



คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

สหกรณ์ออมทรัพย์นครสุราษฎร์ธานี จำกัด

7/37 ถนนราษฎร์บำรุง ตำบลตลาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

โทรศัพท์ 077-222-135-6 โทรสาร 077-283-156

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่กฎกระทรวง การดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ.2564 กำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยต้องแจ้งให้สมาชิกทราบถึงช่องทาง วิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน และระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งจัดให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก โดยกำหนดแนวทางการบริหารจัดการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

2.4 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์กร และหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

- แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- การรับข้อร้องเรียน
- การพิจารณาจำแนกระดับ และการจัดการข้อร้องเรียน
- การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
- การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์กร และหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์ (ต้องยืนยันตัวตน), Website, E-mail, Facebook, Line office account, กล่องรับข้อร้องเรียน, จดหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่สหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชื่อ - สกุล
- หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- เลขประจำตัวประชาชน
- ที่อยู่
- วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

4.2 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

- 4.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่
- ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (ต้องมีการยืนยันตัวตน)
 - ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Website, E-mail, Facebook, Line official account
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์
 - จดหมาย
- 4.4 กำหนดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้
- ร้องเรียนด้านการบริหาร
 - ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/กรรมการ
 - ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก
 - การจัดซื้อจัดจ้าง
 - ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
 - อื่น ๆ
- 4.5 ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 4.6 สรุปผลและและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

5. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้สื่อสาร/เผยแพร่ คู่มือ “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

- ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น Website, Facebook, Line official account
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ

6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

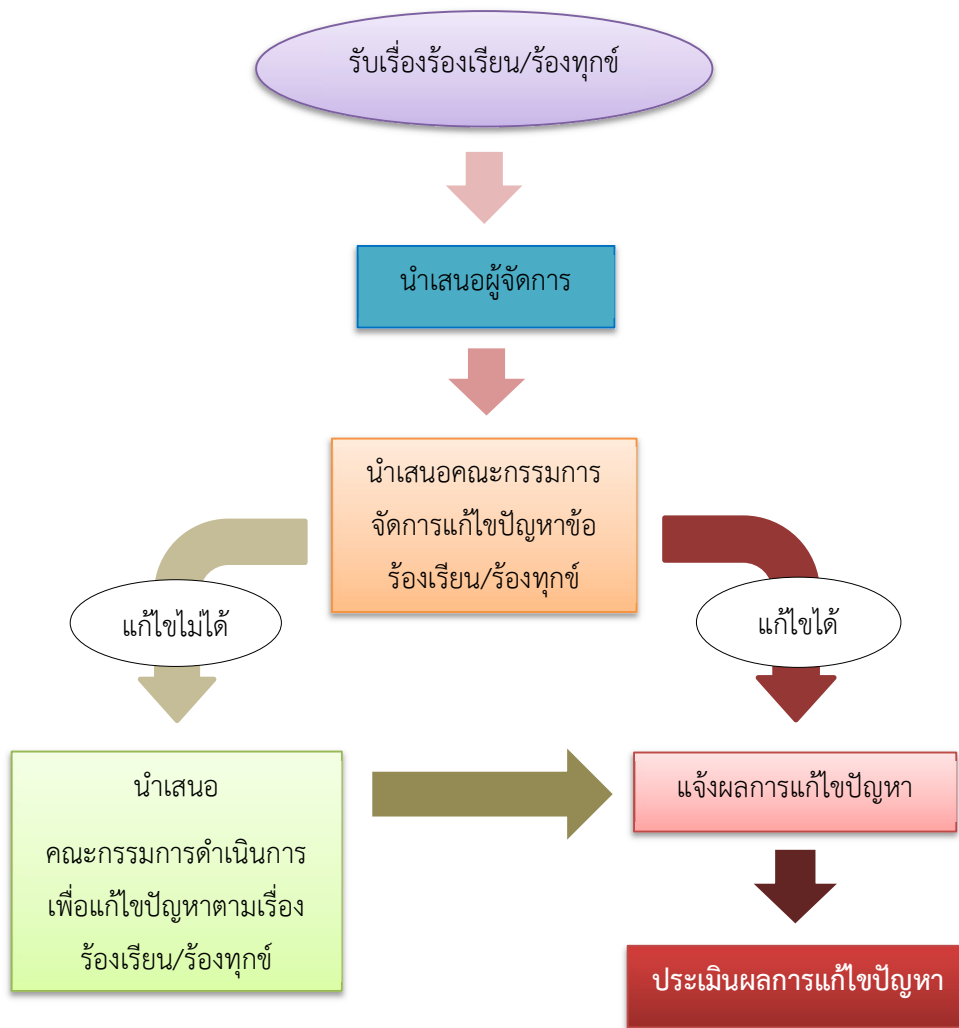
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ที่	ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียน	ลงทะเบียนรับแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาแล้ว	หมายเหตุ
1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	ต้องมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ 4.1
2	ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, E-mail, Line official account, website	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
3	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
4	จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
5	กล่องรับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

7. ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับความสำคัญ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	ภายใน 3 วันทำการ	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบน้อย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน มีการพูดคุยประนีประนอมและสามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ภายใน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบมาก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องอาศัยคณะกรรมการดำเนินการในการแก้ไข	ภายใน 30 วันทำการ	คณะกรรมการ ดำเนินการ

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ภายใน 30 วันทำการ แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

10. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ที่	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	80
2	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการ และไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีบัญชี	80
3	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มารับบริการระดับมากขึ้นไป	80

11. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

11.1 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริต สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับโดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

11.2 การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรมอันเกิดจากการแจ้งเบาะแสร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

11.3 ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่การเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

12. แบบฟอร์ม

12.1 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางที่กำหนด

12.2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

13. จัดทำโดย

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด

ที่ตั้งสหกรณ์ : 7/37 ถนนราษฎร์บำรุง ต.ตลาด อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานี 84000

โทรศัพท์ : 077-222-135 - 6

โทรสาร : 077-283-156

Line ID : @suratcoop

E-Mail : coopsurat2471@gmail.com

Facebook : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด Website : www.suratthsc.com



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด

ข้าพเจ้า..... เลขทะเบียน

อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... ถิ่นบัตร

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

..... วันหมดอายุ.....

สถานะผู้ร้องเรียน สมาชิก ประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์กร หน่วยงานอื่น

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

- โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการ จำนวน..... ชุด
 2. จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำชี้แจง วัตถุประสงค์การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานสหกรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพศ : ชาย หญิง

อายุ : ไม่เกิน 30 ปี 30 – 45 ปี 46 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....