



# คู่มือ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดเลย

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลัก สหกรณ์สี่ขาคือด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้ กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดย ประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้อง ทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่ การ ปรับปรุง ระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็น แนวทางในการ ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดย กระบวนการและ วิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อ ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

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

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึง การให้ คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Website
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / Email
- กล่องรับข้อร้องเรียน / แสดงความคิดเห็น

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ๖ 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 “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารข่าวสหกรณ์
- อื่นๆ

## 5. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

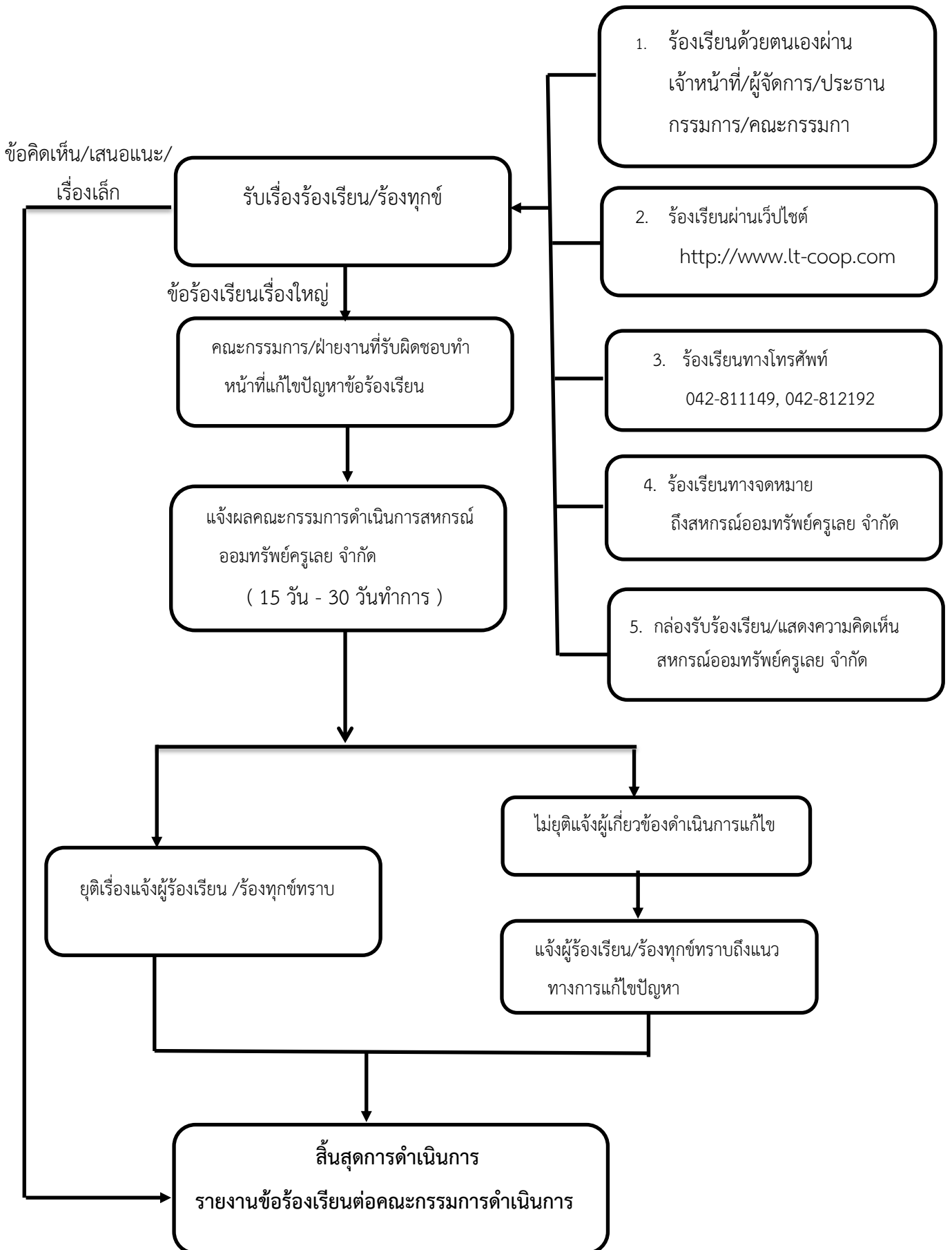
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมี  
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ทำการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด	ทุกครั้งที่มีข้อ ร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรืออีเมล สหกรณ์ออม- ทรัพย์ครูเลย จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร 042-811149 ต่อ 17, 042-812192 หรือ 042-832433	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวัน	10 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด	ทุกวัน	7 วันทำการ	

## 6. ระดับความรุนแรง / ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็นในการ ให้บริการ	1 วัน	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขปัญหได้โดยผู้ที่ ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบ แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับ มอบหมายต้องอาศัยคณะกรรมการแก้ไขข้อ ร้องเรียนในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสหกรณ์	15 – 30 วันทำการ	คณะกรรมการ

## 7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## 8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 8.1 จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน (กล่องรับข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น)
- 8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งพนักงานรับข้อร้องเรียน (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ นิติกร)
- 8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อการประสานงานการจัดการข้อร้องเรียน

## 9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

## 10. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ 90

## 11. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถ เข้าถึงข้อมูล ดังกล่าวได้

2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา หาข้อร้องเรียน การคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## 12. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

## 13. จัดทำโดย

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์ : เลขที่ 510 หมู่ที่ 9 ถนนเจริญรัฐ ตำบลนาอาน อำเภอเมือง จ.เลย 42000  
โทรศัพท์ : 042-811149, 042-812192  
โทรสาร : 042-832433  
อีเมลล์ : loeiteacher@gmail.com  
เว็บไซต์ : <http://www.Lt-coop.com>

ภาคผนวก



ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง 1)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด

510 ถนนเจริญรัฐ ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย

จังหวัดเลย 42000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง

อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

1.).....จำนวน.....ชุด

2.).....จำนวน.....ชุด

3.).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ <http://www.lt-coop.com>
2. เมื่อกดปุ่มซ้ายมือ แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ /ร้องเรียน
3. กรอกข้อมูลเลขทะเบียนสมาชิก / ประเภทสมาชิก
4. กรอกรายละเอียดคำนำหน้า /ชื่อ/สกุล
5. กรอกหมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร
6. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)
7. หัวข้อ/รายละเอียดข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
8. กด ส่งข้อมูล (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

**หมายเหตุ** หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล