

# คู่มือ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สี่ขด้วยธรรมาภิบาล 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 แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดย กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

“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 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนการบริการ
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
๔. การจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ขอบความเป็นธรรม/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
- ดิจประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- อื่นๆ

## ๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

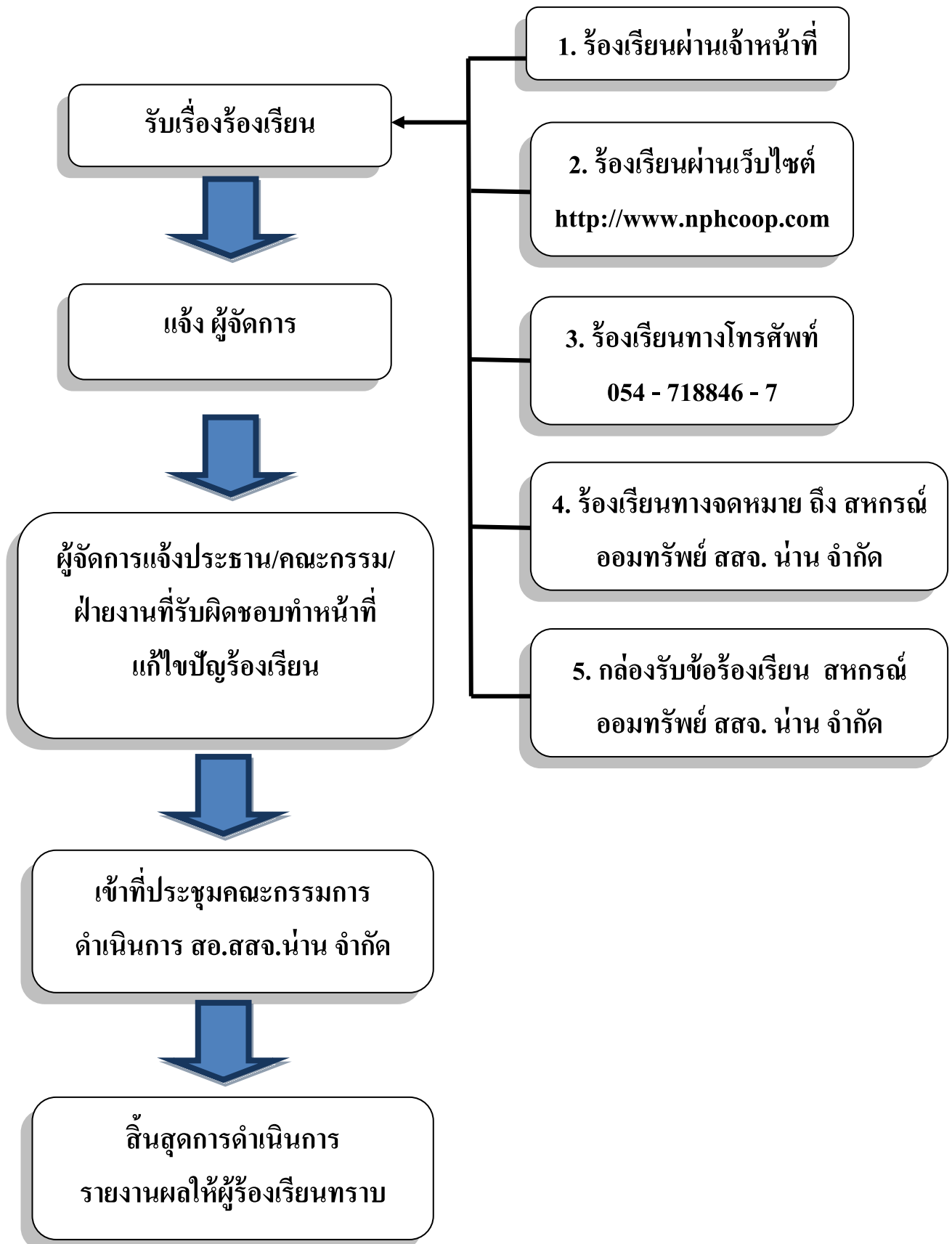
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา ดเนินการ รับข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสาน หาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัด น่าน จำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๗๑๘๘๘๔๖	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	๗ วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

## ๖.ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	๑ วัน ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน ๕ วันทำการ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมี การโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัย คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน ๑๕ วัน คณะกรรมการ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๘. การติดตามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ แก่คณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

## ๙. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๘๐
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ ๘๐
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๘๐

## ๑๐. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๑. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๒. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

๓. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูล ร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล ไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๑. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑๒. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์: เลขที่ ๔๘๐ หมู่ ๕ ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน รหัสไปรษณีย์ ๕๕๐๐๐

โทรศัพท์: ๐๕๔-๗๑๘๘๔๖-๗

อีเมล: [ssjnan.coop@gmail.com](mailto:ssjnan.coop@gmail.com)

เว็บไซต์ <http://www.nphcoop.com/>

**ภาคผนวก**



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน  
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข  
จังหวัดน่าน จำกัด  
อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง  
เรียน/ร้อง ทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง  
อาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข

จังหวัดน่าน จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

เรื่อง .....

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง  
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....  
.....โดยขอ  
อ้าง.....

เป็น หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ สหกรณ์  
ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจ  
ต้อง รับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

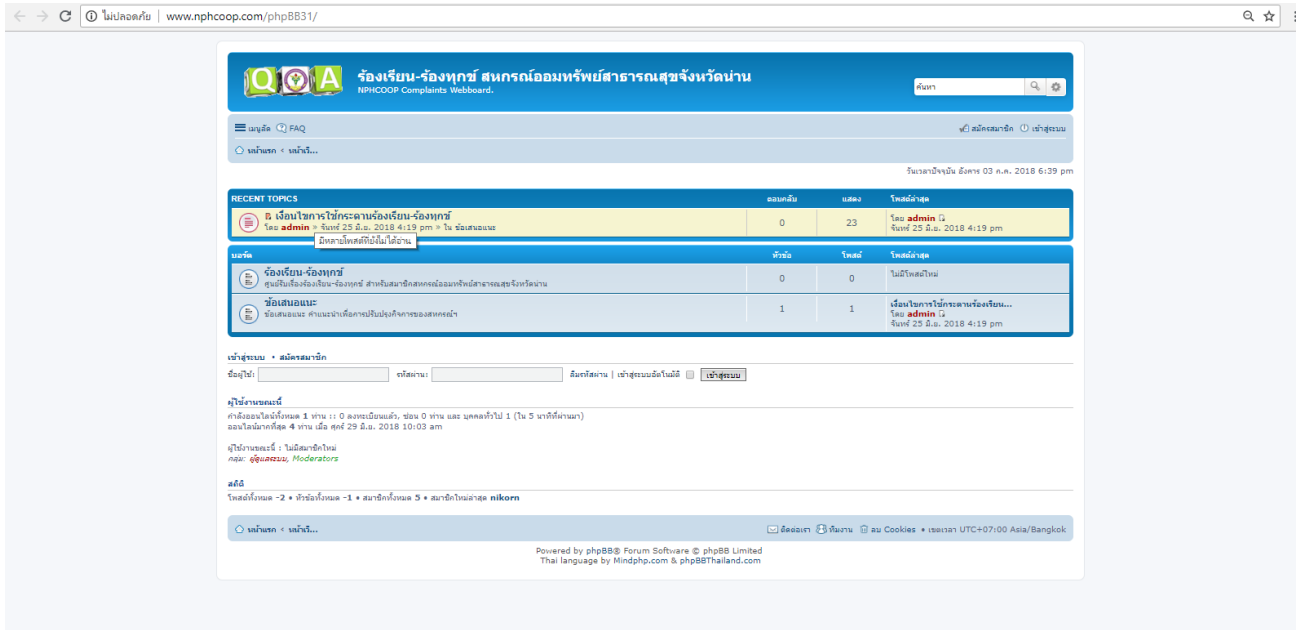
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

# ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน จำกัด

<http://www.nphcoop.com>

\*\*\*\*\*



## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

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

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมื่อกดปุ่มขวามือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. สมัครสมาชิก

๕. ตั้งชื่อผู้ใช้/รหัสผ่าน

๖. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

๗. คลิก ยืนยัน

๘. กรอกหัวข้อ/รายละเอียดข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. ส่งเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

