

**หลักเกณฑ์/ระเบียบ
และขั้นตอนในการให้บริการประชาชน**

หลักเกณฑ์/ระเบียบ

หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐



พระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ
พ.ศ.2540

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๔๐
เป็นปีที่ ๔๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ บรรดากฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ในส่วนที่บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถทำให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์การควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึก ลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

“คนต่างด้าว” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยและไม่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย และนิติบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่มีทุนเกินครึ่งหนึ่งเป็นของคนต่างด้าว ใบหุ้นชนิดออกให้แก่ผู้ถือ ให้ถือว่าใบหุ้นนั้นคนต่างด้าวเป็นผู้ถือ

(๒) สมาคมที่มีสมาชิกเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

(๓) สมาคมหรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนต่างด้าว

(๔) นิติบุคคลตาม (๑) (๒) (๓) หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีผู้จัดการหรือกรรมการเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

นิติบุคคลตามวรรคหนึ่ง ถ้าเข้าไปเป็นผู้จัดการหรือกรรมการ สมาชิก หรือมีทุนในนิติบุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้จัดการหรือกรรมการ หรือสมาชิก หรือเจ้าของทุนดังกล่าวเป็นคนต่างด้าว

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกกฎกระทรวง เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการขึ้นในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการและธุรการให้แก่คณะกรรมการและคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และให้คำปรึกษาแก่เอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด ๑
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๗ หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาโดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้ว

ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายจ่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๘ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องลงพิมพ์ตามมาตรา ๗ (๔) ถ้ายังไม่ได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา จะนำมาใช้บังคับในทางที่ไม่เป็นคุณแก่ผู้ใดไม่ได้ เว้นแต่ผู้นั้นจะรู้ถึงข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเป็นจริงมาก่อนแล้วเป็นเวลาพอสมควร

มาตรา ๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

- (๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗ (๔)
- (๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ
- (๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
- (๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ อยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีค่ารับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ จะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้ ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรานี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติมาตรา ๗ และมาตรา ๙ ไม่กระทบถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดให้มีการเผยแพร่หรือเปิดเผย ด้วยวิธีการอย่างอื่น

มาตรา ๑๑ นอกจากข้อมูลข่าวสารของราชการที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว หรือที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้ว หรือที่มีการจัดให้ประชาชนได้ค้นคว้าตามมาตรา ๒๖ แล้ว ถ้าบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการและคำขอของผู้นั้นระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควร ให้หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้แก่ผู้ขอภายในเวลาอันสมควร เว้นแต่ผู้นั้นขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อมูลข่าวสารของราชการใดมีสภาพที่อาจบอบสลายง่าย หน่วยงานของรัฐจะขอขยายเวลาในการจัดหาให้หรือจะจัดทำสำเนาไว้ในสภาพอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ข้อมูลข่าวสารนั้นก็ได้

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐจัดหาให้ตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วในสภาพที่พร้อมจะให้ได้ มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำ วิเคราะห์ จำแนก รวบรวม หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ เว้นแต่เป็นการแปรสภาพเป็นเอกสารจากข้อมูลข่าวสารที่บันทึกไว้ในระบบการบันทึกภาพหรือเสียง ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบอื่นใด ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการกำหนด แต่ถ้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่ากรณีเช่นนั้นมิใช่การแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า และเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อปกป้องสิทธิเสรีภาพสำหรับผู้นั้นหรือเป็นเรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่สาธารณะ หน่วยงานของรัฐจะจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้ก็ได้

บทบัญญัติวรรคสามไม่เป็นการห้ามหน่วยงานของรัฐที่จะจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการได้ขึ้นใหม่ให้แก่ผู้ร้องขอ หากเป็นการสอดคล้องด้วยอำนาจหน้าที่ตามปกติของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว

ให้ความหมายในมาตรา ๙ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ มาใช้บังคับแก่การจัดหาข้อมูลข่าวสารให้ตามมาตรานี้ โดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๑ แม้ว่าข้อมูลข่าวสารที่จะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานส่วนกลาง หรือส่วนสาขาของหน่วยงานแห่งนั้นหรือจะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นก็ตาม ให้หน่วยงานของรัฐที่รับคำขอให้คำแนะนำ เพื่อไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นโดยไม่ชักช้า

ถ้าหน่วยงานของรัฐผู้รับคำขอเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่มีคำขอเป็นข้อมูลข่าวสารที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น และได้ระบุห้ามการเปิดเผยไว้ตามระเบียบที่กำหนดตามมาตรา ๑๖ ให้ส่งคำขอนั้นให้หน่วยงานของรัฐผู้จัดทำข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

มาตรา ๑๓ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ หรือไม่จัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ หรือไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ตนตามมาตรา ๑๑ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าหรือเห็นว่าตนไม่ได้รับความสะดวกโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านตามมาตรา ๑๗ หรือคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

ในกรณีที่มีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้ แต่ต้องแสดงเหตุผลและรวมเวลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกินหกสิบวัน

หมวด ๒

ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๖ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติว่าข้อมูลข่าวสารของราชการจะเปิดเผยต่อบุคคลใดได้หรือไม่ภายใต้เงื่อนไขเช่นใด และสมควรมีวิธีการหามีให้รู้ไหลให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของผู้ใด ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐแจ้งให้ผู้นั้นเสนอคำคัดค้านภายในเวลาที่กำหนด แต่ต้องให้เวลาอันสมควรที่ผู้นั้นอาจเสนอคำคัดค้านได้ ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ผู้ที่ได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง หรือผู้ที่ทราบว่าการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของตน มีสิทธิคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้โดยทำเป็นหนังสือถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบ

ในกรณีที่มีการคัดค้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาคำคัดค้านและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้คัดค้านทราบโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่มิคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นมิได้จนกว่าจะล่วงพ้นกำหนดเวลาอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ หรือจนกว่าคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้มีคำวินิจฉัยให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๘ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดตามมาตรา ๑๔ หรือ มาตรา ๑๕ หรือมีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสียตามมาตรา ๑๗ ผู้นั้นอาจอุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนั้นโดยยื่นคำ อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ

มาตรา ๑๙ การพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่มีคำสั่งมิให้เปิดเผยนั้นไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาของ คณะกรรมการ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือศาลก็ได้ จะต้องดำเนินกระบวนการ พิจารณาโดยมิให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเปิดเผยแก่บุคคลอื่นใดที่ไม่จำเป็นแก่การพิจารณาและในกรณีที่จำเป็นจะ พิจารณาลับหลังคู่กรณีหรือคู่ความฝ่ายใดก็ได้

มาตรา ๒๐ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารใด แม้จะเข้าข่ายต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายใด ให้ถือว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ต้องรับผิดชอบหากเป็นการกระทำโดยสุจริตในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยถูกต้องตามระเบียบตามมาตรา ๑๖

(๒) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีคำสั่งให้ เปิดเผยเป็นการทั่วไปหรือเฉพาะแก่บุคคลใด เพื่อประโยชน์อันสำคัญยิ่งกว่าที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ หรือชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรือประโยชน์อื่นของบุคคล และคำสั่งนั้นได้กระทำโดยสมควรแก่เหตุ ในกรณีนี้ จะมีการกำหนดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเหมาะสมก็ได้

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมายหากจะพึงมีในกรณีดังกล่าว

หมวด ๓

ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

มาตรา ๒๑ เพื่อประโยชน์แห่งหมวดนี้ “บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา ที่มีสัญชาติไทย และบุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

มาตรา ๒๒ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ และหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อาจออกระเบียบโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่มีให้นำบทบัญญัติวรรคหนึ่ง (๓) ของมาตรา ๒๓ มาใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานดังกล่าวก็ได้

หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นที่จะกำหนดในกฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งนั้น ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งการเปิดเผยประเภทข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๓ วรรคหนึ่ง (๓) จะเป็นอุปสรรคร้ายแรงต่อการดำเนินการของหน่วยงานดังกล่าว

มาตรา ๒๓ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) ต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงเท่าที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และยกเลิกการจัดให้มีระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น

(๒) พยายามเก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่จะกระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้น

(๓) จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา และตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอเกี่ยวกับสิ่งดังต่อไปนี้

(ก) ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้

(ข) ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

(ค) ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

(ง) วิธีการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูล

(จ) วิธีการขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล

(ฉ) แหล่งที่มาของข้อมูล

(๔) ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ

(๕) จัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล

ในกรณีที่เก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้ ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ และกรณีที่ขอข้อมูลนั้นเป็นกรณีที่อาจให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัครใจหรือเป็นกรณีมีกฎหมายบังคับ

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีมีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังที่ใดซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เป็นไปตามลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้า หรือในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผน หรือการสถิติ หรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็น เพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจดูหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา ๙ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใด ถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่แท้จริง ให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นได้ ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าว และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มีคำขอ ให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสาร โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ และไม่ว่าการใด ๆ ให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุคำขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรานี้แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลที่ยังแก่กรรมแล้วก็ได้

หมวด ๔ เอกสารประวัติศาสตร์

มาตรา ๒๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาหรือมีอายุครบกำหนดตามวรรคสองนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามวรรคหนึ่งให้แยกประเภท ดังนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๔ เมื่อครบเจ็ดสิบห้าปี

(๒) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๕ เมื่อครบยี่สิบปี

กำหนดเวลาตามวรรคสอง อาจขยายออกไปได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หน่วยงานของรัฐยังจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการไว้เองเพื่อประโยชน์ในการใช้สอย โดยต้องจัดเก็บและจัดให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าตามที่จะตกลงกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(๒) หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นยังไม่ควรเปิดเผย โดยมีคำสั่งขยายเวลากำกับไว้เป็นการเฉพาะราย คำสั่งการขยายเวลานั้นให้กำหนดระยะเวลาไว้ด้วย แต่จะกำหนดเกินคราวละห้าปีไม่ได้

การตรวจสอบหรือทบทวนมิให้มีการขยายเวลาไม่เปิดเผยจนเกินความจำเป็น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

บทบัญญัติตามมาตรานี้ มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่คณะรัฐมนตรีออกระเบียบกำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำลายหรืออาจทำลายได้โดยไม่ต้องเก็บรักษา

หมวด ๔

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

มาตรา ๒๗ ให้มีคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ประกอบด้วยรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ และผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอีกเก้าคนเป็นกรรมการ

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งเป็นเลขาธิการ และอีกสองคนเป็นผู้ช่วยเลขาธิการ

มาตรา ๒๘ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) สอดส่องดูแล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ตามที่ได้รับคำขอ

(๓) เสนอแนะในการตราพระราชกฤษฎีกา และการออกกฎกระทรวง หรือระเบียบของคณะรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๓

(๕) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม แต่อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

(๗) ดำเนินการเรื่องอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๒๙ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง ผู้ที่พ้นจากตำแหน่งแล้วอาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

มาตรา ๓๐ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่อง หรือไม่สุจริตต่อหน้าที่ หรือหย่อนความสามารถ
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๓๑ การประชุมของคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๓๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเรียกให้บุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานมาประกอบการพิจารณาได้

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่มิคำขอไม่ว่าจะเป็นกรณีมาตรา ๑๑ หรือมาตรา ๒๕ ถ้าผู้มีคำขอไม่เชื่อว่าเป็นความจริงและร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเข้าดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกี่ยวข้องได้ และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยินยอมให้คณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของตนได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ก็ตาม

มาตรา ๓๔ คณะกรรมการจะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้และให้นำความในมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๖

คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๓๕ ให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาขาต่างๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งตามข้อเสนอของคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งมีให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านตามมาตรา ๑๗ และคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

การแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งตามสาขาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น ความมั่นคงของประเทศ เศรษฐกิจและการคลังของประเทศ หรือการบังคับใช้กฎหมาย

มาตรา ๓๖ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คณะหนึ่งๆ ประกอบด้วยบุคคลตามความจำเป็น แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน และให้ข้าราชการที่คณะกรรมการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

ในกรณีพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐแห่งใด กรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารซึ่งมาจากหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นจะเข้าร่วมพิจารณาด้วยไม่ได้

กรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จะเป็นเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการไม่ได้

มาตรา ๓๗ ให้คณะกรรมการพิจารณาส่งคำอุทธรณ์ให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแต่ละสาขาภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่คณะกรรมการได้รับคำอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นที่สุด และในการมีคำวินิจฉัยจะมีข้อสังเกตเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีใดตามที่เห็นสมควรก็ได้

ให้นำความในมาตรา ๑๓ วรรคสอง มาใช้บังคับแก่การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยอนุโลม

มาตรา ๓๘ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แต่ละสาขา วิธีพิจารณาและวินิจฉัย และองค์คณะในการพิจารณาและวินิจฉัย ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๙ ให้นำบทบัญญัติมาตรา ๒๙ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๒ และบทกำหนดโทษที่ประกอบ
กับบทบัญญัติดังกล่าวมาใช้บังคับกับคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยอนุโลม

หมวด ๗
บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๐ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการที่สั่งตามมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุก
ไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนดตามมาตรา
๒๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๔๒ บทบัญญัติมาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตรา ๙ มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของ
ราชการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง หรือจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้
เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการจะได้กำหนด

มาตรา ๔๓ ให้ระบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ ในส่วนที่เกี่ยวกับ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ ยังคงใช้บังคับต่อไปได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ระเบียบที่
คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๑๖ จะได้กำหนดเป็นอย่างอื่น

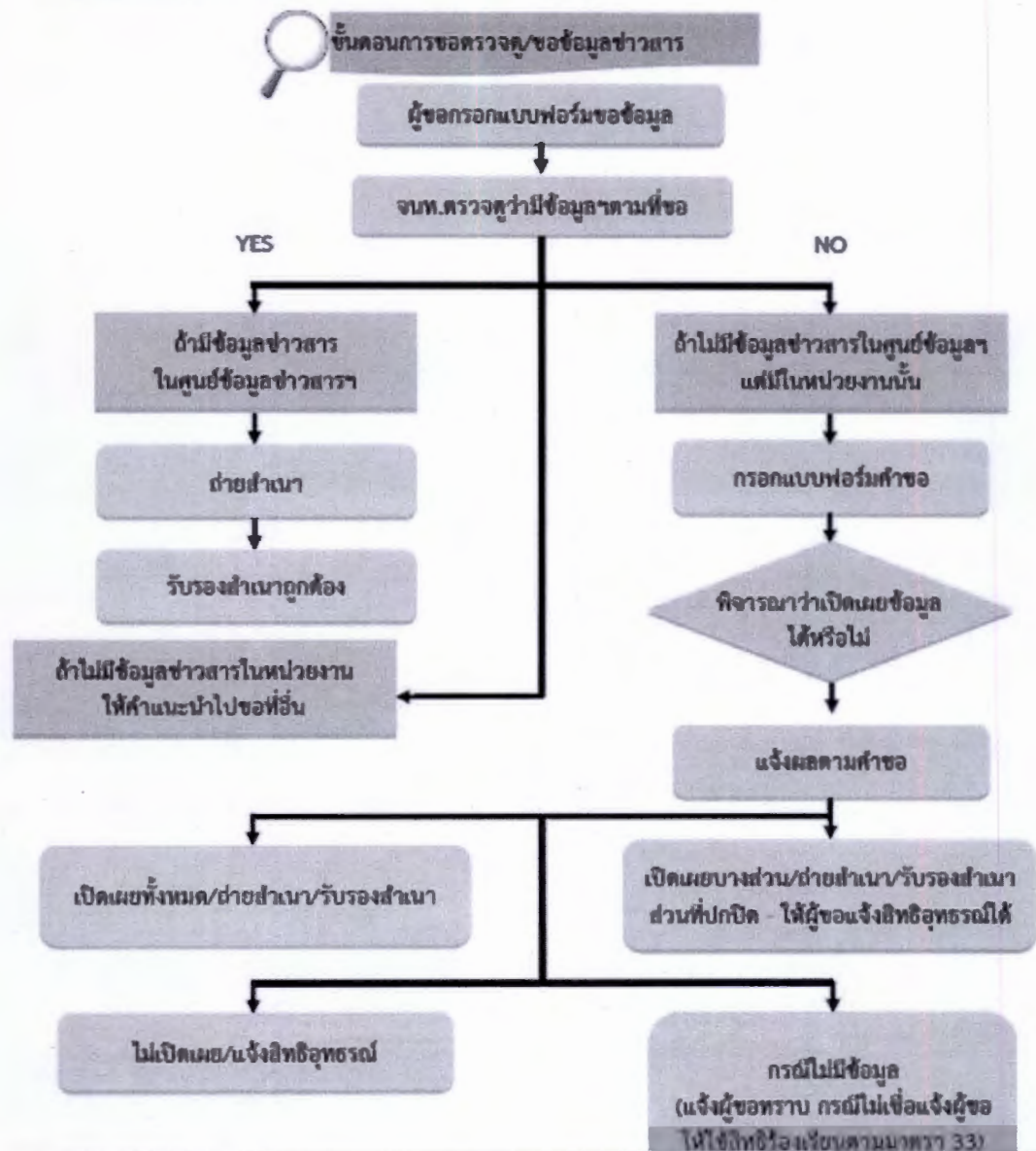
ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชน
มีโอกาสดำเนินการในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่

ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

**ขั้นตอนการให้บริการประชาชน
ในการขอข้อมูลข่าวสาร**

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมสุขภาพจิต



หลักเกณฑ์/ระเบียบ

๑. ระเบียบปฏิบัติเรื่องการจัดการซื้อร้องเรียนผู้รับบริการ/
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว
ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.ระเบียบปฏิบัติเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)



สำนักงานเลขานุการกรม
กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
กันยายน ๒๕๖๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ปรับปรุงให้มีฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว และเว็บไซต์ของศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน ลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกรมสุขภาพจิต/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

๓.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมสุขภาพจิตจากการให้บริการของกรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมสุขภาพจิต เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมสุขภาพจิต ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมสุขภาพจิต

๓.๔ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังกรมสุขภาพจิตผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๕ ศูนย์รับข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต Complaint Center เป็นศูนย์กลางของกรมสุขภาพจิตในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีสำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้รับผิดชอบ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๓.๘ หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานของกรมสุขภาพจิตทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๓.๙ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานกรมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๓.๑๐ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๓.๑๑ หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกรมสุขภาพจิต

๓.๑๒ ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจ

ส่วนตัว

๓.๑๓ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
๕	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

๓.๑๔ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ 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 และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๗ วัน

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

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

๓.๑๗ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

๓.๑๘ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการฯ

๓.๑๙ การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

๓.๒๐ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็นโดยใช้ ช่องทางที่กำหนด

๓.๒๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
 - เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
 - เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
 - เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- ๓.๒๒ การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ
- ๓.๒๓ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

๔. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
๑. การให้บริการ	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ	การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการบริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พฤติกรรมผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้บริการ
๒. การบริหารจัดการ	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ	ร้องเรียนการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาล ว่าไม่บริหารงานไม่เป็นระบบ
๓. ค่าตอบแทน	ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรมกรณีไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงานโอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
๕. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรมและมีมาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการกระทำของข้าราชการ	นาย จ. ดิดสุรา กินสุราขณะปฏิบัติราชการและเมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา ๑๕ วัน
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การขัดแย้งหรือความไม่พอใจส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดคนหนึ่ง	นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัวจึงทะเลาะกัน และร้องเรียน นาย ข.
๗. สวัสดิการของรัฐ	การสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบของรัฐ	ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	การขอความช่วยเหลือ, ความเอื้อเฟื้อ, ความเกื้อหนุน, ความเจือจุน ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ	ขอความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาด้านจิตเวชแก่นายเนื่องจากมีภาวะเครียดมาก
๙. อื่น ๆ	เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือไม่เกี่ยวกับการกิจกรรมสุขภาพจิต

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔.เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๕.เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมสุขภาพจิตช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมโดยตรง

๖.ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน

ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๗.กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๘

๒.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕

๔.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒

๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙ และ ๑๒

๗.ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

กระบวนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

๑.๒ จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๑.๓ การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๑.๓.๑ ผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องรับ-ส่งหนังสือ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๓ ชั้น ๒ และหน้าห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมสุขภาพจิต

๑.๓.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อธิบดีกรมสุขภาพจิต ,เลขานุการกรม, สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑.๓.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๕๕ – ๖๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๒

๑.๓.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมสุขภาพจิต

๑.๓.๕ E-mail : dmh.datacenter๒๐๐๙@gmail.com

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

๑.๓.๗ Website: <https://secret.dmh.go.th/main/>

๑.๔ การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต

๑.๔.๑ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

๑.๔.๒ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่งรายงานผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๔.๓ หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของการดำเนินการ

๑.๔.๔ การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๕ กรณีโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิตและหน่วยงานส่วนกลางได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

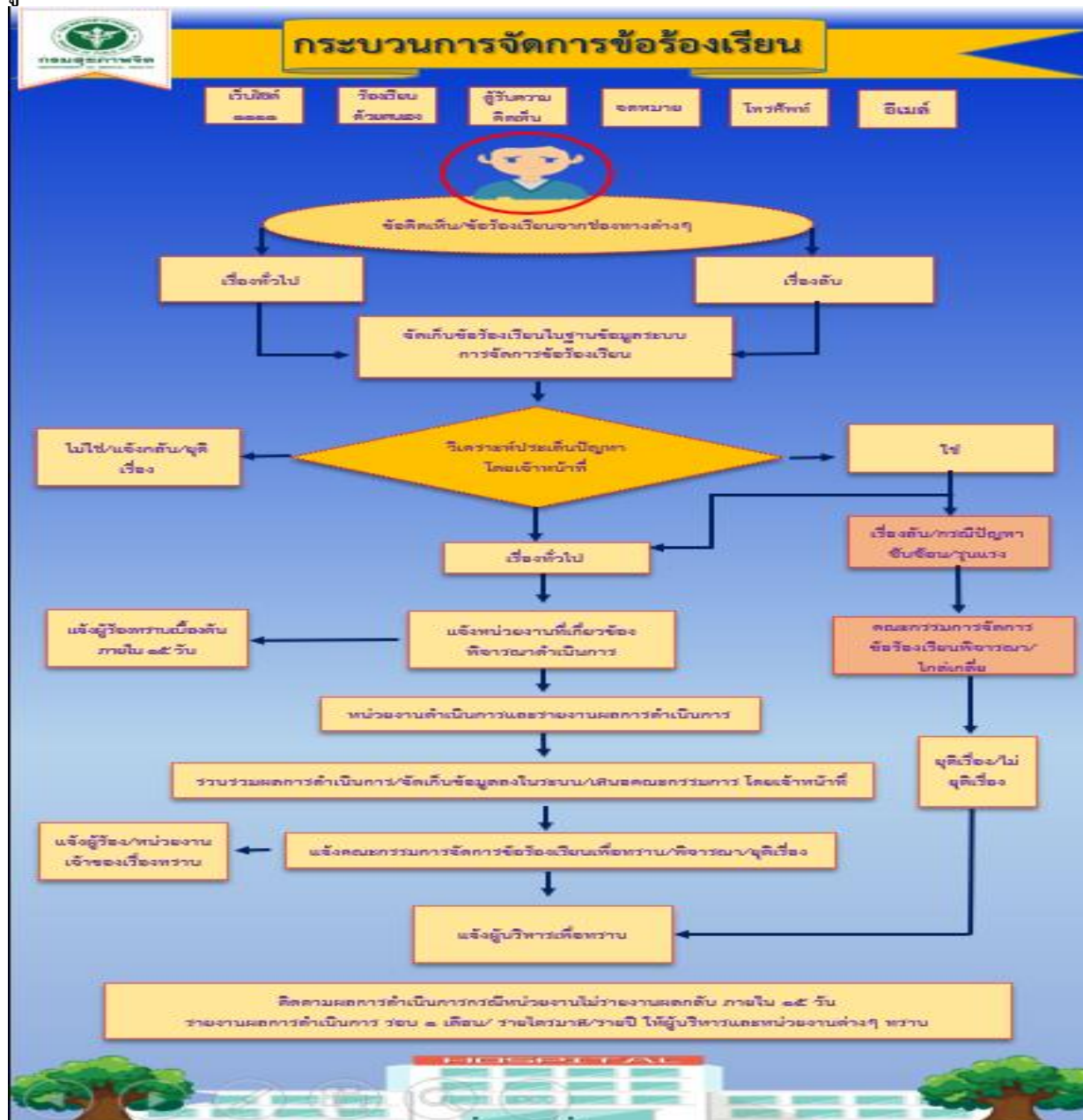
๑.๕.๑ กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง เมื่อโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

๑.๖ กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดทำและส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

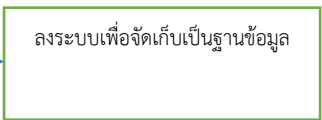
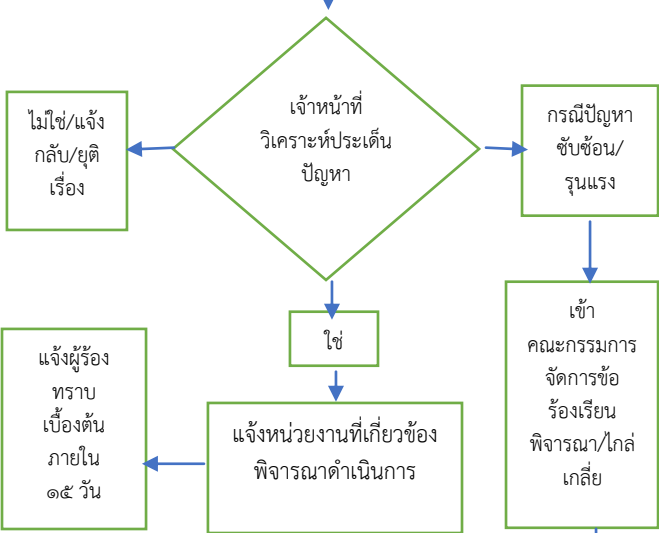
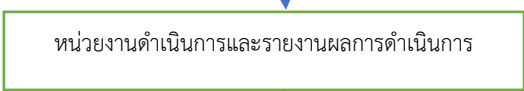
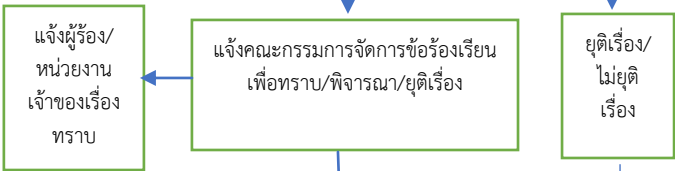
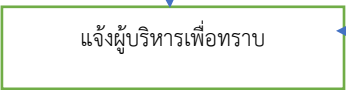
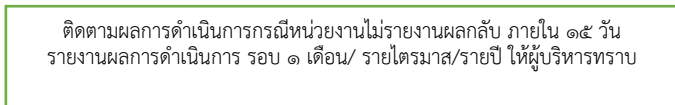
๑.๗ กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๑.๘ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานในสังกัดกรม เสนอประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบ

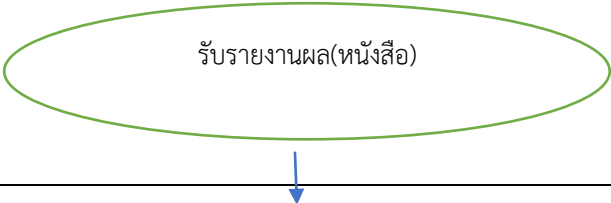
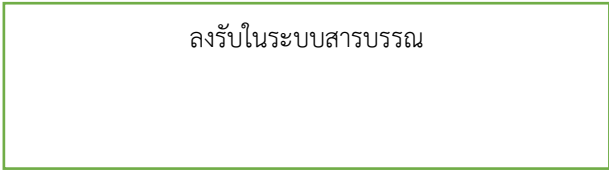
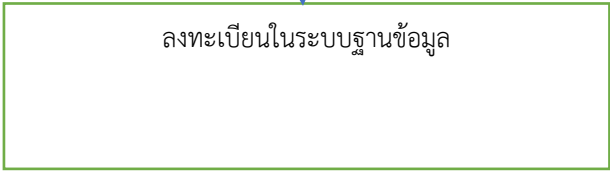
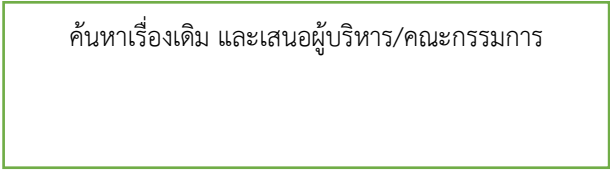
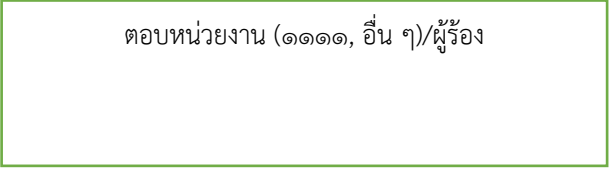
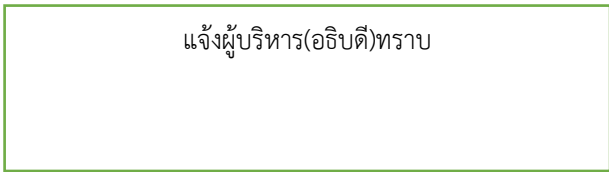
รูปภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ		๕ นาที	งานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
๒.ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ /ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลับ		๕ นาที	เจ้าหน้าที่งาน สารบรรณ
๓.ลงทะเบียนในระบบ ฐานข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน		๕ นาที	งานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
๔.วิเคราะห์ประเด็น ปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน - กรณีซับซ้อนเข้า คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนพิจารณา/ ไกล่เกลี่ย		ภายใน ๑๕ วัน	งานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อ ร้องเรียน
๕.หน่วยงานดำเนินการ และรายงานผลการ ดำเนินการ		ภายใน ๑๕ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๖.แจ้งคณะกรรมการเพื่อ ทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๗.สรุปและรายงานเสนอ ผู้บริหารทราบ			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๘.ติดตามการดำเนินงาน และรายงานผล			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

ผังการรับรายงานจากหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับรายงานเรื่องร้องเรียน		๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒.ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓.ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลโดยสรุปรายละเอียดผลการดำเนินการลงในระบบ		๕-๓๐ นาที	งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๔.ค้นหาเรื่องเดิมและเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการ			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๕.ตอบหน่วยงาน (๑๑๑๑, อื่น ๆ)/ผู้ร้องเพื่อยุติเรื่อง			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน/คณะกรรมการ
๖.แจ้งผู้บริหารทราบ			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน/คณะกรรมการ

ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำฐานข้อมูลโดยจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของข้อร้องเรียน เช่น แหล่งที่มา ร้องเรียนผ่านช่องทางใด ระบุชื่อผู้ร้องหรือไม่ ประเภทร้องเรียนอะไร ระดับความรุนแรง หน่วยงานได้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างไร ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วันหรือไม่ ต้องติดตามเมื่อไร และสถานะเรื่องใด เป็นต้น

๒. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมสุขภาพจิต ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

๔. ลงนามโดยอธิบดีกรมสุขภาพจิต

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๑๑๑

- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้อำนวยการศูนย์

๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมสุขภาพจิต ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือกรณีเป็นข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป ให้ตอบว่า กรมสุขภาพจิตรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ อธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต (ลงนามโดยคณะกรรมการฯ)

๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทราบ

๕. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

๖. ลงนามโดยอธิบดีกรมสุขภาพจิต หรือรองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป

๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยอธิบดี

หากกรณีเรื่องร้องเรียนส่งมาจากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข
- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ด้วยบันทึกข้อความ
มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้อำนวยการศูนย์
๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
- ๓.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยเลขานุการกรม สุขภาพจิต

กรณีที่ ๔ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ
ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน เลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต
๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
๓. รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

๕. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปด้วย
๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน
- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย
๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

๓. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการ
ข้อร้องเรียน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรง
๘. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
๙. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน
๑๐. รายงานสรุปแสดงหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย
๑๑. รายงานแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนทั้งหมด

รูปแบบรายงาน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน..... มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต จำนวน แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน เรื่อง แบ่งเป็นข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละคำชมเชย จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ซึ่งมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑.		
ระดับ ๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน		
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง		
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		
๒.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นได้		
รวม		๑๐๐

สรุป

.....

.....

.....

๔.การติดตาม

การติดตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัดของกรมสุขภาพจิต กรณีดำเนินการเอง โดยให้หน่วยงานรายงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

แบบฟอร์มการติดตาม



แบบฟอร์มที่ ๓

แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก/กอง/กลุ่ม.....
ประจำเดือน.....

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

หมายเหตุ

- ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- ส่งรายงานทาง e-mail : pr.secdmnh@mail.go.th กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิติกรรัตน์ รอดคุ้ม นายอรรถพงษ์ ตีรังพัฒนานันท์กร โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบติดตาม (กรณีขอทราบผลการดำเนินการ)

แบบติดตามงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หน่วยงาน

ลำดับที่	เลขที่หนังสือส่ง/ลงวันที่	เรื่อง	ความก้าวหน้าการดำเนินการ	หมายเหตุ

ลงชื่อผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง

การจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการตามนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐” เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการประชาชนในด้านการให้บริการต่างได้อย่างครบถ้วน

กรมสุขภาพจิต ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต คือการรับข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับข้อร้องเรียน ประสานจัดส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นฐานข้อมูลซึ่งจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

การเข้าสู่เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

๑.สามารถเข้าได้ทาง <https://secret.dmh.go.th/main/>

๒.เว็บไซต์กรมสุขภาพจิต หัวข้อ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

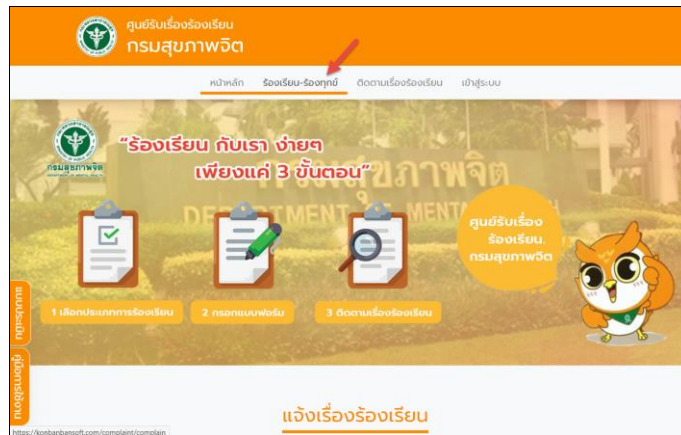


คู่มือสำหรับผู้ทั่วไป

๑. ขั้นตอนการร้องเรียน – ร้องทุกข์

๑.๑ การร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทำได้ ๒ ช่องทาง คือ

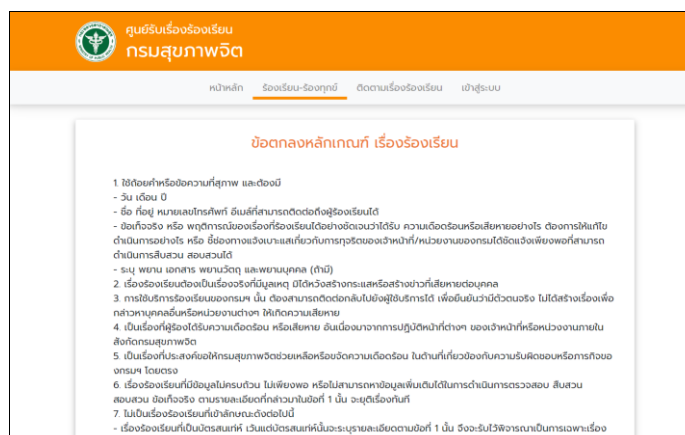
๑.๑.๑ กดที่แถบเมนูด้านบน เลือก “ร้องเรียน – ร้องทุกข์”



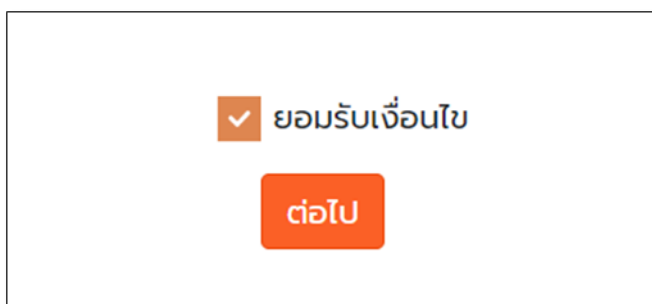
๑.๑.๒ เลือกการร้องเรียนจาก หัวข้อการร้องเรียน จากหน้าแรกของ ระบบ



๑.๒ จะปรากฏหน้า “ข้อตกลงหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียน” ให้ผู้ใช้งานทำความเข้าใจข้อตกลง



๑.๓ เลื่อนลงมาด้านล่าง ให้กดเลือก ยอมรับเงื่อนไข และทำการกดปุ่มต่อไป



๑.๔ จะปรากฏหน้ากรอก ข้อมูลการร้องเรียน – ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี ๒ ส่วน ดังนี้

๑.๔.๑ ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

๒) ชื่อผู้ร้องเรียน

๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน

๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

๕) เพศ

๖) อาชีพ หมายถึงไม่ต้องกรอกก็ได้

๗) ที่อยู่ปัจจุบัน

๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน

๘) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน

๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

๑๑) รหัสไปรษณีย์

๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)

๑๔) เบอร์มือถือ

๑๕) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

๑.๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์
- ๒) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- ๓) ร้องเรียนบุคคล
- ๔) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๕) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- ๖) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- ๗) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย

๑.๕ เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก

บันทึก

๑.๖ จะปรากฏหน้า ข้อมูล การร้องเรียน – ร้องทุกข์ของท่าน ที่กรอกไปข้างต้น

๑.๗ ให้ผู้ร้องเรียนตรวจทาน ข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์

– ร้องทุกข์

๑.๗.๑ ถ้าข้อมูล ถูกต้องครบถ้วน ให้กดปุ่ม

ยืนยันข้อมูลถูกต้อง

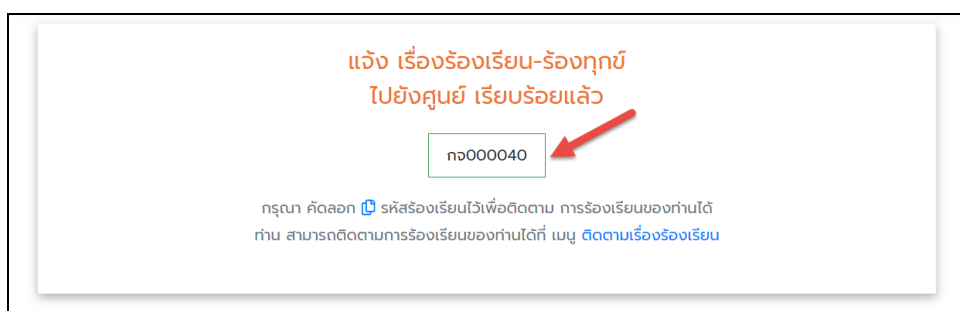
เพื่อส่งคำร้องเรียน

๑.๗.๒ ข้อมูลผิดพลาด ให้กด

แก้ไข

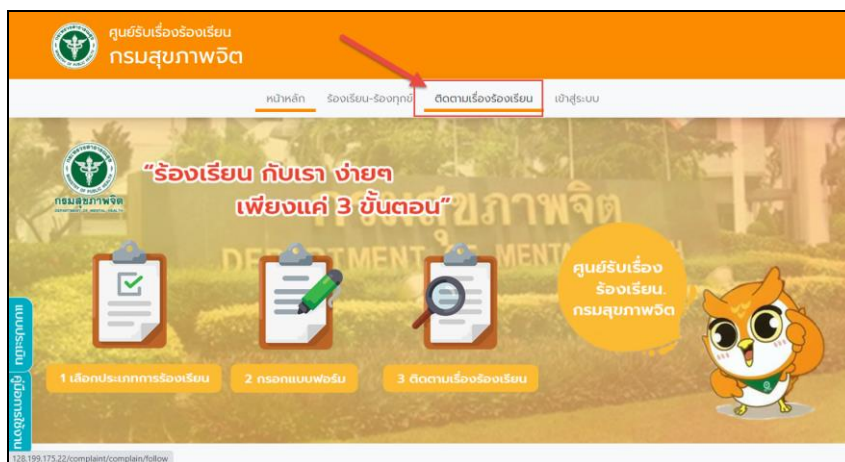
เพื่อแก้ไขข้อมูล

๑.๘ เมื่อกดยืนยันข้อมูลถูกต้องแล้ว จะไปยังหน้า การร้องเรียน – ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ร้องเรียน ทำการ คัดลอก รหัสเรื่องร้องเรียน ไว้ เพื่อนำไปติดตาม การร้องเรียน



๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน (ที่หน้าหลัก)



๒.๒ กรอกเลขที่ใบร้องเรียน จากนั้น กดค้นหา

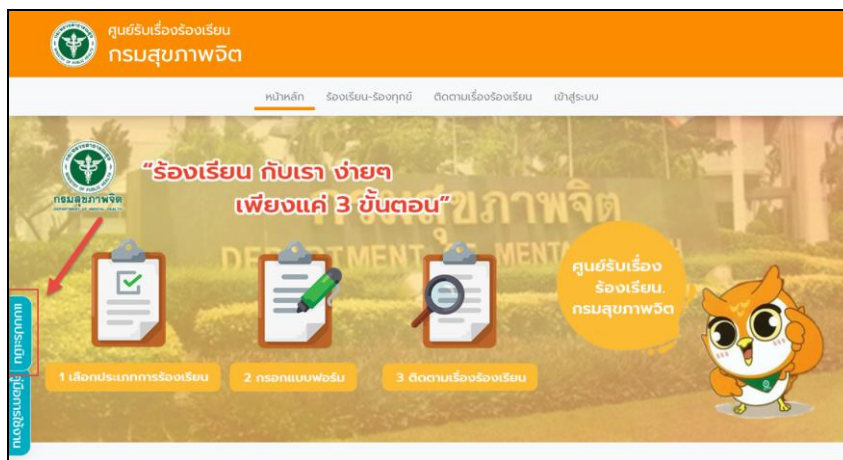
๒.๓ เมื่อค้นหาสำเร็จ จะแสดงรายละเอียด ข้อร้องเรียน ซึ่งมี ๒ ส่วนคือ

๒.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๒ กระบวนการดำเนินการ

๓. การทำแบบประเมินความพึงพอใจ

๓.๑ ไปที่หน้าหลัก เลือก แถบเมนู แบบประเมิน ด้านขวาล่าง



๓.๒ ให้กรอกข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจ ในส่วนที่ ๑ โดยมี รายละเอียด

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพปัจจุบัน

๓.๓ กรอกข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนที่ ๒ ซึ่งจะมีระดับในการประเมิน ๔ ระดับคือ

๓.๓.๑ ไม่พึงพอใจมาก

๓.๓.๒ ไม่พึงพอใจ

๓.๓.๓ พึงพอใจ

๓.๓.๔ พึงพอใจมาก



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

== กรุณาเลือก ==

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

1. ความสะดวกในการร้องเรียน

☐ ไม่พึงพอใจมาก ☐ ไม่พึงพอใจ

☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

2. การรวดเร็วถึงที่รวดเร็ว

☐ ไม่พึงพอใจมาก ☐ ไม่พึงพอใจ

☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

3. การจัดการข้อมูล

☐ ไม่พึงพอใจมาก ☐ ไม่พึงพอใจ

☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

4. กวดสอบเพื่อบำบัดข้อบกพร่อง

☐ ไม่พึงพอใจมาก ☐ ไม่พึงพอใจ

☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

ยกเลิก

ส่งข้อมูล

๓.๔ เมื่อกรอกแบบประเมินเสร็จให้กดปุ่ม

ส่งข้อมูล

คู่มือสำหรับหน่วยงาน

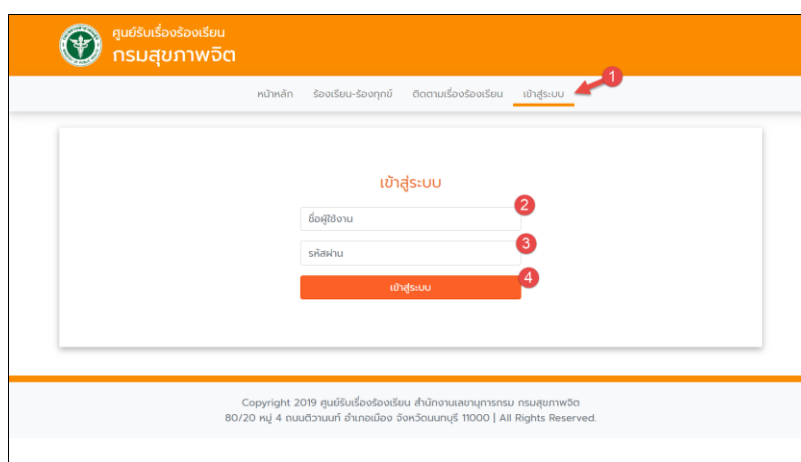
๑. วิธีการเข้าสู่ระบบ

๑.๑ ไปที่เมนูเข้าสู่ระบบ

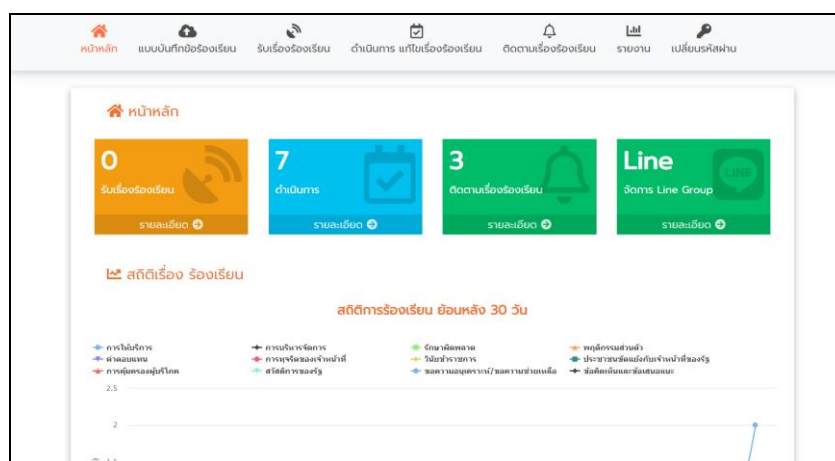
(๑) ทำการกรอก ชื่อผู้ใช้ระบบ

(๒) ทำการกรอกรหัสผ่าน

(๓) กดปุ่มเข้าสู่ระบบ

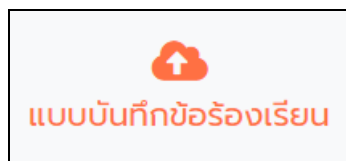


๑.๒ จะมายังหน้าหลัก สำหรับหน่วย โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน และสถิติการร้องเรียน ย้อนหลัง ๓๐ วัน



๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกแบบบันทึกข้อร้องเรียน



๒.๒ ซึ่งแบบบันทึกที่รับเรื่องร้องเรียนสำหรับหน่วยงานการจะต้องกรอกข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียนซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

๒) ชื่อผู้ร้องเรียน

๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน

๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

๕) เพศ

๖) อาชีพ (หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้)

๗) ที่อยู่ปัจจุบัน

๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน

๙) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน

๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

๑๑) รหัสไปรษณีย์

๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)

๑๔) เบอร์มือถือ

๑๕) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนซึ่งต้องการรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียน : 1

ร้องเรียนถึง : 2

ประเภทการร้องเรียน : 3

ร้องเรียนบุคคล : 4

เรื่องที่ร้องเรียน : 5

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน : 6

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง : 7

เอกสารประกอบ (ถ้ามี) : 8
กรุณาเลือกไฟล์ word, pdf, หรือรูปภาพ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน : 9

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน หมายถึงช่องทางที่ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์
- ๓) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- ๔) ร้องเรียนบุคคล
- ๕) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๖) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- ๗) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- ๘) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย
- ๙) วันที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึงวันที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

๒.๓ เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก

บันทึก

๒.๔ เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าจอแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : root
ระบบ : ผู้ดูแลระบบ
ออกจากระบบ

หน้าหลัก | เพิ่มเรื่องร้องเรียน | รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ | ติดตามเรื่องร้องเรียน | รายงาน | ตั้งค่า | เปลี่ยนรหัสผ่าน

👍 แบบบันทึกข้อร้องเรียน

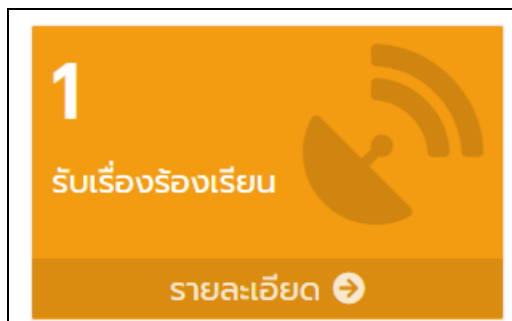
บันทึกข้อร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว!!!

กลับสู่หน้าหลัก

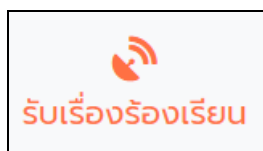
Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต
80/20 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 31000 | All Rights Reserved.

๓. การรับเรื่องร้องเรียน

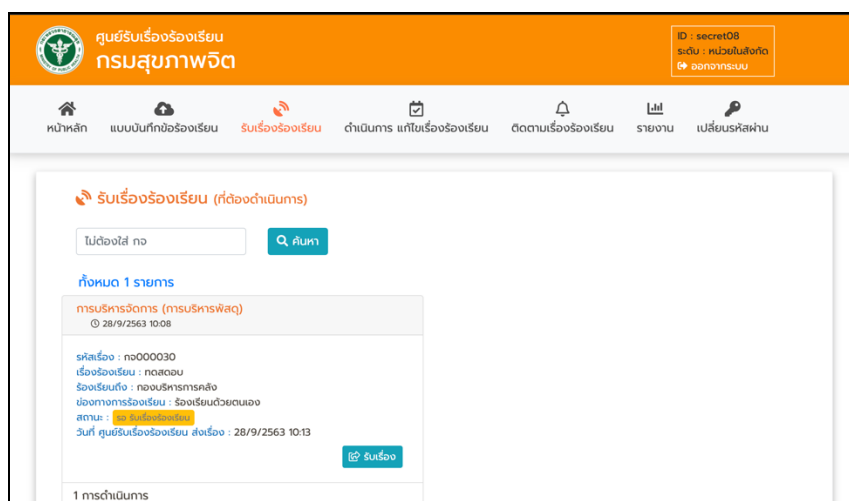
เป็นการรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของส่วนกลาง ซึ่งต้องดำเนินการจนกว่า ยุติข้อร้องเรียนต่าง ๆ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามา จำนวนข้อร้องเรียนจะปรากฏอยู่ที่หน้าหลัก ในแถบของ รายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน



๓.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกรับเรื่องร้องเรียน



๓.๒ จะมายังหน้า รับเรื่องร้องเรียน (ที่ต้องดำเนินการ) ซึ่งจะแสดงหน้าโปรแกรม และรายละเอียดดังนี้

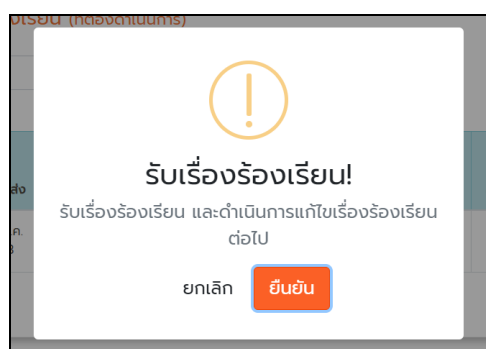


๓.๓ เลือก ปุ่ม



เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

๓.๔ จะแสดงข้อความแจ้งเตือนการรับเรื่องร้องเรียน

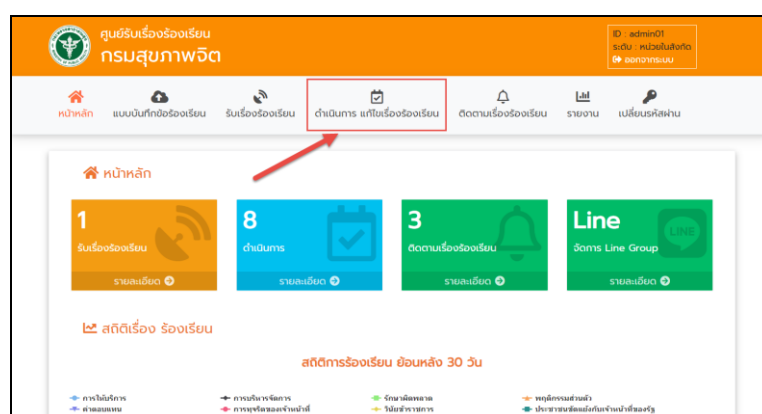


๓.๕ ให้กดปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อทำการบันทึก



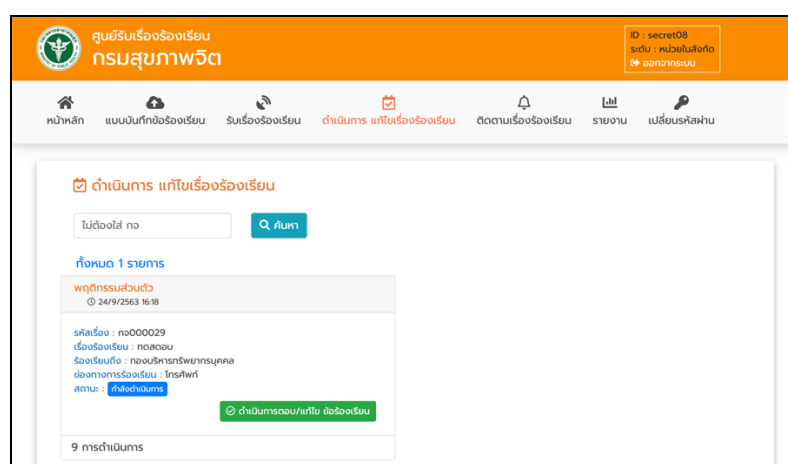
๔. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ไปที่เมนูดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



๔.๒ จะมายังหน้า ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้เลือกปุ่ม
เพิ่มดำเนินการ

✓ ดำเนินการตอบ/แก้ไข ข้อร้องเรียน



๔.๓ จะปรากฏรายละเอียดคำร้องเรียน

ตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนถึง : โรงพยาบาลศรีนครินทร์
ประเภทเรื่อง : ขอความช่วยเหลือ/ขอความช่วยเหลือ
ข้อร้องเรียน :
วันที่ร้องเรียน : 4 ก.ค. 63
หัวข้อเรื่อง : ไม่ได้รับความสะดวก
ข้อร้องเรียน :
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :
สิ่งที่ต้องการแก้ไข :

๔.๔ ให้เลื่อนหน้าเว็บไซต์ลงมาด้านล่าง จะเห็นการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นทำการกรอกรายละเอียด

- ๑) รายละเอียดการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน
- ๒) แนบเอกสารการตอบ-แก้ไข (ถ้ามี)
- ๓) กดปุ่มบันทึกการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน

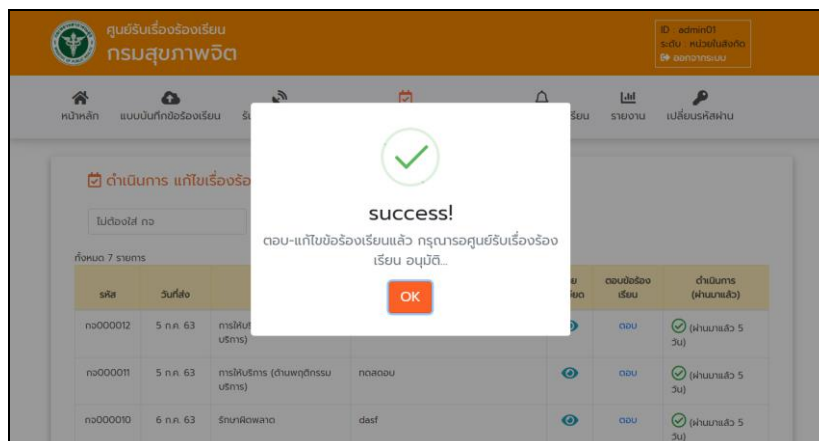
ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน

รายละเอียดการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน

เอกสารแนบ (ถ้ามี) : Choose file... Browse

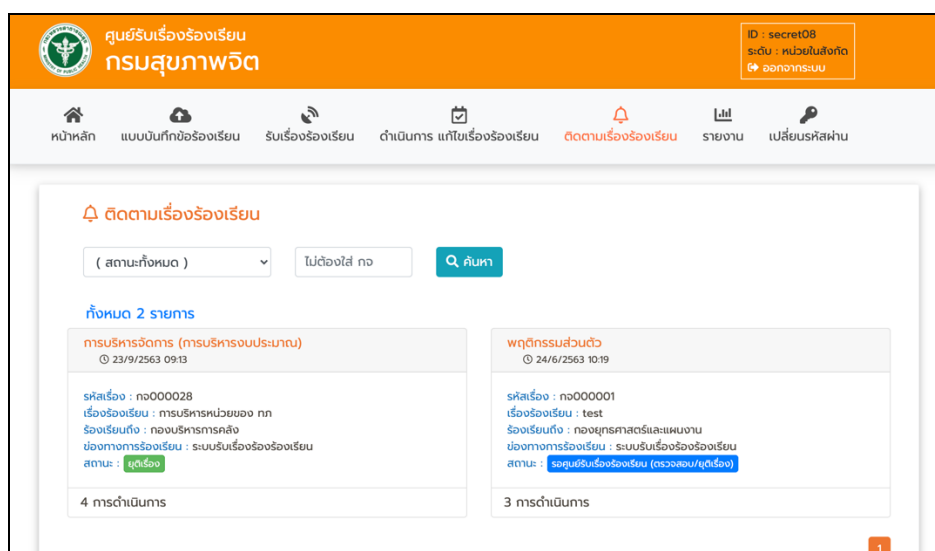
บันทึกการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน

๔.๕ จะมีข้อความแจ้งเตือน “ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว กรุณารอศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอนุมัติ” เป็นอันเสร็จการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



๕. การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน

๕.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน



๕.๒ เลือก ที่หัวรายการ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



๕.๓ จะปรากฏ รายละเอียดการร้องเรียน – ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : secret08
ระดับ : หน่วยงานสังกัด
ออกจากรับ

หน้าหลัก แบบบันทึกข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน เปลี่ยนรหัสผ่าน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน > แสดงรายละเอียด

รหัสเรื่องร้องเรียน : กจ000028 สถานะ : เปิดเรื่อง

🕒 23/9/2563 09:13 น.

พิมพ์

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *	การบริหารหน่วยของ กก
เพศ *	ชาย
รหัสประจำตัวประชาชน *	3-4567-890
อาชีพ *	test
ที่อยู่ *	set ตำบลคลองตันใต้ อำเภอเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร 12000

๕.๔ ให้คลิกเลือก ปุ่ม



๕.๕ โปรแกรมจะเปิดแถบใหม่ขึ้นมา

พิมพ์รายละเอียด ร้องเรียน-ร้องทุกข์ 1 / 1

เลขที่ร้องเรียน กจ000013
วันที่รับเรื่องร้องเรียน 4 ก.ค. 63
เวลา

การร้องเรียน - ร้องทุกข์

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน : สะอาด สุดใจ รหัสประจำตัวประชาชน : 5-2141-24111-41-4

เพศ : ชาย อาชีพ : เกษกร

ที่อยู่ : 101 บ้านมะค่า ตำบลศรีสะเกษ อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก 15000

โทรศัพท์ : มือถือ : โทรสาร :

Email :

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน : ได้รับความคิดเห็น ร้องเรียนถึง : โรงพยาบาลศรีธัญญา

ประเภทการร้องเรียน : ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ

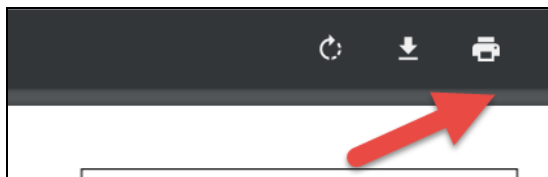
ร้องเรียนบุคคล : พยาบาล

เรื่องที่ร้องเรียน : ไม่อำนวยความสะดวก

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :

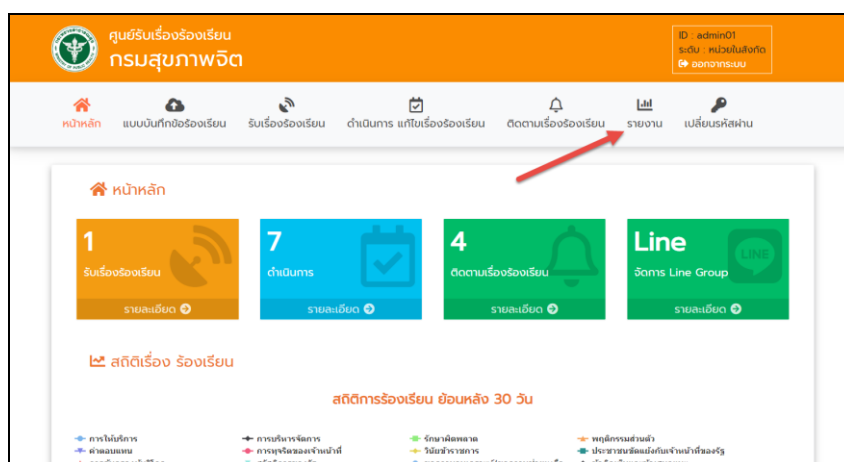
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :

๕.๖ กดปุ่ม เครื่องพิมพ์ที่มุมบน ขวา เพื่อพิมพ์เอกสาร



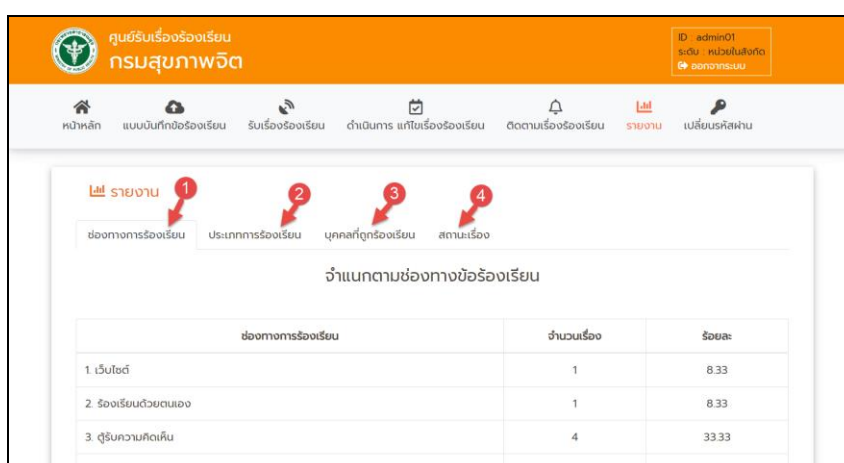
๖. การเรียกดูรายงาน

๖.๑ ไปที่เมนู รายงาน



๖.๒ จะมายังหน้ารายงานซึ่งสามารถเรียกดูรายงานได้ ดังนี้

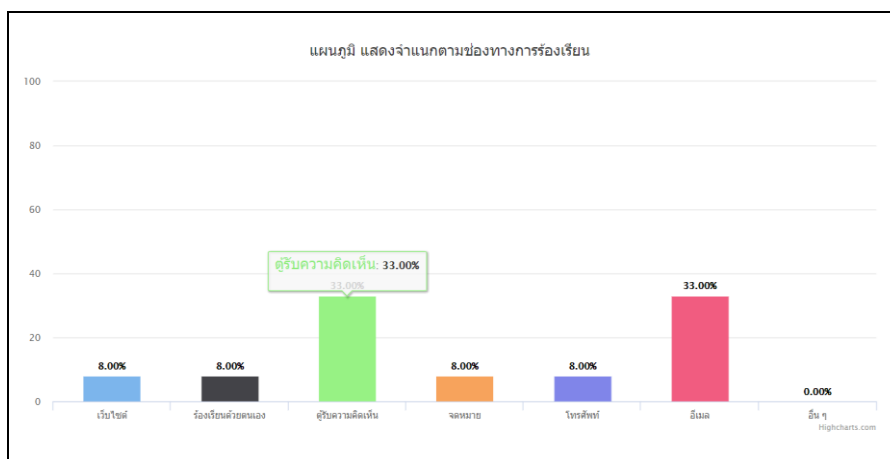
- ๑) รายงานจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน
- ๒) รายงานจำแนกตามประเภทการร้องเรียน
- ๓) รายงานจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
- ๔) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน



๖.๓ สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ ตาราง

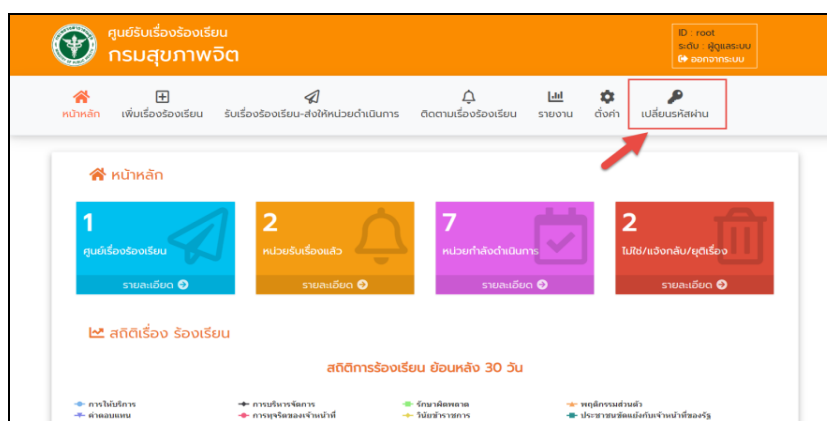
จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน		
ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. เว็บไซต์	1	8.33
2. ร้องเรียนด้วยตนเอง	1	8.33
3. ผู้รับความคิดเห็น	4	33.33
4. จดหมาย	1	8.33
5. โทรศัพท์	1	8.33
6. อีเมล	4	33.33
7. อื่น ๆ	-	-
รวม	12	100

๖.๔ สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ แผนภูมิ



๗. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๑ ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน



๗.๒ จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

๘. การตั้งค่าการรับแจ้งเตือนจาก LINE Group

เป็นการรับข้อมูลข่าวสารผ่าน Line Group ซึ่งแต่ละหน่วยสามารถมีกลุ่ม Line ได้มากกว่า ๑ กลุ่ม ซึ่งสามารถแจ้งเตือน ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่ม Line ได้โดยมีวิธีการตั้งค่า ดังนี้

๘.๑ ไปที่หน้าหลักของระบบ เลือก แถบ Line จัดการ Line Group คลิกเลือก รายละเอียด



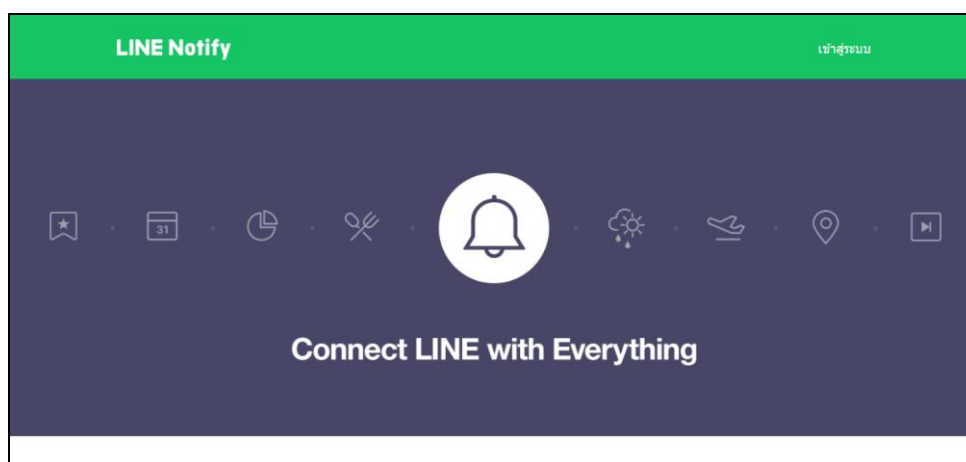
๘.๒ จะมายังหน้า บัญชี Line Group ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- ๑) เลือกใช้งาน การแจ้งเตือนผ่าน Group Line
- ๒) ตั้งชื่อไลน์ กลุ่ม ตามต้องการ
- ๓) ใส่ LINE Token ซึ่งสามารถขอ ได้ตามวิธีด้านล่าง

การขอ Token LINE

๘.๒.๑ เข้าไปยัง <https://notify-bot.line.me/th/>

๘.๒.๒ จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify



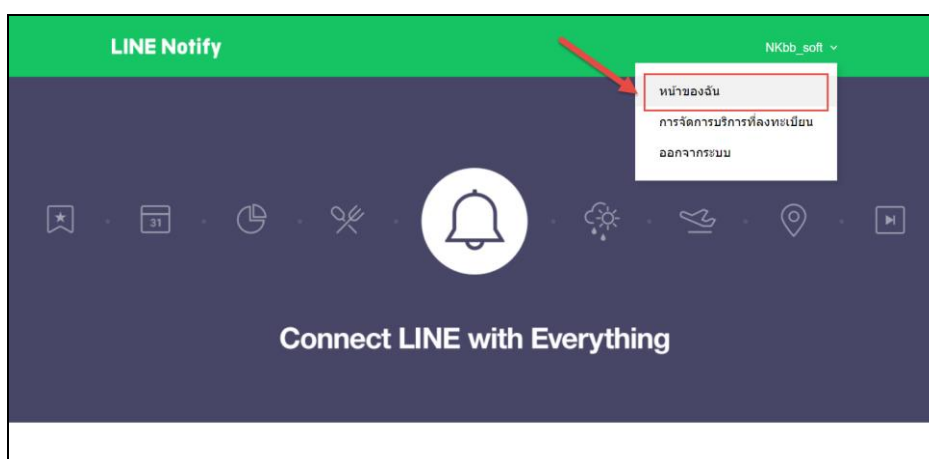
๘.๒.๓ เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

เข้าสู่ระบบ

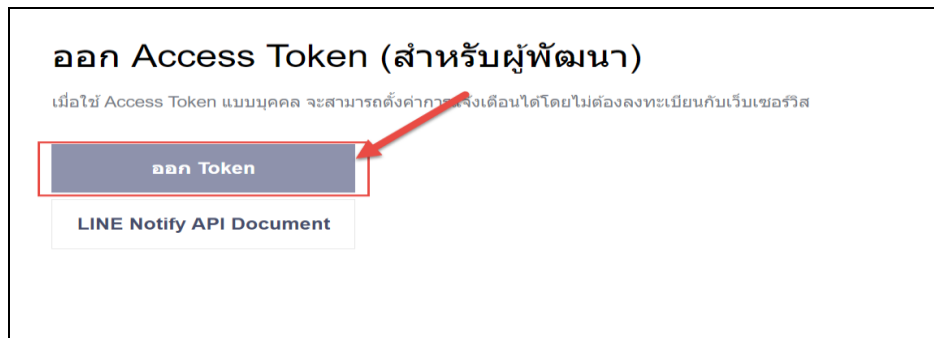
๘.๒.๔ ให้ทำการ เข้าสู่ระบบ LINE โดยใช้บัญชี LINE บนมือถือ โดยต้องไปสร้างการเข้าสู่ระบบ โดยใช้ Email/Password ก่อน



๘.๒.๕ เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้น ให้เลือกเมนู “หน้าของฉัน”

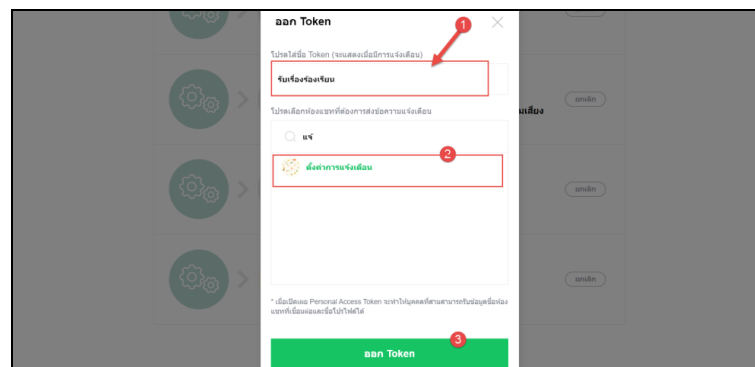


๘.๒.๖ ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับผู้พัฒนา ให้กด “ออก Token”

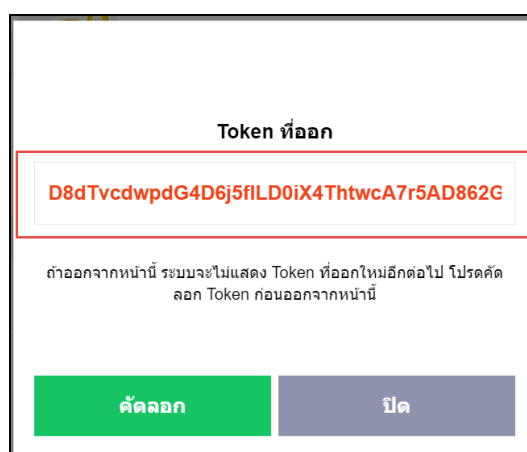


๘.๒.๗ จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- ๑) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ
- ๒) ให้เลือก Group LINE ที่ต้องการแจ้งเตือน (หากยังไม่มี ให้ไปสร้าง Group LINE ก่อน)
- ๓) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด “ออก Token”



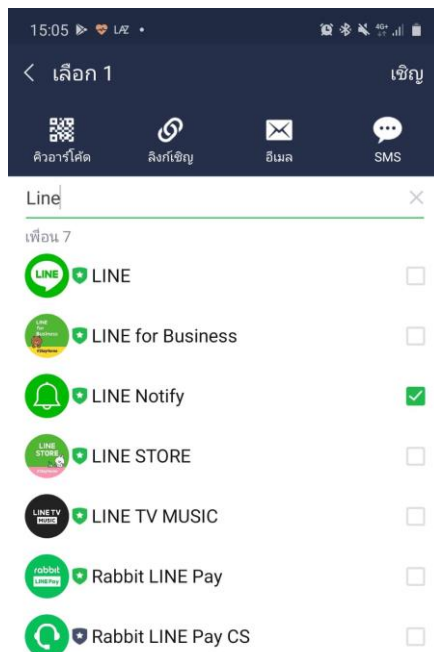
๘.๒.๘ เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม “คัดลอก” เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE



๘.๒.๙ จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE

๘.๒.๑๐ ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง

๘.๒.๑๑ เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง



๘.๓ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่มบันทึก

The screenshot shows the 'ผู้กักบัญชี Line Group' (Line Group Accountant) form. It includes fields for 'การแจ้งเตือนผ่าน Group LINE' (checked), 'ชื่อกลุ่ม' (Group Name), and 'LINE Token' (D8dTvcwdpdG4D6j5fILD0iX4ThtwcA7r5). A red box highlights the 'บันทึก' (Save) button.

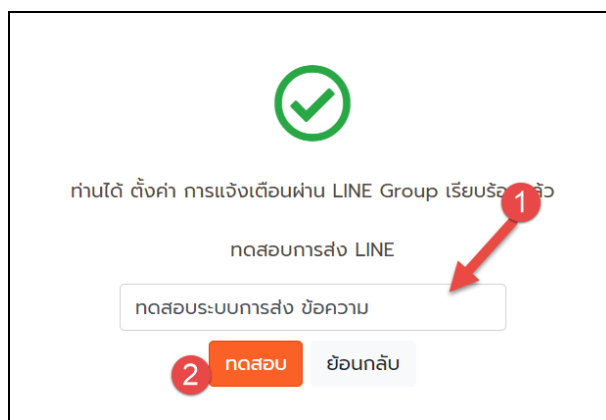
๘.๔ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว

The screenshot shows the 'ผู้กักบัญชี LINE' (LINE Accountant) confirmation screen. It features a green checkmark icon and the text 'ท่านได้ ตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว' (You have successfully set up the LINE Group notification alert). Below this, there is a field for 'ทดสอบการส่ง LINE' (Test LINE sending) and buttons for 'ทดสอบ' (Test) and 'ย้อนกลับ' (Back).

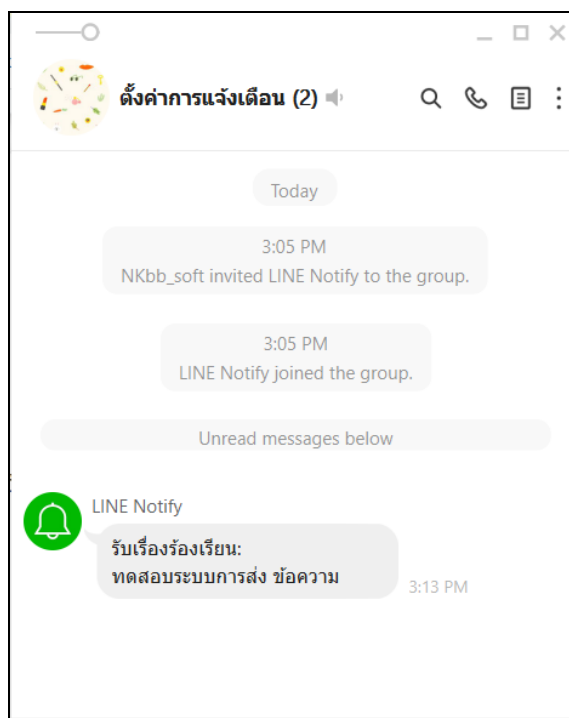
๘.๕ สามารถ ทดสอบการส่งข้อความเข้า LINE Group ได้โดย

๑) กรอกข้อความที่ต้องการส่ง

๒) กดปุ่มทดสอบ



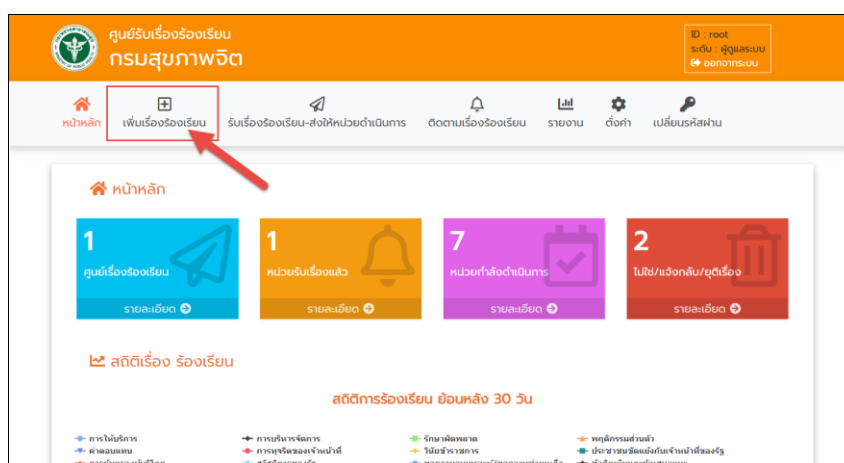
๘.๖ ถ้าข้อมูล Token LINE ถูกต้อง และเพิ่ม LINE Notify สำเร็จจะมีข้อความ ที่ทดสอบเข้าไปยัง LINE Group



คู่มือสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. การเพิ่มเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ไปที่เมนู เพิ่มเรื่องร้องเรียน



๑.๒ จะปรากฏหน้าเพิ่มเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี ๒ ส่วน ดังนี้

๑.๒.๑ ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

๒) ชื่อผู้ร้องเรียน

๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน

๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

๕) เพศ

๖) อาชีพ (หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้)

๗) ที่อยู่ปัจจุบัน

๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน

๙) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน

๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

๑๑) รหัสไปรษณีย์

๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)

๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)

๑๔) เบอร์มือถือ

๑๕) Email (ถ้ามี)

๑.๒.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑) ช่องทางร้องเรียน หมายถึง ช่องทางร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง

๒) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์

๓) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ

๔) ร้องเรียนบุคคล

๕) เรื่องที่ร้องเรียน

๖) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน

๗) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง

๘) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย

๙) หน่วยกำกับดูแล หมายถึงหน่วยที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

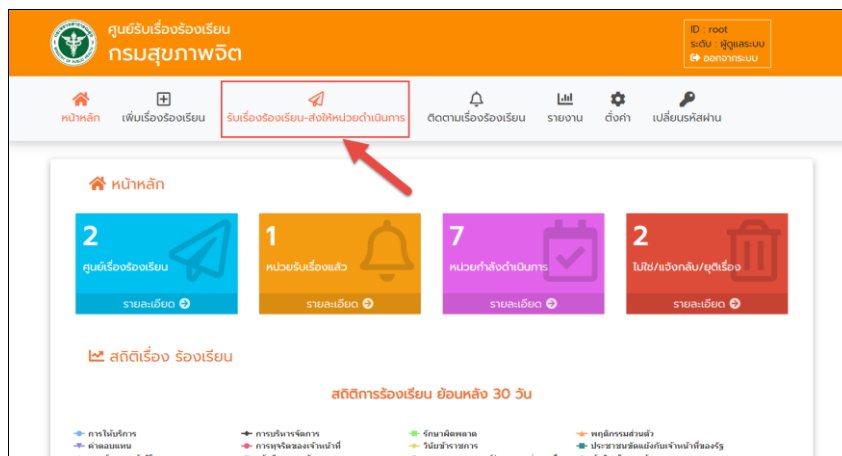
๑.๓ เมื่อกรอกข้อมูล และทำการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อทำการบันทึกการร้องเรียน

๑.๔ เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

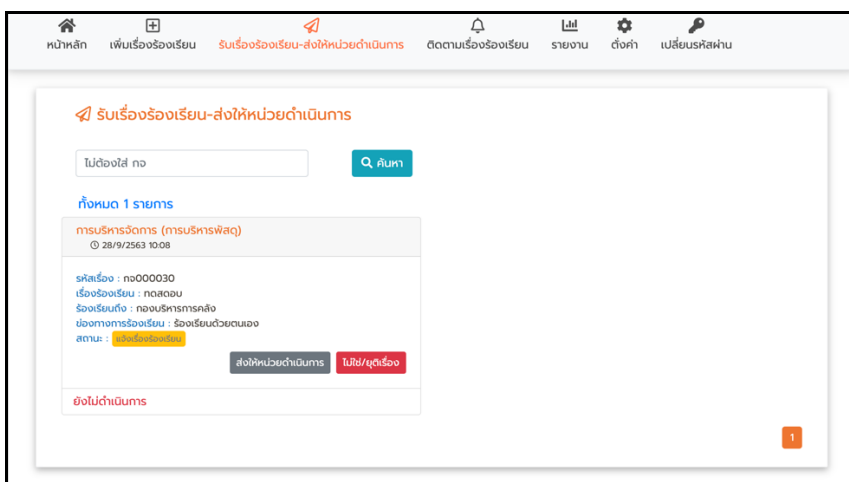
๒. การรับเรื่องร้องเรียน และส่งให้หน่วยดำเนินการ

เมื่อ มีผู้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน เข้ามายังหน้าโปรแกรม ระบบจะส่งการร้องเรียนนั้นมายัง หน้าโปรแกรมของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดกรองระดับของข้อร้องเรียน และทำการส่งให้หน่วยที่กำลังดูแล ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑ ไปที่เมนู รับเรื่องร้องเรียน-ส่งหน่วยดำเนินการ



๒.๒ จะปรากฏหน้าแสดงรายการ รับเรื่องร้องเรียน – ส่งให้หน่วยดำเนินการ



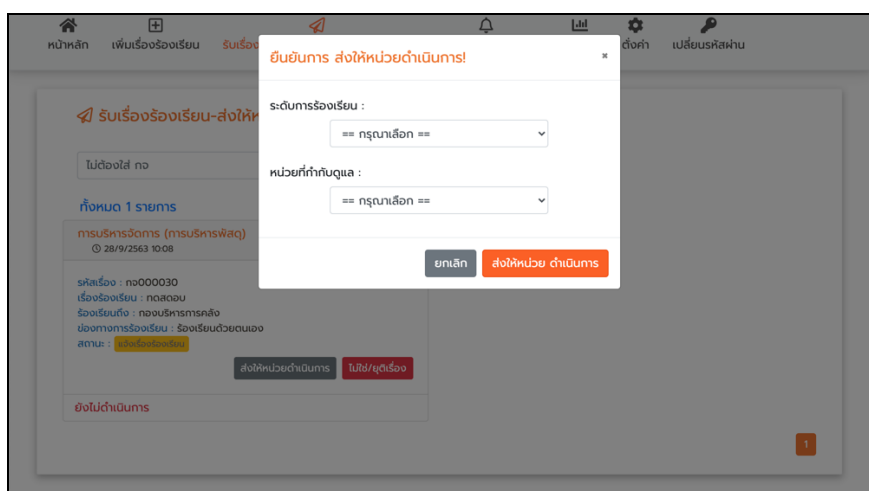
ส่งให้หน่วยดำเนินการ

๒.๓ ให้คลิก ปุ่ม

ของรายการที่ต้องการส่งให้หน่วยดำเนินการ

๒.๔ จะปรากฏหน้า ยืนยันการส่งหน่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้อง เลือกข้อมูลดังนี้

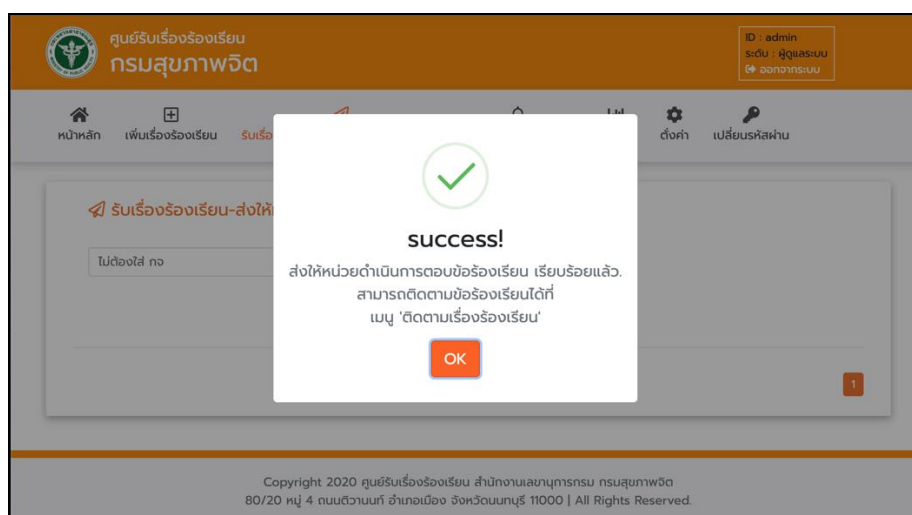
- ๑) ระดับเรื่องร้องเรียน
- ๒) หน่วยที่กำลังดูแล



๒.๕ ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้องและคลิก ปุ่ม

ส่งให้หน่วย ดำเนินการ

๒.๖ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือนการบันทึก

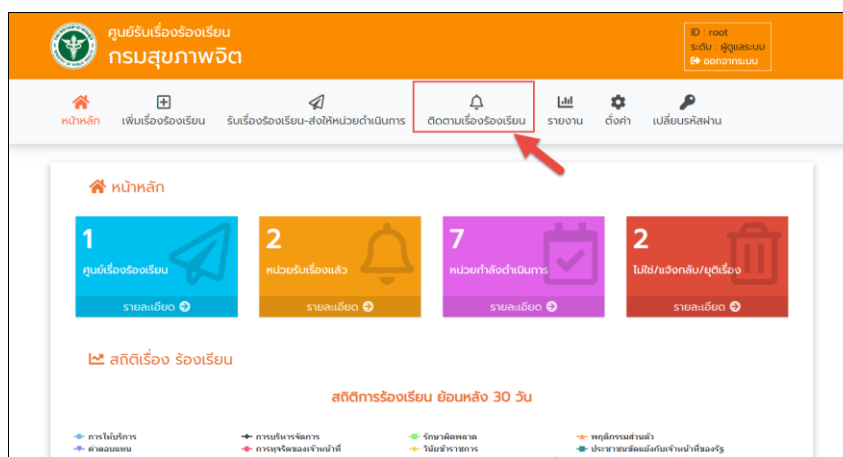


๒.๗ เมื่อกดปุ่ม  รายการที่ส่งให้หน่วยดำเนินการนั้น ๆ จะหายไปเป็นอันเสร็จขั้นตอนการส่งให้หน่วยดำเนินการ

๓. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยแก้ไข เจ้าหน้าที่ศูนย์ติดตามเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

๓.๑ ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน



๓.๒ จะปรากฏหน้า แสดงรายการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีสถานะ ของเรื่องร้องเรียน ต่าง ๆ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่อง

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องแล้ว และส่งให้หน่วยดำเนินการ

หน่วย รับเรื่อง

หมายถึง รอหน่วยรับเรื่อง

หน่วย ดำเนินการ

หมายถึง หน่วยกำลังดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ศูนย์ยุติ รายงานผู้บริหาร

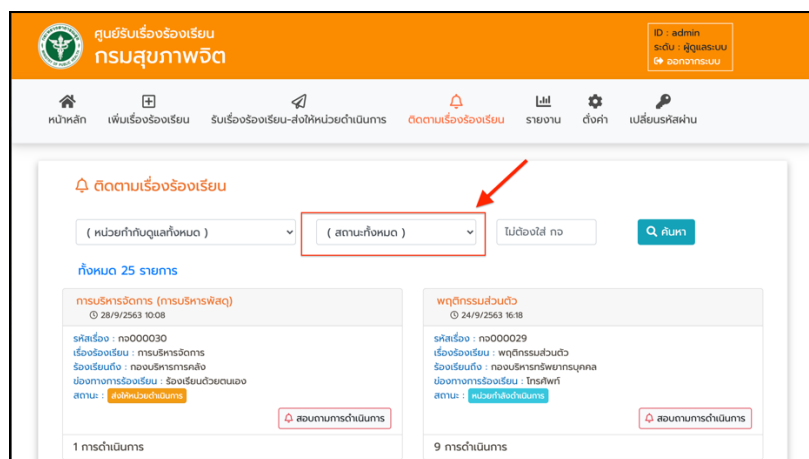
หมายถึง หน่วยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และรอศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน ยุติเรื่อง

เสร็จสิ้น

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการยุติเรื่อง เสร็จสิ้นแล้ว

๓.๔ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “หน่วยดำเนินการ”



ค้นหา

๓.๕ ให้กดปุ่ม

๓.๖ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่หน่วยกำลังดำเนินการ

ทั้งหมด 25 รายการ

การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ) @ 28/9/2563 10:08 รหัสเรื่อง : กว000030 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนถึง : กองบริหารการคลัง ช่องทางการร้องเรียน : ร้องเรียนด้วยตนเอง สถานะ : ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ 1 การดำเนินการ	พฤติกรรมส่วนตัว @ 24/9/2563 16:18 รหัสเรื่อง : กว000029 เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมส่วนตัว ร้องเรียนถึง : กองบริหารทรัพยากรบุคคล ช่องทางการร้องเรียน : โทรศัพท์ สถานะ : ปิดแล้ว 9 การดำเนินการ
การบริหารจัดการ (การบริหารงบประมาณ) @ 23/9/2563 09:13 รหัสเรื่อง : กว000028 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนถึง : กองบริหารการคลัง ช่องทางการร้องเรียน : ระบบรับเรื่องร้องเรียน สถานะ : ยุติแล้ว 4 การดำเนินการ	การบริหารจัดการ (การบริหารงบประมาณ) @ 23/7/2563 22:09 รหัสเรื่อง : กว000027 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนถึง : กองบริหารทรัพยากรบุคคล ช่องทางการร้องเรียน : ระบบรับเรื่องร้องเรียน สถานะ : ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ 1 การดำเนินการ
การบริหารจัดการ (การบริหารงบประมาณ) @ 23/7/2563 22:01	รักษาความปลอดภัย @ 23/7/2563 22:00

๓.๗ ซึ่งจะมีรายละเอียด แสดงแต่ละการร้องเรียน

- ๑) รหัสเรื่องร้องเรียน
- ๒) เรื่องร้องเรียน
- ๓) ร้องเรียนถึง
- ๔) ช่องทางการร้องเรียน
- ๕) สถานะ
- ๖) การดำเนินการ
- ๗) การดำเนินการ (แสดงการกระบวนกรแก้ไข้ปัญหา)

การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ)
 @ 28/9/2563 10:08

รหัสเรื่อง : กว000030
 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ
 ร้องเรียนถึง : กองบริหารการคลัง
 ช่องทางการร้องเรียน : ร้องเรียนด้วยตนเอง
 สถานะ : **ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ**

สอบถามการดำเนินการ

1 การดำเนินการ

สอบถามการดำเนินการ

๓.๘ ปุ่ม

๓.๙ กรอกข้อมูล ข้อซักถามที่ต้องการ

ติดตาม กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงาน (ของหน่วยงาน)

ยังไม่มีข้อมูล

ติดตามกระบวนการ ดำเนินงาน

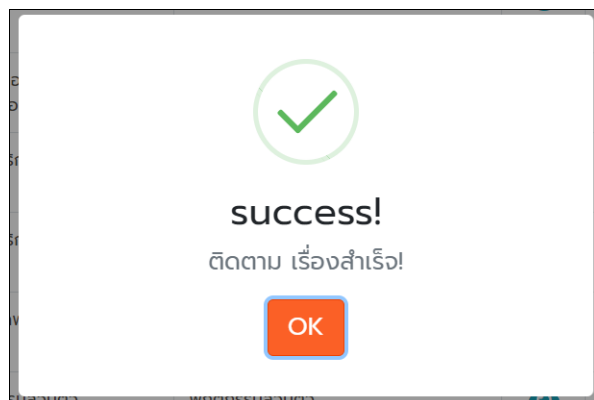
ข้อซักถาม :

ดำเนินการถึงกระบวนการไหนบ้างแล้ว

ปิด **ติดตามกระบวนการ**

๓.๑๐ กดปุ่ม **ติดตามกระบวนการ** เพื่อบันทึก

๓.๑๑ เมื่อบันทึกสำเร็จจะแสดงข้อความแจ้งเตือนการบันทึก



๓.๑๒ สามารถเลือกที่หัวข้อการร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียดได้

กรมสุขภาพจิต

หน้าหลัก | เพิ่มเรื่องร้องเรียน | รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงาน | **ติดตามเรื่องร้องเรียน** | รายงาน |ตั้งค่า | เปลี่ยนรหัสผ่าน

ติดตามเรื่องร้องเรียน > แสดงรายละเอียด

รหัสเรื่องร้องเรียน : กว000001 สถานะ : **ข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ตรวจสอบ/แก้ไข)**
 ๑ 24/6/2563 10:19 น.

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *	admin teste
เพศ *	ชาย
รหัสประจำตัวประชาชน *	1-2345-67890-12-3
อาชีพ *	dsfad
ที่อยู่ *	6/1 หมู่ที่ 6 ต.บางเขน อ.บางไทร จ.สุพรรณบุรี ตำบลท่ากระดาน อำเภอท่ากระดาน จังหวัดกาญจนบุรี 12111
เบอร์โทร :	เบอร์โทรศัพท์ :

ปุ่ม: พิมพ์

๓.๑๓ การแสดงผลการดำเนินการของกระบวนการดำเนินการแก้ไข

3 การดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1

หน่วยกำกับดูแล บันทึกการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
 รายละเอียด : testa
 เอกสารแนบ : 1.pdf
 ๑ 22/9/2563 16:02 น.

ผู้ดูแลระบบ

เรียกดูเรื่องเรียนกลับมาใช้งาน (เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
 ๑ 22/9/2563 15:24 น.

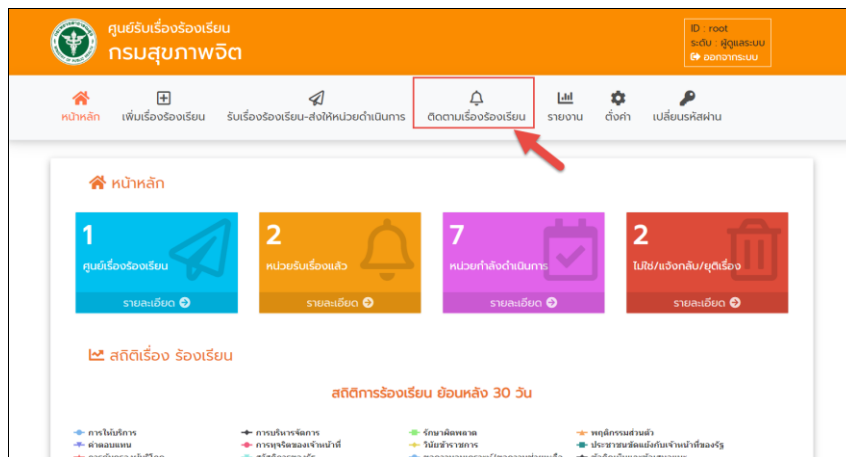
ผู้ดูแลระบบ

เรียกดูเรื่องเรียนกลับมาใช้งาน (เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
 ๑ 22/9/2563 15:15 น.

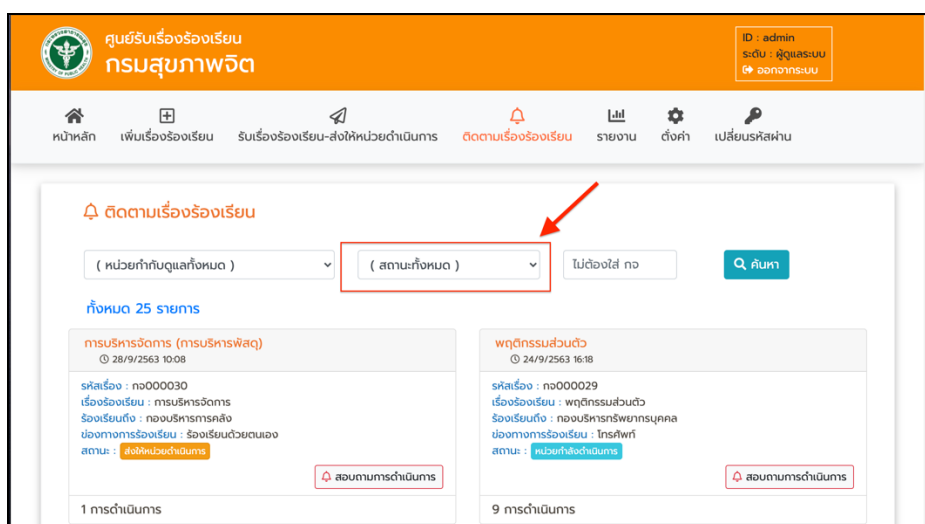
← ย้อนกลับ

๔. การยุติเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน



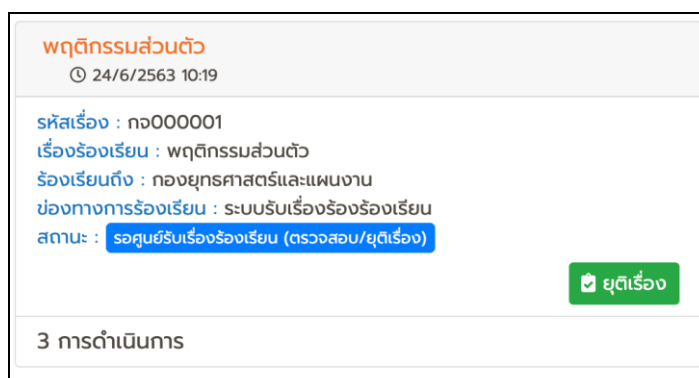
๔.๒ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “ศูนย์ยุติเรื่อง รายงานผู้บริหาร”



๔.๓ ให้กดปุ่ม

ค้นหา

๔.๔ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่ต้องยุติ และรายงานผู้บริหาร





๔.๕ ให้เลือกปุ่ม

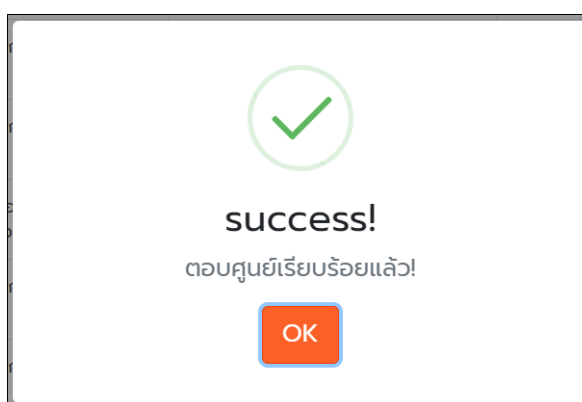
๔.๖ จะปรากฏรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้เลือกลงมาด้านล่าง

ยืนยันข้อมูล

๔.๗ เลือกปุ่ม เพื่อบันทึก

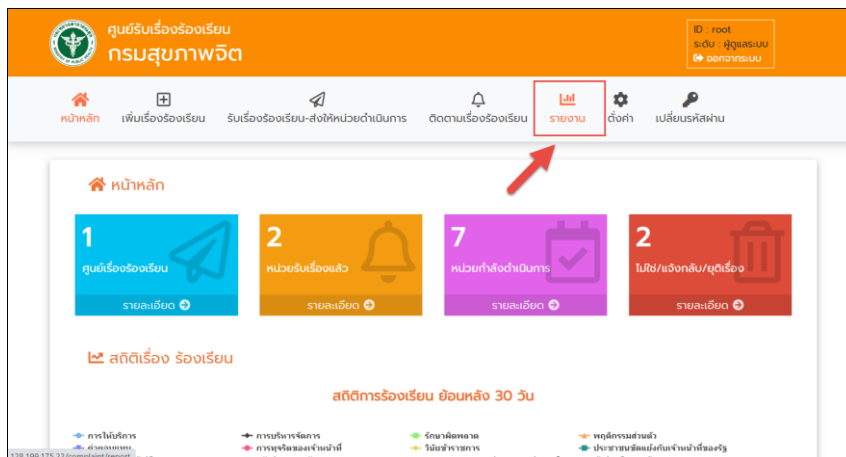
๔.๘ จะมีหน้าต่างให้ยืนยันการบันทึก ให้เลือกตกลง

๔.๙ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือน

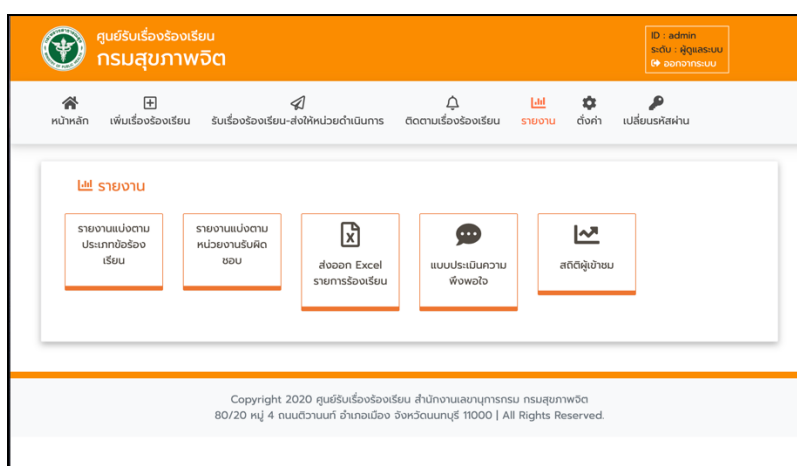


๕. การเรียกดูรายงาน

๕.๑ ไปที่เมนู รายงาน



๕.๒ จะปรากฏเมนูรายงาน ในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

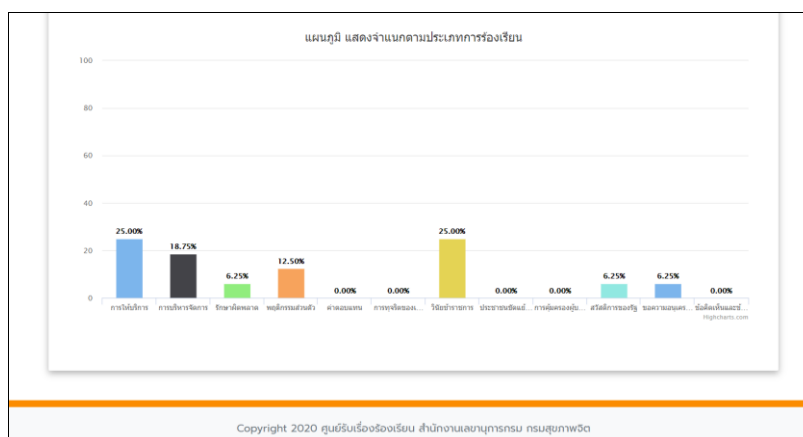


๕.๒.๑ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

- เมื่อเข้ามายังหน้าแสดงรายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน จะแสดงตารางประเด็นข้อร้องเรียน

รายงาน		
รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน		
ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การให้บริการ		
11 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	2	12.50
12 ด้านพฤติกรรมการบริการ	2	12.50
13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด	-	-
14 ด้านการนำใบ รกษา	-	-
15 ด้านการฝึกอบรม/พัฒนา	-	-
2. การบริหารจัดการ		
21 การบริหารพัสดุ	-	-
22 การบริหารงบประมาณ	3	18.75
23 การบริหารบุคคล	-	-
3. รักษาผิดพลาด	1	6.25
4. พฤติกรรมส่วนตัว	2	12.50

- แสดงแผนภูมิ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน



๕.๒.๒ รายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

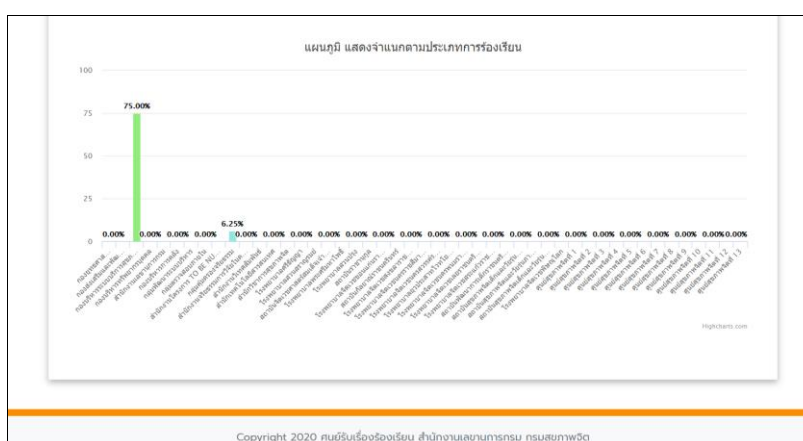
- แสดงตารางรายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

รายงาน

รายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

หน่วยรับผิดชอบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	-	-
2. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	-	-
3. กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	12	75.00
4. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-
5. สำนักงานเลขาธิการกรม	-	-
6. กองบริหารการคลัง	-	-
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	-
8. กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-

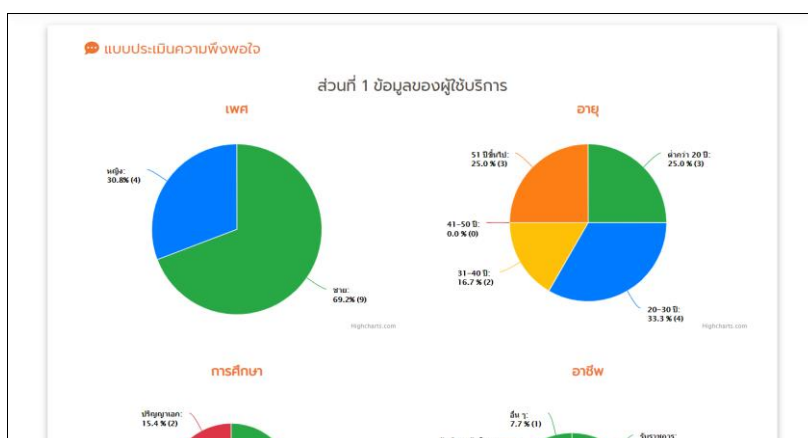
- แสดงแผนภูมิรายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ



๕.๒.๓ รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ

- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงเป็น

แผนภูมิวงกลม



- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๒ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ แสดงเป็น

แผนภูมิแท่ง ตามหัวข้อการประเมิน

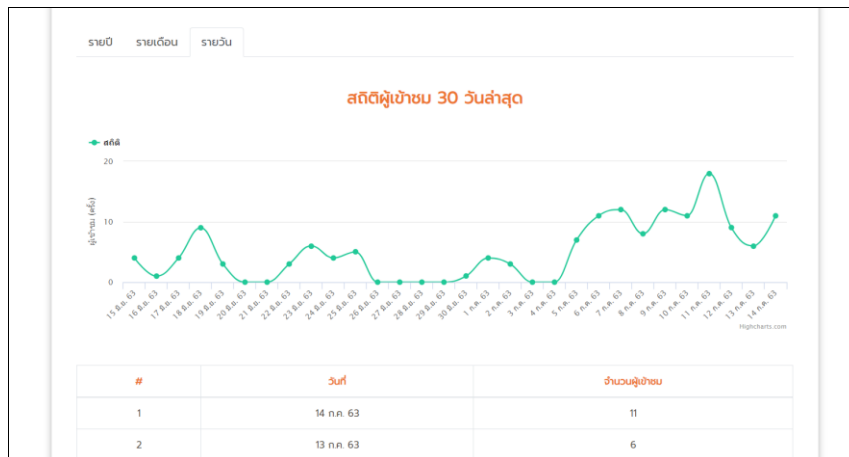


๕.๒.๔ รายงานสถิติผู้เข้าชม

สามารถเรียกดูรายงาน แบบ รายปี รายเดือน รายวัน โดยเลือก แถบเมนู



โดยจะแสดง รายงานในรูปแบบ กราฟเส้น และตารางแสดงจำนวนผู้เข้าชมโปรแกรม



๕.๒.๕ การส่งออกไฟล์ Excel

ไปที่เมนู ส่งออก Excel สามารถเลือกการส่งออกได้ โดยการเลือก ประเภทการร้องเรียน และ การเลือกวันที่ ที่ต้องการส่งออก

The screenshot shows the 'ส่งออก Excel' (Export Excel) form. It includes a dropdown menu for 'ประเภทการร้องเรียน' (Complaint Type) and input fields for 'จากวันที่' (From Date) and 'ถึง' (To). A red arrow points to the 'ส่งออก Excel' button.

ระบบจะทำการ ดาวน์โหลด ไฟล์ Excel

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

รหัสเรื่อง	วันที่บันทึก	ประเภทของเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	ประเภทของเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	สถานะการแก้ไข
กข000001	24 ธ.ค. 63	เว็บไซต์	พยาน	4	กองชุดลาดตระเวน	test	test	test
กข000002	1 ก.ค. 63	เว็บไซต์	พยาน	2.2	กองบริหารคดี	test	test	test
กข000003	2 ก.ค. 63	ร้องเรียนต่อศูนย์	พยาน	2.2	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	test	test	test
กข000004	2 ก.ค. 63	โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่	91	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6	test	test	test
กข000005	2 ก.ค. 63	อีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	test	test	test
กข000006	2 ก.ค. 63	อีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	test	test	test
กข000007	2 ก.ค. 63	อีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	test	test	test
กข000008	2 ก.ค. 63	อีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	test	test	test
กข000009	2 ก.ค. 63	จดหมาย	พยาน	4	สำนักงานเลขาธิการกรม	test	test	test

๖. การตั้งค่าการแจ้งเตือนผ่าน LINE Group

๖.๑ ไปที่เมนูตั้งค่า



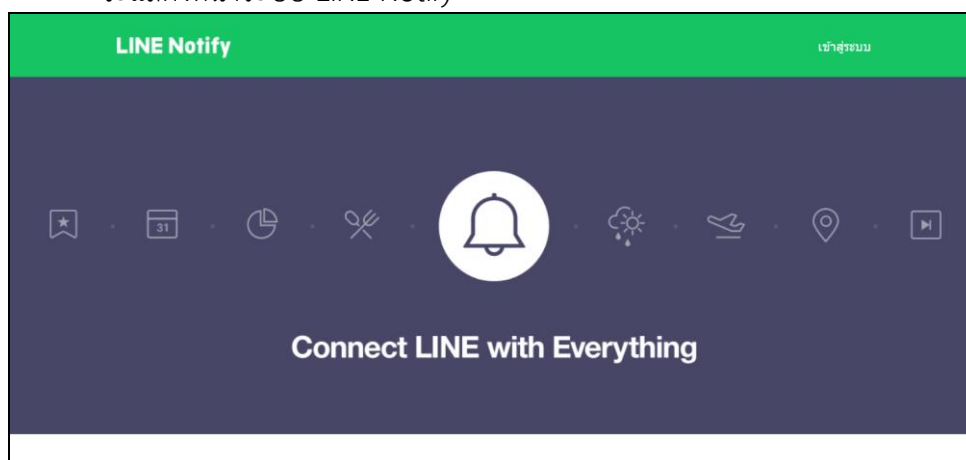
๖.๒ เลือก Line กลุ่ม



๖.๓ เลือกเปิดใช้งาน และนำ Line Token มาส่งในช่อง

๖.๔ การขอ Line Token

- เข้าไปยัง <https://notify-bot.line.me/th/>
- จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify



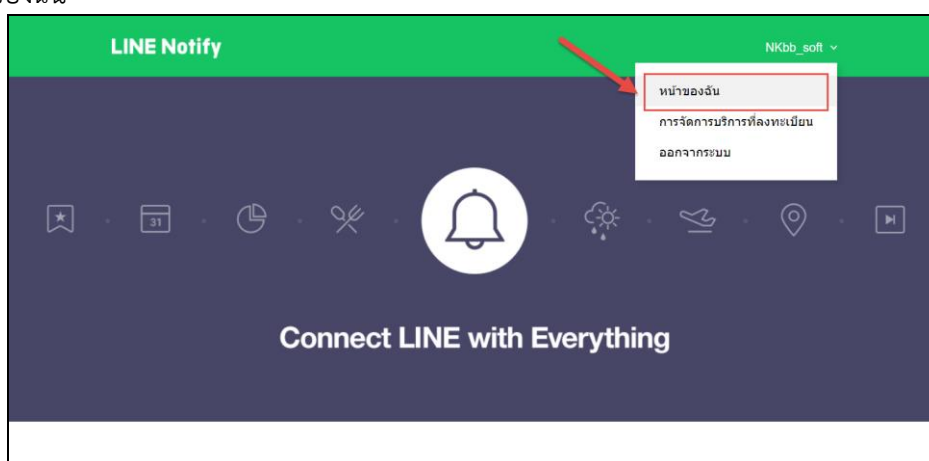
- เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

เข้าสู่ระบบ

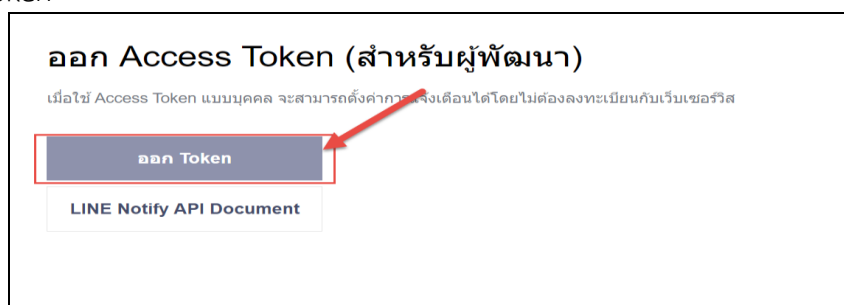
- ให้ทำการ เข้าสู่ระบบ LINE โดยใช้บัญชี LINE บนมือถือ โดยต้องไปสร้างการเข้าสู่ระบบ โดยใช้ Email/Password ก่อน



- เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้นให้เลือกเมนู “หน้าของฉัน”



- ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับผู้พัฒนา ให้กด “ออก Token”

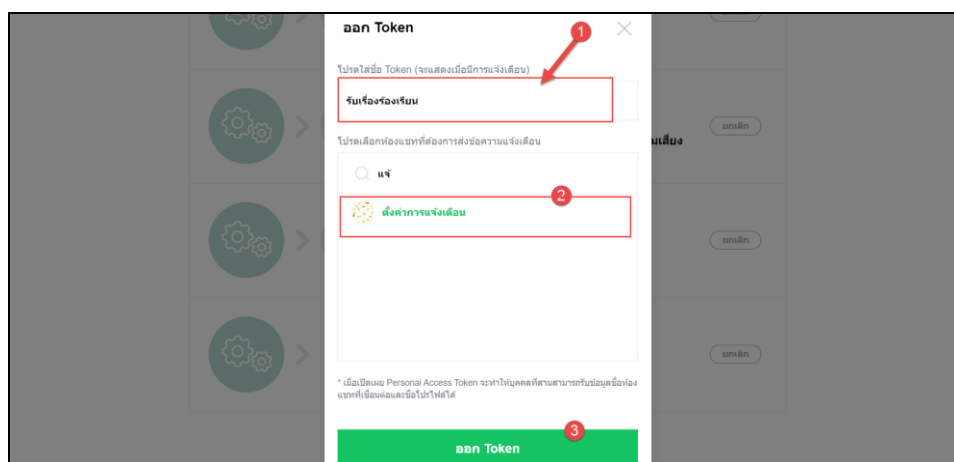


- จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

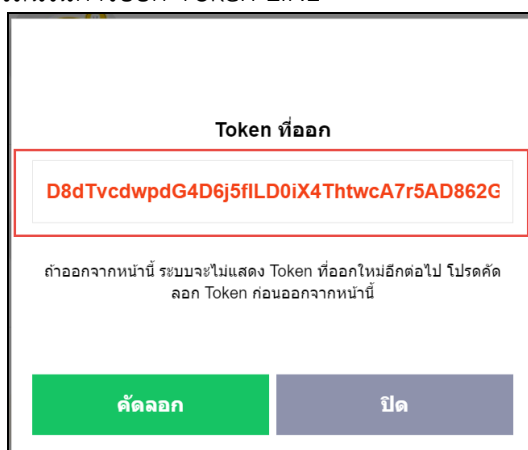
๑) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ

๒) ให้เลือก Group LINE ที่ต้องการแจ้งเตือน (หากยังไม่มี ให้ไปสร้าง Group LINE ก่อน)

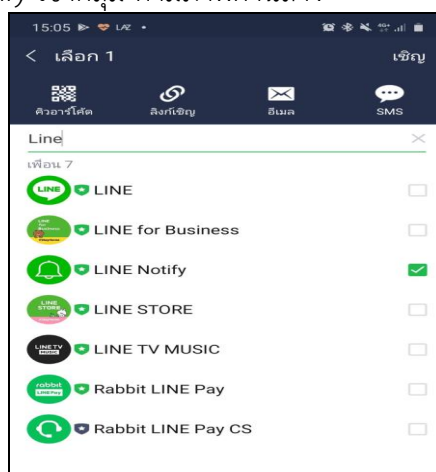
๓) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด “ออก Token”



- เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม “คัดลอก” เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE



- จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE
- ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง
- เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง



๖.๔ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ

บันทึก

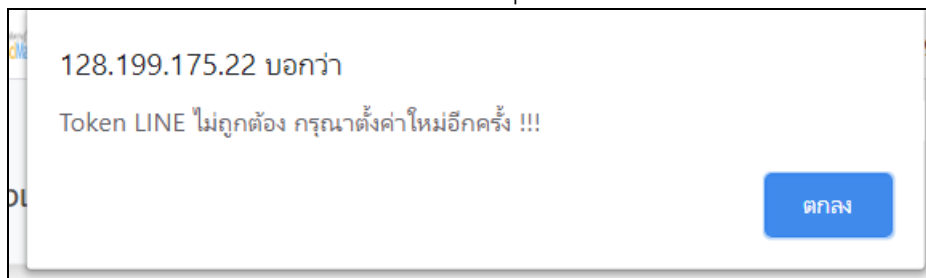
คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่ม

๖.๕ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว สามารถทดสอบการส่ง LINE Group ได้โดยการกรอกความต้องการ ทดสอบการส่ง

ทดสอบ

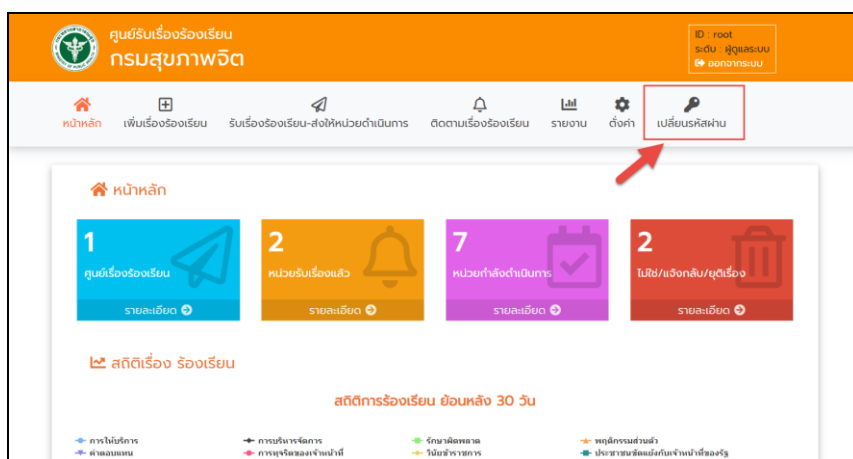
๖.๖ จากนั้นกดปุ่ม

๖.๗ จะมีข้อความแจ้งเตือน ที่ส่งไปยัง LINE Group



๗. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๑ ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน



๗.๒ จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : root
ระดับ : ผู้ดูแลระบบ
ออกจากระบบ

หน้าหลัก | เพิ่มเรื่องร้องเรียน | รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ | ติดตามเรื่องร้องเรียน | รายงาน |ตั้งค่า| **เปลี่ยนรหัสผ่าน**

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่าน (เดิม) * :

รหัสผ่าน (ใหม่) * :

ยืนยันรหัสผ่าน * :

เปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๓ กรอกรายละเอียด

- รหัสผ่านเดิม
- รหัสผ่านใหม่
- ยืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : root
ระดับ : ผู้ดูแลระบบ
ออกจากระบบ

หน้าหลัก | เพิ่มเรื่องร้องเรียน | รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ | ติดตามเรื่องร้องเรียน | รายงาน |ตั้งค่า| **เปลี่ยนรหัสผ่าน**

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่าน (เดิม) * :

รหัสผ่าน (ใหม่) * :

ยืนยันรหัสผ่าน * :

เปลี่ยนรหัสผ่าน

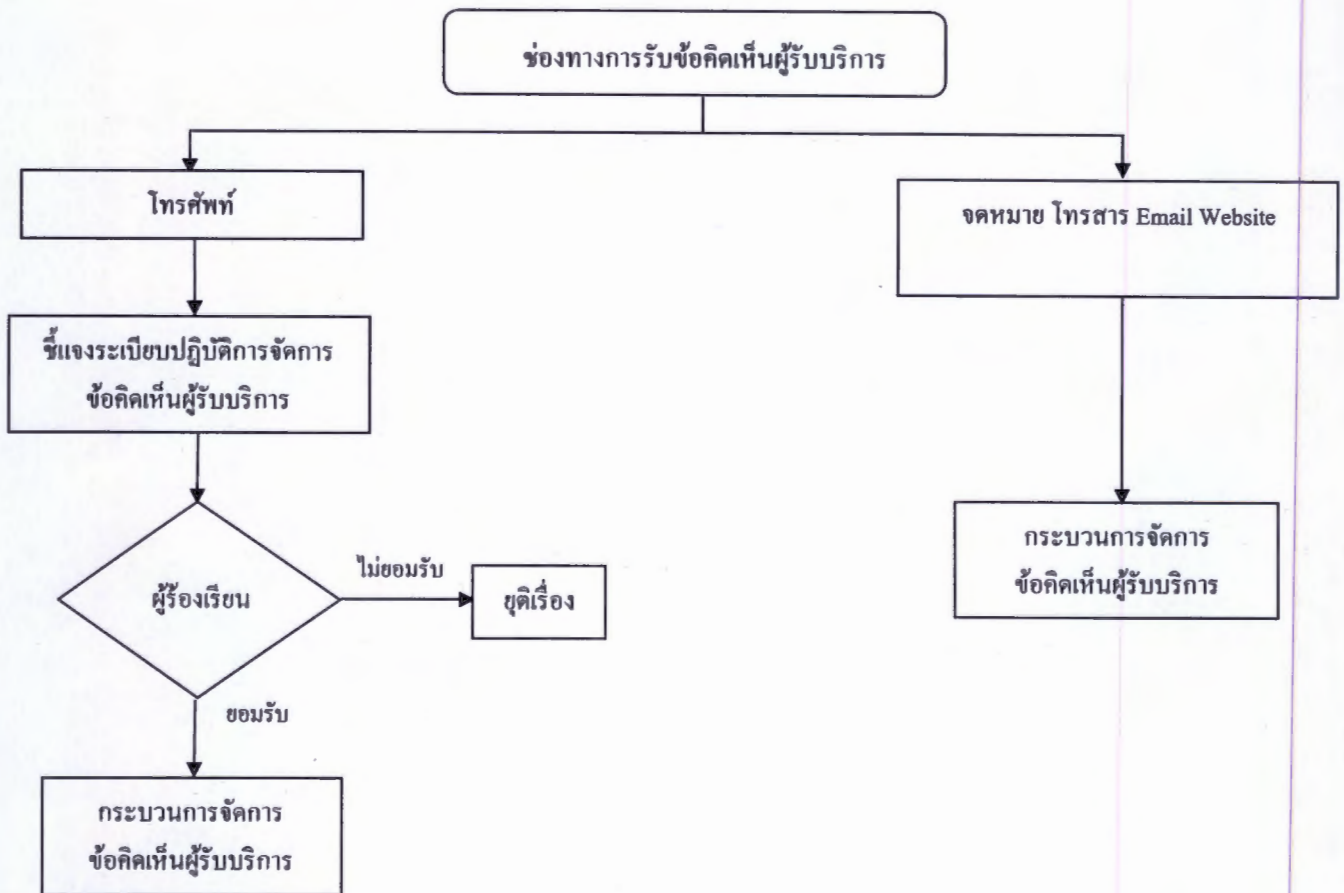
๗.๔ กดปุ่ม

เปลี่ยนรหัสผ่าน

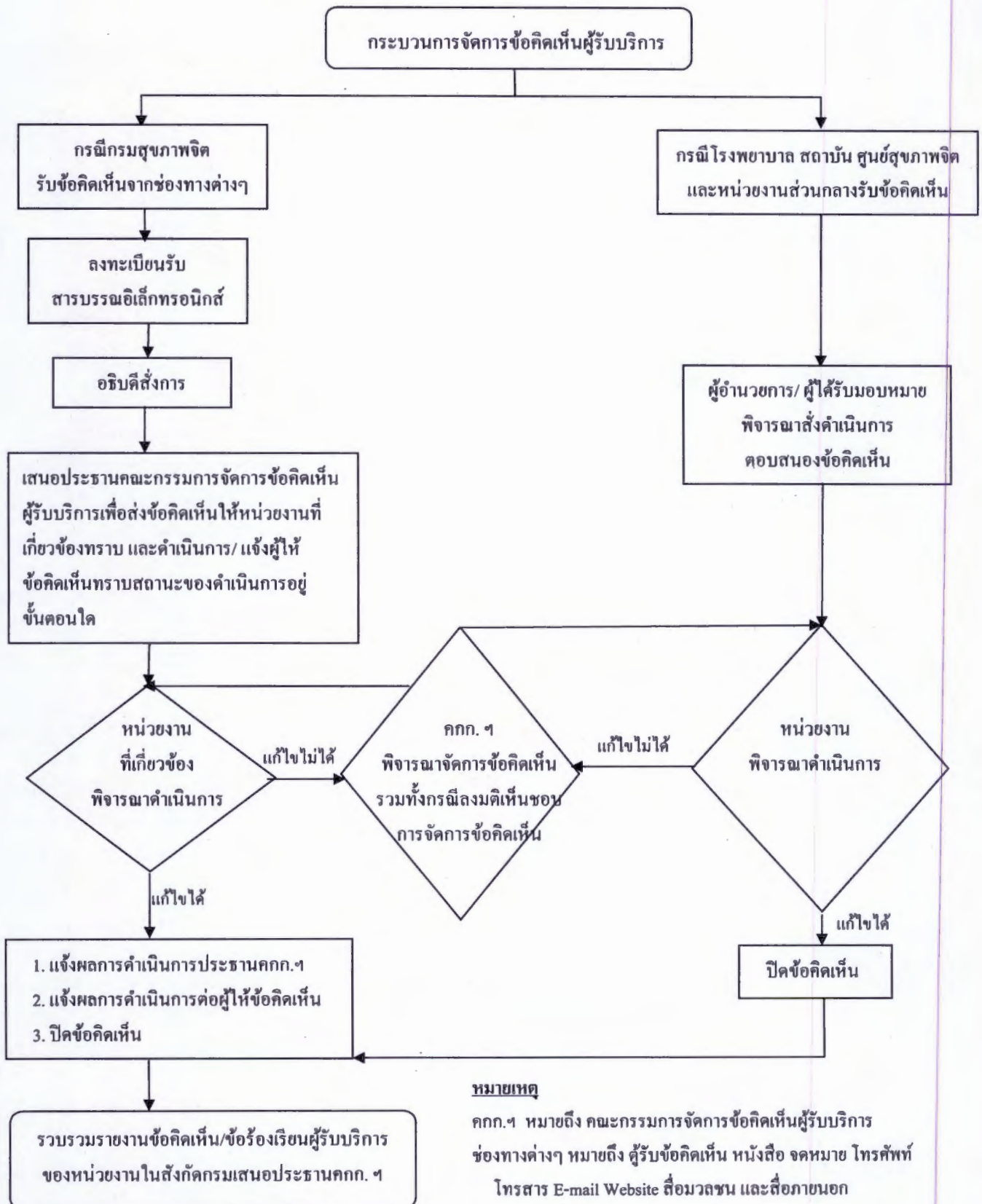
เป็นอันเสร็จสิ้นการเปลี่ยนรหัสผ่าน

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart)

5.1 ช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ



5.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ



๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ.๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๘ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการคัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับความผิดอาญาโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นาวรรคหนึ่ง วรคสอง และวรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพหุการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดปล่อยทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

ขั้นตอนการให้บริการประชาชน
กรณีร้องเรียนการให้บริการ/อื่นๆ

๕. Work Flow กระบวนการ

๕.๑ กระบวนการสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทาง ทางการรับฟังต่างๆ	รับข้อคิดเห็นจากช่องทางการ รับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	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. ผู้อำนวยการพิจารณาหมาย/สั่งการ	ผู้อำนวยการ มอบหมาย/สั่งการ	-	ผู้อำนวยการ
๔. คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	-	คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการหน่วยงาน/ 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