกรรมการพิจารณา ให้หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการแก้ไขและแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งประเมินความคิดเห็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ</p> <p>๒.๕ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนติดตามผลการสอบสวนรายงานต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยเพื่อตัดสินใจ</p> <p>๒.๖ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนำผลการตัดสินของคณะกรรมการบริหารแจ้งต่อผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งประเมินผลความคิดเห็นต่อการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๒.๗ คณะกรรมการฯแจ้งอาจารย์ที่ปรึกษาและรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการเพื่อดำเนินการตามระเบียบของวิทยาลัยต่อไป</p> <p>๒.๘ หัวหน้างานกิจการนักศึกษา ดำเนิน การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนและประมวลผลจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๒.๙ หัวหน้างานกิจการนักศึกษา รวบรวมจำนวนและประเภทข้อร้องเรียนพร้อมรายงานการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีการศึกษา</p>		<p>หน้า...เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๔.ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน</p> <p>๕.สำเนาคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบสวน</p> <p>๖.รายงานกรรมการบริหารฯ</p> <p>๗.รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน</p>

วงจร คุณภาพ	ระบบ		กลไก	
	ขั้นตอน	รายละเอียดของวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
C	<p>3. การประเมินผลการดำเนินงาน</p>	<p>3.1 หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของระบบที่กำหนด</p> <p>3.2 หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ หัวหน้างานทะเบียนวัดประเมินผลและศูนย์การเรียนรู้ทางการพยาบาล คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมกันประเมิน กระบวนการและจัดทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามผลการประเมิน</p> <p>3.3 นำเสนอผลการประเมินในข้อ 3.1 3.2 ต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ</p>	<p>- คณะกรรมการการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนจากนักศึกษา</p> <p>- อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</p> <p>- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>- หัวหน้างานกิจการนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง</p>	<p>1. รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>2. รายงานการประเมินกระบวนการและแนวทางการปรับปรุงผลการประเมิน</p>
C	<p>ไม่อนุมัติ</p> <p>4. พิจารณา</p> <p>อนุมัติ</p>	<p>4.1 คณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ พิจารณา และให้ข้อเสนอแนะ</p>	<p>คณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ</p>	<p>รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย</p>
A	<p>5. นำผลการประเมินไปปรับปรุง</p>	<p>5.1 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หัวหน้างานทะเบียนฯ และหัวหน้างานกิจการนักศึกษา นำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีการศึกษาต่อไป</p> <p>5.2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนหรือเทียบเคียงผลการดำเนินงาน กับหน่วยงานที่คัดสรร เพื่อการดำเนินงานสู่แนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>5.3 เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p>- คณะกรรมการบริหารหลักสูตรอาจารย์</p> <p>- ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</p> <p>- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ</p> <p>- รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ</p> <p>- ผู้เกี่ยวข้อง</p>	<p>1. รายงานผลการพัฒนาตามผลการประเมิน</p> <p>2. รายงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียน หรือเทียบเคียงผลการดำเนินงาน กับหน่วยงานที่คัดสรร</p> <p>3. รายงานแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>4. รายงานการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี</p>
	<p>สิ้นสุด</p>			

๗. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๗.๑ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนปีการศึกษาที่ผ่านมา
- ๗.๒ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
- ๗.๓ คู่มือการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์
- ๗.๔ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช

๘.แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ แบบบันทึกข้อความ

๘.๒ แบบบันทึกรายงานรับข้อร้องเรียนของนักศึกษา

๘.๓ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการจัดการข้อร้องเรียน

๙.การบันทึกเอกสาร

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาการจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
๑.รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๒.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนจากนักศึกษา	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๓.คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๕ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๔.รายงานการประเมินผลการดำเนินงานการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนจากนักศึกษา	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๕.รายงานการประเมินกระบวนการการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนจากนักศึกษาและอาจารย์	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๖.รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๗.รายงานผลการพัฒนาตามผลการประเมิน	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๘.รายงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียน หรือเทียบเคียงผลการดำเนินงาน กับหน่วยงานที่คัดสรร	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๙.รายงานแนวปฏิบัติที่ดี	หัวหน้างาน กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	ห้องงานกิจการ นักศึกษา	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร -เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๑๐.รายงานการเผยแพร่แนว	หัวหน้างาน	ห้องงานกิจการ	๑ ปี	- แฟ้มเอกสาร

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาการจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
ปฏิบัติที่ดี	กิจการนักศึกษา และสวัสดิการ นักศึกษา	นักศึกษา		-เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑๐.ระบบการติดตาม และประเมินผล

ผลลัพธ์สำคัญของกระบวนการซึ่งแสดงผลสำเร็จของกระบวนการงาน คือ

๑๐.๑ ร้อยละ ๑๐๐ ของนักศึกษาผู้ร้องเรียนมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)

๑๐.๒ ร้อยละ ๑๐๐ ของนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ			เป้าหมาย
ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน	ร้อยละของนักศึกษาผู้ร้องเรียนมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน			ร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)
สูตรการคำนวณ (ถ้ามี)	หน่วย	ความถี่ในการรายงานผล	แบบฟอร์มจัดเก็บ	หน่วยงานจัดเก็บ
(ค่าคะแนนรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่ร้องเรียนทั้งหมด / จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียน)	ค่าเฉลี่ย	๑ ครั้ง/ปี	- แฟ้มเอกสาร	-งานกิจการนักศึกษา
จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียนที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕x๑๐๐/จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	๑ ครั้ง/ปี	- แฟ้มเอกสาร	-งานกิจการนักศึกษา
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ			เป้าหมาย
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน	ร้อยละของนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน			ร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑)
สูตรการคำนวณ (ถ้ามี)	หน่วย	ความถี่ในการรายงานผล	แบบฟอร์มจัดเก็บ	หน่วยงานจัดเก็บ
(ค่าคะแนนรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่ร้องเรียนทั้งหมด/ จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียน)	ค่าเฉลี่ย	๑ ครั้ง/ปี	- แฟ้มเอกสาร	-งานกิจการนักศึกษา
จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียนที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕x๑๐๐/จำนวนนักศึกษาที่ร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	๑ ครั้ง/ปี	- แฟ้มเอกสาร	-งานกิจการนักศึกษา



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากนักศึกษา

เลขที่...../.....

ส่วนที่ ๑ สำหรับผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล..... ชั้นปีที่..... รหัสนักศึกษา.....

เบอร์โทรศัพท์..... E-mail.....

ID Line..... วันที่ประสบเหตุการณ์...../...../.....

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๑. ด้านการจัดการเรียนการสอน

() ผู้สอน

() ผู้เรียน () รายวิชา () เจ้าหน้าที่

๒. สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

() ห้องสมุด () ห้องคอมพิวเตอร์ () ระบบอินเทอร์เน็ต

() ระบบการร้องเรียน () ห้องเรียน () อุปกรณ์ในห้องเรียน

๓. สวัสดิการ

() ทุนสนับสนุนการศึกษา () กยศ./กรอ. () ทุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

๔. หอพัก

() ห้องพัก () ห้องโพน/ห้องอาจารย์เวร () ห้องสมุด ๒๔ ชั่วโมง

() ห้องอ่านหนังสือ () ห้องสวัสดิการนักศึกษา () ห้องพระ/กิจกรรมทางศาสนา

๕. สถานที่พักผ่อน

() สถานที่ออกกำลังกาย () สถานที่จอดรถ () ชุมนั่งพักผ่อนหย่อนใจ

๖. อื่น ๆ ระบุ.....

รายละเอียดของข้อร้องเรียน

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

ข้อร้องเรียน

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

ส่วนที่ ๒ สำหรับผู้รับเรื่องร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล..... หน่วยงาน.....

เบอร์ติดต่อ..... E-mail.....

วันเวลารับเรื่อง/...../..... เวลา..... น.

รับเรื่องร้องเรียนทาง () โทรศัพท์ () แฟกซ์ () E - Mail () แบบบันทึกเรื่องเรียน

ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับกลุ่มงาน.....

วันที่...../...../..... เวลา..... น.

รายละเอียดเพิ่มเติม

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

ส่วนที่ ๓ การดำเนินการกับเรื่องที่ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล..... หน่วยงาน.....

เบอร์ติดต่อ..... E-mail.....

วันเวลารับเรื่อง/...../..... เวลา..... น.

การดำเนินการแก้ไข

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

การดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นวันที่...../...../.....

ผู้ดำเนินการแก้ไข.....
(.....)

ส่วนที่ ๔ สำหรับนักศึกษา

ความพึงพอใจในการแก้ไข () พอใจมาก () พอใจ () ไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะ

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

ลงชื่อ..... วันที่...../...../..... เวลา..... น.

หมายเหตุ : ฝ่ายงานที่ถูกร้องเรียนกรุณาแจ้งกลับภายใน ๓ วันนับจากรับเรื่องร้องเรียน



วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
งานทะเบียนวัดประเมินผลและศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์

การจัดการข้อร้องเรียน
แบบคำร้องขอดูแลและผลการเรียน

วันที่.....

เรื่อง ขอดูแลและผลการเรียนวิชา.....ภาคการศึกษาที่.....ปีการศึกษา.....
เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....รหัสนักศึกษา.....
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตรุ่นที่.....ชั้นปีที่.....อาจารย์ที่ปรึกษา.....
Tel.....

มีความประสงค์ขอดูแลและผลการเรียนวิชา.....
ภาคเรียนที่.....ปีการศึกษา.....เนื่องจาก(ระบุเหตุผลที่ทำให้ต้องขอดูแลและผลการเรียน).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....นักศึกษา
(.....)

<p>๑. ความเห็นจากหัวหน้างานทะเบียนวัดประเมินผลและศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์</p> <p><input type="checkbox"/> เห็นควรอนุมัติ.....</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ระบุ.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)/...../.....</p>	<p>๒. ความเห็นรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ</p> <p><input type="checkbox"/> เห็นควรอนุมัติ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ระบุ.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)/...../.....</p>
	<p>๓. ความเห็นผู้อำนวยการฯ</p> <p><input type="checkbox"/> อนุมัติ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ระบุ.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)/...../.....</p>



แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ข้อมูลจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของหลักสูตรและการบริหารงาน ของวิทยาลัยฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ [] ชาย [] หญิง
๒. ระดับชั้นปี [] ชั้นปีที่ ๑ [] ชั้นปีที่ ๒ [] ชั้นปีที่ ๓ [] ชั้นปีที่ ๔

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

ปีการศึกษา.....

๑. ท่านได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้คณะฯ ปรับปรุง แก้ไข เรื่องต่างๆ หรือไม่

- มีการร้องเรียน (โปรดระบุประเด็นที่ร้องเรียน).....
 ไม่มีการร้องเรียน

๒. ท่านมีการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้วิทยาลัยฯ ปรับปรุงแก้ไข ผ่านทางช่องทางใด (ตอบเฉพาะท่านที่มีการร้องเรียน)

- ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อคณะกรรมการ
 กล้องรับความคิดเห็น
 ส่งทางจดหมายถึงคณะกรรมการฯ
 แจ้งผ่านอาจารย์
 สายตรงคอมพิวเตอร์ทาง website
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

๓. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข / ปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดการข้อร้องเรียน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคะแนนตามความคิดเห็นของท่าน

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด (๑ คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อย (๒ คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับปานกลาง (๓ คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมาก (๔ คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมากที่สุด (๕ คะแนน)

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
		๑	๒	๓	๔	๕	
๑	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน						
๒	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน						
๓	ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน						
๔	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน						
๕	ความพึงพอใจในภาพรวม						

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะภาพรวม

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



คำสั่งวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
ที่ ๕๓ / ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา

ตามที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช ได้ให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในทุกด้าน หากนักศึกษามีเรื่องที่ต้องการอุทธรณ์ร้องทุกข์ นักศึกษาสามารถดำเนินการได้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่อง อุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑. นางชลดา ดิยะวิสุทธิ์ศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสิริวัฒน์ आयวัฒน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางปิยะเนตร วิริยะปราโมทย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางจุฑามาศ รัตนอัมภา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวรุ่งทิพา หวังเรืองสถิตย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นางสาวสุทธามาศ อนุธาดู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางปานจันทร์ คนสูง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นางสาวสุภาณี คลังฤทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๙. นางสาวสุวรรณี สร้อยสงค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐. นายศักดิ์ดา เปรมไทยสงค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๑๑. นางสาวอวิณห์ บัวประชุม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ

- กำหนดช่องทางการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา
- วางแผนการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา
- พิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา
- ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข เรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา
- กำกับติดตามผลการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเป็นระยะ
- ประเมินผลการให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
- รายงานรองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการเสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาววรรณภา ประทุมโทน)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช



ประกาศ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช ให้ความสำคัญกับนักศึกษาในการดำรงชีวิต อย่างมีความสุขและคุ้มค่าในระหว่างการใช้ชีวิตในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช ดังนั้นเพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนการอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยจึงกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนดังนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา กำหนดช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์ร้องเรียนได้แก่
 - ๑.๑ ร้องเรียนอย่างเป็นทางการด้วยตนเองโดยตรง พร้อมหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านผู้บริหาร/อาจารย์ประจำชั้น/อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบด้านแนะแนวและการให้คำปรึกษา
 - ๑.๒ ร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ โดยทางจดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ถึงผู้อำนวยการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ไว้วางใจ รวมทั้งผ่านตู้รับข้อร้องเรียน
๒. พิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียน
๓. ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
๔. กำกับติดตามผลการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเป็นระยะ
๕. ประเมินผลการให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
๖. รายงาน ร่องๆกลุ่มงานวิชาการเสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยฯ
๗. ภายหลังก่ออุทธรณ์และร้องเรียน รับทราบความคืบหน้าได้จากคณะกรรมการรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียนของนักศึกษา ภายใน ๗ วัน
๘. เมื่อแก้ไขข้ออุทธรณ์และร้องเรียนคณะกรรมการฯ จะแจ้งให้เจ้าตัวทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วัน และยุติเรื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางสาวจรรุวรรณ รังสิยานนท์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช



ประกาศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
เรื่อง แนวปฏิบัติการรักษาความลับข้อมูลของนักศึกษา

การรักษาความลับของนักศึกษา ถือเป็นหน้าที่ของอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ข้อมูลของนักศึกษาที่ถือเป็นความลับ ประกอบด้วย ข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษา ข้อมูลผลการเรียน ปัญหาเรื่องส่วนตัวที่นักศึกษามาขอรับคำปรึกษา และข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ ของนักศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรักษาความลับข้อมูลของนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการรักษาความลับข้อมูลของนักศึกษา ดังนี้

๑. กำหนดรหัสผ่านและตัวบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่างๆของนักศึกษา
๒. จัดเก็บเอกสารข้อมูลนักศึกษาที่เป็นความลับในที่มิดชิด และทำลายเมื่อไม่จำเป็นต้องเก็บเอกสาร
๓. บุคคลที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ต้องไม่เปิดเผยรหัสและข้อมูลนักศึกษาให้บุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
๔. ระบุเฉพาะรหัสประจำตัวนักศึกษาเท่านั้น เมื่อมีการรายงานหรือบันทึกข้อมูลนักศึกษาที่เป็นความลับ
๕. ไม่เปิดเผยข้อมูลของนักศึกษาที่เป็นความลับแก่บุคคลที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากนักศึกษา หรือได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการฯ หรือบุคคลที่ผู้อำนวยการฯมอบหมายแล้วเท่านั้น

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางสาวจากรวรรณ รังสิยานนท์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช