



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

สภากรรณ์ออมทรพณ์สำนักรงานสาธารณสุขจัรงหวัดปราจันบุรี จำกััด

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สี่ขาดด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก / ประชาชนทั่วไป / องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

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

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook / Line / Website
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย
- กล่องรับข้อร้องเรียน

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนการบริการ
2. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก / เจ้าหน้าที่ / กรรมการ
3. การจัดซื้อจัดจ้าง
4. ขอบความเป็นธรรม / ขอความช่วยเหลือ
5. อื่นๆ

4.4 ดำเนินการบริการจัดการ

4.5 รายงานต่อคณะกรรมการ

4.6 สรุปผล / ประเมินผลและรายงาน

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

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่นๆ

5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

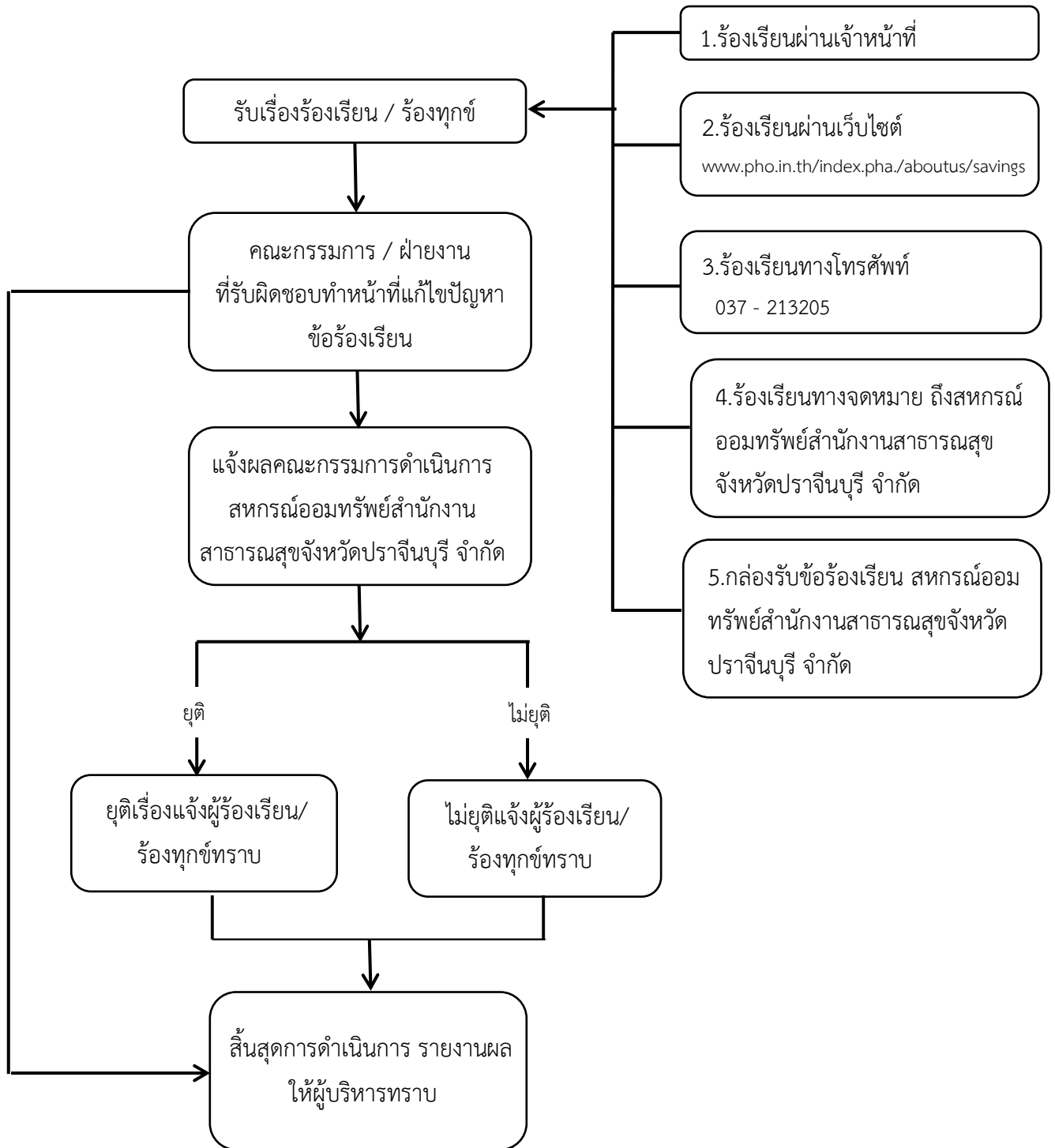
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 037 – 213205	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	7 วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	

6. ระดับความรุนแรง / ระยะเวลาดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น ในการ ให้บริการ	1 วัน	ผู้ได้รับมอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัย คณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน 15 วัน	คณะกรรมการ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



8. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการ
รับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ
เรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการ แก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่ กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่ง ปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะ
ปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูล
ของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการ
ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล
ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบ
ธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการ
ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือ
ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม
3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล
ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผย
ข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่
กฎหมายกำหนด

11. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน

12. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์ : เลขที่ 104 หมู่ 8 ต.รอบเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี
รหัสไปรษณีย์ 25000

โทรศัพท์ : 037 – 213205

โทรสาร : 037 – 213205

อีเมลล์ : Sahakorn_prachin@pho.in.th

เว็บไซต์ : www.pho.in.th/index.pha./aboutus/savings

ภาคผนวก

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง 1)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี 25000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร.....

เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวน.....ชุด
- 2) จำนวน.....ชุด
- 3) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้อง 2)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี 25000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่สหกรณ์
ออมทรัพย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำกัด ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน
/ ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน

รู้หรือไม่ว่า... ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเสนอแนะ ชมเชยหรือสอบถาม

ข้อมูลของสหกรณ์ ละร้องเรียนผ่าน ช่องทางรับฟังความคิดเห็น ของสหกรณ์ได้ดังนี้..

เจ้าหน้าที่สหกรณ์

แสดงความคิดเห็นเสนอแนะ
สอบถามรายละเอียดต่างๆ

ทำหนังสือถึง

ประธานกรรมการ หรือ
ผู้จัดการสหกรณ์

Hot Line

สายด่วน **086-3595645**
สอบถามข้อมูลแสดงความคิดเห็น
เสนอแนะร้องเรียน

E-mail

Sahakorn_prachin@pho.in.th
เสนอแนะ ร้องเรียน

Website

www.pho.in.th/index.pha./aboutus/savings

ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ประกาศ
สหกรณ์ สอบถามข้อมูลตนเอง

กล่องรับความคิดเห็น

แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ
ร้องเรียน

Facebook

Fb:สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข
จังหวัดปราจีนบุรี
ข่าวสารประชาสัมพันธ์
สอบถามข้อมูล

