

สอ.คสข.

# คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด กำหนดแนวทางการบริหารกิจการสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย อย่างเป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของสหกรณ์มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียน ของผู้ร้องได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 3) เพื่อให้สมาชิกมั่นใจได้ว่าสหกรณ์มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 3. คำจำกัดความ

**“เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน”** หมายถึง คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยน การดำเนินการด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์

**“ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน”** หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

**“การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน”** หมายถึง กระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ได้แก่

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- 2) การรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- 3) การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- 4) การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

## 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) จัดตั้งคณะกรรมการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่อง บริหารจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน การให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

- 2) กำหนดให้มีช่องทางกรรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้แก่
  - ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
  - ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด

- ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 074-582881-4
- จดหมาย
- กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ณ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด

3) ดำเนินการขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน

4) รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

5) สรุปผล / ประเมินและรายงานผล

6) ให้เผยแพร่ / สื่อสารข้อมูลคู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน” ผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

- เว็บไซต์
- เฟสบุ๊ก
- ไลน์แอด
- วารสาร
- สารประชาสัมพันธ์
- จดหมายข่าว
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ

#### 5. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

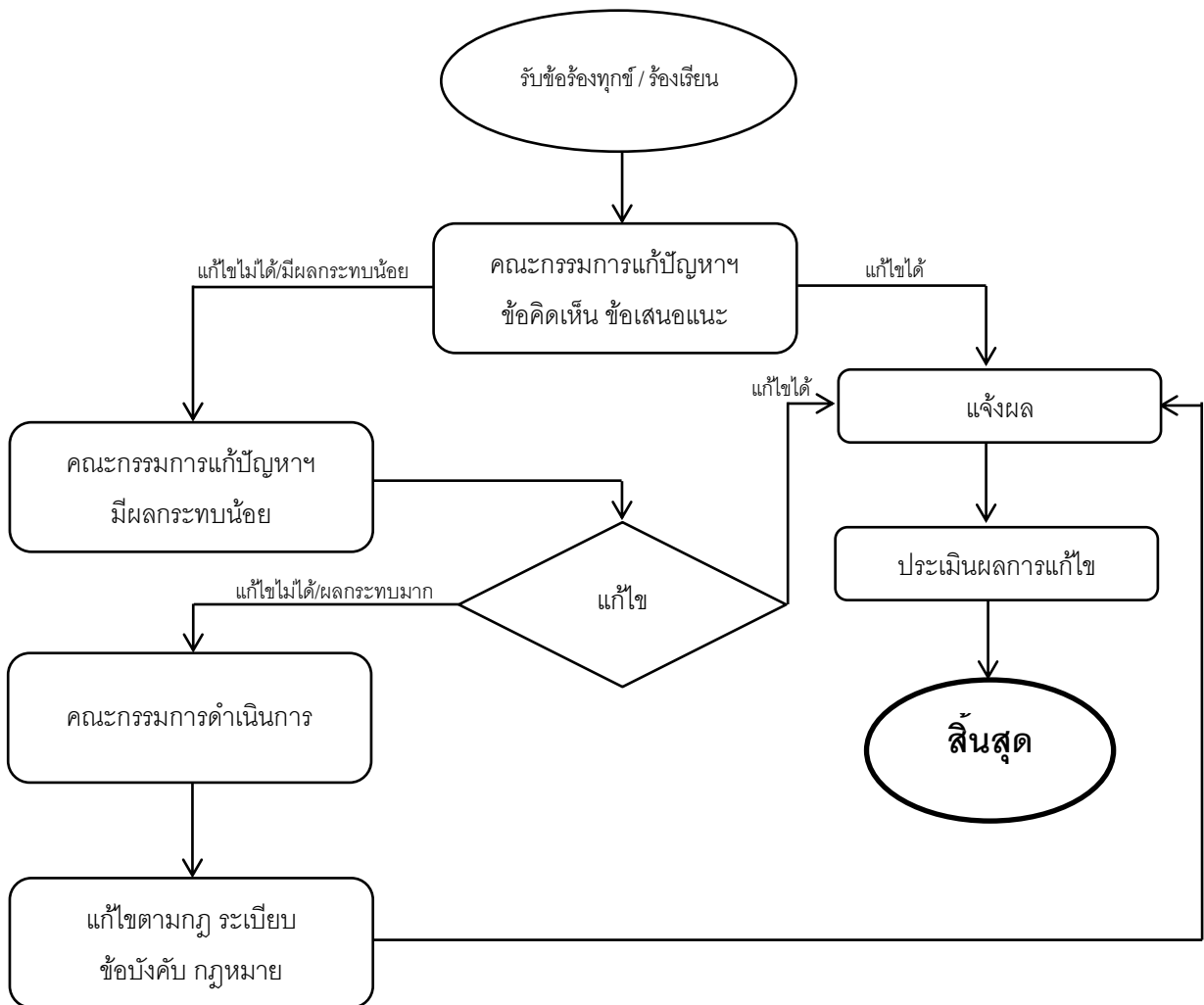
ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อประสานทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	ทันที	
ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	
ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 074-582881-4	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	
จดหมาย	ทุกวันทำการ	7 วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ณ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	

6. ระดับความสำคัญ / ระยะเวลาดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

ระดับความสำคัญ	นิยาม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินการ	1 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2	ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน มีผลกระทบน้อย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหา มีผลกระทบน้อย
3	ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน มีผลกระทบมาก	ไม่เกิน 30 วันทำการ	คณะกรรมการ ดำเนินการ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



## 8. การติดตามแก้ไขปัญหา

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแล้วเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

## 9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ลำดับ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2	ร้อยละของผู้ร้องเรียนที่ได้รับแก้ไขและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบ 1 ปีบัญชี	ร้อยละ 90
3	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

## 10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1) เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน เท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

2) ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูลข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## 11. เอกสาร

- แบบหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

## 12. จัดทำโดย

คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์

ที่ตั้งสหกรณ์ : เลขที่ 424 หมู่ที่ 6 ถนนลพบุรีราเมศวร์ ตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

โทรศัพท์ : 074-582881-4 ต่อ 203

อีเมลล์ : sk\_coper@yahoo.com

เว็บไซต์ : www.skcooper.com

ภาคผนวก



สอ.คสช.

## แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา  
หากจะพึงมี

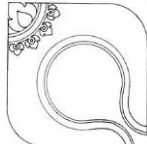
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) ..... จำนวน.....ชุด
- 2) ..... จำนวน.....ชุด
- 3) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
(.....)



สอ.คสช.

## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องทุกข์ – ร้องเรียน

**คำชี้แจง** วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานสหกรณ์

### ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  ไม่เกิน 30 ปี  30 - 45 ปี  46 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป

### เรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน

.....

### ตอนที่ 2 ผลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องทุกข์ – ร้องเรียน	5	4	3	2	1

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

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

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด

ขอขอบคุณ