

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติกรรมมิชอบ วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของคณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่าง ๆ ของวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด เพื่อให้คณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของคณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้สามารถจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
- ๑.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติที่ดี มีมาตรฐานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ๑.๓ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดสู่มาตรฐานสากล

### ๒. คำจำกัดความ

๒.๑ ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด ทั้งภายในและภายนอกที่บอกเล่าเรื่องราวถึงสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุงปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๒ การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

๒.๓ การประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือความประพฤติปฏิบัติใด ๆ อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่นในทางลบ

๒.๔ ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่และบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ติดต่อวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ ชมเชย สอบถามข้อมูล รวมถึงแจ้งเบาะแสต่าง ๆ

### ๓. ประเภทข้อร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และชัดเจนโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

๓.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

๔.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [saraban@huaiyot.ac.th](mailto:saraban@huaiyot.ac.th)

๔.๓ โทรศัพท์สำนักงาน ๐ ๗๕๒๗ ๑๔๙๕

๔.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

๔.๕ จดหมาย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

เลขที่ ๒๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลเขาขาว

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ๙๒๑๓๐

๔.๖ ออนไลน์ผ่าน Google Form



<https://www.huaiyot.ac.th/appeal/>

๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๕.๒ เมื่อไม่รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๕.๓ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๕.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๖. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๖.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....  
สำนัก/กลุ่ม/งาน.....ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือ  
ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

- (๑).....จำนวน.....แผ่น  
(๒).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ยื่นเรียนต่อวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอดเป็นความจริง  
ทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ  
ความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมาย  
อาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  ด้วยตนเอง  จดหมาย  
 อินเทอร์เน็ต  อื่น ๆ ได้แก่.....

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ  
ของวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด

\*\*\*\*\*

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

