

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

สภกรณ์อรรถพทย์ครุกรรมสามัญศึกษา จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คำนึงและโดยประหยัด เป็นผลเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับ และจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อร้องเรียน/จดหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึง การให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำ รายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Line/Website
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย
- กล่องรับข้อร้องเรียน

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

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

4.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

4.5 รายงานต่อคณะกรรมการ

4.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

4.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- อื่นๆ

5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออม ทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรม สามัญศึกษา จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู กรมสามัญศึกษา จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	7 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออม ทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	

6. ระดับความรุนแรง / ระยะเวลาดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	1 วัน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2 ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มี การพูดคุย และสามารถแก้ไขได้ โดย ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
3 ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มี การโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัย คณะกรรมการดำเนินการในการ แก้ไข	ไม่เกิน 15 วันทำการ	คณะกรรมการ

		- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์		
--	--	--	--	--

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการ
รับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง
ร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไข ปัญหา	ร้อยละ 80
2.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมา ร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 80
3.ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	ร้อยละ 80

10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะ
ปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้
ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้ เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ
เรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึง ข้อมูลดังกล่าวได้

2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล
ที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อัน
เกิดจากการ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ แก้ไขปัญหา
ข้อร้องเรียนสั่งการ คุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

3.ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มี หน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

11. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

12. จัดทำโดย

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง 1)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญ
ศึกษา จำกัด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด

ข้าพเจ้า..... เลขทะเบียน.....
สังกัดโรงเรียน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
หมู่บ้าน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์..... ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง เรียน/ร้อง ทุกข์เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญ
ศึกษา จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และ
ทางอาญา หากจะพึงมี

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)