



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สภากรรณอ้อมทรพัญ์ครุศรีสะเกษ จำกััด
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูศรีสะเกษ จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- 2.การรับข้อร้องเรียน
- 3.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- 4.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อเรียกร้อง
- 5.การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อร้องเรียน/จดหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งกรรมการรับซื้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการซื้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Website
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย
- กล่องรับซื้อร้องเรียน

4.3 กำหนดประเภทซื้อร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนการบริการ
2. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
3. การจัดซื้อจัดจ้าง
4. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
5. อื่นๆ

4.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

4.5 รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

4.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

4.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุมกำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ดิฉประกาศบรด์ประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่นๆ

5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

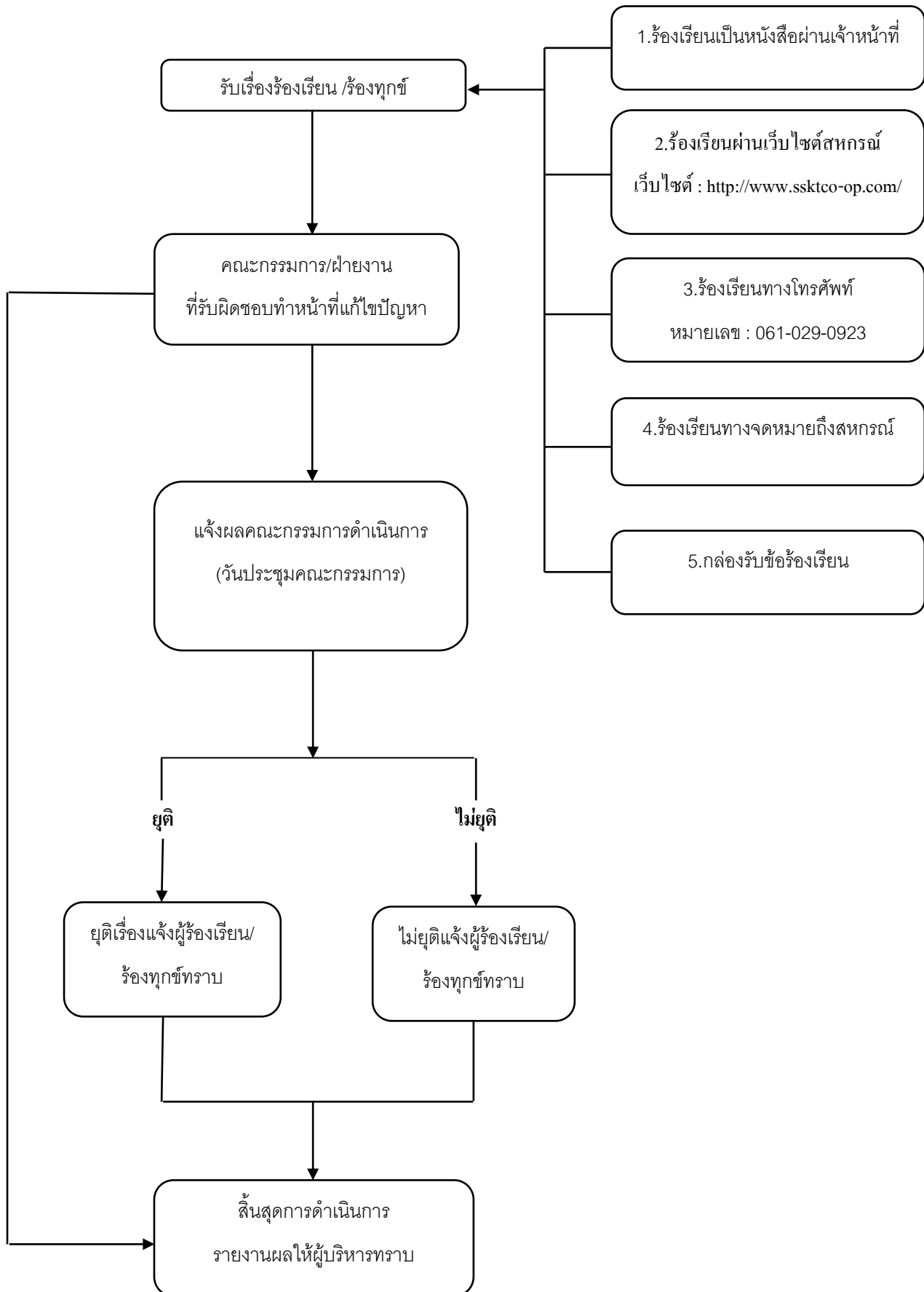
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีสะเกษ จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีสะเกษ จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 061-029-0923	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	10 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีสะเกษ จำกัด	ทุกวัน	7 วันทำการ	

6.ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็นในการให้บริการ	1 วัน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัยคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน 30 วัน คณะกรรมการ

7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การติดตามแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการแก่คณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียนและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียน	ร้อยละ 90
2.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาเรื่องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
3.ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้เกิดเหตุทุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนอันตรายใดหรือความไม่ชอบธรรมอันเกิดจากการแจ้งเบาะแสร้องเรียน การเป็นพยานหรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียนสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียนทั้งโดยตรงและทางอ้อม

3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

11.แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียน

12. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์ : เลขที่ 6 หมู่ 9 ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

รหัสไปรษณีย์ 33000

โทรศัพท์ : 045 612 285

อีเมล : ssktco-op@ssktco-op.com, ssktco-op@hotmail.com, admin@ssktco-op.com

เว็บไซต์: <http://www.ssktco-op.com/>

.

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูศรีสะเกษ จำกัด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูศรีสะเกษ จำกัด

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูศรีสะเกษ จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

()

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูศรีสะเกษ จำกัด**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
2. ช่องทางในการร้องเรียน (ระบุได้มากกว่า 1)
- ☐ โทรศัพท์ 061-029-0923 ☐ ผู้รับฟังความคิดเห็น ☐ ยื่นคำร้อง ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

4 = มากที่สุด

3 = มาก

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
1. มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง				
2. ความกระตือรือร้นในการจัดการซื้อร้องเรียน				
3. ความรวดเร็วในการจัดการซื้อร้องเรียน				
4. คุณภาพในการจัดการซื้อร้องเรียน				
5. วิธีการจัดการซื้อร้องเรียน				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสหกรณ์ฯ และประเมินผลครั้งต่อไป