

# คู่มือ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



สภกรณออมทรพยรพยบาลชัยภูมิ จักัด อําเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ สหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการของ สหกรณ์ ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาว ด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลคุ้มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย อย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุง ระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและ วิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 3. คำจำกัดความ

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

5. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ สหกรณ์

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อร้องเรียน/จดหมาย

#### 4. การแต่งตั้งคณะกรรมการ และกำหนดหน้าที่

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึง การให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำ รายงานเสนอคณะกรรมการบริการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

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

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 4.3.1 ร้องเรียนการบริการ
- 4.3.2. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
- 4.3.3. การจัดซื้อจัดจ้าง
- 4.3.4. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
- 4.3.5. อื่น ๆ

#### 4.4 คำเนนการบรหารจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ ใน การจัดการข้อ ร้องเรียน	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ใน การให้บริการ	1 วัน	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก -พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ -ขอความเป็นธรรม -การทะเลาะวิวาทใน สหกรณ์	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถ แก้ไขปัญหาได้โดยผู้ได้รับ มอบหมาย	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ -การดำเนินงานที่ขัดต่อ ระเบียบข้อบังคับ สหกรณ์ - การดำเนินงานที่สื่อ ทุจริต - ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กที่ ต้องผ่านมติกรรมการ	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถ แก้ไขปัญหาได้โดยผู้ได้รับ มอบหมายต้องอาศัยคณะ กรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน 15 วัน	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สหกรณ์

#### 4.5 การรายงานต่อคณะกรรมการ /สรุปผล/ประเมินผล

การรายงานข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ผู้รับผิดชอบสรุปรายงาน การแก้ไขข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมกรรมการดำเนินงานทุกเดือน

การรายงานข้อร้องเรียนระดับที่ 2 ผู้รับผิดชอบรายงานต่อคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน 5 วันทำการ สรุปรายงานการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนเสนอที่ประชุมกรรมการดำเนินงานทุกเดือน

การรายงานข้อร้องเรียนระดับที่ 3 ผู้รับผิดชอบรายงานต่อคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียน และปรึกษาคณะกรรมการอำนวยการ ไม่เกิน 15 วัน สรุปรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ทุกเดือน

4.6 สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ให้แก่สมาชิกกรรมการเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

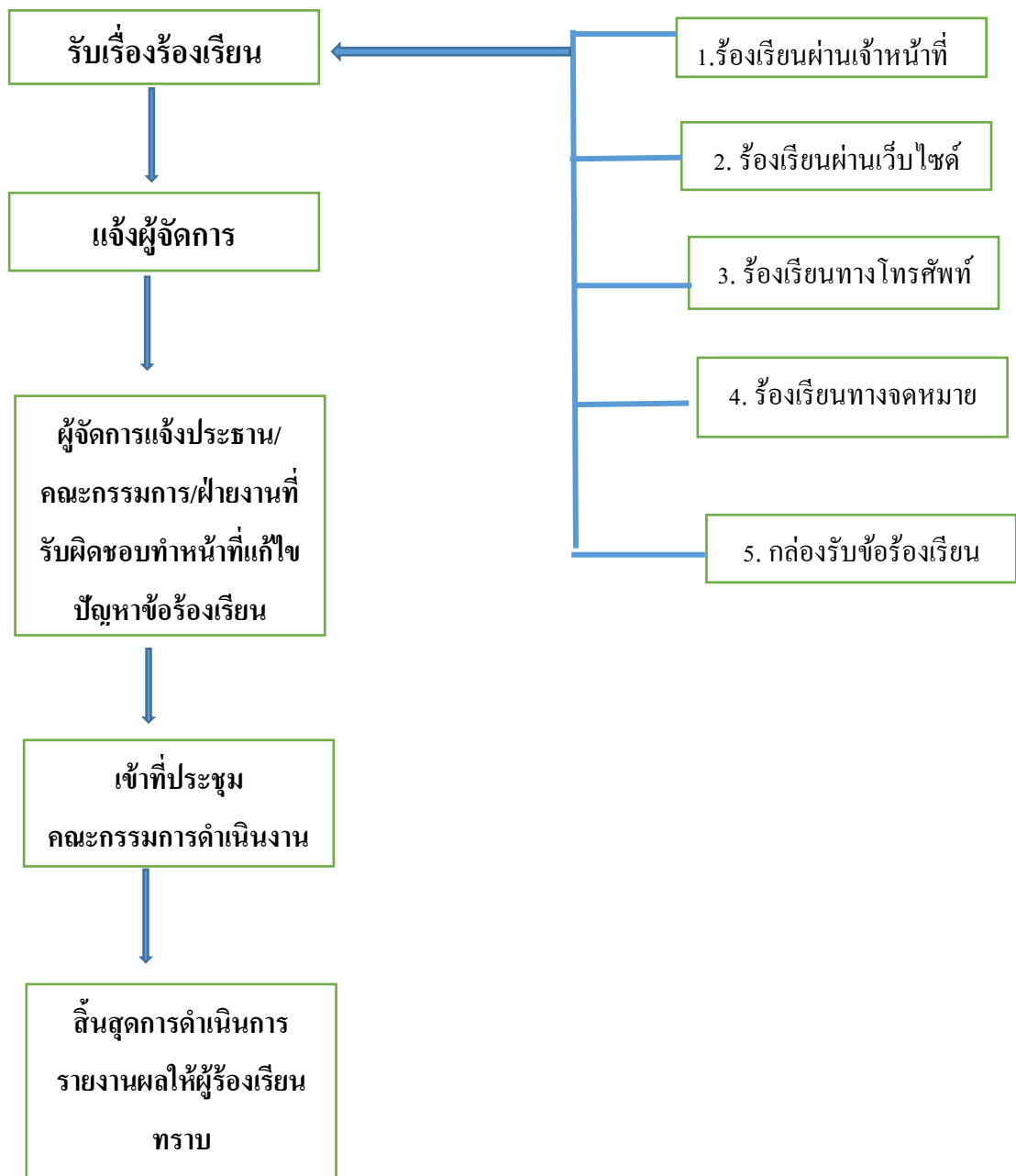
- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ และช่องทางอื่น ๆ

## 5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด	ทุกวัน	1 วันทำการ	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	1 วันทำการ	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	1 วันทำการ	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กล่องรับข้อร้องเรียน ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด	ทุกวัน	5 วันทำการ	ผู้จัดการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## 7. การติดตามแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการ รับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

## 8. ค่าเป้าหมาย

8.1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 90

8.2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีบัญชี ร้อยละ 90

8.3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 90

## 9. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ ของผู้ร้องเรียน

9.1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้ เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึง ข้อมูลดังกล่าวได้

9.2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสั่งการ คุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

9.3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## 10. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์: เลขที่ 12 ถนนบรรณาการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์

36000

โทรศัพท์: 044-817305 มือถือ 066-1105326 อีเมล: [sarunda009@hotmail.com](mailto:sarunda009@hotmail.com)

เว็บไซต์ <http://www.cyp-coop.com> (สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิจำกัด)



สหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด

แบบฟอร์มใบข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/สมาชิก

วันที่ร้องเรียน.....

ลำดับที่.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ : หากท่านต้องการให้ สหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลชัยภูมิ ติดต่อกลับ กรุณาแจ้งชื่อ-สกุลและที่อยู่ด้านล่างนี้

ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลชัยภูมิ

.....

RMC ผู้อ่านสรุป ด้าน () พฤติกรรมบริการ () ระบบบริการ () อาคารสถานที่ () ความสะอาด () สิทธิสมาชิก  
() การสื่อสาร