



## แนวทางดำเนินการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์

สถาบันพระบรมราชชนก

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

### 2. คำจำกัดความ

2.1 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการและบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการและบุคลากรในวิทยาลัย รวมถึงประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ

### 3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ งานทรัพยากรบุคคล อาคารอำนวยการ ชั้น 1 วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- โทรศัพท์หมายเลข 0 4322 1770 , 0 4322 2741 , 0 4322 1493 ต่อ 100 หรือ 164

3.2 ร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน

- ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าอาคารทันตสาธารณสุข ชั้น ๑ หน้าห้องเวชระเบียน

3.3 ร้องเรียนผ่านจดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง

- ส่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

90/1 หมู่ 4 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

3.4 ร้องเรียนผ่านทาง E-Mail : [contact@scph.ac.th](mailto:contact@scph.ac.th)

3.5 ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป <https://shorturl.asia/6D2vw>

- ร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ <https://shorturl.asia/OWpSa>

## 3.6 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

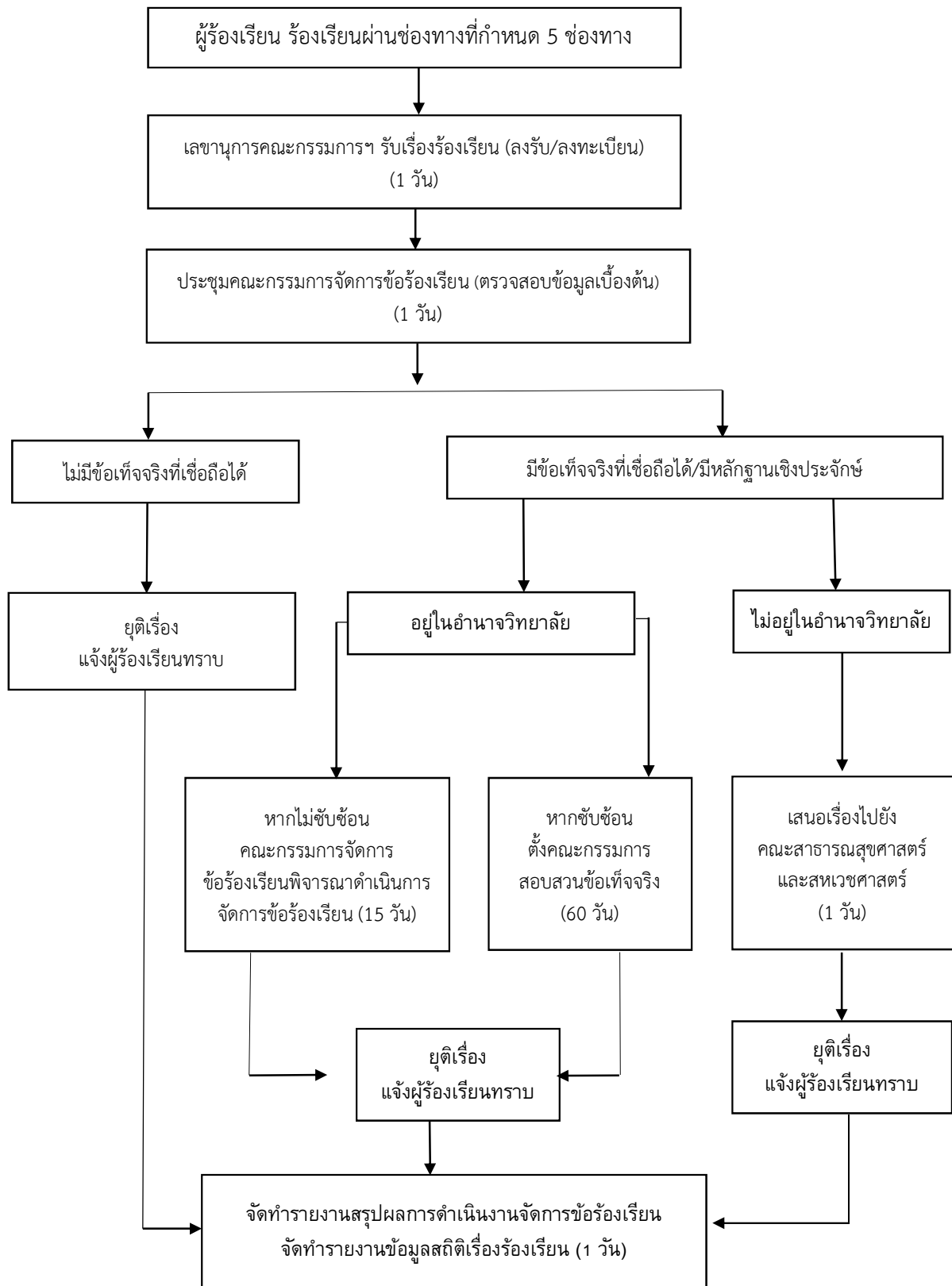
ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบช่องทาง
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. 13.00 – 16.30 น.
ร้องเรียนผ่านจดหมาย	วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. 13.00 – 16.30 น.
ร้องเรียนผ่านกล่องข้อร้องเรียน	ทุกวันจันทร์ เวลา 09.00 น.
ร้องเรียนทาง E-Mail	ทุกวันจันทร์ เวลา 09.30 น.
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ของวิทยาลัย	ทุกวันจันทร์ เวลา 10.00 น.

## 4. ระดับข้อร้องเรียน

จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของวิทยาลัย <b>เช่น</b> การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 1 – 3 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงน้อย	เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน การมีอคติต่อบุคคลภายในหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่เกิน 3 – 5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงปานกลาง	เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยที่หากปล่อยปัญหาดังกล่าวทิ้งไว้จะทำให้ระดับรุนแรงของปัญหาเพิ่มมากขึ้น <b>เช่น</b> การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เป็นต้น	ไม่เกิน 7 – 15 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงมาก	เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การทุจริต ประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของหน่วยงาน มีผลกระทบอย่างรุนแรงซึ่งอาจส่งผลต่อการบริหารและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วย <b>เช่น</b> การเรียกร้องให้วิทยาลัย ขดเซยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด, การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น	ไม่เกิน 15 – 60 วันทำการ

### 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



## แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

 **เรื่องทั่วไป**

- การให้บริการ       การบริหารจัดการ  
 การเรียน การสอน       วินัย ข้าราชการ

 **เรื่องการทุจริตและประพฤติ มิชอบ****ประเภทผู้ร้องเรียน**

- ผู้รับบริการ  
 นักศึกษา  
 บุคลากรภายในหน่วยงาน  
 ประชาชนทั่วไป

**ข้อมูลของผู้ร้องเรียน**

ชื่อ - สกุล .....อายุ.....ปี.หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่สำหรับติดต่อกลับ.....

มีความประสงค์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐาน  
 ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

- 1) ..... จำนวน ..... ชุด  
 2) ..... จำนวน ..... ชุด  
 3) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

## 6. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- 6.2 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 6.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
- 6.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
- 6.5 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

\*\*\*\*\*