



คู่มือ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



สหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด

พ.ศ. 2564

๑. หลักการและเหตุผล

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการ ใช้กระบวนการบริหารจัดการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ได้รับการอำนวยความสะดวก สะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของสหกรณ์มีขั้นตอน กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ความเห็น / คำร้องเรียน ของผู้ร้องได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การ ปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒.๓ เพื่อให้สมาชิกมั่นใจได้ว่าสหกรณ์มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการ จัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากสมาชิก / กรรมการดำเนินการ / เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แจ้งขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง สมาชิก ที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง กระบวนการจัดการในข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ได้แก่

- ๑) แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ๒) การรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ๓) การพิจารณาจำแนกเหตุของปัญหา และจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ๔) การกำหนดมาตรการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่สหกรณ์กำหนดรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากสมาชิก / กรรมการดำเนินการ / เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่มีข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

๔. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

คณะกรรมการดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อให้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่

- ๑) รับเรื่อง บริหารจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน การให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อพิจารณาในการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป
- ๒) กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน อย่างน้อย 5 ช่องทาง
- ๓) สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน” เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ไลน์@ ของสหกรณ์ ,เอกสารประชาสัมพันธ์ ,ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- ๔) สรุปผล / ประเมิน และจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการ

๕. กำหนดเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท

- ๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก
- ๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เข้ายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่รับเรื่อง	ทันที	ติดต่อกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในเวลาทำงาน ที่ทำการสหกรณ์
2. โทรศัพท์ / โทรสาร			
3. ไลน์@			
4. จดหมาย	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
5. กล่องรับข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๗. ระดับความรุนแรง ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ

ระดับความรุนแรง ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	นิยาม	ระยะเวลาดำเนินการจน ได้บทสรุป	ผู้รับผิดชอบ
๑) ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องไม่ได้รับความเดือดร้อน เพียงเพื่อให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ	๑ วันทำการ	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒) ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน มีผลกระทบน้อย	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้ โดยเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๓) ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน มีผลกระทบมาก	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เรื่องที่มีผลเสียต่อชื่อเสียงของ สหกรณ์ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้อง อาศัยอำนาจคณะกรรมการ ดำเนินการ	ไม่เกิน ๔๕ วันทำการ	คณะกรรมการ ดำเนินการ

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

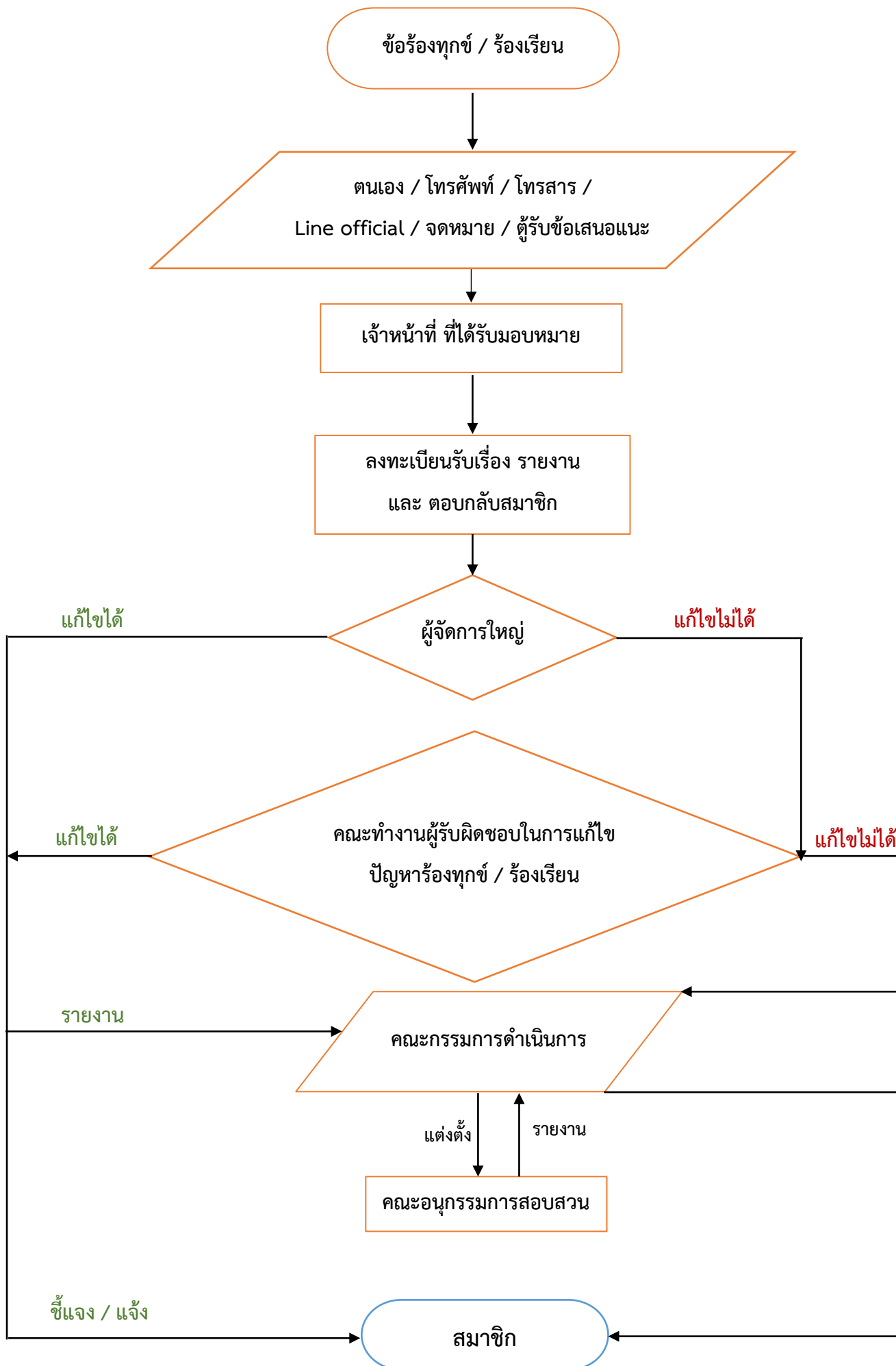
ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานแก่คณะทำงานรับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียน
ทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการเป็นรายไตรมาสต่อไป

๙. มาตรฐานการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้
ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๙๐
๒. ร้อยละของผู้ร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมใน 1 ปี	ร้อยละ ๙๐

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



๑๑. มาตรฐานการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัว และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
๒. เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตราย หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน เป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา ส่งการคุ้มครองความปลอดภัย ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม
๓. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่ มีหน้าที่เกี่ยวข้องเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๒. ภาคนวกร

- ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือรับบริการ

จัดทำโดย

คณะทำงานบริหารจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน และข้อมูลข่าวสาร

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400

ภาคผนวก

ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑) **ที่อยู่** สหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด
กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400

๒) **โทรศัพท์**

สายตรงกรมทางหลวง 02 206 3789 ต่อ สายภายในสหกรณ์

สายตรงสหกรณ์ 02 644 7940 – 43 , 02 644 9243 , 02 644 4633 ต่อ สายภายในสหกรณ์

ติดต่อ เจ้าหน้าที่สหกรณ์	สายตรงกรมทางหลวง ต่อ	สายตรงสหกรณ์ ต่อ	สายตรง มือถือ
1. ผู้จัดการใหญ่	27000	201	
2. รองผู้จัดการใหญ่ฝ่ายสินเชื่อและการเงิน	27002	202	
3. รองผู้จัดการใหญ่ด้านอำนวยการ	27003	105	
4. รองผู้จัดการใหญ่ด้านบัญชี	27014	203	
3. ฝ่ายหารายได้และสมาชิกสัมพันธ์	27003, 27007, 27017	105, 108, 112	098 998 1890
4. ฝ่ายการเงิน	27004, 27005, 27006, 27018, 27019	102, 103, 104	098 998 4420
5. ฝ่ายสินเชื่อ	27008, 27009, 27010, 27020, 27021	106, 107, 109, 110	098 998 3274 065 937 8275
6. ฝ่ายทะเบียนหุ้นและบัญชีเงินกู้	27011, 27012, 27013, 27023, 27024	207, 208, 209, 210, 211, 212	098 998 3653
7. ฝ่ายบัญชี	27014, 27022	203, 204	061 236 3434
8. ฝ่ายบริหารทั่วไป	27001, 27015, 27097	205, 206	061 236 3434
9. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	27014	204	061 236 3434

๓) **FAX**

02 354 6717 โทรสาร ฝ่ายทะเบียนหุ้นและบัญชีเงินกู้ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายบัญชี

02 644 4826 โทรสาร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายหารายได้และสมาชิกสัมพันธ์

๔) **LINE @ สหกรณ์**

สแกน QR Code



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า อายุ ปี ที่อยู่ที่ติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่
ที่ ซอย ถนน ตำบล อำเภอ
..... จังหวัด รหัสไปรษณีย์

หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขสมาชิก (กรณีเป็นสมาชิกสหกรณ์).....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้สหกรณ์พิจารณาช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง พร้อมกันนี้ข้าพเจ้าได้แนบ
เอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) มาด้วย ชุด ดังนี้

๑)

๒)

๓)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์

แบบประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อผลการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการ ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือผู้รับบริการ

เพศ ชาย หญิง

กรณีเป็นสมาชิก ข้าราชการ/เกษียณ ฯ พนักงานราชการ ลูกจ้าง.....

จุดที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 ผลของความพึงพอใจ ใส่เครื่องหมาย x ลงในช่องที่ต้องการ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่านจะนำมาปรับปรุงในการดำเนินการ ต่อไป

ขอขอบคุณ