



กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการที่ ๒ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
ของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

มกราคม ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. Work Flow กระบวนการ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. ข้อกำหนดการให้บริการ	๗
๘. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	๘
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๘
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๘
๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้	๘
๑๒. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	๘
 ภาคผนวก	
๑. คำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ	๑๐
๒. แผนผังกระบวนการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๑๒
๓. แบบฟอร์ม	
๓.๑ แบบฟอร์มที่ ๑ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน/โรงพยาบาล	๑๓
๓.๒ แบบฟอร์มที่ ๒ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์สุขภาพจิต	๑๔
๓.๓ แบบฟอร์มที่ ๓ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก/กอง/กลุ่ม	๑๕
๓.๔ แบบฟอร์มที่ ๔ แบบสรุปผลการดำเนินงานตามข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับและการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑๖
๓.๕ แบบฟอร์มติดตามการดำเนินงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๑๗
๔. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๘

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน กระบวนการที่ ๒ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกรมสุขภาพจิต/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๓.๒ ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ การเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำติชม หรือคำแนะนำต่างๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

๓.๕ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
๕	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

หมายเหตุ ระดับความรุนแรงใช้เฉพาะกับข้อร้องเรียน

๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	ภายใน ๑๕ วัน
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน ๑๕ วัน
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน ๑๒ วัน
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน ๑๐ วัน
๕	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๗ วัน

หมายเหตุ ระดับความรวดเร็วใช้เฉพาะกับข้อร้องเรียน

๓.๗ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ หนังสือราชการ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

๓.๘ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทางตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมายราชการ โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

๓.๙ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบสถานะ การดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

๓.๑๐ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

๓.๑๑ การปิดข้อร้องเรียน หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อร้องเรียนนั้นๆ

๓.๑๒ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบการดำเนินการ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. อธิบดี ๒. ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน	อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการ และลงนามหนังสือ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สถาบัน/ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง	อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการ รวมถึงลงนามในหนังสือ เสนออธิบดีหรือประธานคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรม สุขภาพจิต/คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อ ร้องเรียนหน่วยงาน	๑.พิจารณาและให้ความคิดเห็นข้อคิดเห็นข้อ ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๒.ประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ๓.ทบทวนและสื่อสารข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่ได้รับ ๔.บูรณาการแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้อง กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ เพื่อการเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๕.ดำเนินการอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย
หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานที่รับผิดชอบงานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน	ตรวจสอบ กลั่นกรอง และจัดเตรียมข้อมูลเสนอ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๑.จัดทำและรวบรวมข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ เสนอหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ๒.ดำเนินการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ๓.แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ๔.ดำเนินการอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๕. Work Flow กระบวนการ

๕.๑ กรณีกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทาง ทางการรับฟังต่างๆ	รับข้อคิดเห็นจากช่องทาง การรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๕-๓๐ นาที	งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ลับ	เรื่องทั่วไป เรื่องลับ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓.๑ ประธานคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ กรมสุขภาพจิตมอบหมาย/สั่งการ หรือ เสนออธิบดี ๓.๒ อธิบดีกรมสุขภาพจิตพิจารณา มอบหมาย/สั่งการ	ประธานจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ เสนอ อธิบดี กรมสุขภาพจิต มอบหมาย/สั่งการ	-	อธิบดี/ ประธาน คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ
๔.หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดย คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผู้รับบริการกรมสุขภาพจิต ดำเนินการ	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการ จัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ กรมสุขภาพจิตดำเนินการ	-	คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน เบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูก ร้องเรียน	รายงานเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียน ส่งต่อหน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	๑๕ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ	พิจารณา ดำเนินการ	-	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๗.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงาน ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ เรียบร้อยแล้วกลับมายังกรมสุขภาพจิต	รายงานกลับมายังกรมสุขภาพจิต	๑๕ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๘.รายงานผลการดำเนินการแก่ ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ	สรุปสถิติ รายงานผลการ ดำเนินการ	รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของกรมสุขภาพจิต และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือ
หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

๕.๒ กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางการรับฟังต่างๆ	รับข้อคิดเห็นจากช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๕-๓๐ นาที	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ	เรื่องทั่วไป เรื่องลับ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓. ผู้อำนวยการพิจารณามอบหมาย/สั่งการ	ผู้อำนวยการมอบหมาย/สั่งการ	-	ผู้อำนวยการ
๔.คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	-	คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานสืบหาข้อเท็จจริง	รายงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง	๑๕ วันหรือมากกว่านั้น	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ	สรุปสถิติ รายงานผลการดำเนินการ	รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของหน่วยงานหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๖.๒ จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ ราชการ จดหมาย โทรศัพท์ หน่วยงานภายนอก E-mail Website ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๓ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

๖.๓.๑ กรมสุขภาพจิต หรือหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน เรื่องใดๆ ผ่านช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับ

กรณีกรมสุขภาพจิต

กรณีเรื่องทั่วไป

- ส่งเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ กรมสุขภาพจิต
- ประธานพิจารณาอธิบาย/สั่งการ หรือเสนออธิบดีกรมสุขภาพจิตพิจารณา เพื่อให้อธิบดี กรมสุขภาพจิตอธิบาย/สั่งการให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการพิจารณาดำเนินการ
- หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการดำเนินการ รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ
- เมื่อพิจารณาดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยหน่วยงานต้อง รายงานกลับมายังกรมสุขภาพจิต และแจ้งผลการดำเนินการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนแก่ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
- สรุปสถิติข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน/ประจำปี ให้อธิบดีกรมสุขภาพจิตทราบต่อไป

กรณีเรื่องลับ

- ส่งเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนให้อธิบดีกรมสุขภาพจิต
- อธิบดีกรมสุขภาพจิตพิจารณาอธิบาย/สั่งการให้ประธานคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต พิจารณา ดำเนินการ
- ในกรณีอธิบดีกรมสุขภาพจิต มอบหมาย/สั่งการให้ประธานจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ กรมสุขภาพจิตดำเนินการ

๑. หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดำเนินการรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อหน่วยงานใน สังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. เมื่อพิจารณาดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยหน่วยงานต้อง รายงานกลับมายังกรมสุขภาพจิต และแจ้งผลการดำเนินการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนแก่ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. สรุปสถิติข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน/ประจำปี ให้อธิบดีกรมสุขภาพจิต ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ

- ในกรณีอธิบดีกรมสุขภาพจิต มอบหมาย/สั่งการให้หน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ
 - ๑. ผู้อำนวยการหน่วยงานมอบหมาย/สั่งการให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ
 - ๒. คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วันทำการหรือมากกว่านั้น
 - ๓. หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียนดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยแจ้งผลการดำเนินการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
 - ๔. สรุปสถิติข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน/ประจำปี ให้อธิบดีกรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๓๐ วันทำการ

**กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต (โรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงาน
ส่วนกลาง)**

- ส่งเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องลับให้ผู้อำนวยการ
- ผู้อำนวยการหน่วยงานมอบหมาย/สั่งการให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ
- คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วันทำการหรือมากกว่านั้น
- หากคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการของหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่สามารถจัดการเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนได้ ส่งเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนนั้นๆ ให้ผู้อำนวยการพิจารณา
- หากผู้อำนวยการไม่สามารถจัดการเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนได้ ส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ กรมสุขภาพจิตดำเนินการต่อไป
- หน่วยงานจัดการเรื่องข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยแจ้งผลการดำเนินการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และสรุปสถิติข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือนให้กรมสุขภาพจิตทราบต่อไป

๖.๔ กำหนดจัดประชุมคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง หรือเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนที่คณะกรรมการฯ ต้องพิจารณา

๗. ข้อกำหนดการให้บริการ

๗.๑ เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ :

จดหมาย/บันทึกของผู้ร้องเรียน ที่ต้องมีที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๗.๒ ค่าธรรมเนียม : ไม่มี

๘. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

๘.๑ ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ

๘.๒ ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเสนอกรมสุขภาพจิต

๙. ระบบติดตามประเมินผล

มีการติดตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานเป็นระยะ ว่าถึงขั้นตอนใด โดยการโทรศัพท์หรืออีเมลสอบถาม โดยมีการจดบันทึกทุกครั้งที่มีการติดต่อ

๑๐. เอกสารอ้างอิง

- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๘ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระเบียบปฏิบัติที่ : 0800-301-005 เรื่อง การจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

สำหรับผู้ปฏิบัติการในกรมสุขภาพจิต

๑๑.๑ แบบฟอร์มที่ ๑ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน/โรงพยาบาล

๑๑.๒ แบบฟอร์มที่ ๒ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์สุขภาพจิต

๑๑.๓ แบบฟอร์มที่ ๓ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก/กอง/กลุ่ม

๑๑.๔ แบบฟอร์มที่ ๔ แบบสรุปผลการดำเนินงานตามข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับและการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑๑.๕ แบบฟอร์มติดตามการดำเนินงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

๑๒. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

ระดับกรมสุขภาพจิต

๑. ตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องรับ-ส่งหนังสือ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๓ ชั้น ๒ กรมสุขภาพจิต

๒. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อธิบดีกรมสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๙๐ ๘๘๒๒-๓ โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๒

๔. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๓ ชั้น ๒ กรมสุขภาพจิต

๕. E-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com

๖. Website : <http://www.dmh.go.th>

ระดับหน่วยงาน

๑. ผู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ จุดให้บริการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นๆ
๒. จัดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผู้อำนวยการ

ภาคผนวก

๑. คำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

สำเนาฉบับ

คำสั่งกรมสุขภาพจิต

ที่ ๑๔๓/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๓๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน พระราชบัญญัติการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๓ การอำนวยความสะดวก การดูแล ส่งเสริมความดีและการของประชาชน และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน พ.ศ.๒๕๕๗ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ กรมสุขภาพจิตจึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการดังนี้

๑. อธิบดีกรมสุขภาพจิต		ที่ปรึกษา
๒. รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต (นายแพทย์ทรงศักดิ์ น้อยเกตุ)		ประธาน
๓. เลขาธิการกรม		รองประธาน
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวช ๕ แห่ง		กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์		กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการสำนักบริหารระบบบริการสุขภาพจิตหรือผู้แทน		กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองคดีหรือผู้แทน		กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่หรือผู้แทน		กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารหรือผู้แทน		กรรมการ
๑๐. หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายในหรือผู้แทน		กรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ หรือผู้แทน		กรรมการ
๑๒. นายสิริชัยฤทธิ์ จูรอด	นิติกรชำนาญการพิเศษ กองการเจ้าหน้าที่	กรรมการ
๑๓. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	สำนักงานเลขานุการกรม	กรรมการและ เลขานุการ
๑๔. หัวหน้างานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	สำนักงานเลขานุการกรม	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๕. นางสาวสุชาภาภักดิ์ วงศ์เชื้อนแก้ว	สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่...

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการซื้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ดังนี้

๑. พิจารณาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๒. ประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน
๓. ทบทวนและสื่อสารข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่ได้รับ
๔. บูรณาการแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องกับระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อการเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรมที่ปฏิบัติงานมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เสนอคณะกรรมการพิจารณา
๒. ดำเนินการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. ดำเนินการอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยยกเลิกคำสั่งกรมสุขภาพจิต ที่ ๕๔๖/๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

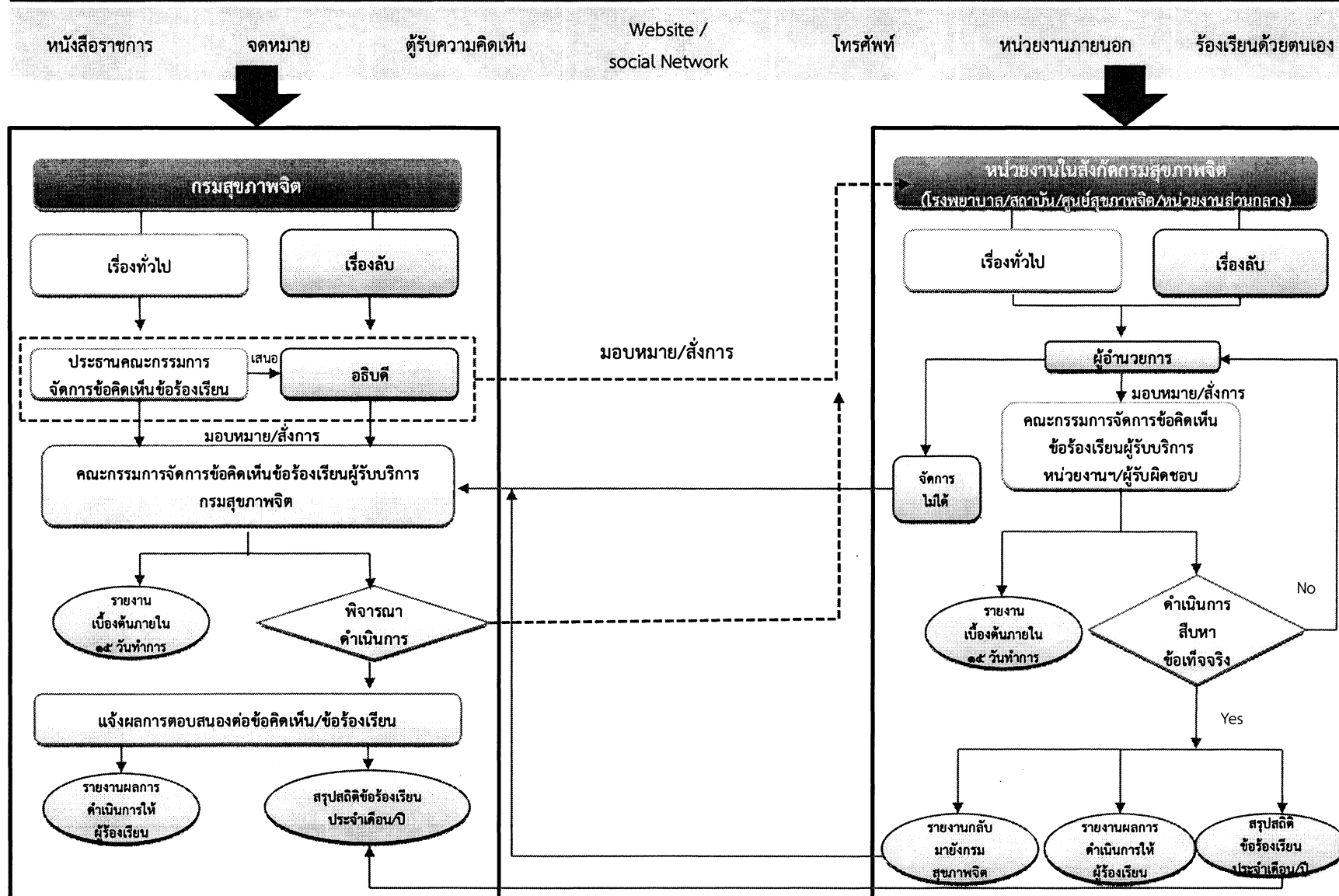
สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายเจษฎา โชคดำรงสุข)
อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๑๕-
๒๕-
วันที่..... ทำ
ที่..... ที่มพ
๑๕-..... ตรวจ

แผนผังกระบวนการงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อร้องเรียน และวิธีการจัดการ



แผนผังกระบวนการงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน



ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ				
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้	การติดตามตรวจสอบ
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านพฤติกรรมการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด ด้านการนำบัตรรักษา ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ ด้านอื่น ๆ							

1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ส่งรายงานทาง e-mail : dmd.datacenter2009@gmail.com ของงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวจุฑามาศ วงศ์ฉื่อนแก้ว โทรศัพท์ภายใน 55094

๓.๑ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของโรงพยาบาล/สถาบัน



แบบรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์สุขภาพจิตที่.....

แบบฟอร์มที่ 2



ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ			
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้
	ด้านสนับสนุนสื่อ ด้านการประสานงาน/การติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่ ด้านเนื้อหา/หลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านอื่น ๆ						

หมายเหตุ

1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ส่งรายงานทาง e-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com ของงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม
หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ นางสาวจุฑามาศ วงศ์ฉื่อนแก้ว โทรศัพท์ภายใน 55094

ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๒๐ กรุงเทพมหานคร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข



แบบฟอร์มที่ 3

แบบรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก/กอง/กลุ่ม.....

ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ			
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านพฤติกรรมการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด ด้านการให้บริการแนะนำ ด้านอื่น ๆ						

หมายเหตุ

1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ส่งรายงานทาง e-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com ของงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวจุฑามาศ วงศ์เดือนแก้ว โทรศัพท์ภายใน 55094

เพื่อเผยแพร่/ถอด/บันทึกข้อมูล กรณีเผยแพร่ข้อมูล/บริการ/ผู้ให้บริการ/หน่วยงาน/แผนก/เขต



แบบสรุปผลการดำเนินงานตามข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับและการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

แบบฟอร์มที่ 4

ของหน่วยงาน..... ประจำปี.....



ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่ได้รับ	ผู้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียน		งานโครงการ/กิจกรรมที่ได้ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ช่องทางเผยแพร่
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			

หมายเหตุ

1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ส่งรายงานทาง e-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com ของงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวจุฑามาศ วงศ์ฉื่อนแก้ว โทรศัพท์ภายใน 55094

ศูนย์พัฒนาระบบข้อมูล/ระบบบริการสุขภาพระดับพื้นที่/ศูนย์พัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพระดับพื้นที่/ศูนย์พัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพระดับพื้นที่/ศูนย์พัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพระดับพื้นที่

[illegible]

๓.๕ แบบฟอร์มติดตามการดำเนินงานข้อคิดเห็นขอโรงเรียน

รายชื่อผู้จัดทำ

๑. นายคุณ ศรีสำอางค์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๓ โทรศัพท์ภายใน ๕๕๕๙๒
๒. นางสาวสุรางค์พิมล ตันติสุขารมย์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๓ โทรศัพท์ภายใน ๕๕๐๒๐
๓. นางอำไพ มหากาญจนกุล ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๓ โทรศัพท์ภายใน ๕๕๔๑๖
๔. นางสาวณัฐพร สุขชุม ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๓ โทรศัพท์ภายใน ๕๕๕๙๒
E-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com