



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

Roi Et Teacher's Savings and Credit Cooperative, Limited

คู่มือ

การบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน



1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลักสหกรณ์สี่ขวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และ มีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดย กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน ” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มี ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. การกำหนดมาตรการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน ”หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางารรับข้อเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อเรียน/จดหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวเรียน บริหารจัดการ ข้อเรียน รวมถึง การให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางารรับเรื่องเรียน ได้แก่

- เรียนด้วยตนเอง
- เรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Line/Website
- เรียนทางโทรศัพท์ - จดหมาย
- กล่องรับข้อเรียน

4.3 กำหนดประเภทข้อเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. เรียนการบริการ
2. เรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
3. การจัดซื้อจัดจ้าง
4. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
5. อื่นๆ

4.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

4.5 รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

4.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

4.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูลคู่มือ“เรื่องการบริหารจัดการข้อเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่ สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ดิปรกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่น ๆ

5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

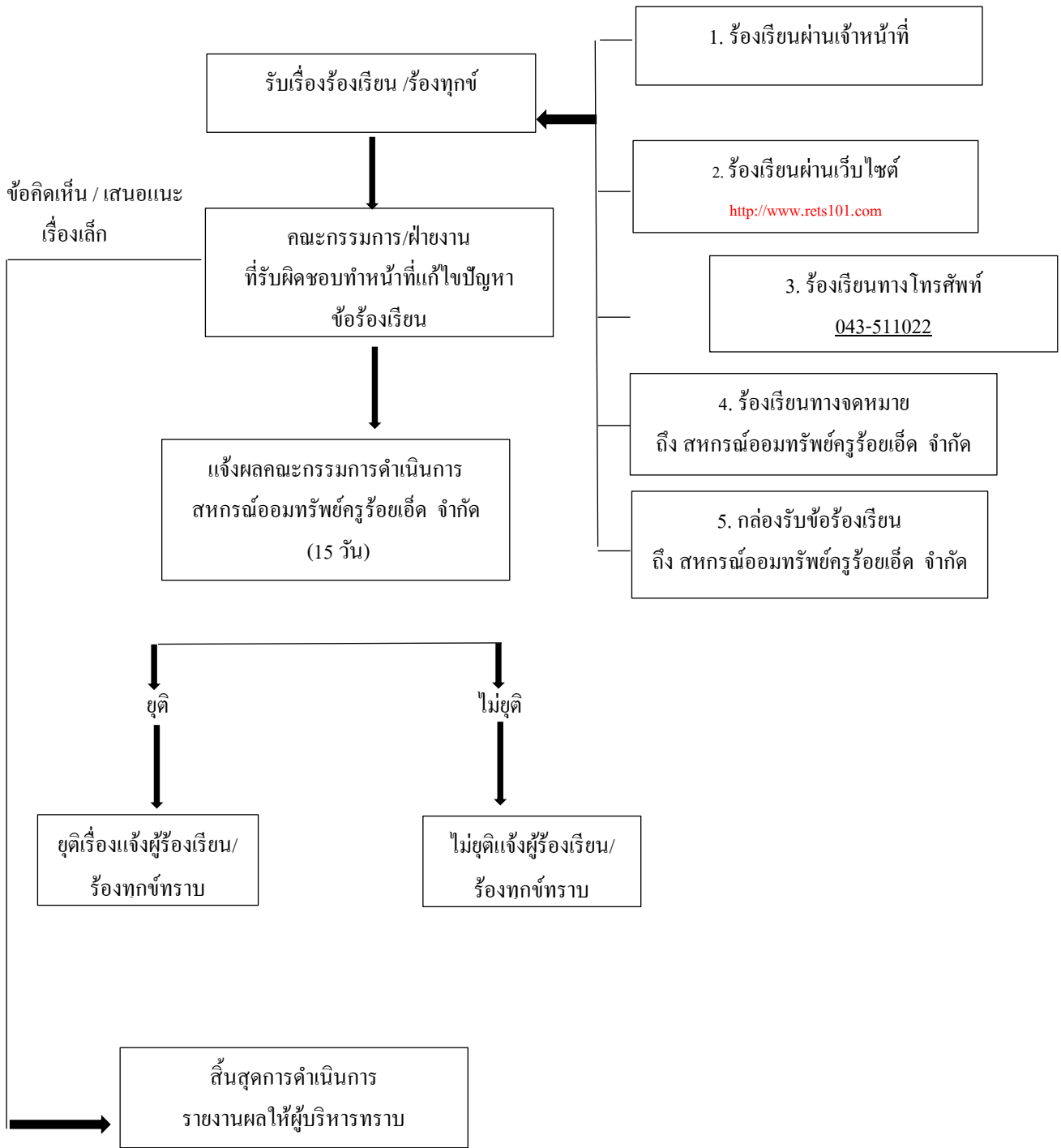
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์ ครูร้อยเอ็ด จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 080-7548372 ประธานกรรมการ 088-5625394 กรรมการ/เลขานุการ 081-5450103 ผู้จัดการ 093-2488899 ประธานผู้ตรวจสอบกิจการ	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	7 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	

6.ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น ในการ ให้บริการ	1 วัน ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่มีการพูดคุย และ สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้โดย ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องอาศัย คณะกรรมการ แก้ไขข้อ ร้องเรียนในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน 15 วัน คณะกรรมการ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการรับผิดชอบ
ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและ ไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่ง ปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์ จะปกปิด ชื่อ
ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ ข้อมูล
ไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถ
เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล ที่ให้
ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด ๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจาก
การแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา หาข้อร้องเรียน
สั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อ
ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ที่ไม่มี
หน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

11. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

12. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์: เลขที่ 66 ถนนปัทมานนท์ ตำบลในเมือง

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ 45000

โทรศัพท์: 043-511022 โทรสาร: 043-515380 ต่อ 111

อีเมล: <https://mail.google.com> เว็บไซต์: <http://www.rets101.com>

ภาคผนวก

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) แบบคำร้อง 2

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ที่ทำการ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ

.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่สหกรณ์
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบ
ทางกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่าง การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

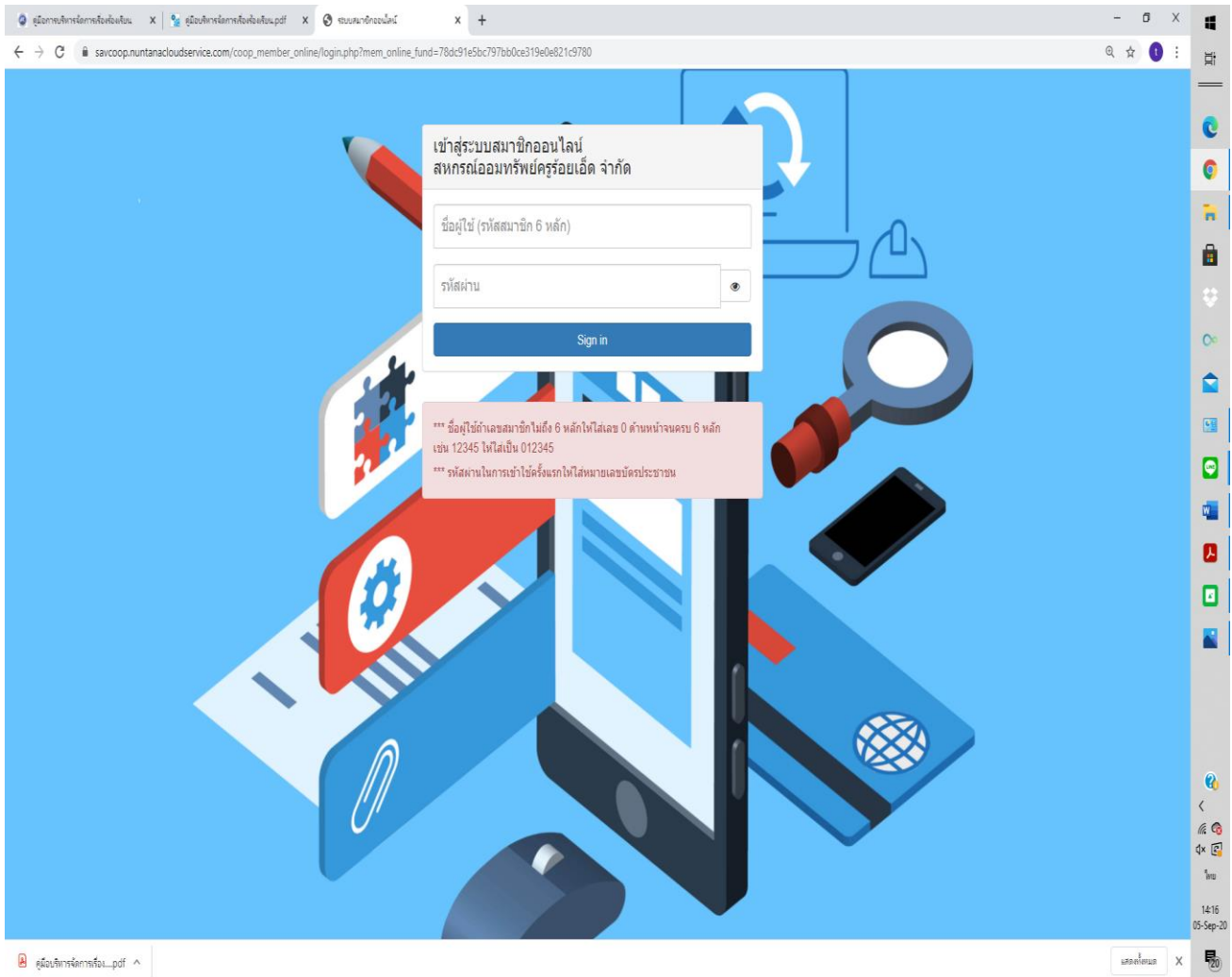
เว็บไซต์: <http://www.rets101.com>

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

1.เข้าเว็บไซต์ <http://www.rets101.com>



2. เลือกระบบสมาชิกออนไลน์



3. เลือกติดต่อประธาน



4.เลือกบันทึกข้อร้องเรียน และส่งบันทึกข้อมูล

ระบบสมาชิกออนไลน์ ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลบัญชีเงินฝาก ตราวมียก ฟังก์ชันการใช้งาน

|| ออกจากระบบ

บันทึกข้อร้องเรียน

บันทึกข้อร้องเรียน

รายละเอียดการส่งข้อร้องเรียน

วันที่ :: 05-09-2563 รูปแบบผู้แจ้ง :: สมาชิกออนไลน์

ชื่อ - นามสกุล :: เลขที่สมาชิก ::

อีเมล :: การติดต่อกลับ :: เบอร์โทร

เรียน :: กรุณาเลือก

เรื่องร้องเรียน ::

ระบบสมาชิกออนไลน์



“ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ”