



ฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพงานบริการ
 เลขรับ ๒๖๐
 วันที่ ๕ เม.ย. ๖๑
ด่วนที่สุด ๐๕.๐๖

ห้องเลขานุการกรม
 เลขรับ ๖๓๐๘
 วันที่ ๕ เม.ย. ๖๑
 เวลา ๑๕.๕๐ / ๖๓๑๖๖

สำนักงานเลขานุการกรม
 เลขรับ ๙๑๐
 วันที่ ๕ เม.ย. ๖๑
 เวลา ๑๖.๑๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต สำนักงานเลขานุการกรม โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๘๐๒๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๒

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๑๑๕๒๓ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/สถาบัน/โรงพยาบาล/ศูนย์/กลุ่ม ในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ตามที่ กรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการพัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานสำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต (PMQA-M-F) โดยต้องมีแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสุขภาพจิต เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจนสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัล PMQA และแนวทางการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA-M-F หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders Management : CS) CS ๔ การจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กรมสุขภาพจิต ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work manual) ดเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการมีมาตรฐานและเป็นไปแนวทางเดียวกัน และขอความร่วมมือหน่วยงาน ดังนี้
 ๓. มอบหมายผู้รับผิดชอบข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการของหน่วยงาน แจ้งชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ ไปยังสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพงานบริการ โทรสาร ๐๒ ๑๔๙ ๕๕๑๒ หรือทาง e-mail : dmh.datacenter2009@qmail.com.

๒. รวบรวมสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ รวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ตามแบบฟอร์มแนบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ส่งไปยังสำนักงานเลขานุการกรม หรือทาง e-mail : dmh.datacenter2009@qmail.com โดยหน่วยงานสามารถ Download แบบฟอร์มได้ที่ www.secret.dmh.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

๑) เรียน เลขานุการกรม
 เพื่อโปรดพิจารณา และเห็นควรมอบ
 ฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพงานบริการ จะเป็นพระคุณ

งานข้อคิด (นางวรรณมาศ สุขศิริ)

ทราบ (๖) ดำเนินการ ๕ ๒๕๖๑

(นางอำไพ มหากาญจนกุล)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

มณฑลคุณองคกุลพงศ์
 (นางอำไพ มหากาญจนกุล)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

(นายพงศ์เกษม ไร่ภักดิ์)
 รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต
 ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต
 (๓) เรือง นน. ๕๓๖๖๓๓
 - เมื่อโปรดพิจารณา
 - ด่วน ๑๓ เม.ย. ๖๑
 ๕ เม.ย. ๖๑
 ๑๖ เม.ย. ๖๑



แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อร้องเรียน/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน/โรงพยาบาล.....
ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ					การติดตาม ตรวจสอบ	
		จำนวนข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้		ทำไม่ได้
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านพฤติกรรมการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค ด้านการบำบัดรักษา ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ ด้านอื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย)							

หมายเหตุ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงญาติ
2. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปทาง e-mail : dmh_datacenter2009@gmail.com หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายอรรถพงษ์ ศิริพัฒน์ นันทกุล โทรศัพท์ 02-590-8143



แบบรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์สุขภาพจิตที่.....

ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ			
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้
	ด้านสนับสนุนสื่อ						
	ด้านการประสานงานการติดต่อสื่อสาร						
	ด้านสถานที่						
	ด้านเนื้อหา/หลักสูตร						
	ด้านวิทยากร						
	ด้านอื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย)						

หมายเหตุ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรสังกัดสาธารณสุข ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่
2. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปทาง e-mail : dmbh.datacenter2009@gmail.com หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายยุทธพงษ์ ศิริพัฒนานันท์กุล โทรศัพท์ 02-590-8143



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

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ			
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา						
	ด้านพฤติกรรมการบริการ						
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด						
	ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ						
	ด้านอื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย)						

หมายเหตุ

- ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปทาง e-mail : dnh.datacenter2009@gmail.com หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายอนุพงษ์ ศรีพัฒนานันทกุล โทรทัศน์ 02-590-8143



กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการที่ ๒ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
ของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

มกราคม ๒๕๕๙

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
กระบวนการงานที่ ๒ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

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

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกรมสุขภาพจิต/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๓.๒ ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ การเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำติชม หรือคำแนะนำต่างๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

๓.๕ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

หมายเหตุ ระดับความรุนแรงใช้เฉพาะกับข้อร้องเรียน

๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป	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 และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๗ วัน

หมายเหตุ ระดับความรวดเร็วใช้เฉพาะกับข้อร้องเรียน

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

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

๓.๙ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบสถานะ การดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

๓.๑๐ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

๓.๑๑ การปิดข้อร้องเรียน หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อร้องเรียนนั้นๆ

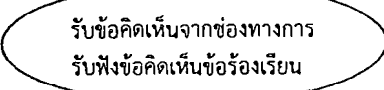

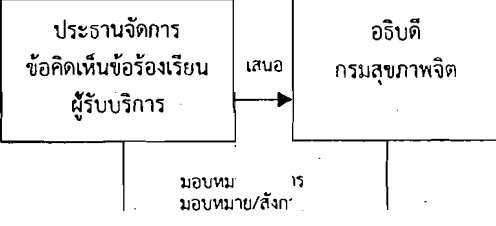
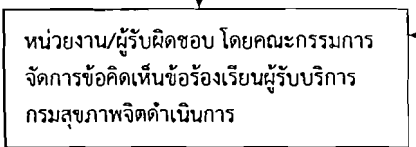
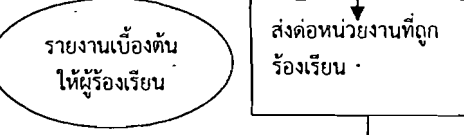

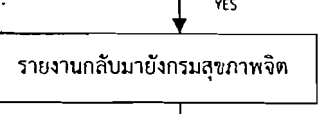
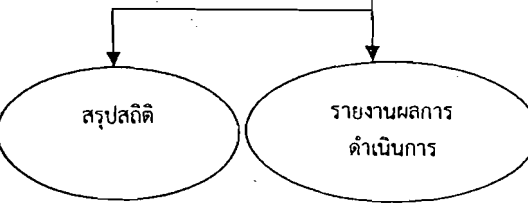
๓.๑๒ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

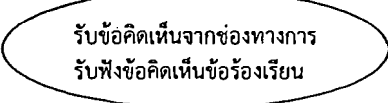

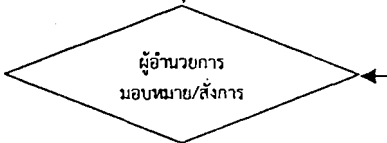
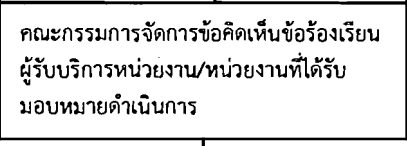
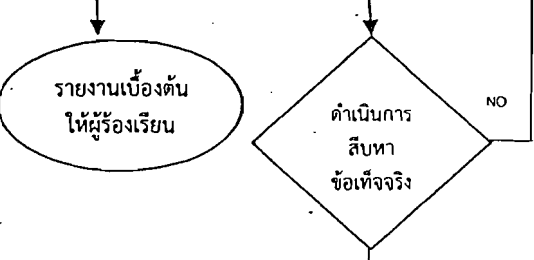
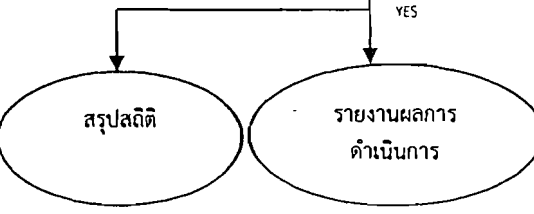
๕. Work Flow กระบวนการ

๕.๑ กระบวนการสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางกรรับฟังต่างๆ		๕-๓๐ นาที	งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ		๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓.๑ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการกรมสุขภาพจิตมอบหมาย/สั่งการ หรือเสนออธิบดี ๓.๒ อธิบดีกรมสุขภาพจิตพิจารณา มอบหมาย/สั่งการ			อธิบดี/ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
๔.หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการกรมสุขภาพจิตดำเนินการ			คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียน		๑๕ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ			หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๗.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วกลับมายังกรมสุขภาพจิต		๑๕ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๘.รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ		รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของกรมสุขภาพจิต และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

๕.๒ กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทาง ทางการรับฟังต่างๆ		๕-๓๐ นาที	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ลับ		๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓. ผู้อำนวยการพิจารณา มอบหมาย/สั่งการ			ผู้อำนวยการ
๔.คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ			คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการหน่วยงาน/ หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายดำเนินการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน เบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานสืบ หาข้อเท็จจริง		๑๕ วันหรือ มากกว่านั้น	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.รายงานผลการดำเนินการแก่ ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ		รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของหน่วยงาน
หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

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

๖.๓ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

๖.๓.๑ กรมสุขภาพจิต หรือหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน เรื่องใดๆ ผ่านช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับ

กรณีกรมสุขภาพจิต

กรณีเรื่องทั่วไป

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

กรณีเรื่องลับ

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

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

๒. เมื่อพิจารณาดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยหน่วยงานต้อง รายงานกลับมายังกรมสุขภาพจิต และแจ้งผลการดำเนินการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนแก่ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. สรุปสถิติข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน/ประจำปี ให้อธิบดีกรมสุขภาพจิต ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ

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

กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต (โรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงาน ส่วนกลาง)

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

๖.๔ กำหนดจัดประชุมคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง หรือเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนที่คณะกรรมการฯ ต้องพิจารณา

๗. ข้อกำหนดการให้บริการ

๗.๑ เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ :

จดหมาย/บันทึกของผู้ร้องเรียน ที่ต้องมีที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๗.๒ ค่าธรรมเนียม : ไม่มี

๘. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการงาน

๘.๑ ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ

๘.๒ ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเสนอกรมสุขภาพจิต

๙. ระบบติดตามประเมินผล

มีการติดตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานเป็นระยะ ว่าถึงขั้นตอนใด โดยการโทรศัพท์หรืออีเมลสอบถาม โดยมีการจดบันทึกทุกครั้งที่มีการติดต่อ

๑๐. เอกสารอ้างอิง

- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๘ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระเบียบปฏิบัติที่ : 0800-301-005 เรื่อง การจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

สำหรับผู้ปฏิบัติการในกรมสุขภาพจิต

๑๑.๑ แบบฟอร์มที่ ๑ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน/โรงพยาบาล

๑๑.๒ แบบฟอร์มที่ ๒ แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์สุขภาพจิต

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

๑๑.๔ แบบฟอร์มที่ ๔ แบบสรุปผลการดำเนินงานตามข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับและการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑๑.๕ แบบฟอร์มติดตามการดำเนินงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

๑๒. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

ระดับกรมสุขภาพจิต

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

๒. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อธิบดีกรมสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

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

๔. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๓ ชั้น ๒ กรมสุขภาพจิต

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

๖. Website : <http://www.dmh.go.th>

ระดับหน่วยงาน

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