



คำสั่งโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม

(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

ที่ ๔๒๐ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน

ด้วยโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ตามนโยบาย โครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อจัดการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่นั้น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่องให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการอำนวยการ

ว่าที่ร้อยตรี พิษณุพล	แต่งอ่อน	ประธานกรรมการ
นางสาวสุญาดา	เฮงชัยโย	รองประธานกรรมการ
นายเศรษฐพัฒน์	สลัศรี	รองประธานกรรมการ
นายธีระพงษ์	ภุมมา	รองประธานกรรมการ
นายชาญชัย	ชาญฤทธิ์	รองประธานกรรมการ
นางสาวกานดา	หงษ์เวียงจันทร์	กรรมการและเลขานุการ
นายศุภกิตติ์	คนดิษฐ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่
๑. มอบหมายนโยบาย ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ กำกับดูแลในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 ๒. พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ
 ๓. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก่ไข หรือช่วยเหลือในเรื่องที่มีการร้องทุกข์ ร้องเรียน
 ๔. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

นายศุภกิตต์	ธนดิษฐ์	ประธานกรรมการ
นางสาวพิทยา	อึ้งบุญชู	กรรมการ
นายธนวรรธน์	สว่างดี	กรรมการ
นายอร่าม	มีทรัพย์อนันต์	กรรมการ
นายเอกอุดม	ทองเกษม	กรรมการ
นางกมลรัตน์	รื่นเรืองใจ	กรรมการ
นางสาวศิริพร	เอกอุ	กรรมการ
นายถิรายุ	ใหญ่เจริญยิ่ง	กรรมการ
นายศักดิ์ดา	ปานรักษา	กรรมการ
นางสุธาทิพย์	ผลไสว	กรรมการ
นางสาวธนรัตน์	อรุณ	กรรมการ
ว่าที่ร้อยตรีหญิง พุทธิดา	สุจจวิตจุล	กรรมการ
นางสาววินัสญา	สามสังข์	กรรมการและเลขานุการ

- หน้าที่
๑. จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน โดยปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการในคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)
 ๒. ปฏิบัติตามนโยบาย คำให้การปรึกษาและคำสั่งของคณะกรรมการอำนวยการ
 ๓. จัดทำบันทึกข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และรายงานผล

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง โปร่งใส ให้บังเกิดผลต่อทางราชการ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตรี



(พิชญพล แดงอ่อน)

ผู้อำนวยการโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)



2022



คู่มือการปฏิบัติงาน



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)



สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม
(สหวิทยาเขตสามัคคีบุงมาตย์)
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)	1
3. สถานที่ตั้ง	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. วัตถุประสงค์	2
6. คำจำกัดความ	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน	4
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
10. การรับและตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	6
10. การบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน	6
11. การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการ	6
12. การประสานหน่วยงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน และการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนทราบ	6
13. ช่องทางการติดตามการดำเนินการ	7
14. การรายงานผลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน	7
15. มาตรฐานงาน	7
16. แบบฟอร์ม	7
17. จัดทำโดย	7
ภาคผนวก (ช่องทางการร้องทุกข์และร้องเรียน)	8
แบบฟอร์มร้องทุกข์และร้องเรียน	
เว็บไซต์ของโรงเรียน	
เฟซบุ๊กของโรงเรียน	
Google forms	

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้พัฒนา) เครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ จะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงาน ภาครัฐที่เข้ารับการประเมิน ได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้าน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและที่ผ่านมาพบว่า หลายหน่วยงานนำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐไปเป็นกรอบในการพัฒนาและยกระดับการบริหารการจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ให้เข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรม ผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ในด้านบริหารจัดการในหน่วยงาน ก็ยังพบว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการป้องกันในประเด็นที่อาจเป็นความเสี่ยงหรือเป็นช่องทางที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การรับสินบน หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถยับยั้งการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ ซึ่งเมื่อหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศมีการป้องกันการทุจริตเชิงรุกในลักษณะ ดังกล่าวก็จะทำให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลงได้ในที่สุด ตลอดจนยังผลักดันให้เกิดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานในภาพรวมของประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนนี้เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของครู บุคลากรทางการศึกษาและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) บ้านเลขที่ 299 หมู่ 5 ถนนศาลายา-บางภาษี น.ธ.3004 ตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) และประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องร้องทุกข์ ” และ “ผู้ร้องร้องเรียน ” หมายถึงประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์ ร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย E-mail ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ของโรงเรียน เพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน และGoogle forms ที่โรงเรียนจัดเตรียมไว้สำหรับการร้องทุกข์และร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการหมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการการใช้คำพูดการดูแคลต่อนรับบริการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึงข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้ อาจทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อครู บุคลากรทางการศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

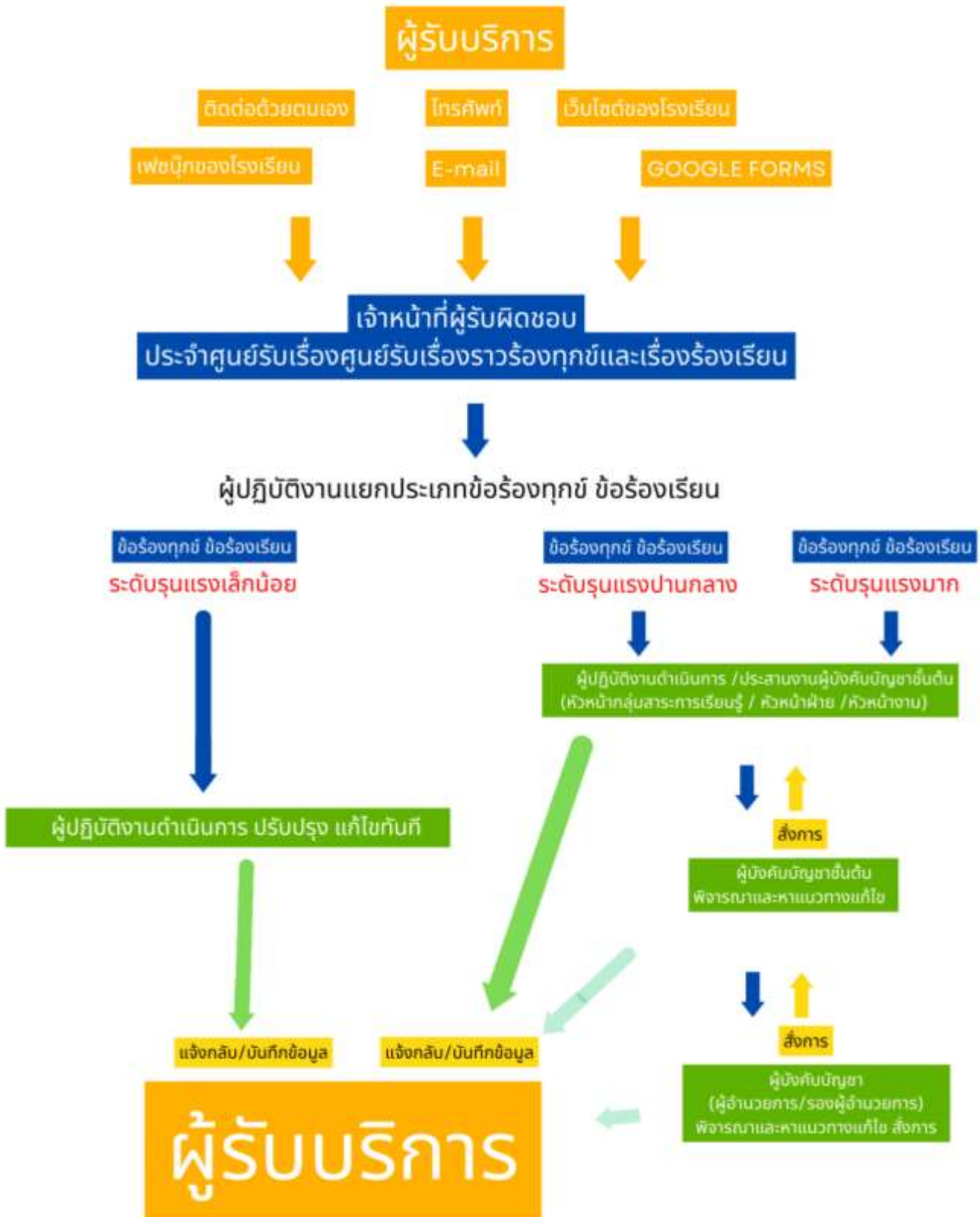
7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

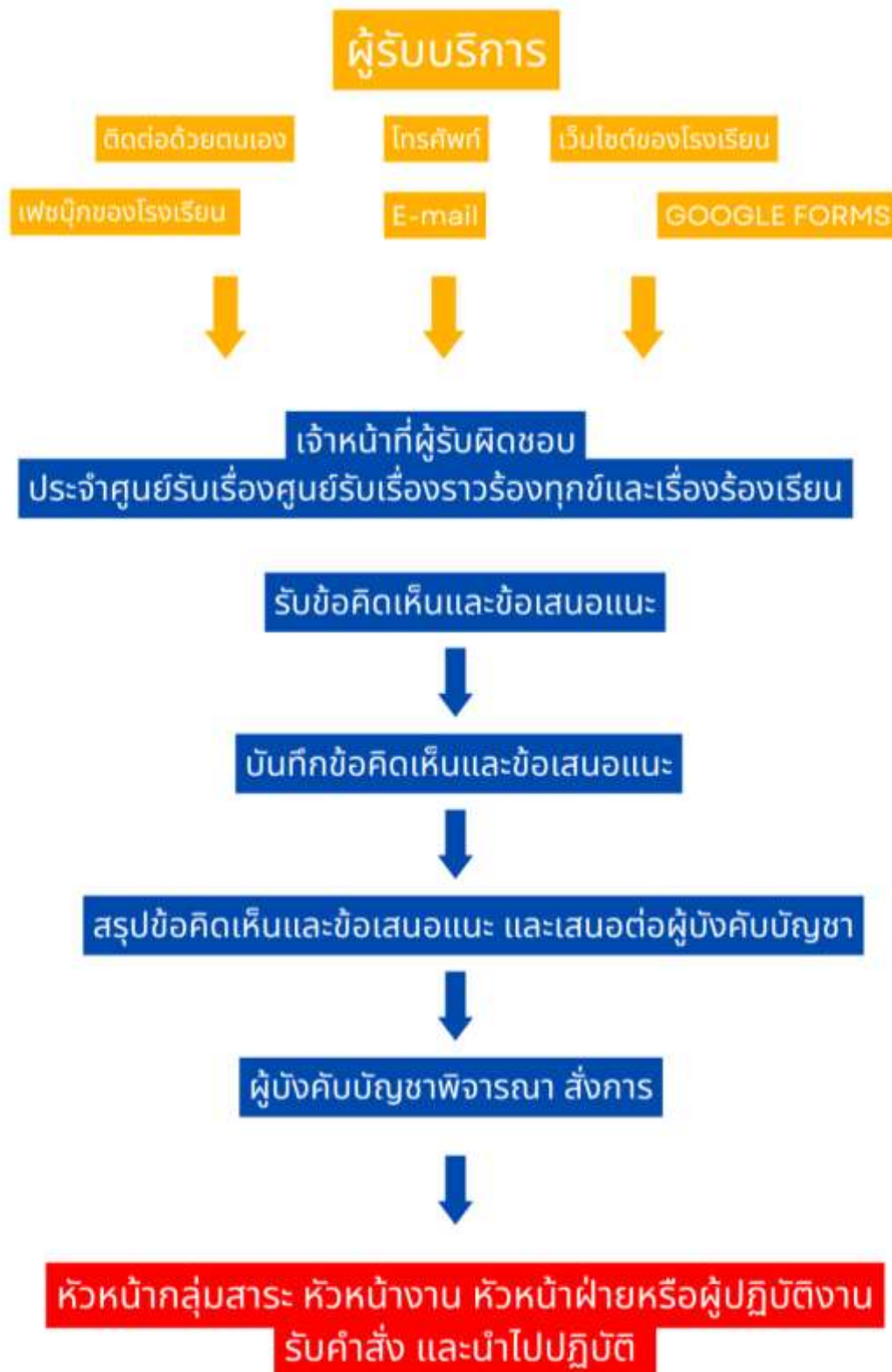
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)



แผนผังขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน
- 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน
- 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามคำสั่งโรงเรียน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียนที่ส่งเข้าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รายการ	ช่องทาง/รายละเอียด	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ
ติดต่อด้วยตนเอง	โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)	วัน-เวลา ราชการ	ภายใน 15 วัน
โทรศัพท์	0-2431-3725 , 0-2431-3726	วัน-เวลา ราชการ	
เว็บไซต์ของโรงเรียน	https://www.kjn.ac.th/?page_id=14	ทุกวัน	
เฟซบุ๊กของโรงเรียน	https://www.facebook.com/KJNSchoolfanpage	ทุกวัน	
E-mail	kanjana@kjn.ac.th	ทุกวัน	
GOOGLE FORMS	https://forms.gle/U7FFd7nm38CakH5o8	ทุกวัน	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หน่วยงานหรือบุคคลที่ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ประเด็นและรายละเอียดในการร้องเรียน

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน

12. การประสานหน่วยงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน และการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

12.3 ข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

ภาคผนวก



แบบฟอร์มร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

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

บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

E-mail..... โทรศัพท์ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ

โรงเรียนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จากปัญหาดังกล่าว ข้าพเจ้ามีข้อคิดเห็น/แนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

เว็บไซต์ของโรงเรียน : โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

: https://www.kjn.ac.th/?page_id=14



ติดต่อเรา

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)
 299 หมู่ 5 ถนนสามยา - เขมาภิรดี ตำบลสามยา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73170
 Tel. 0-2431-3725, 0-2431-3726
 Fax. 0-2431-3615
 E-mail - kanjanagkjn.ac.th

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)
 299 หมู่ 5 ถนนสามยา - เขมาภิรดี ตำบลสามยา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73170

☎ 0-2431-3725, 0-2431-3726 📠 0-2431-3615 👤 **พระตำหนัก โทร 0**

ฝ่ายบริหาร		กลุ่มสาระการเรียนรู้	
ผู้อำนวยการ	ทศ 111	ภาษาไทย	ทศ 311
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ทศ 222	คณิตศาสตร์	ทศ 312
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ	ทศ 333	วิทยาศาสตร์	ทศ 313
รองผู้อำนวยการฝ่ายงานพิเศษ	ทศ 444	สังคมศึกษา	ทศ 314
รองผู้อำนวยการฝ่ายทั่วไป	ทศ 555	สุขศึกษาพลศึกษา	ทศ 315
รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ	ทศ 666	การงานอาชีพ	ทศ 316
		สำนักงาน EP Office 1	ทศ 317
		สำนักงาน EP Office 2	ทศ 318
		งานคอมพิวเตอร์	ทศ 319
		งานแนะแนว	ทศ 320

สำนักวิทยบริการ	
งานธุรการ / งานพิมพ์	ทศ 222
งานภาพพิมพ์	ทศ 201
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทศ 333
ห้องสมุด	ทศ 301
งานประชาสัมพันธ์	ทศ 444
งานประชาสัมพันธ์	ทศ 501
งานโสตทัศนศึกษา	ทศ 502
งานศิลปศึกษา	ทศ 503
งานโสตทัศนศึกษา	ทศ 504

🌐 <http://www.kjn.ac.th>
 📘 <https://www.facebook.com/KJNschoolforpage>
 📱 @kjp_234ty
 📺 @kjp_school
 📺 @kjp_school



เฟซบุ๊กของโรงเรียน : โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

: <https://www.facebook.com/KJNSchoolfanpage>

โรงเรียน
กาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย
นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบ
มัธยม)
2.2 หนึ่ง ถูกใจ • ผู้ติดตาม 2.4 หนึ่ง คน

โทรเลข
ถูกใจแล้ว
ค้นหา

โพสต์ เกี่ยวกับ Mentions ทีวี ผู้ติดตาม รูปภาพ เติมนัด *

แนะนำตัว
KJN school official facebook fanpage

เพจ · โรงเรียนรัฐบาล

299 หมู่ 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม,
Khlaung Yong, Thailand, Nakhon Pathom

02 431 3725

kjn.ac.th

เปิดแล้วตอนนี้

กาชโหล่นบน · 4.7 (รีวิว 473 รายการ)

แนะนำ

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย
นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบ...
15 กรกฎาคม 2023 · ๑

ศกระทรงศึกษาธิการ ขอเชิญชวนข้าราชการ
เจ้าหน้าช้ และประชาชน
ร่วมลงนามถวายพระพร พระบาทสมเด็จพระป...

รูปภาพ **รูปภาพทั้งหมด**

Foreign Language Depart...

ภาพเป็นส่วนตัว · เนื้อหา · ความเป็นส่วนตัว · สิ่งที่คุณเห็น · Meta © 2023

โพสต์ **ทั้งหมด**

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนัก
สวนกุหลาบมัธยม) · 1 หนึ่ง · ๑

แนะนำเพจกลุ่มบริหารงานบุคคล

ติดตามข่าวสารงานกิจการนักเรียนและงานบุคคลได้ที่
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063996615158>

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนกาญจนา
ภิเษกวิทยาลัยนครปฐม

Suphakitt Danudiet และ คนอื่นๆ อีก 56 คน

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

เขียนความคิดเห็น...

GOOGLE FORMS : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม
(พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)

: <https://forms.gle/HngV1EYADKTdtrjq8>



ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของครู บุคลากรทางการศึกษา
และเจ้าหน้าที่ของ โรงเรียนกาญจนาภิเษก
วิทยาลัย นครปฐม(พระตำหนักสวนกุหลาบ
มัธยม)

คำแนะนำ

1. กรอกข้อมูล ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และ E-Mail ของผู้ร้องเรียน
2. แจ้งประเด็นในการร้องเรียน และกรอกรายละเอียดอื่นๆ
3. คลิกที่ปุ่ม "ส่งเรื่องร้องเรียน" เพื่อส่งข้อมูลการร้องเรียน

teacherjob313@gmail.com สลับบัญชี



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ-สกุล (ผู้ร้องเรียน) *

คำตอบของคุณ

กรอก E-mail ในการติดต่อกลับ *

คำตอบของคุณ

หน่วยงานที่ท่านต้องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน *

- กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์
- กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ
- กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
- กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
- กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปศึกษา
- กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา พลศึกษา
- กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- งานแนะแนว
- กลุ่มบริหารงานวิชาการ
- กลุ่มบริหารงานงบประมาณ
- กลุ่มบริหารงานงานบุคคล
- กลุ่มบริหารงานทั่วไป
- กลุ่มบริหารงานแผนและนโยบาย
- ครู
- เจ้าหน้าที่
- ไม่ทราบหน่วยงาน
- อื่นๆ: _____

ประเด็นการร้องเรียน (กรุณาใส่รายละเอียด) *

คำตอบของคุณ

แนวทางที่ควรแก้ไขในประเด็นที่ท่านเสนอ (ไม่จำเป็นต้องใส่) *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม