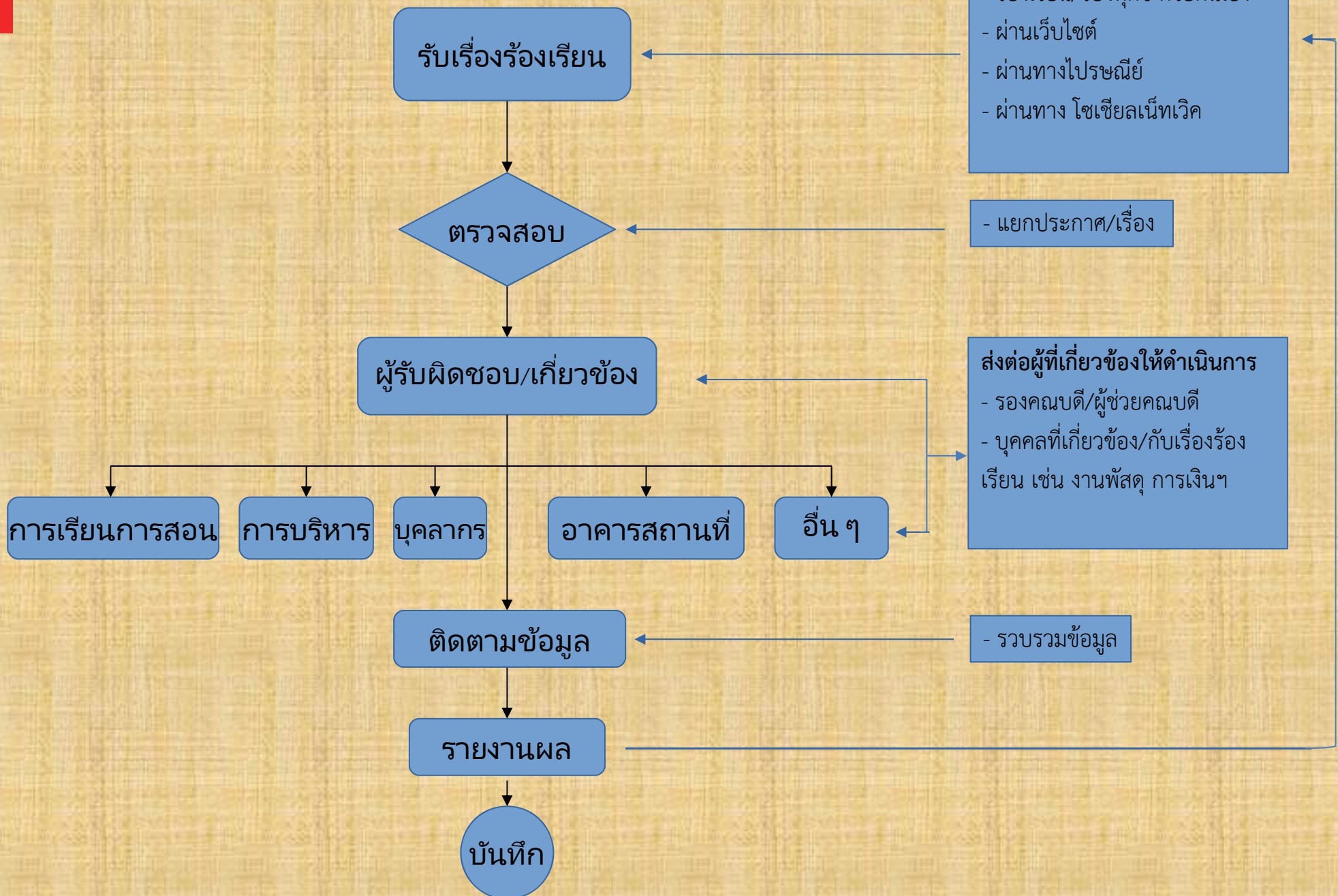


# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



# การเข้าถึงช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 1. ร้องเรียนด้วยตนเองและทางไปรษณีย์

- พบคนบดีโดยตรง/ส่งเอกสาร มาที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาคารศรีนครินทร์ ห้อง 210
- ที่อยู่ : 63 หมู่ 7 ถนนรังสิต-นครนายก คลอง16 องครักษ์ นครนายก 26120  
โทร. 02-649-5000 ต่อ 21800 แฟกซ์ 02-649-5000 ต่อ 21823

# การเข้าถึงช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 2. ผ่านทางเว็บไซต์

- เข้าหน้าเว็บไซต์ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<http://nurse.swu.ac.th>

และคลิกตรงป้ายร้องเรียน  
ติชม เสนอแนะ (ตามลูกศร)

The screenshot shows the website for the Faculty of Nursing, Sorajitjonnajonkulrajavidyalaya University (SWU). The page layout includes a header with the faculty name and logo, a navigation bar with links like 'บุคลากร' (Staff) and 'English', and a main content area. A large orange banner on the left contains a statement from the faculty management. On the right, there is a photo of staff members. At the bottom, there are several buttons and a navigation menu. A red arrow points to a button labeled 'ร้องเรียน ติชม เสนอแนะ' (Complaint, Feedback, Suggestion) in the bottom right corner, which is highlighted by a red box.



## 2. ผ่านทางเว็บไซต์ (ต่อ)

- จะเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ดังกล่าว และคลิกเลือกหัวข้อที่ท่านต้องการ



## 2. ผ่านทางเว็บไซต์ (ต่อ)

- จะเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ดังกล่าว ท่านต้องอ่านหลักเกณฑ์ให้เข้าใจเพื่อใส่ข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่มส่ง

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSFE4-YnuhXklNX0pGD7MKNTz6tZGmla1oyDjGqubs\_RGHQA/viewform

### ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออนไลน์ กับทางคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัตถุประสงค์ การเปิดให้กรอกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางออนไลน์ เป็นช่องทางที่บุคคลทั่วไปสามารถส่งข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนมาซึ่งหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา สามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยขาดสิ่งกีดขวางและได้ใช้ภาษาที่ตนเองมีความชำนาญในการแจ้งปัญหา และยังเป็นช่องทางที่ปลอดภัยที่สุดที่จะส่งข้อมูลไปสู่อุบัติการณ์ ซึ่งข้อมูลทุกข้อมูลจะถูกรับและถือเป็นไปอย่างระมัดระวังและปลอดภัยอย่างสูง และไม่มีข้อมูลส่งถึงผู้บริหาร ต่อมา จึงต้องกำหนดหลักการว่า วิธีการนี้มีการรายงานข้อคดี ดังต่อไปนี้

หลักการดำเนินการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่ร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในคณะ
2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้หรือส่งผลกระทบต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตามคุณลักษณะ
3. การใช้บันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อมา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อคืนอำนาจคืนตนเอง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้สื่อคำภาพ และมี วัน เดือน ปี ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ข้อร้องทุกข์ ช่องแจ้งหรือพิกัดที่ตั้งของเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อร้องทุกข์ ไม่อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ส่งมายังเว็บไซต์ ส่วนนี้การส่งข่าวฯ หรือ ข้อร้องเรียนจะไม่สามารถ ส่งมายังผู้บริหารหรือส่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานของคณะฯ ได้ซึ่งเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้ระบบ หมาย เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์มายังหน่วยงาน หรือส่งผ่านทาง Website ต่อมาได้

เรื่องข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่จะมาขึ้นพิจารณา

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไปรษณีย์และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นข้อร้องเรียน
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นข้อเท็จจริงและเป็นข้อร้องเรียนหรือข้อร้องเรียนจะพิจารณาในเชิงพยานหลักฐานดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ข้อมูลทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย และขยายศาลากลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการช่วยเหลือ (Call Center) ในเมืองจันทร์ พัทธการ โทร 0-2649-5000 ต่อ 27712
4. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Website <https://forms.gle/W6p23MrJ455zduA66>

การขอรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางออนไลน์จะมีขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประเภทที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ประเภทที่ 2 การแจ้งข้อร้องเรียน

ประเภทที่ 3 การศึกษา

ประเภทที่ 4 ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ประเภทที่ 5 ถูกกลั่นแกล้ง

ประเภทที่ 6 เรื่องอื่นๆ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ข้อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประวัติในสำเนาการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูล

### ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออนไลน์ กับทางคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

watchai@g.swnu.ac.th (ถ้าไม่พบ) สัมภาษณ์

\*จำเป็น

กรอกรายละเอียดข้อมูล

ชื่อ-นามสกุล

คำคมของคุณ

หมายเลขบัตรประชาชน

คำคมของคุณ

ข้าพเจ้าต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านใด ? \*

- ประเภทที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
- ประเภทที่ 2 การแจ้งข้อร้องเรียน
- ประเภทที่ 3 การศึกษา
- ประเภทที่ 4 ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ประเภทที่ 5 ถูกกลั่นแกล้ง
- ประเภทที่ 6 เรื่องอื่นๆ

ประเภทที่ 5 ถูกกลั่นแกล้ง

ประเภทที่ 6 เรื่องอื่นๆ

โปรดระบุรายละเอียดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ \*

คำคมของคุณ

ข้าพเจ้าไม่ต้องการ/ต้องการทราบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง /อื่น ๆ... \*

(โปรดระบุช่องทางในการติดต่อที่สะดวก เช่น Email/Line/facebook/เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น)

- ไม่ต้องการทราบผล
- ต้องการทราบผลด้วยตนเอง (มารับที่คณะพยาบาลศาสตร์ มศว)
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ \*

- เปิดเผย
- ปกปิด ข้อที่อยู่และข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้า

หมายเหตุ :  
ถ้าตรวจสอบแล้วข้อมูลชื่อ-นามสกุล และข้อมูลส่วนตัวท่านกรอกมาไม่เป็นจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ยอมรับไว้พิจารณา)

กลับ ส่ง

ท่านส่งฟอร์มสถานะใน Google ฟอร์ม

สงวนลิขสิทธิ์ © 2023 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Srinakharinwirot University ฐานงานการดูแล

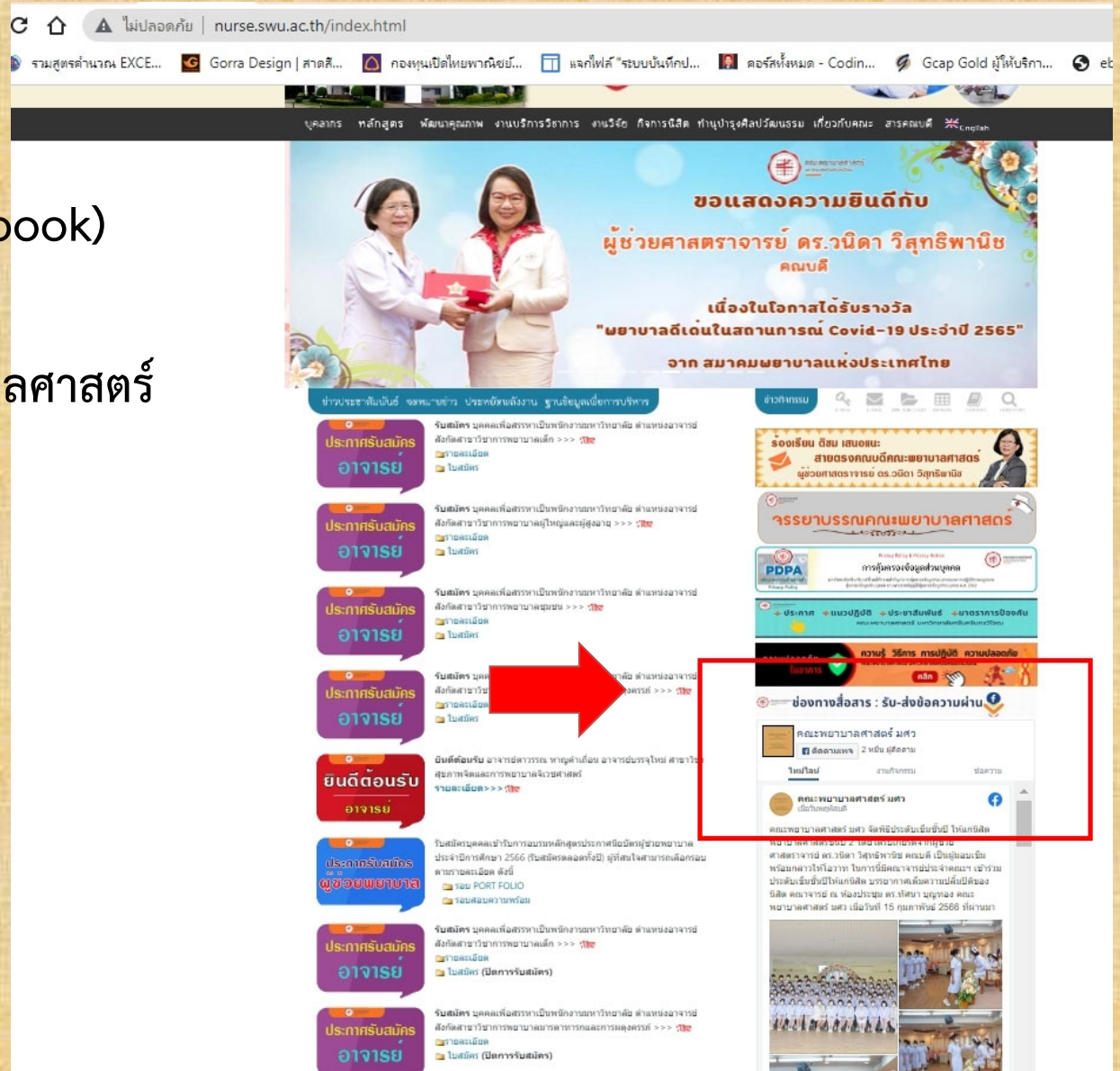
Google ฟอร์ม



# การเข้าถึงช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ผ่านทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ก (facebook)

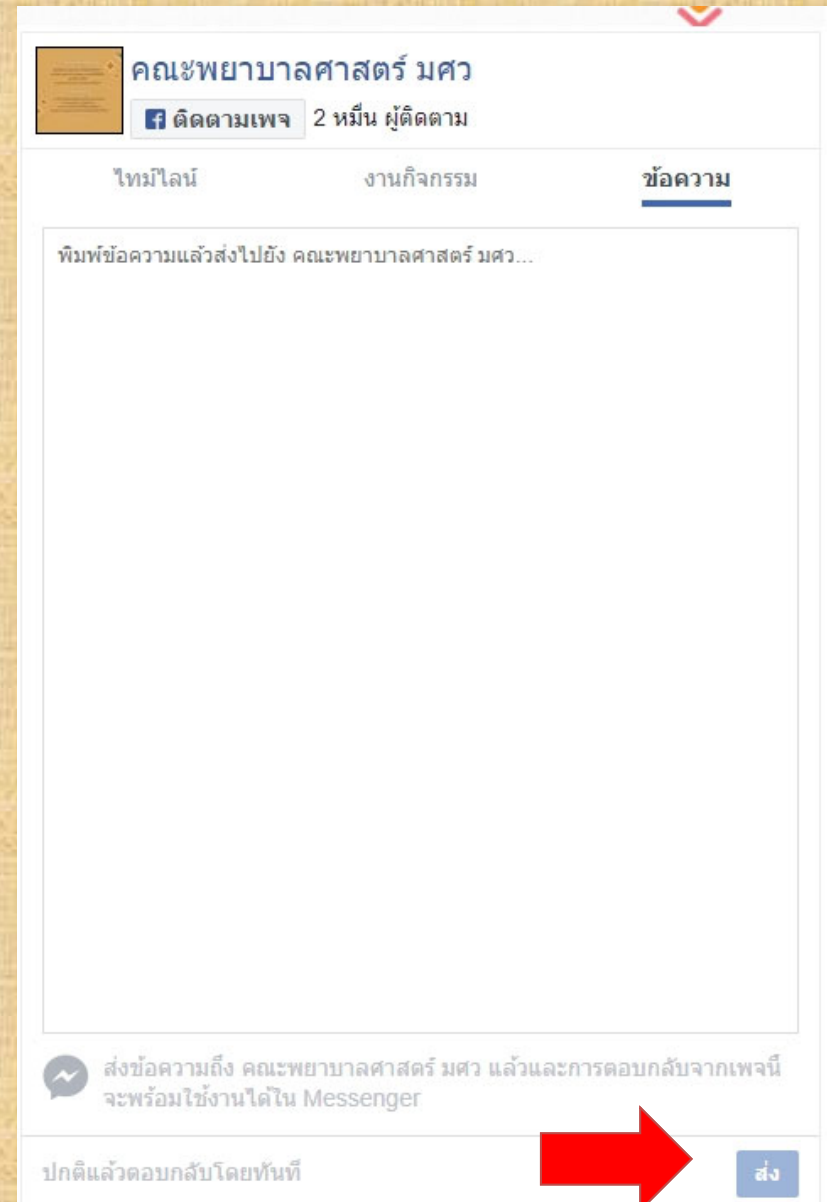
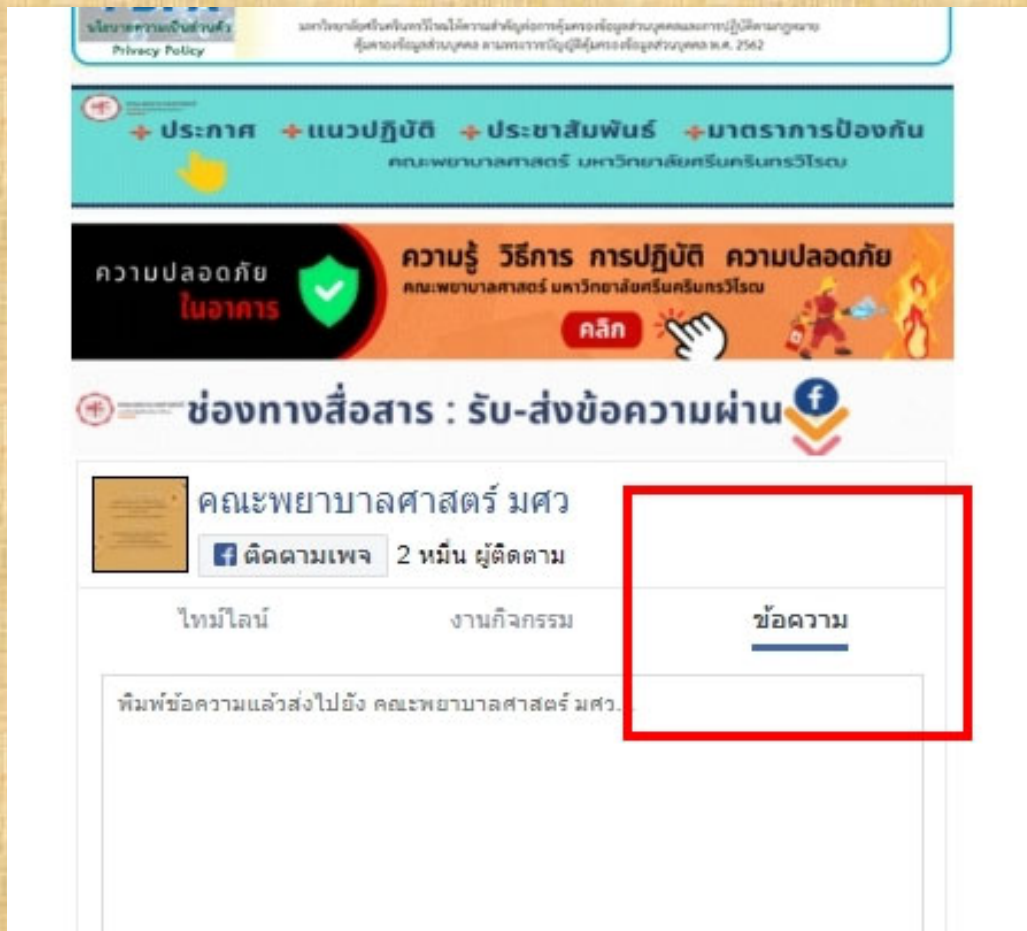
1. เข้าหน้าเว็บไซต์ของคณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
<http://nurse.swu.ac.th>



### 3. ผ่านทาง โซเชียลเน็ตเวิร์ค (facebook)

(ต่อ)

- คลิกตามภาพ ที่ช่องข้อความ และพิมพ์ข้อความที่ต้องการ และกดส่ง



# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับ
2. พิจารณาตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. ส่งต่อไปให้กับบุคคล/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นๆ
4. รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือติดตามผลตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นๆ
6. รายงานผลให้หัวหน้าส่วนงานและผู้ที่ทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
7. เก็บบันทึกเพื่อดำเนินการพัฒนาต่อไป