



ประกาศวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต  
เรื่อง แนวปฏิบัติและคู่มือการดำเนินงานระบบร้องเรียนออนไลน์

ด้วย วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใส ได้มาตรฐาน มีคุณธรรม ในการดำเนินงาน และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยสูงสุด ให้แก่ผู้แจ้งเบาะแส วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ตจึงได้จัดตั้งระบบร้องเรียนออนไลน์ขึ้น เพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต จึงขอประกาศแนวปฏิบัติ และขั้นตอนการใช้งานระบบร้องเรียนออนไลน์ รายละเอียดและวิธีการร้องเรียนสำหรับ บุคคลภายนอกและบุคลากรภายใน บุคคลภายนอก (นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง หรือประชาชนทั่วไป) และบุคลากรภายในสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ได้ตามขั้นตอนดังนี้

ข้อ ๑. การเขียนเรื่องร้องเรียนใหม่ ([www.ptc.ac.th/complaints](http://www.ptc.ac.th/complaints)) : ผู้ร้องเรียนต้องเลือกประเภทคำร้อง ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ได้แก่

ช่องทางร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ : สำหรับปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป การบริการ อาคารสถานที่ หรืออุปกรณ์ชำรุด

ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ : สำหรับการแจ้งเบาะแสทุจริตคอร์รัปชันการเรียกรับผลประโยชน์ หรือประพฤติมิชอบ โดยระบบจะทำการเข้ารหัสลับข้อมูลชั้นสูงสุด (AES-๒๕๖) และสามารถเลือก "ประสงค์ไม่เปิดเผยชื่อจริง" เพื่อปกปิดตัวตนได้

การส่งเรื่อง: เมื่อตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดส่งเรื่อง ระบบจะออกหมายเลขอ้างอิง (Ticket Number) เช่น PTC-GEN-๒๐๒๖-๑๐๐๕-๕๒ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้ติดตามสถานะ

ข้อ ๒. ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ตกำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการ เพื่อความโปร่งใสและรักษาความลับอย่างเคร่งครัด ดังนี้

- เมื่อผู้ร้องเรียนส่งเรื่องสำเร็จ ระบบจะส่งอีเมลตอบรับอัตโนมัติแจ้ง หมายเลข Ticket ทันที

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะเข้าตรวจสอบและคัดกรองเรื่องร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียน ([www.ptc.ac.th/complaints](http://www.ptc.ac.th/complaints))

- ในกรณีที่ เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ระบบจะปิดบังข้อมูลและแสดงสถานะ "เข้ารหัสแล้ว" ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั่วไปจะไม่สามารถอ่านได้ โดยจะต้องได้รับการป้อนรหัสผ่านจากผู้บริหารสูงสุดของวิทยาลัยฯ เท่านั้น จึงจะสามารถถอดรหัสข้อความจริงได้

- เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบ ความเห็น และดำเนินการปรับเปลี่ยนสถานะการดำเนินการ

- ระบบจะส่งอีเมลอัปเดตแจ้งผลการตรวจสอบและสถานะให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และเจ้าหน้าที่จะจัดทำรายงานในรูปแบบบันทึกข้อความราชการ เสนอต่อผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ตเพื่อลงนามสั่งการต่อไป

ข้อ ๓ ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต เป็นฝ่ายงานรับผิดชอบหลักโดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร เป็นผู้ควบคุมดูแล กำกับดูแลความถูกต้องของระบบ และประสานงานร่วมกับฝ่ายงานอื่น ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูล ตลอดจนเสนอเรื่องร้องเรียนทุจริตต่อผู้อำนวยการวิทยาลัยฯ เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวนต่อไป

ข้อ ๔ กรอบระยะเวลาดำเนินการ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ตกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอนไว้ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ

๑. การรับเรื่องและคัดกรองเบื้องต้นในระบบ ภายใน ๓ วันทำการ
๒. การตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน ๗ วันทำการ
๓. การดำเนินการแก้ไข / สรุปผลกรณีทั่วไป (ปัญหาสถานที่ หรือข้อเสนอนะ) ภายใน ๑๕ วันทำการ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวปาริชาติ ทศนะธรรม)  
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต

