



# คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่  
คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก

ฉบับปรับปรุง เดือนพฤษภาคม 2569

## คำนำ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านกระบวนการและวิธีการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน และเป็นการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานตามพันธกิจองค์กรให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการบริหารองค์กรให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อดำเนินการติดตาม และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามมาตรการจริยธรรม วินัย และอาญาต่อผู้ที่กระทำความผิดอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มช่องทางการสื่อสารการรับรู้ปัญหาข้อร้องเรียน และสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

งานบริหารทั่วไปและยุทธศาสตร์  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่  
พฤษภาคม 2569

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขตของกระบวนการ	3
3. คำจำกัดความ	3
4. กลุ่มข้อร้องเรียน	4
5. ระดับความรุนแรง	4
<b>บทที่ 2 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน</b>	
1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้ในการร้องเรียน	5
<b>บทที่ 3 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต</b>	
1. ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง	6
2. วิธีการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
3. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	6
4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	7
5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	8
6. ระยะเวลาที่ดำเนินการ	8
7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	8
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10

## บทที่ 1 บทนำ

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ
- 1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นแบบมืออาชีพ

### 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม และตอบรับ และตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน หน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

### 3. คำจำกัดความ

- 3.1 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนของวิทยาลัยฯ
- 3.2 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐ

- 3.3 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
- 3.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้วิทยาลัยฯ พิจารณาและดำเนินการ
- 3.5 ผู้รับบริการ/ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากวิทยาลัยฯ โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่นนักศึกษา ผู้อบรม หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น
- 3.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของวิทยาลัยฯ เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของวิทยาลัยฯ เป็นต้น

#### 4. จำแนกกลุ่มข้อร้องเรียน

จำแนกตามความสำคัญ 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนข้อนี้อาจรุนแรงมากจนลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจจะเป็นข้อร้องเรียนเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งอาจจะเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

#### 5. ระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

## บทที่ 2 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน

1.1 ข้อร้องเรียนที่รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของวิทยาลัยฯ หรือบุคลากรของวิทยาลัยฯ หรือเรื่องจำเป็นที่ต้องให้วิทยาลัยฯ ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเรื่องที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อวิทยาลัยฯ

1.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา มีดังต่อไปนี้

- (1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (3) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการยุติธรรม รวมถึงข้อร้องเรียนที่ดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว
- (4) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจนตลอดจนไม่ชี้ตัวพยานบุคคลที่แน่นอน
- (5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เสร็จแล้ว
- (6) ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของบุคลากรและนักศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจของวิทยาลัยฯ

1.3 ข้อร้องเรียนต้องจัดทำเป็นหนังสือหรือกรอกข้อมูลตามที่คณะกรรมการกำหนด และอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียน
- (2) ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต และประพฤติมิชอบ
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ/ภาษาสุภาพ เข้าใจง่าย
- (4) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจหรือมีอำนาจอาจกระทำการแทนผู้ร้องเรียนได้ตามกฎหมาย

### บทที่ 3 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 1. ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (1) ติดต่อด้วยตนเองที่ห้องผู้อำนวยการ
- (2) ทางไปรษณีย์ ส่งไปยัง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ 201 หมู่ 4 ต.ดอนแก้ว อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180 หรือหย่อนใส่กล่องรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน
- (3) เขียนคำร้องตาม template ดาวนีโหลดแบบฟอร์ม และส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail : [office@bcnc.ac.th](mailto:office@bcnc.ac.th)
- (4) แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ ผ่าน Google Form
- (5) link ยื่นเรื่องร้องเรียนไปยัง ป.ป.ช.  
<https://www.nacc.go.th/allcomplaint>
- (6) link ยื่นเรื่องร้องเรียนไปยัง ป.ป.ท.  
<https://anonymous.pacc.go.th/>

#### 2. วิธีการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 2.1 ผู้ใช้บริการ/ประชาชนที่ต้องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขอให้เขียนแบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (รายละเอียดในภาคผนวก) หากไม่ใช่แบบฟอร์มขอให้เขียนรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์
- 2.2 ส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมาตามช่องทางที่วิทยาลัยฯ กำหนด
- 2.3 รอรับรายงานผลการพิจารณาตามระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนจากรองผู้อำนวยการด้านบริหาร และยุทธศาสตร์

#### 3. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

1. วิทยาลัยดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ และจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย
5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- 4.1 งานบริหารทั่วไปและยุทธศาสตร์ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน และเสนอคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง
- 4.2 เมื่อได้รับเรื่องเรียนให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากการร้องเรียนเสนอรองผู้อำนวยการด้านบริหารฯ เพื่อให้ความเห็นเสนอผู้อำนวยการ และคณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้ง ให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
- 4.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อรองฯ ด้านบริหาร เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ และคณะกรรมการดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้
- 4.4 กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 4.5 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง

และความเห็นของคณะกรรมการเสนอผู้อำนวยการฯ ทราบว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นจริงหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อยุติเรื่องและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นตัดสินให้ดำเนินการต่อหรือยุติเรื่อง

4.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

## 5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารทั่วไปและยุทธศาสตร์ ที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ

## 6. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข โดยดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ข้อมูลทุกช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
กล่องรับความคิดเห็น	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง	
ร้องเรียนตาม template/ e-mail : <a href="mailto:office@bcnc.ac.th">office@bcnc.ac.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง	แบบฟอร์ม
ร้องเรียนออนไลน์ ผ่าน Google Form	ทุกวัน	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง	แบบออนไลน์

## 7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

การจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชน ชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 57 และ 59

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่

มาตรา 57 (สิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ) บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้ส่วนเสียอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 59 (สิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์) บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

(2) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38, 41

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

(1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

(2) คำสั่งสถาบันฯ เรื่องการพิจารณาข้อร้องเรียนพ.ศ.2564

## ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่

ที่อยู่.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่

๑. ผู้กล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒. ผู้ถูกกล่าวหา / ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา / ร้องเรียน

๓.๑ ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม

.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ

.....

๖.  ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล  ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

ลงชื่อ .....ผู้กล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม

(.....)

ส่วนของผู้รับเรื่อง

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลำดับที่ .....มีเอกสารแนบหรือไม่ ( )มี.....แผ่น/เล่ม/ฉบับ ( )ไม่มี

วันที่รับเรื่อง ..... เวลา.....น. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง คือ .....

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล คือ ..... วันที่บันทึกเรื่อง ..... เวลา.....น.