



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด พ.ศ. 2565 ข้อ 82 (5) และข้อ 114 (13) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 35 ครั้งที่ 8/2566 เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566 ได้มีมติเห็นชอบกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 กรกฎาคม 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อกำหนดอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“กรรมการดำเนินการ” หมายถึง กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์เกษตรกรไทย จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ข้อ 5 วัตถุประสงค์การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

5.1 เพื่อให้การดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสมาชิกมีขั้นตอน / ขบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานของสหกรณ์ให้ดีขึ้น

5.4 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อ 6 การจัดการข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 ให้คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับร้องเรียน จำนวน 3 คน โดยแต่งตั้งจากกรรมการดำเนินการ 2 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

6.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- (2) ร้องเรียนผ่านทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook / Line / Website / Email
- (3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- (4) จดหมาย

6.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- (1) ร้องเรียนการให้บริการของสหกรณ์
- (2) ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก / เจ้าหน้าที่ / กรรมการดำเนินการ
- (3) การจัดซื้อจัดจ้าง
- (4) ขอความเป็นธรรม / ขอความช่วยเหลือ
- (5) อื่น ๆ

6.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

6.5 รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

6.6 สรุปผล / ประเมินผล และรายงาน

6.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในสหกรณ์ให้สมาชิก กรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- (1) เว็บไซต์
- (2) ตีพิมพ์ประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- (3) อื่น ๆ

6.8 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องลงลายมือชื่อ และชื่อนามสกุลด้วยตัวอักษรบรรจง หากหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีลายมือชื่อและนามสกุลตัวอักษรบรรจงของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สหกรณ์จะไม่รับพิจารณา

ข้อ 7 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

7.1 ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกครั้ง และทันทีเมื่อมีการร้องเรียน

7.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ ไลน์/ เฟสบุ๊คสหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกวันทำการ และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน 1 วันทำการนับหลังจากวันได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

7.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ทุกวันทำการ และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน 1 วันทำการนับหลังจากวันได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

7.4 ร้องเรียนทางจดหมาย ให้ทำการตรวจสอบทุกวันและดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน 1 วันทำการนับหลังจากวันได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

7.5 ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการ หรือผู้แทนสมาชิกของสหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกวัน และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน 1 วันทำการนับหลังจากวันได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ข้อ 8 ระดับความรุนแรง/ ระยะเวลาการดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

8.1 ระดับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่คิดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็นในการให้บริการของสหกรณ์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ รับข้อร้องเรียนพิจารณาในการตอบสนอง ภายใน 1 วันทำการ

8.2 ระดับข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพุดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยผู้ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการในการตอบสนองไม่เกิน 5 วันทำการ

8.3 ระดับข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้โดยต้องอาศัยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนในการแก้ไขเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสหกรณ์ ให้ดำเนินการในการตอบสนอง ไม่เกิน 30 วันทำการ ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 9 ขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนโดยผ่านเจ้าหน้าที่ ผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนทางจดหมายถึงสหกรณ์ และกล่องรับข้อร้องเรียนของสหกรณ์ ให้ดำเนินการ ดังนี้

9.1 แจ้งผู้จัดการ

9.2 ผู้จัดการแจ้งประธานกรรมการ / คณะอนุกรรมการรับข้อร้องเรียน / ฝ่ายงานที่รับผิดชอบทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

9.3 นำเรื่องที่ร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณา

9.4 รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ 10 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนรายงานผู้จัดการ และให้ผู้จัดการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะอนุกรรมการรับข้อร้องเรียนพิจารณา และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

ข้อ 11 มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

11.1 จัดให้มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

11.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานและค่าเป้าหมาย ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 90

ข้อ 12 มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

12.1 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

12.2 การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ให้เกิดความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรมอันเกิดจากการแจ้งเบาะแสร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการดำเนินการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตั้งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

12.3 ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ข้อ 13 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2566



(นายสมชาย เพชรอำไพ)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุโขทัย จำกัด

"สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพิษณุโลกรับทราบตามหนังสือ
ที่ พล๐๐๑๐/๕๔๖๔ ลงวันที่ ๒๑ ก.ย. ๒๕๖๖"



(นายนำโชค คีลกุล)

สหกรณ์จังหวัดพิษณุโลก

รองนายทะเบียนสหกรณ์ ปฏิบัติการแทน

นายทะเบียนสหกรณ์