

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
(Complaint Management  
Standard Operation Procedure)

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลย จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดเลย

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลย จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้ เป็นไปตามหลักสหกรณ์ศึกษาด้วยธรรมาภิบาล มีความ โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วมและมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๔. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ 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 ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอ 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

๓. การจัดซื้อจัดจ้าง

๔. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ

๕. อื่นๆ

๔.๔ ดำเนินการบริหารจัดการ

๔.๕ รายงานต่อคณะกรรมการ

๔.๖ สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

๔.๗ ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล กลุ่มชื่อ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสีย ทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- วารสารสหกรณ์
- อื่นๆ

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

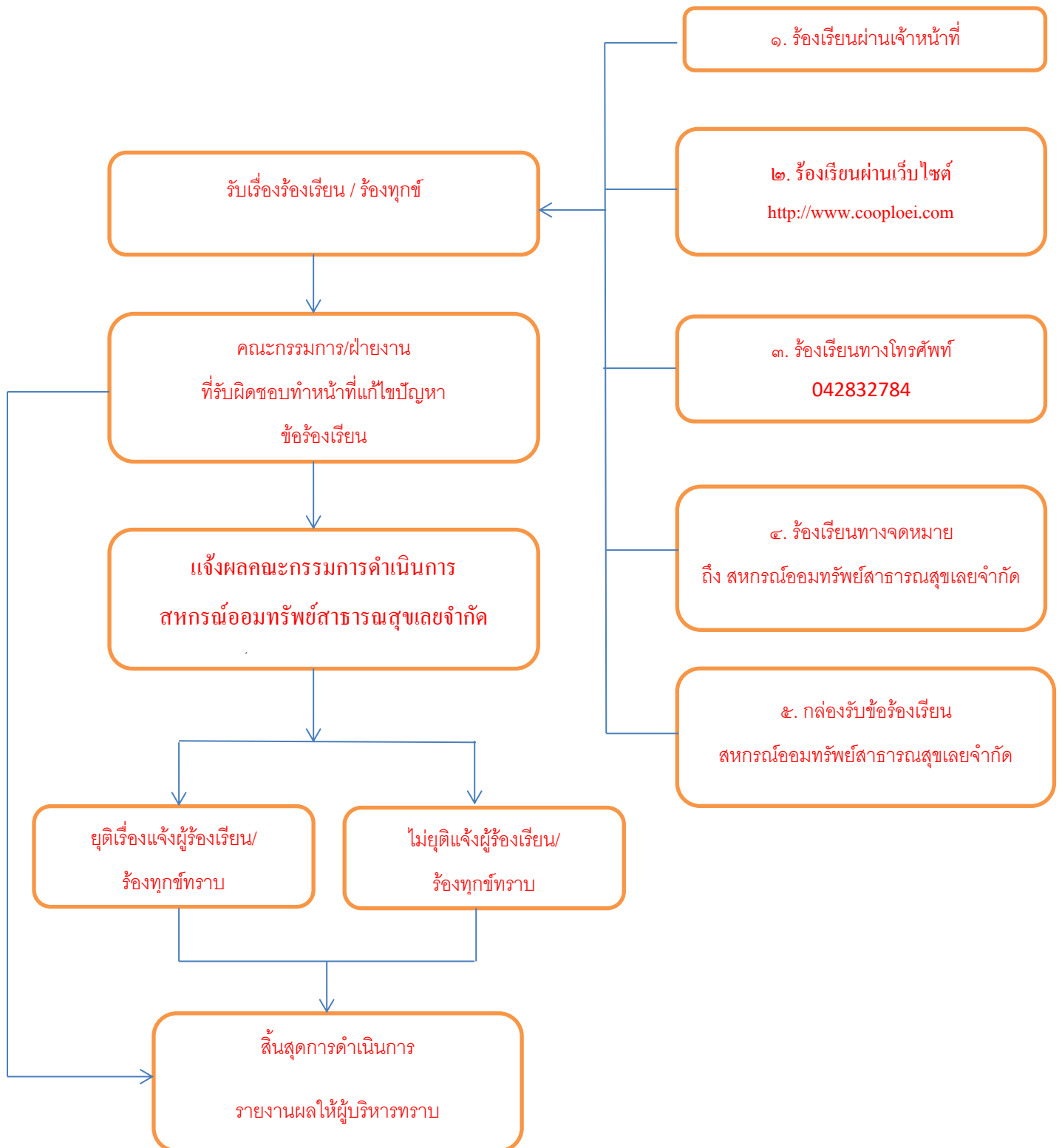
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขเลยจำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขเลยจำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042-832201, 832784	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	๗ วันทำการ	
กล่องรับข้อร้องเรียน ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขเลยจำกัด	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๖.ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ระดับ		นิยาม	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	๑ วัน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไข ได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถแก้ไข ได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้อง อาศัยคณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน ๑๕ วัน	คณะกรรมการ

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการแก่คณะกรรมการ  
รับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการต่อไป

## ๙. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๕๐
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่ กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่ง ปีงบประมาณ	ร้อยละ ๕๐
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๕๐

## ๑๐. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๑. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์  
จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน  
และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน  
เท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๒. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และ  
บุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม  
อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหามา  
ข้อร้องเรียนสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

๓. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา  
ข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่  
บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## ๑๑. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

## ๑๒. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์: เลขที่ 256 หมู่ ๑ ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย

จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ 42000

โทรศัพท์: 042832201 042832784 โทรสาร: 042832200

อีเมล: [coopsaving123@hotmail.com](mailto:coopsaving123@hotmail.com)

เว็บไซต์ <http://www.cooploi.com/>



**ภาคผนวก**

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลยจำกัด

อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 42000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลย จำกัด

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

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

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง

.....ถือบัตร..... เลขที่

.....ออกโดย.....วันออกบัตร

.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/ร้อง

ทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลย จำกัด

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้อง ๒)**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลข จำกัด

อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 42000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลข จำกัด

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร..... เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มี

ความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลข จำกัดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่  
สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลข จำกัดได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต  
อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเลย จำกัด

<http://www.cooploi.com>

\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

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

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมมองมือ คิดต่อเรา/รับเรื่องร้องเรียน

๔.ช่องกรอกหมายเลขทะเบียนสมาชิก

๕.กรอกรายละเอียดคำนำหน้า/ชื่อ/สกุล/ประเภทสมาชิก

๖.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

๗.กรอกหมายเลขโทรศัพท์

๘.กรอกหัวข้อ/รายละเอียดข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.ใส่รหัสยืนยัน

๑๐.ส่งเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล