



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

**(Complaint Management
Standard Operation Procedure)**

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก ช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

3.1 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจาก กรมสุขภาพจิต/ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

3.2 ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

3.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือ คำแนะนำต่างๆ

3.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึง ประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ขอร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ขอร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

3.6 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.7 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน

3.8 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.9 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.10 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

3.11 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.12 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.13 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.14 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

3.15 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

4.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

4.3.1 ผู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องรับ-ส่งหนังสือ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร 3 ชั้น 2 กรมสุขภาพจิต

4.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง เลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

4.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 0 290 8822-3 โทรสาร 0 2149 5512

4.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร 3 ชั้น 2 กรมสุขภาพจิต

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

4.3.6 Website : <http://www.secret.dmh.go.th>

4.4 การรับข้อคิดเห็น ณ กรมสุขภาพจิต

4.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

4.4.2 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับ

เรียบร้อยแล้ว ตามระดับ ความรุนแรงโดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่ง รายงานผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน 15 วันทำการ

4.4.3 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นอยู่ ขั้นตอนใดต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็นทราบสถานะของการดำเนินการ

4.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

4.5 กรณีโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิตและหน่วยงานส่วนกลางได้รับข้อคิดเห็น

4.5.1 กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง เมื่อโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

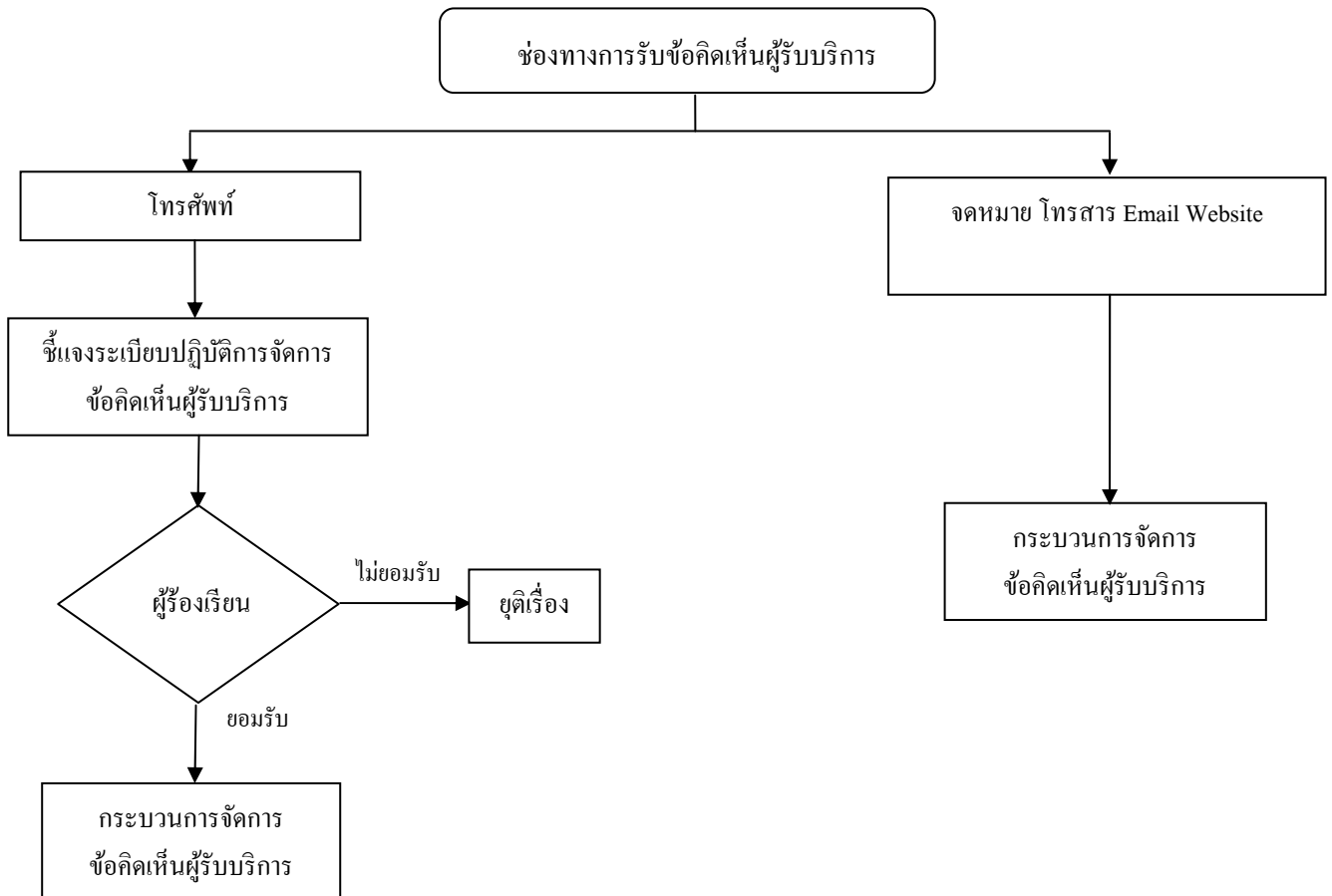
4.6 กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงานเสนอกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

4.7 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ

4.8 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานในสังกัดกรมเสนอประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart)

5.1 ช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ



5.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

