



คู่มือ
การจัดการซื้อโรงเรียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1 บทนำ	3
2 วัตถุประสงค์	3
3 ขอบเขต	3
4 คำจำกัดความ	4
5 ระดับข้อร้องเรียน	5
6 ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	6
7 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา	7
8 ผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	8 - 9
9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
10 การบันทึกข้อร้องเรียน	10
11 การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	11
12 การประสานหน่วยงาน เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	11 - 12
13 ติดตามประเมินผลและรายงาน	13
14 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ	13
15 ข้อเสนอแนะในการร้องเรียน	14
16 ภาคผนวก	15 - 21



คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้ความมั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายขององค์การสะพานปลา ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การสะพานปลา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ประกอบกิจการ พนักงานขององค์การสะพานปลา ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลาเล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน การติดตามประเมินผล และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนาคู่มือให้สมบูรณ์ต่อไป

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล
ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร
กันยายน ๒๕๖๑



1. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียน องค์การสะพานปลานำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อการพัฒนาระบบการให้บริการ อีกทั้งองค์การสะพานปลา มีช่องทางใหม่ๆ เพื่อใช้ในการร้องเรียนสามารถให้บริการทั้งผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้ประกอบการ ประชาชน พนักงานขององค์การสะพานปลา รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมทันกับตามความต้องการของผู้รับบริการ

การเสนอเรื่องข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ โดยองค์การสะพานปลาจะนำเรื่องร้องเรียนไปประยุกต์ใช้งานอย่างกว้างขวาง เมื่อมีการจัดการข้อร้องเรียนก็จะตรวจสอบความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นขั้นตอนและสะดวกรวดเร็ว โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ

องค์การสะพานปลา มีระบบการเก็บข้อมูลการร้องเรียนหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ส่วนการนำไปใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ทำการติดตามประเมินผล (monitor) ในส่วนของรับข้อร้องเรียนของช่องทางการร้องเรียนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนนั้น ถ้ามีความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา ก็จะส่งผลให้การดำเนินการ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การจัดการข้อร้องเรียนจะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับบริการ

- ✓ เป็นบุคคลที่มีข้อเสนอแนะ หรือเดือดร้อน และมีความประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนจริง
- ✓ เรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
- ✓ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงอย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-mail

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน ในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายขององค์การสะพานปลา

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจขององค์การสะพานปลา การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ผู้รับบริการทราบ



4. คำจำกัดความ

คำที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
ผู้รับบริการ	ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การสะพานปลาโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น ผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้ประกอบการ ประชาชน พนักงานขององค์การสะพานปลา รวมถึงหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามาใช้บริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา
ข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การร้องขอ
การจัดการข้อร้องเรียน	การสั่งการ การดำเนินการ การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย ทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางหนังสือทางเว็บไซต์ กลุ่มสหภาพแรงงาน หรือยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานภายนอก
เจ้าหน้าที่ฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คือ หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน (แผนกระเบียบวินัย)
หน่วยงาน	ทุกหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา ทั้งที่อยู่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้าสำนักงานหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรภายนอกหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา



5. ระดับข้อร้องเรียน : เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออก เป็น 3 ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การสะพานปลา	-สอบถามข้อมูลราคาสัตว์น้ำ -ชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานภาคสนาม	1 วัน	เจ้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อย ระดับฝ่าย สำนักงาน แผนก บุคคล	ผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขจัดการได้โดยหน่วยงานเดียว	ร้องเรียนไม่มีที่จอตลอดบรรทุกสัตว์น้ำเพียงพอ	ไม่เกิน 15 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
3	ข้อร้องเรียนระดับองค์กร	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้หน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อองค์การสะพานปลา	-ร้องเรียนผู้มีอิทธิพลขัดขวางการทำธุรกิจในพื้นที่ขององค์การสะพานปลา -พนักงานขององค์การสะพานปลาเรียกร้องผลประโยชน์ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่	ไม่เกิน 15 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ที่ประชุมองค์การสะพานปลา

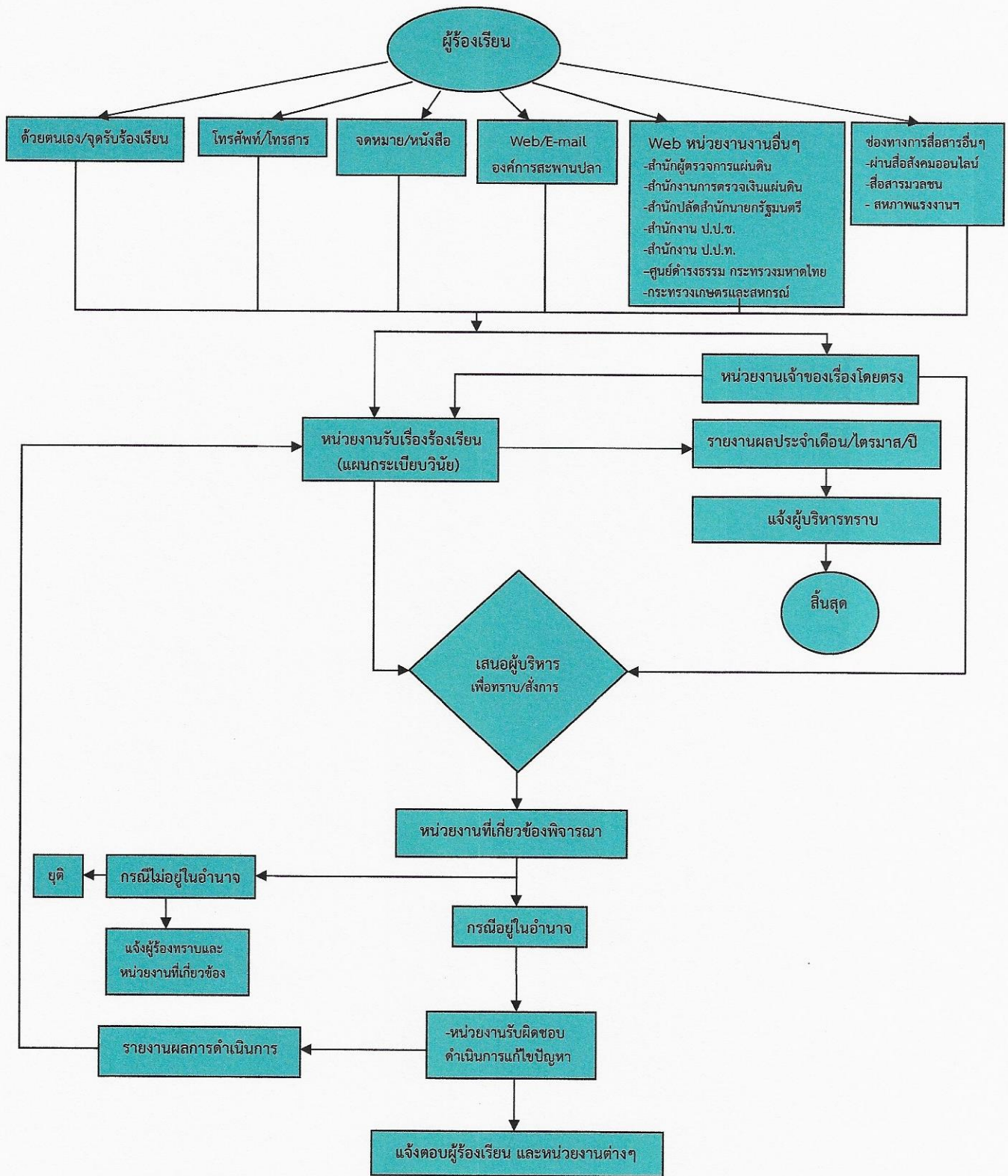


6. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของกระบวนการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน	-การให้บริการรวดเร็ว -ถูกต้อง -เชื่อถือได้	-การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -การติดตามเร่งรัดการดำเนินการ -การรายงานผลการดำเนินการ	-หน่วยงานรับผิดชอบพิจารณาส่งเรื่องต่อภายใน 1 วันทำการ -ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายใน 1 วันทำการ -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 15 วันทำการหรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ -หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ	ระยะเวลาในการดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	ขั้นตอนการดำเนินงานลดลง	ความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ	การลดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนช่วยให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนลดลงและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น



7. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา



8. ผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1				
2		- ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ		
3		- แผนกสารบรรณรับเรื่องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของระบบสารบรรณก่อนส่งเรื่องให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน (แผนกระเบียบวินัย)/หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรงดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบและสั่งการ	1. แผนกสารบรรณ 2. หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนโดยตรง 3. แผนกระเบียบวินัย	1 วัน
4		- วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด (1) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในภารกิจหรือความรับผิดชอบหน่วยงานแต่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกจะส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	1. แผนกระเบียบวินัย 2. หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนโดยตรง	15 วัน
5		(2) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจหรือความรับผิดชอบ จนท.ผู้รับผิดชอบจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อไป	1. แผนกระเบียบวินัย 2. หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนโดยตรง	15 วัน



ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		<p>1. จนท. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและ ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1.1 กรณีพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียน สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ทันที ให้ จนท. ทำหนังสือชี้แจงตอบผู้ร้องและสำเนาแจ้ง ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทราบ (ภายใน 15 วัน)</p> <p>1.2 กรณีพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัด ในส่วนภูมิภาคตรวจสอบข้อเท็จจริงและ รายงานมายังส่วนกลาง ซึ่งต้องใช้เวลานาน 15 วันทำการ ให้จนท. ทำหนังสือแจ้งตอบ ผู้ร้องและสำเนาแจ้งให้หน่วยงานรับเรื่อง ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่ากรณีเรื่องร้องเรียน ของผู้ร้องมีความจำเป็นต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนซึ่งจะต้องใช้เวลา พอสมควร และได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใน ส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว หากผู้ร้องประสงค์ติดตามสอบถามความ คืบหน้าให้ระบุชื่อของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทราบด้วย</p> <p>2. จนท. หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรงแจ้ง รายงานผลการดำเนินการพร้อมสำเนา หนังสือแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจัดทำสรุป รายงานผู้บริหารต่อไป</p>	<p>1. แผนกระเปาะเวียนวัย</p> <p>2. หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียนโดยตรง</p>	15 วัน
7		<p>- จัดทำสรุปผลการดำเนินงานการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เป็นรายเดือน/ รายไตรมาสและสรุปผลการดำเนินการรายปี นำเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบต่อไป</p>	แผนกระเปาะเวียนวัย	<p>- รายงานทุก เดือน/ ไตร มาสไม่เกิน 15 วันของ เดือนถัดไป</p> <p>- รายงาน ภายในหนึ่ง เดือนหลัง จากสิ้นปี งบประมาณ</p>
8				



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา

ผู้อำนวยการ/หัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- 1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- 1.3 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- 1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

2) ช่องทางการร้องเรียน

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงองค์การสะพานปลาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

- ✓ ร้องเรียนด้วยตนเอง/จุดรับข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- ✓ โทรศัพท์: 0-2211-7300,0-2212-4490
- ✓ โทรสาร: 0-2212-5899,0-2212-2858
- ✓ จดหมาย: 149 ถนนเจริญกรุง 58 แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
- ✓ ร้องเรียนผ่านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การสะพานปลา
- ✓ Web : <http://www.fishmarket.co.th>
- ✓ E-mail: contact@fishmarket.co.th
- ✓ ร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานอื่นๆ
- ✓ ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

10.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

10.2 การกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ควรตรวจสอบชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเป็นหลักฐานยืนยันในเบื้องต้น เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์



11. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามเนื้อหาสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

11.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1: เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การสะพานปลา

11.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2: เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อย ฝ่าย สำนักงาน แผนก บุคคล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

11.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3: เป็นข้อร้องเรียนระดับองค์กร (องค์การสะพานปลา) กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมองค์การสะพานปลา

12. การประสานหน่วยงาน เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงานเจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อย ฝ่าย สำนักงาน แผนก บุคคล ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ แกลมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น



ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้หน่วยงานที่รับผิดชอบขององค์การสะพานปลาทราบ

ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เช่น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้าหน่วยงาน/ฝ่าย/สำนักงาน/แผนก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งหรือติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนพร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน องค์การสะพานปลาทราบภายใน 15 วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วันทำการ ในกรณีอยู่ระหว่างการแก้ไข

ข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนระดับขององค์กร (องค์การสะพานปลา) ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจขององค์การสะพานปลา เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจขององค์การสะพานปลา ภายใน 1 วันทำการ ตัวอย่าง กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใดเจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 ให้จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์การสะพานปลาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจขององค์การสะพานปลา

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสะพานปลา หรือได้รับบันทึกข้อความหรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมขององค์การสะพานปลาให้พิจารณาตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสะพานปลาทราบ ภายใน 15 วันทำการ หรือรายงานความคืบหน้าทุก 7 วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ



13. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

✓ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนระดับ 2 และระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจขององค์การสะพานปลา

✓ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 หรือระดับ 3 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ และเร่งติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งหรือจัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสะพานปลาทราบด้วย

✓ รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

✓ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนและรายไตรมาส รายงานให้ผู้บริหารทราบ ไม่เกินวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

✓ รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในการกำกับดูแลขององค์การสะพานปลา หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ



15. ข้อเสนอแนะในการร้องเรียน

15.1 ควรใช้ด้วยถ้อยคำสุภาพ

15.2 ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

15.3 ข้อความที่ควรระบุในหนังสือร้องเรียน

- รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก และหมายเลขโทรศัพท์

- วันที่ยื่นคำร้องเรียน

- รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

- ชื่อหน่วยงาน

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

- เอกสารประกอบอื่นๆ (ถ้ามี)

หากมีเอกสารประกอบอื่นๆ เช่น คำร้องขอข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือแจ้งการปฏิเสธการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหากผู้ร้องแนบไปด้วยก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาขององค์การสะพานปลา ซึ่งจะได้นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ต่อไป

15.4 พยายามหลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น



ภาคผนวก

- แบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียน (รร.1)
- แบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน (รร.2)
- แบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส (รร.3)
- แบบฟอร์มสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปี (รร.4)
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปี (รร.5)
- แบบฟอร์มสรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำปี (รร.6)



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เสนอ.....

ด้วยเมื่อวันที่.....เวลา.....ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก

.....
.....โดยช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง/จุดรับข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา
- โทรศัพท์: 0-2211-7300,0-2212-4490
- โทรสาร: 0-2212-5899,0-2212-2858
- จดหมาย/หนังสือ
- ร้องเรียนผ่านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การสะพานปลา
- Web : <http://www.fishmarket.co.th> /E-mail: contact@fishmarket.co.th
- ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ
- ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ

มีสาระสำคัญสรุปดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



สรุปเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ	เรื่อง/ผู้ร้องเรียน	ว/ด/ป	ภายใน/ภายนอก องค์การสะพานปลา	ช่องทาง (ระบุ)	เนื้อหาข้อร้องเรียน (โดยสังเขป)	ผลการดำเนินงาน	หน่วย รับผิดชอบ



สรุปเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาส.....
 (เดือน.....พ.ศ.....เดือน.....พ.ศ.....)

ลำดับ	เรื่อง/ผู้ร้องเรียน	ว/ด/ป	ภายใน/ภายนอก องค์การสะพานปลา	ช่องทาง (ระบุ)	เนื้อหาข้อร้องเรียน(โดยสังเขป)	ผลการดำเนินงาน	หน่วย รับผิดชอบ



สรุปเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

หน่วย:ราย (ระบุจำนวนราย)

รายไตรมาส	สถิติข้อร้องเรียน		ช่องทางร้องเรียน							สถานะภาพผู้ร้องเรียน		สถานะภาพการดำเนินการ	
	จำนวน	+เพิ่ม/-ลด จากปีก่อน	1	2	3	4	5	6	7	ภายใน องค์การสะพานปลา	ภายนอก องค์การสะพานปลา	แล้วเสร็จ	ยังไม่แล้ว เสร็จ
ไตรมาสที่ 1													
ไตรมาสที่ 2													
ไตรมาสที่ 3													
ไตรมาสที่ 4													
รวม													

* หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียน 1. ด้วยตนเอง/จุดรับร้องเรียน 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมาย/เป็นหนังสือ 4. สหภาพแรงงานฯ 5. Web/E-mail 6. หน่วยงานอื่นๆ 7. ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ



สรุปเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

ลำดับ	เรื่อง/ผู้ร้องเรียน	ว/ด/ป	ภายใน/ภายนอก องค์การสะพานปลา	ผลการดำเนินงาน	หน่วยรับผิดชอบ



สรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

- 1) ในปีงบประมาณ..... มีเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้นจำนวนเรื่อง
เปรียบเทียบกับปีก่อนมีเรื่องร้องเรียนจำนวนเรื่อง
เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อนเรื่อง (.....%)

- 2) สถานภาพผู้ร้องเรียน
 - 2.1 การร้องเรียนจากภายในองค์การสะพานปลา ราย (.....%)
 - 2.2 ผู้ร้องเรียนจากภายนอกองค์การสะพานปลา ราย (.....%)

- 3) การร้องเรียนทั้งหมดจำแนกตามช่องทางการร้องเรียนได้ ดังนี้
 - 3.1 เดินทางมาด้วยตนเอง จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.2 ทางโทรศัพท์/ทางโทรสาร จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.3 ส่งทางไปรษณีย์ จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.4 สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การสะพานปลา จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.5 Web/E-mail ขององค์การสะพานปลา จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.6 หน่วยงานอื่นๆ จำนวน.....ราย (.....%)
 - 3.7 ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ จำนวน.....ราย (.....%)

- 4) สถานภาพการดำเนินงาน
 - 4.1 เรื่องการร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนราย (.....%)
 - 4.2 เรื่องการร้องเรียนที่ยังคงดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ
จำนวนราย (.....%)

- 5) ปัญหาและอุปสรรคในภาพรวม
.....
.....

- 6) ข้อเสนอแนะในภาพรวม
.....
.....

