

# คู่มือ

## การบริหารจัดการ

เรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ



Google  
ฟอรัม 



สหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลนครปฐม จำกัด



# คู่มือ

## การบริหารจัดการเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ สหกรณ์ออมทรัพย์ เครือโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์ เครือโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วมและมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คู่คุณค่าและโดยประหยัด การเปิดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อคิดเห็นอื่นใด จากสมาชิก หรือองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ในครั้งนี้ เพื่อสหกรณ์จะได้นำข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อคิดเห็นอื่นๆ มาปรับใช้กับการบริหารงานของสหกรณ์ เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ของสหกรณ์ฯ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ / คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### 3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก / องค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่สมาชิกรับเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ทั้งในด้านการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสหกรณ์ต่อไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/องค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/

ติดต่อทางโทรศัพท์ /อินเทอร์เน็ต (Google Form)

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 กำหนดให้มี ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

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

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนการบริการ
2. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่ /กรรมการ
3. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
4. อื่นๆ

4.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

4.5 รายงานต่อคณะกรรมการ

4.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

4.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่ สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์ของสหกรณ์
- @ LINE สหกรณ์
- อื่นๆ

## 5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

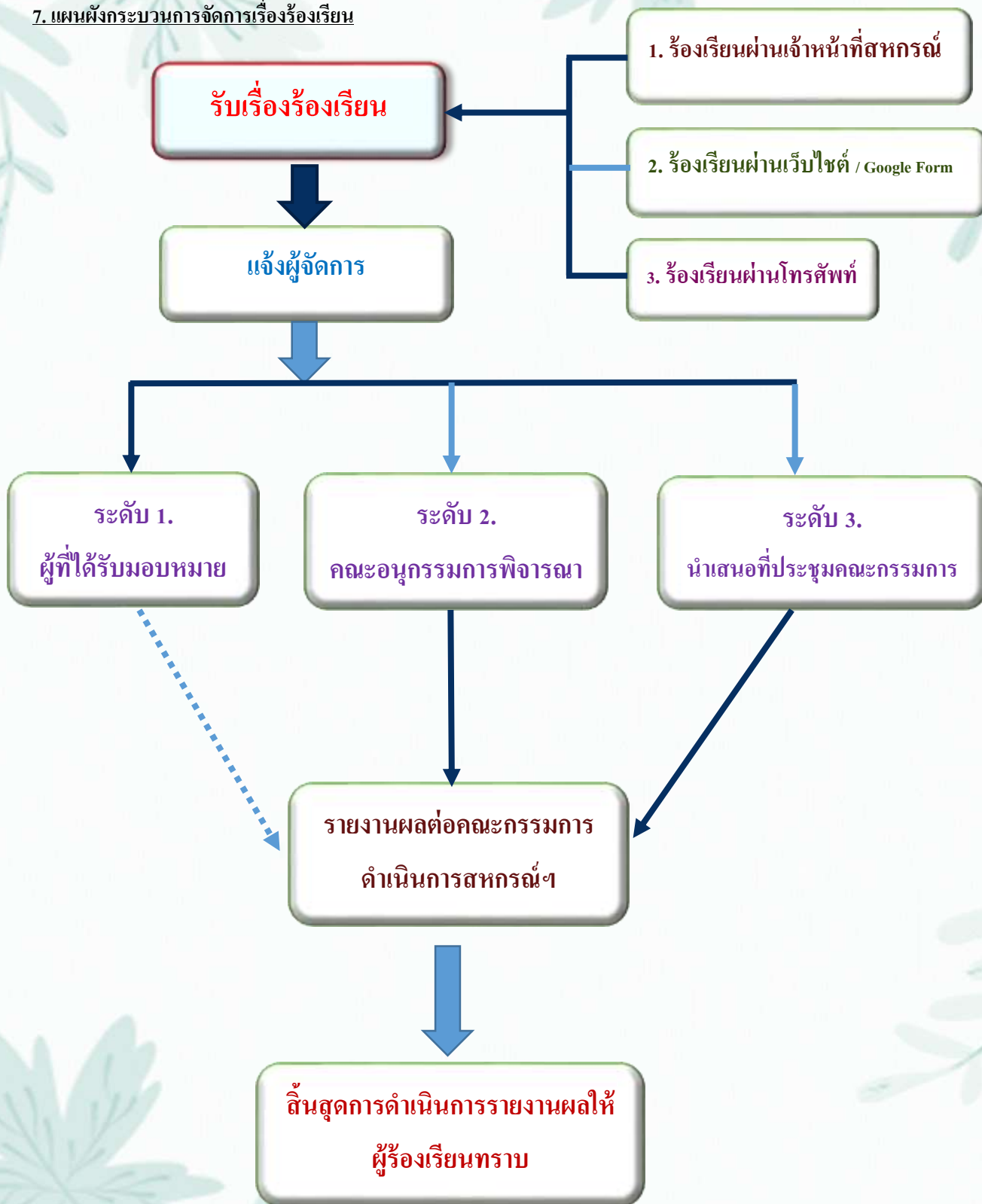
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้ช่องทาง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานของสหกรณ์ฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือ Google Form	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ของสหกรณ์	ทุกวัน	1 วันทำการ	

## 6. ระดับความรุนแรง/ระยะเวลาดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ

ข้อ	ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	1 วัน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัยคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงสหกรณ์	ไม่เกิน 15 วัน	คณะกรรมการ

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





## 8. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

## 9. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมา ร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบ 1 ปีงบประมาณ	ร้อยละ 90
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 90

## 10. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

2. การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการรับผิดชอบแก้ไขปัญหามุ่งมั่นสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

3. ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่ บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## 11. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ เรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามช่องทางที่กำหนด



ที่อยู่: สหกรณ์อ้อมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด  
670/1 รพ.เปาโลพหลโยธิน อ.พหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400

**แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ**

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน ประธานดำเนินการสหกรณ์อ้อมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด

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

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

สังกัด.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ เพื่อให้สหกรณ์อ้อมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบต่อคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ /  
ข้อเสนอแนะ ของข้าพเจ้า (หากพึงมี)

โดยข้าพเจ้าของส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1.).....จำนวน.....ชุด

2.).....จำนวน.....ชุด

3.).....จำนวน.....ชุด

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

.....(เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

วันที่.....



# ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

ผ่านทางเว็บไซต์ของ

สหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลนครินทร์และเปาโล จำกัด

[www.phyathaicoop.com](http://www.phyathaicoop.com)





# สหกรณ์ออมทรัพย์เครือโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด

PHYATHAI AND PAOLO HOSPITAL GROUP SAVINGS AND CREDIT CO-OPERATIVES LTD.

WWW.PHYATHAICOOP.COM

หน้าแรก ข่าวสารสหกรณ์ ข่าวสารสมาชิก ภาพกิจกรรม กระดานถามตอบ ติดต่อสหกรณ์



## พิมพ์ ใบเสร็จประจำเดือน >>

หากสมาชิกท่านใดต้องการใบเสร็จติดต่อขอรับได้ที่สหกรณ์

**ระบบสอบถามข้อมูล**

เลขที่สมาชิกสหกรณ์

\*\*\*\*\*

เข้าสู่ระบบ

ข้อมูลล่าสุด ณ

31/03/2565 11:51

ขึ้นตอนวิธีการเข้าสู่ระบบ

- ★ เกี่ยวกับสหกรณ์**
- ประวัติสหกรณ์
  - วิสัยทัศน์พันธกิจ
  - ผลการดำเนินงาน
  - คณะกรรมการดำเนินการ
  - เจ้าหน้าที่สหกรณ์
  - ทั้งที่ศึกษาสหกรณ์

**ข่าวสารสหกรณ์**

31 ม.ค. 2565	โครงการเชิญฟังเพลงเพื่อสมาชิก สหกรณ์พญาไทและเปาโล ปี 2565 (อ่าน 207)
06 ม.ค. 2565	โครงการฝึกฝน หนึ่งใจ เพื่อสมาชิกเฟส 4 (อ่าน 238)
01 ธ.ค. 2564	ประกาศรางวัล สมาชิกที่ได้รับรางวัลจากการประชุมใหญ่ 2564 (อ่าน 190)
15 พ.ย. 2564	เชิญชวนสมาชิกเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี 2564 และรายงานการกิจการ 2564 (อ่าน 297)
11 พ.ย. 2564	ขอยกเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับกรณีการสหกรณ์สมาชิกของศูนย์สุขภาพดี อยุธยา (อ่าน 118)

GO TO TOP (+) อ่านต่อ

**ประธานกรรมการ**

นายวรงค์ ทองแดง

- ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม**
- วารสารสหกรณ์
  - แบบที่ขอยืมเงินฝากธนาคารของสหกรณ์
  - วันหยุดของสหกรณ์

**ภาพกิจกรรม**

meeting2561  
[15 พ.ย. 2561] (ดู 1616)

รูปที่ขึ้นโต๊ะสำนักงานของสหกรณ์พญาไทเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561  
[30 ส.ค. 2561] (ดู 1286)

(+) อ่านต่อ

**อัตราดอกเบี้ย**

เงินฝาก	ดอกเบี้ย
- ลอมทรัพย์	1.00
- ลอมทรัพย์พิเศษ	2.00
- เงินฝากออมทรัพย์คืนทวี	
- ฝาก 2 ปี	2.35
- ฝาก 3 ปี	2.45
- ฝาก 4 ปี	2.55
เงินกู้	ดอกเบี้ย
- ดูกเงิน	6.35
- สามัญ (บุคคลค่าประกัน)	6.35
- สามัญ (หุ้นค่า)	4.60
- พิเศษ เพื่อที่อยู่อาศัย	5.10
- พิเศษ เพื่อการบริโภค	5.35
- พิเศษ Refinance (เพื่อที่อยู่อาศัย)	3.85
- พิเศษ (บ้านหลังแรก)	3.50

มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564 เป็นต้นไป

คลิกเพื่อเข้าสู่ระบบ Google ฟอร์ม

**ร้องเรียน ร้องทุกข์**

ข้อเสนอแนะ

**วันหยุดของสหกรณ์**





# ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

สหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด

## แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ

คำจำกัดความ "เรื่องร้องเรียน" หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก องค์กรและหน่วยงานอื่น ที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"ข้อเสนอแนะ" หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่สมาชิกนำเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ทั้งในด้านการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสหกรณ์ต่อไป

pytcoop123.coop@gmail.com [สลับบัญชี](#)



ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้. อีเมลของคุณจะไม่รวมอยู่ในคำตอบ

ถัดไป



หน้า 1 จาก 6

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งข้อความใน Google ฟอรัม

หากท่านมีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

กดเพื่อทำตามขั้นตอนต่อไป

# ขั้นตอนการกรอกข้อมูล

ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ

 เข้าเว็บไซต์ <http://www.phyathaicoop.com>

 เลือกเมนูหลัก “หน้าแรก”

 เลือกเมนูทางขวามือต่อจาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้  
“ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ”

 ให้คลิกตรง “ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ”  
เพื่อเข้าสู่ระบบ “Google ฟอร์ม”

 กรอกข้อมูลส่วนตัว

 กรอกหัวข้อ / รายละเอียดข้อความที่ประสงค์  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

 “กดส่งเรื่องร้องเรียนฯ”

หมายเหตุ: หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ

สหกรณ์ออมทรัพย์

เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเปาโล จำกัด

เบอร์โทร: 0-2279-7000

ต่อ 11171 - 11175

มือถือ: 081-926-4620

เวลาทำการ วันจันทร์ - วันศุกร์

ระหว่างเวลา 9.00 - 17.00 น.