

คู่มือดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา

๑. ความเป็นมาของสถานศึกษา

พ.ศ. ๒๔๗๒ เจ้าคุณสมุหเทศาภิบาลมณฑลนครราชสีมา มหาอำมาตย์โทพระยาเพชรดา (นายสะอาด ณ ป้อมเพชร์) ได้ปรารภนาตั้งโรงเรียนนักษัตรขึ้นตามอำเภอต่างๆ ในมณฑลนี้ และจัดให้เป็นโรงเรียนกินอยู่ประจำเพื่อรับฝึกเด็กนักเรียนที่สอบไล่ได้ชั้นประถมปีที่ ๓ เข้าเรียนและฝึกหัดทำการอาชีพกสิกรรม หลักสูตร ๒ ปี คือชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ และชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ (ประถมนบธิบุรุษชาย) เป็นการฝึกอบรมเด็กไทยให้ มีนิสัยรักใคร่อาชีพกสิกรรม เพื่อให้มีความรู้ในวิชา กสิกรรมพอเป็นทางช่วยทำมาหากิน เพื่อจะได้ออกไปทำมาหากินยังภูมิภาคต่างๆ เอง จึงได้สั่งกำชับให้นายอำเภอจันทิกจัดหาที่ดินเตรียมไว้ ดังนั้น รองอำมาตย์มณฑล โทขุนหม่อมสมหาร (นายประพงค์ สกุนตะนาถ) นายอำเภอจันทิก พร้อมด้วย นายสวัสดิ์ ศิริพัฒน์ กรรมการอำเภอ จึงได้ออกสำรวจที่ว่างเปล่า และเมื่อพิจารณาโดยรอบคอบแล้วเห็นว่าที่นาของราษฎรซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของหมู่บ้านใหม่สำโรง ที่ดินของ ผู้บริจาคมีเนื้อที่ประมาณ ๓๐๐ ไร่ สมควรตั้งเป็นโรงเรียนประถมกสิกรรมได้ เพราะ ๑. มีเนื้อที่กว้างขวางพอแก่ความต้องการ ๒. ดินดีอุดมสมบูรณ์ ๓. อยู่ใกล้ลำตะคอง ทดน้ำมาใช้ในโรงเรียนคงสำเร็จ ประกอบกับอาศัยน้ำจากลำคลองเล็กๆ ในฤดูฝน ไหลจากเข้าน้อยและเขาสะเดาทางทิศเหนือของโรงเรียน

ครั้นต่อมา อำมาตย์เอกพระยานายกนรชนวิมลภักดี ผู้ว่าราชการจังหวัดกับอำมาตย์ตรี พระชนูปการกิจ เกษตรมณฑลนครราชสีมา เป็นกรรมการพิจารณาซื้อที่ดินรายนี้ ราคา ๑,๒๐๐ บาท

ต่อจากนั้น ขุนหม่อมสมหาร นายอำเภอจันทิก ได้เริ่มลงมือก่อสร้างโดยขอแรงราษฎรจากตำบลบ้านหัน ตำบล สีคิ้ว ตำบลลาดบัวขาว ตำบลกุดน้อย และบางหมู่บ้าน ลงมือถางป่านี้จนเสร็จ และได้ขอแรงราษฎรตำบลสีคิ้ว ตำบลลาดบัวขาว สุมเผาและขุดต่อไม้ ปราบพื้นที่ให้ราบเรียบจนเสร็จโดยมีขุนหม่อมสมหาร ควบคุมดูแลตลอดมา และได้เริ่มทำแผนผัง ปลูกสร้างโรงเรียน อาคารเรียน บ้านพักครู โรงครัวและโรงอาหาร ช่างปลูกสร้างอาศัย ราษฎรบ้านบึงลำไย โดยมีขุนบาลบึงลำไย กำนันตำบล บึงลำไย เป็นหัวหน้าช่างปลูกสร้าง โดยขุนหม่อมสมหาร ควบคุมการปลูกสร้างจนเสร็จเรียบร้อย ในขณะนั้นมีเนื้อที่ทั้งหมด ๕๖๔ ไร่ เป็นเนื้อที่ทั้งหมด ๖๙๒ ไร่

พ.ศ. ๒๔๗๔ ทางจังหวัดได้ส่งราชบุรุษ แก้ว กสิภรณ์ ป.ป.ก. เป็นครูใหญ่พร้อมด้วยครูตามตำบลต่างๆ ในอำเภอจันทิก รวม ๔ คน ในปีแรกเปิดรับนักเรียนในอำเภอจันทิกและอำเภอสูงเนิน รวม ๘๐ คน เริ่มเปิดเรียน วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๔๗๔ เป็นต้นมา สถานศึกษามีความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พ.ศ. ๒๕๕๗ กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกฎกระทรวงเรื่อง “การรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร พ.ศ. ๒๕๕๖” จึงมีผลทำให้วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นับแต่นั้นเป็นต้นมา พ.ศ. ๒๕๕๘ เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี (สายปฏิบัติการ) สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช และสาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ จนถึงปัจจุบัน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือ ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา เลขที่ ๑๔๖ หมู่ ๓ ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

๒. ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่อยู่ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา เลขที่ ๑๔๖ หมู่ ๓ ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๔๐

๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๗๘ ๑๗๑ ๑๗๘๓๘

๔. ทางเว็บไซต์ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา <http://www.kasetkorat.ac.th/>

๕. ทางไลน์ สารบรรณวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา แอดหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๘ ๑๗๑ ๑๗๘๓๘

๖. สถานที่ตั้ง



วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา
NakhonRatchasima College of Agriculture and Technology

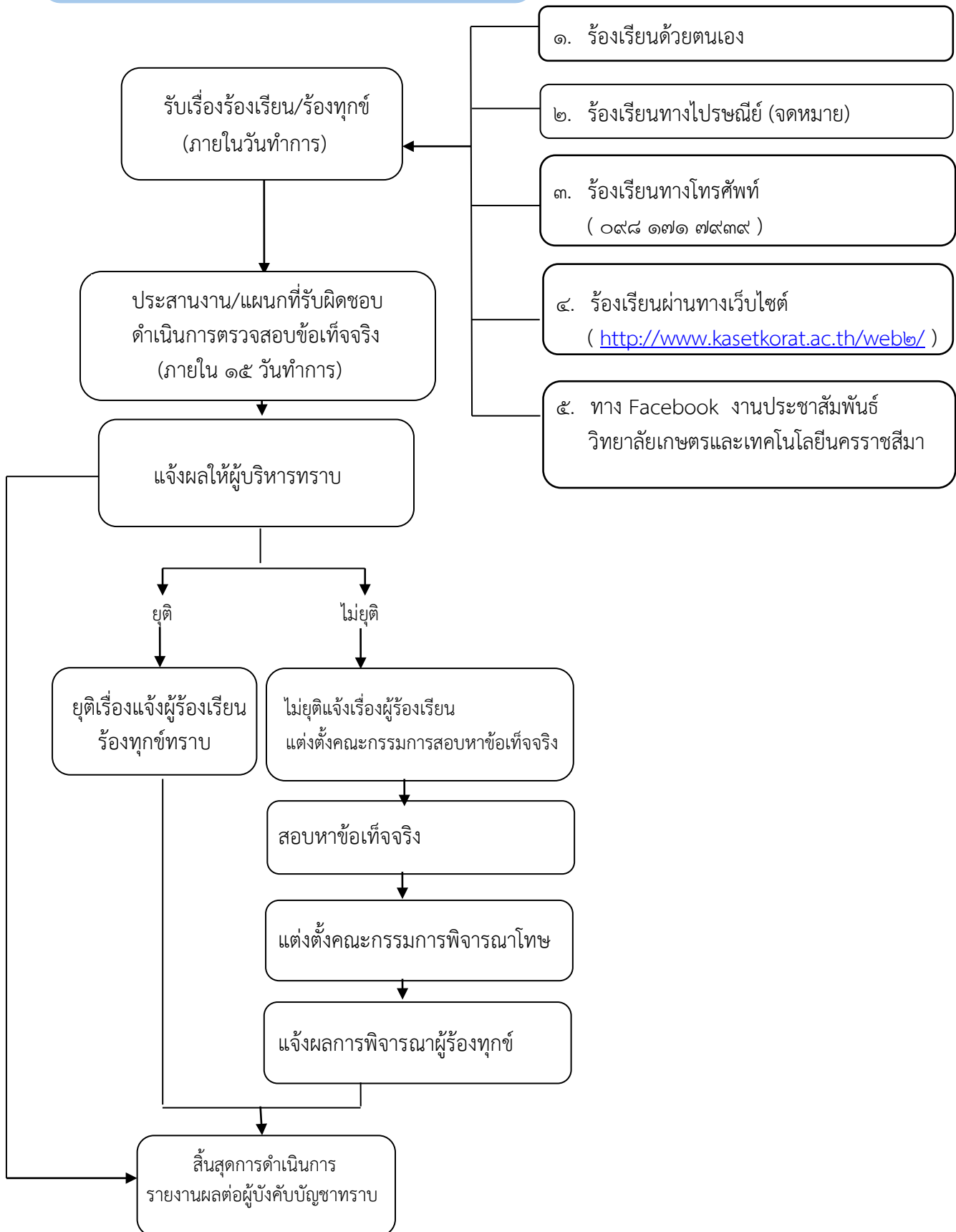
ที่อยู่ : 146 หมู่ 3 บ้านใหม่สำโรง ตำบลลาดบัวขาว

อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา 30340

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....