



- หลักการและเหตุผล
- วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การรับและตรวจสอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ
- กระบวนการจัดการ



Complaint
Management
Standard
Operation Procedure

คู่มือ

การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่ การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๔. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดย กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มี ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
๕. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสหกรณ์

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

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

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

๔.๓ กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนการบริการ
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
๔. การจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. อื่นๆ

๔.๔ ดำเนินการบริหารจัดการ

๔.๕ รายงานต่อคณะกรรมการ

๔.๖ สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

๔.๗ ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่นๆ

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

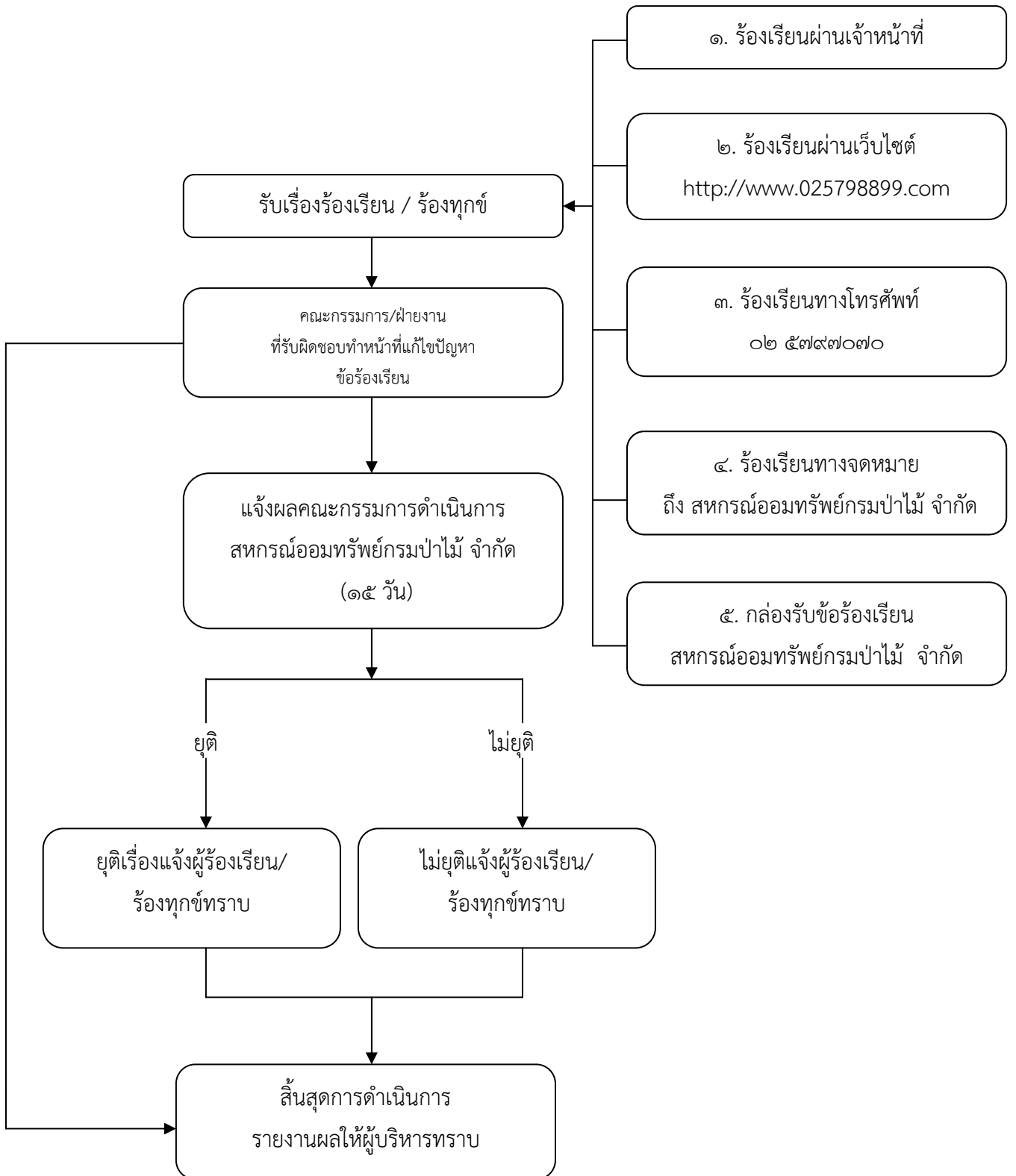
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมป่าไม้ จำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๕๗๙๗๐๗๐	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	๗ วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๖.ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	๑ วัน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไข ได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน ๕ วันทำการ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไข ได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้อง อาศัยคณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่อง ที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน ๑๕ วัน คณะกรรมการ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ
แก่คณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ
ต่อไป

๙. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๙๐
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการส่งการและไม่ กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่ง ปีงบประมาณ	ร้อยละ ๙๐
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๙๐

๑๐. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๑. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ
ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้
เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถ
เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

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

๓. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูล
ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่
มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๑. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑๒. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ที่ตั้งสหกรณ์: เลขที่ ๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์: ๐๒ ๕๗๙๗๐๗๐

โทรสาร: ๐๒ ๕๗๙๙๗๗๔

อีเมล: forestcoop@gmail.com

เว็บไซต์ <http://www.025798899.com/>

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๑)

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุกร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความ
ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจ
ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

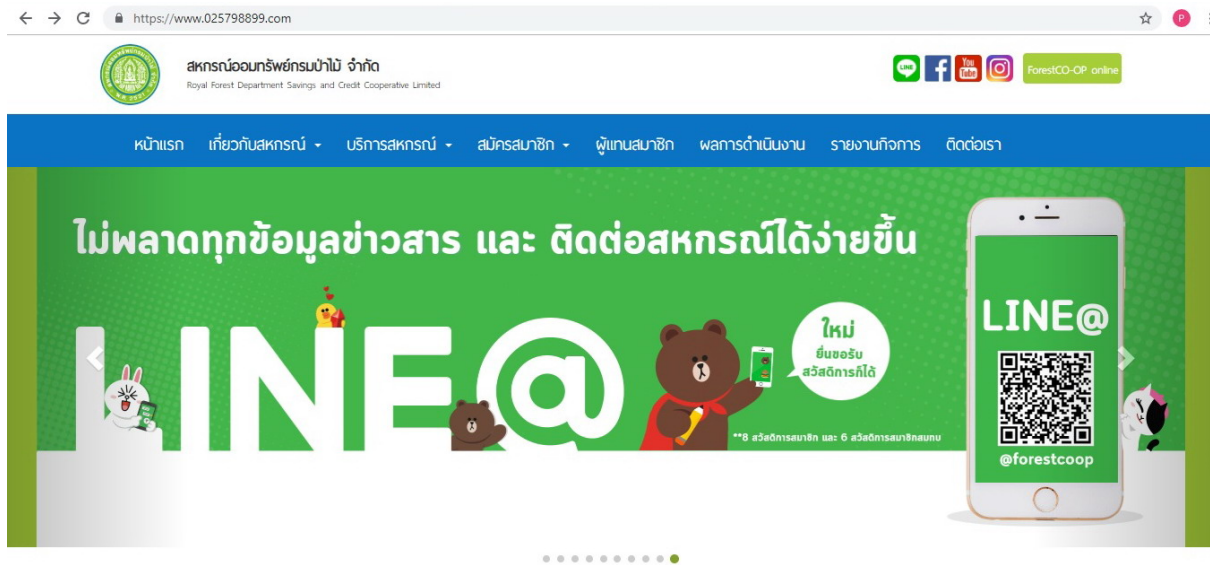
ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

<http://www.025798899.com>



ภาพกิจกรรม

การสัมมนากรรมการและเจ้าหน้าที่ 2562

ข่าวสาร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ มอบเกียรติบัตรให้กับ สอ.กรมป่าไม้ จำกัด ได้สหกรณ์ดีเด่นระดับ

สอ.ปม. ร่วมวางพานพุ่มสักการะพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย วันอังคารที่ 26 กุมภาพันธ์

วาระสหกรณ์ป่าไม้

วาระสหกรณ์ฯ

ฉบับเดือน พฤษภาคม 2562

วาระสหกรณ์ฯทั้งหมด

เรื่องเรียนหรือแจ้งข้อเสนอนะ

เรื่อง

ชื่อ

เบอร์โทร

อีเมล

ส่งข้อมูล

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ <http://www.025798899.com>

๒.เมื่อกดปุ่มซ้ายมือ แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

๓.กรอกหัวข้อ/รายละเอียดข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.กรอกรายละเอียดคำนำหน้า/ชื่อ/สกุล

๕.กรอกหมายเลขโทรศัพท์

๖.กรอกอีเมล (ถ้ามี)

๗.กด ส่งข้อมูล(เรื่องร้องเรียน)

หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล