

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของคณะผู้บริหาร คณาครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่าง ๆ ของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง เพื่อให้คณะผู้บริหาร คณาครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของคณะผู้บริหาร คณาครู และเจ้าหน้าที่

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การ จัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาของ ผู้เรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้สามารถจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติที่ดี มีมาตรฐานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 1.3 เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังสู่มาตรฐานสากล

### 2. คำจำกัดความ

2.1 ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังทั้งภายในและภายนอกที่บอกเล่าเรื่องราวถึงสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง ปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

2.2 การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อ ประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

2.3 การประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือความประพฤติปฏิบัติใด ๆ อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่นในทางลบ

2.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่และบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ติดต่อ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ ชมเชย สอบถามข้อมูล รวมถึงแจ้งเบาะแสต่าง ๆ

### 3.ประเภทข้อร้องเรียน

3.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการ ปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้อง และชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

3.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้าน การจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการ จัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3.3 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการ ให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.4 ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรังแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

### 4.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง

4.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ saraban@kasettrang.ac.th

4.3 โทรศัพท์สำนักงาน 075-284152,075284153

4.4 เฟสบุ๊ก (Facebook) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง

4.5จดหมายเวียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง เลขที่ 99 หมู่ที่ 7 ตำบลนาท่ามเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง 92120

## 5.กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- 5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- 5.2 เมื่อไม่รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของ เรื่อง ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- 5.3 ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ ศูนย์/กลุ่ม งาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- 5.4 เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- 5.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวม ข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

## 6.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึก ข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และ เหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผล การดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้อง ทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ใน แบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยฯจะรักษาเป็น ความลับอย่างเคร่งครัด

6.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้