



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด  
ว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิก  
พ.ศ.2566

.....

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด ข้อ 82(17) และข้อ 117(13) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 46 ครั้งที่ 8/2566 เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ.2566 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสหกรณ์ ได้มีมติอนุมัติกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด ว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด ว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2566”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด ว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2564 และบรรดา ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“กรรมการดำเนินการ” หมายถึง กรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้า เขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด

ข้อ 5 วัตถุประสงค์การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

5.1 เพื่อให้การดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสมาชิกมีขั้นตอน / ขบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานของสหกรณ์ให้ดีขึ้น

5.4 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อ 6 การจัดการข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 ให้คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการรับร้องเรียน จำนวนสามคน โดยแต่งตั้งจากกรรมการดำเนินการสองคน และเจ้าหน้าที่หนึ่งคน โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

6.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง (ตามแบบฟอร์มของสหกรณ์)
- (2) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์ และเว็บไซต์
- (3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- (4) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย
- (5) ร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน, ร้องทุกข์, ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ตามช่องทางข้อ (1), (2), (4), (5) จะต้องลงลายมือชื่อ และชื่อนามสกุลด้วยตัวอักษรบรรจง หากหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์, ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ไม่มีลายมือชื่อและนามสกุลด้วยตัวอักษรบรรจงของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ สหกรณ์จะไม่รับพิจารณากรณีร้องเรียนตามช่องทางข้อ (3) ผู้ร้องเรียน, ร้องทุกข์, ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ต้องแจ้งชื่อ นามสกุล และสถานที่ติดต่อกลับให้กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้รับเรื่อง

### 6.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็นห้าประเภท ดังนี้

- (1) ร้องเรียนการให้บริการของสหกรณ์
- (2) ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก / เจ้าหน้าที่ / กรรมการดำเนินการ
- (3) ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- (4) ร้องเรียนขอความเป็นธรรม / ขอความช่วยเหลือ
- (5) ร้องเรียนอื่น ๆ

### 6.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

### 6.5 รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

### 6.6 สรุปผล / ประเมินผล และรายงาน

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

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

### ข้อ 7 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

7.1 ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกครั้ง และทันทีเมื่อมีการร้องเรียน

7.2 ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์ และเว็บไซต์สหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกวัน และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายในสามวันทำการ

7.3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 5525 2468, 0 5521 9680 ให้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ทุกวัน และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายในสามวันทำการ

7.4 ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ให้ทำการตรวจสอบทุกวันและดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายในเจ็ดวันทำการ

7.5 ร้องเรียนผ่านทางกล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสำนักงานสหกรณ์ ให้ทำการตรวจสอบทุกวัน และประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายในหนึ่งวันทำการ

ข้อ 8 ระดับความรุนแรง / ระยะเวลาการดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

8.1 ระดับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็นในการให้บริการของสหกรณ์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนพิจารณาในการตอบสนอง ภายในสามวันทำการ

8.2 ระดับข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการในการตอบสนองไม่เกินห้าวันทำการ

8.3 ระดับข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้โดยต้องอาศัยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนในการแก้ไขเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสหกรณ์ ให้ดำเนินการในการตอบสนอง ไม่เกินสิบสี่วันทำการ ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 9 ขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนโดยผ่านเจ้าหน้าที่ ผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 5525 2468, 0 5521 9680, ร้องเรียนทางจดหมายถึงสหกรณ์ และกล่องรับข้อร้องเรียนของสหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ ดังนี้

9.1 แจ้งผู้จัดการ

(1) ให้ผู้จัดการตรวจสอบและพิจารณา หากเห็นว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานปกติของสหกรณ์ ไม่มีผลกระทบต่อการบริหารงานของสหกรณ์ ให้ผู้จัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามข้อ 8.1 และสำเนารายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนทราบ

(2) ให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนตรวจสอบรายงานผลการแก้ไขปัญหาของผู้จัดการที่รายงานให้ทราบ หากเห็นว่าเหมาะสม ถูกต้องแล้ว ให้รายงานคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบต่อไป หากเห็นว่าควรดำเนินการต่อ ให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนประชุมและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เรื่องเป็นที่สิ้นสุด และรายงานคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบต่อไป

9.2 ผู้จัดการแจ้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนเพื่อตรวจสอบและพิจารณา กรณีเห็นว่าเรื่องที่สมาชิกร้องเรียน จะมีผลกระทบต่อการบริหารของสหกรณ์ในเชิงลบ โดยให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

(1) ให้คณะกรรมการฯ ประชุมหาข้อยุติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนหากเห็นว่าเป็นเรื่องเล็ก โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จตามข้อ 8.2 โดยประธานคณะกรรมการฯ เป็นผู้ลงนามในเอกสารชี้แจงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ โดยสำเนารายงานให้คณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบ ต่อไป

(2) กรณีคณะกรรมการฯ ตรวจสอบและพิจารณาเห็นว่า เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องใหญ่จะมีผลกระทบต่อการบริหารของสหกรณ์ในเชิงลบ ให้คณะกรรมการฯ พิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้นก่อน แล้วดำเนินการ

(3) นำเรื่องที่ร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาโดยดำเนินการให้แล้วเสร็จตามข้อ 8.3

(4) ประธานคณะกรรมการดำเนินการ เป็นผู้ลงนามในเอกสาร รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหากคณะกรรมการดำเนินการ เห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นประโยชน์กับสมาชิกก็ให้ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบตามข้อ 6.7 ต่อไป

ข้อ 10 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนรายงานผู้จัดการ และให้ผู้จัดการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนพิจารณา และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

ข้อ 11 มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน จัดให้มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความสำคัญคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2566



(นายโอภาส จันทรโต)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานไฟฟ้าเขต 2 พิษณุโลก (2521) จำกัด