



# คู่มือ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สภกรณ์สัตวแพทย์นครบุรีรัมย์ จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดย ประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่ การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็น แนวทาง ในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดย กระบวนการและ วิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และ แจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานได้แก่

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อร้องเรียน/จดหมาย

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

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

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 ควบคุมกำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติตประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่นๆ

## 5.การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำ การสหกรณ์ออมทรัพย์ครู บุรีรัมย์ จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-611581 ต่อ 191	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	10 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำ การสหกรณ์ออมทรัพย์ครู บุรีรัมย์ จำกัด	ทุกวัน	7 วันทำการ	

## 6. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

## 7. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๑. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล ไว้ เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๒. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตั้ง การคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

๓. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่ มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)