



กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)



สำนักงานเลขานุการกรม
กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเด็นข้อร้องเรียน	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องข้อร้องเรียน	๖
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๗
ค่าธรรมเนียม	๗
บทที่ ๒ กระบวนการปฏิบัติงาน	๘
กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การตอบข้อร้องเรียน	๑๒
การรายงาน	๑๓
การติดตาม	๑๖
บทที่ ๓ การจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๑๗
คู่มือสำหรับผู้ใช้ทั่วไป	๑๘
คู่มือสำหรับหน่วยงาน	๒๕
คู่มือสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๔๐
ภาคผนวก	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากช่องทางกรรงเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ปรับปรุงให้มีฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล เดียวกัน สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว และเว็บไซต์ของศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ถูกสร้างและ พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน ลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร สามารถเชื่อมโยงกับ หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสาน หน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้ง จากกรมสุขภาพจิต/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

๓.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมสุขภาพจิตจาก การให้บริการของกรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมสุขภาพจิต เนื่องจากไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมสุขภาพจิต ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจ ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติ ทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ขอร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ 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 เช่น ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

๓.๑๗ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

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	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงาน โอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
๕. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรมและมีมาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการกระทำของข้าราชการ	นาย จ. ดิดสุรา กินสุราขณะปฏิบัติราชการ และเมฆาจนชาติสติ 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 หรือไม่เกี่ยวกับภารกิจกรมสุขภาพจิต

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือ

เสียหายอย่างไร ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ 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. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙

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. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ๘, ๙ และ ๑๒

๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๘. ค่าธรรมเนียม

กรมสุขภาพจิต ไม่มีค่าธรรมเนียมในการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ ๒

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

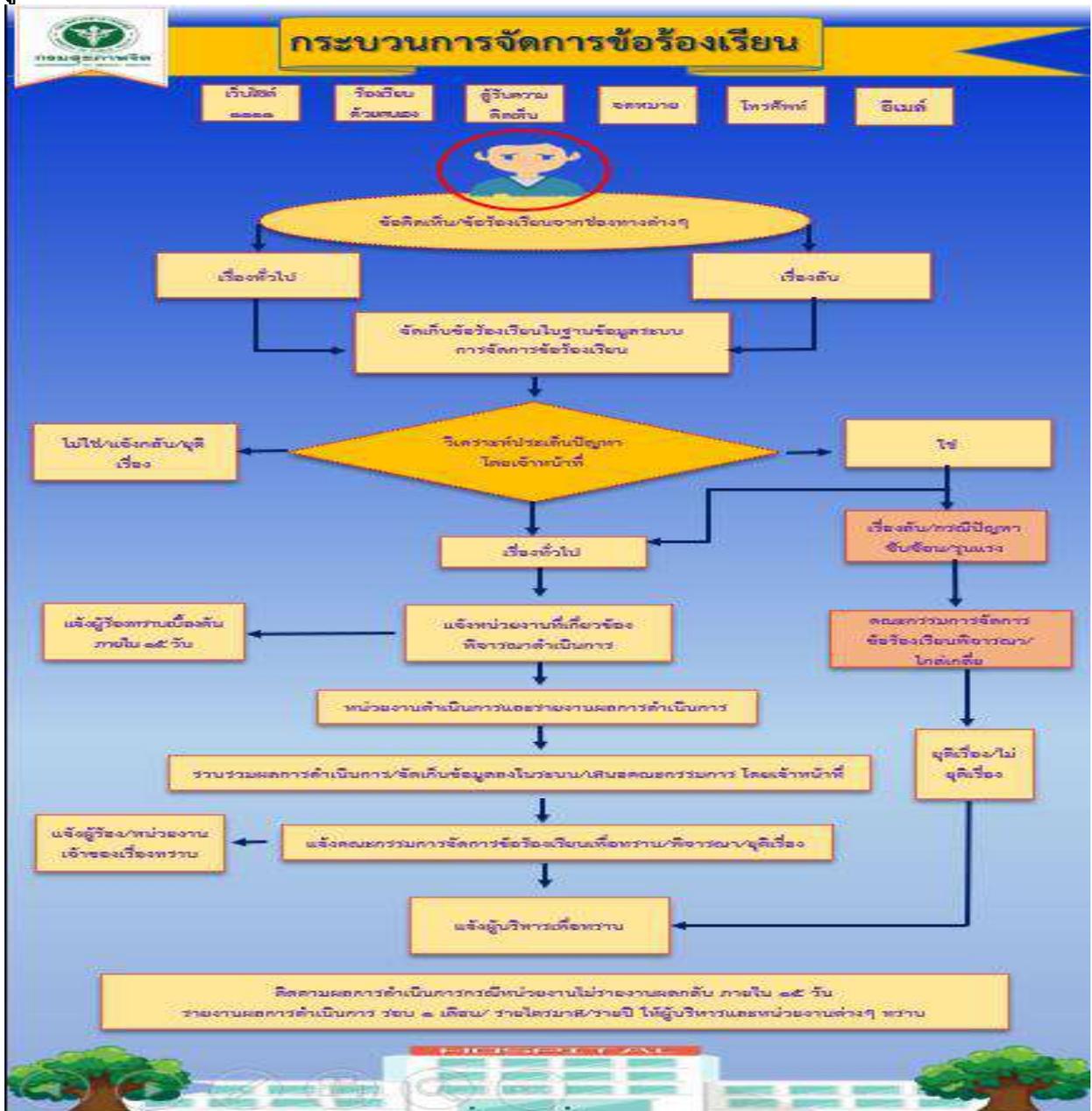
๑.๕.๑ กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง เมื่อโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

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

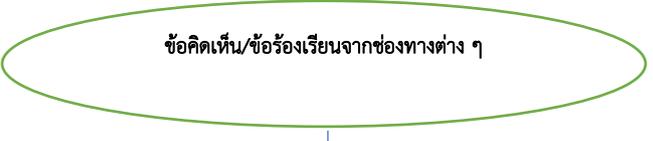
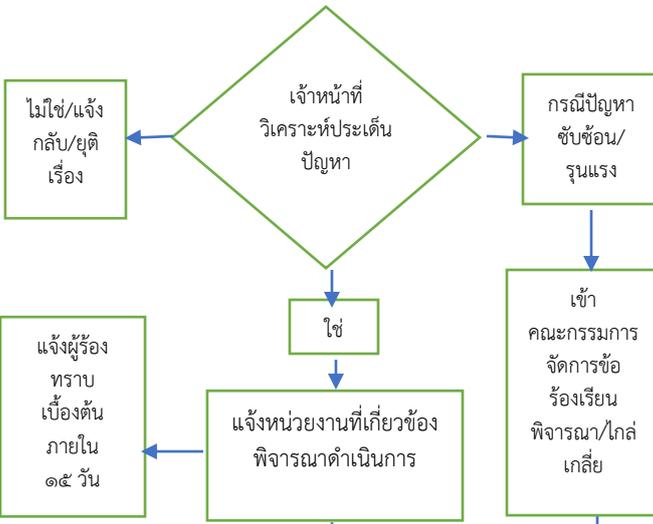
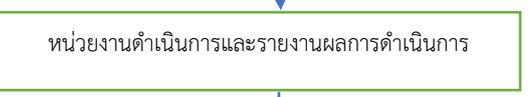
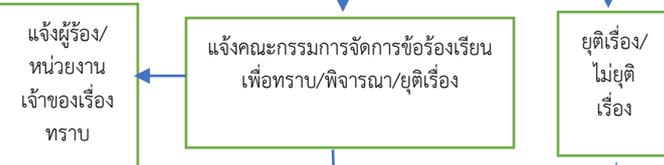
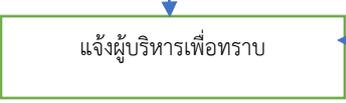
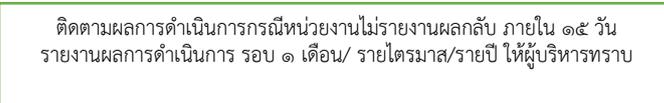
๑.๗ กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

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 จะเป็น

พระคุณ

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 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

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

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

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

๓. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน 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. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นในได้		
รวม		๑๐๐

สรุป

.....

.....

.....

.....

๔. การติดตาม

การติดตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัดของกรมสุขภาพจิต กรณีดำเนินการเอง โดยให้หน่วยงานรายงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

แบบฟอร์มการติดตาม



แบบฟอร์มที่ ๓

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

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

หมายเหตุ

- ส่งรายงานภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป
- ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิติกรรัตน์ รอดคุ้ม นายอุยพงษ์ สุจริตพัฒนานันท์ โทรศัพท 0 2590 8223

แบบติดตาม (กรณีขอทราบผลการดำเนินการ)

แบบติดตามงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หน่วยงาน

ลำดับที่	เลขที่หนังสือส่ง/ลงวันที่	เรื่อง	ความก้าวหน้าการดำเนินการ	หมายเหตุ

ลงชื่อ ผู้รายงาน
(.....)
ตำแหน่ง

บทที่ ๓

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

The screenshot shows the user interface of the 'กรมสุขภาพจิต' (DMH) Secret System. At the top, there is a navigation bar with the DMH logo and the text 'ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต'. Below this, there are menu items: 'หน้าหลัก', 'ร้องเรียน-ร้องทุกข์', 'ติดตามเรื่องร้องเรียน', and 'เข้าสู่ระบบ'. The main content area features a large banner with the text '“ร้องเรียน กับเรา ง่ายๆ เพียงแค่ 3 ขั้นตอน”' and 'กรมสุขภาพจิต'. Below the banner, there are three numbered steps: '1 เลือกประเภทการร้องเรียน', '2 กรอกแบบฟอร์ม', and '3 ติดตามเรื่องร้องเรียน'. A cartoon owl character is visible on the right side of the interface.

คู่มือสำหรับผู้ใช้ทั่วไป

๑. ขั้นตอนการร้องเรียน – ร้องทุกข์

๑.๑ การร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทำได้ ๒ ช่องทาง คือ

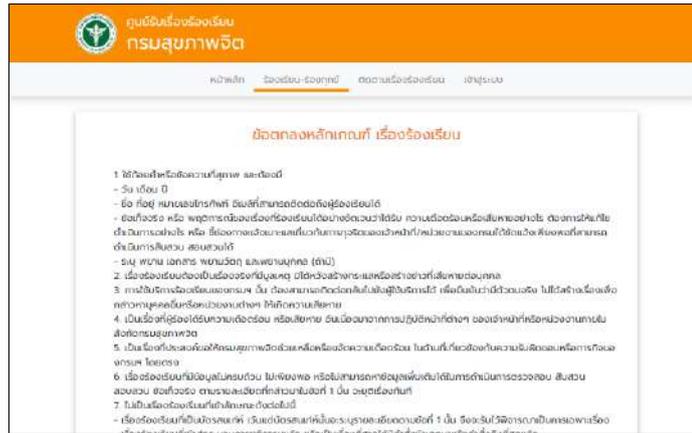
๑.๑.๑ กดที่แถบเมนูด้านบน เลือก “ร้องเรียน – ร้องทุกข์”



๑.๑.๒ เลือกรับการร้องเรียนจาก 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 | ๙) 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

ยืนยัน การร้องเรียน-ร้องทุกข์

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล* : ทศสม การร้องเรียน
 เพศ* : ชาย
 รหัสประจำตัวประชาชน* : 1-2345-67890-12-3
 อาชีพ* : ยากจน
 ที่อยู่* : 9 หมู่ 1 ตำบลหนอง อำเภอหนองทอง จังหวัดอุตรดิตถ์ 10300
 เบอร์โทร : เบอร์โทรศัพท์ :
 Email :

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนถึง : กองบริหารคดีและขนาน
 ประเภทเรื่องร้องเรียน : อาชญากรรม
 หัวข้อเรื่องร้องเรียน : การแสวงหาผลประโยชน์จากเรื่อง
 รายละเอียด : ขาดสิทธิ์การแสวงหาผลประโยชน์
 รายละเอียด : ขาดสิทธิ์การแสวงหาผลประโยชน์

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 ให้ผู้ร้องเรียนทำการ คัดลอก รหัสเรื่องร้องเรียน ไว้ เพื่อนำไปติดตาม การร้องเรียน

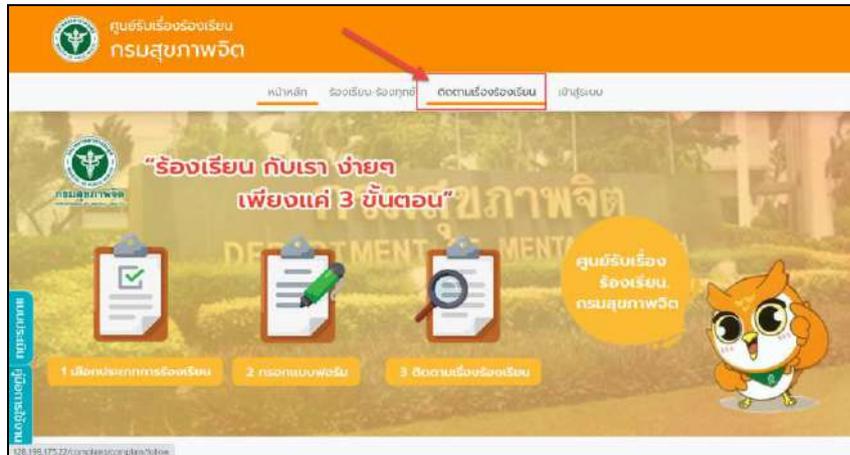
**แจ้ง เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
ไปยังศูนย์ เรียบร้อยแล้ว**

ทว000040

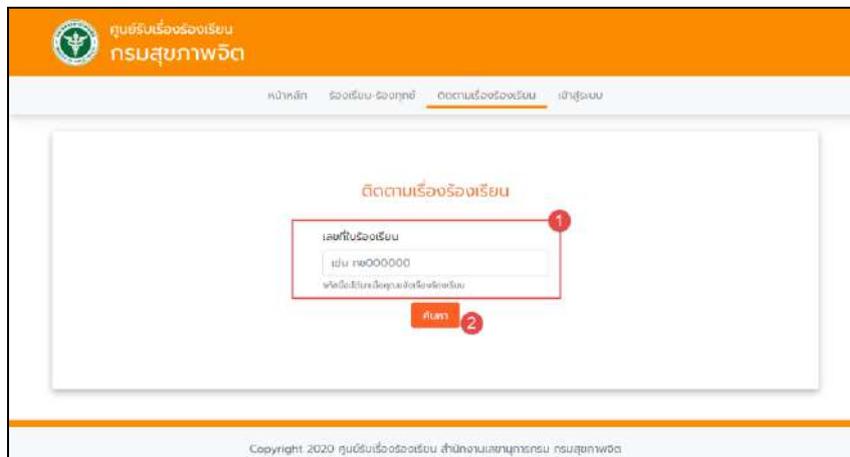
กรุณา คัดลอก รหัสเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อติดตาม การร้องเรียนของท่านได้
ท่าน สามารถติดตามการร้องเรียนของท่านได้ที่ เมนู [ติดตามเรื่องร้องเรียน](#)

๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน (ที่หน้าหลัก)



๒.๒ กรอกเลขที่ไปร้องเรียน จากนั้น กดค้นหา



๒.๓ เมื่อค้นหาสำเร็จ จะแสดงรายละเอียด ข้อร้องเรียน ซึ่งมี ๒ ส่วนคือ

๒.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



ศูนย์เรียนรู้เรื่องเรื่องเรียน กรมสุขภาพจิต

แบบประเมินความพึงพอใจ สำหรับผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้บริการ

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

3. ระดับการศึกษา
== กรุณาเลือก ==

2. อาชีพปัจจุบัน
== กรุณาเลือก ==

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

1. ความสะดวกในการร้องเรียน
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

2. ความสะดวกถึงที่รวดเร็ว
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

๓.๓ กรอกข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนที่ ๒ ซึ่งจะมีระดับในการประเมิน ๔ ระดับคือ

๓.๓.๑ ไม่พึงพอใจมาก

๓.๓.๒ ไม่พึงพอใจ

๓.๓.๓ พึงพอใจ

๓.๓.๔ พึงพอใจมาก

== กรุณาเลือก ==

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

1. ความสะดวกในการร้องเรียน
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

2. ความสะดวกถึงที่รวดเร็ว
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

3. การจัดการปัญหา
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

4. ทดลองเพิ่มหัวข้อแบบประเมิน
 ไม่พึงพอใจมาก ไม่พึงพอใจ
 พึงพอใจ พึงพอใจมาก

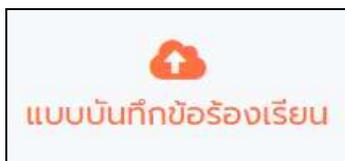
ยกเลิก

๓.๔ เมื่อกรอกแบบประเมินเสร็จให้กดปุ่ม

ส่งข้อมูล

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกแบบบันทึกข้อร้องเรียน



๒.๒ ซึ่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับหน่วยงานการจะต้องกรอกข้อมูลดังนี้

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 : == ไม่มีช่องทาง == 1

เรื่องร้องเรียนถึง : == ไม่ทราบหน่วยงาน == 2

ประเภทการร้องเรียน : == สัญญาซื้อ == 3

ร้องเรียนบุคคล : == สัญญาเลือก == 4

เรื่องที่ร้องเรียน : 5

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน : 6

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง : 7

เอกสารประกอบ (ถ้ามี) : Choose file... Browse 8
รองรับไฟล์ word, pdf, รูปภาพ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน : 9

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน หมายถึงช่องทางที่ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) เรื่องร้องเรียนถึง 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 จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

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

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

บันทึกข้อร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว!!!

กดปุ่มส่งเข้าหลัก

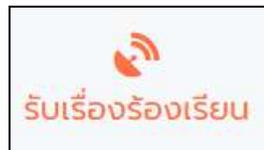
Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต
 80/20 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 31000 | All Rights Reserved

๓. การรับเรื่องร้องเรียน

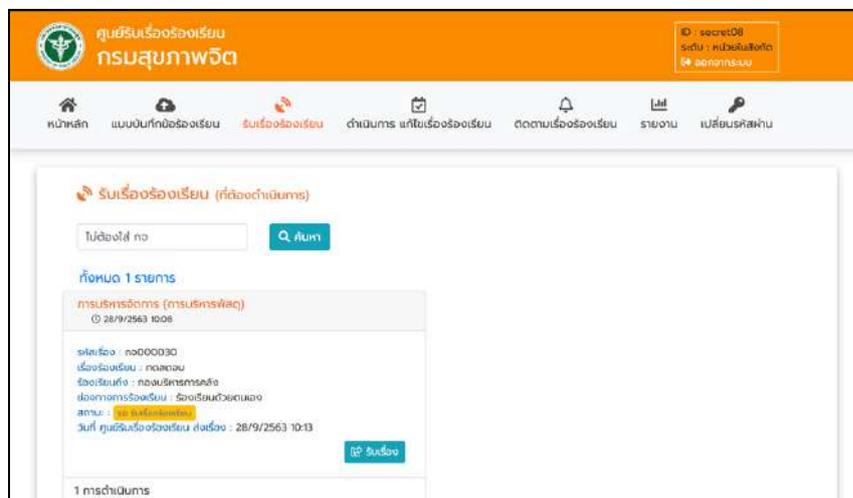
เป็นการรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของส่วนกลาง ซึ่งต้องดำเนินการจนกว่า ยุติข้อร้องเรียนต่าง ๆ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามา จำนวนข้อร้องเรียนจะปรากฏอยู่ที่หน้าหลัก ในแถบของ รายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน



๓.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกรับเรื่องร้องเรียน



๓.๒ จะมายังหน้า รับเรื่องร้องเรียน (ที่ต้องดำเนินการ) ซึ่งจะแสดงหน้าโปรแกรม และรายละเอียดดังนี้



๓.๓ เลือก ปุ่ม



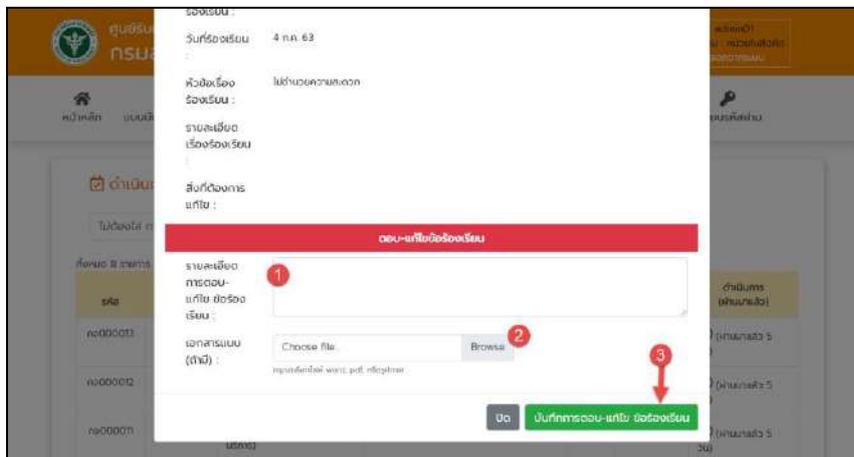
เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ จะปรากฏรายละเอียดคำร้องเรียน

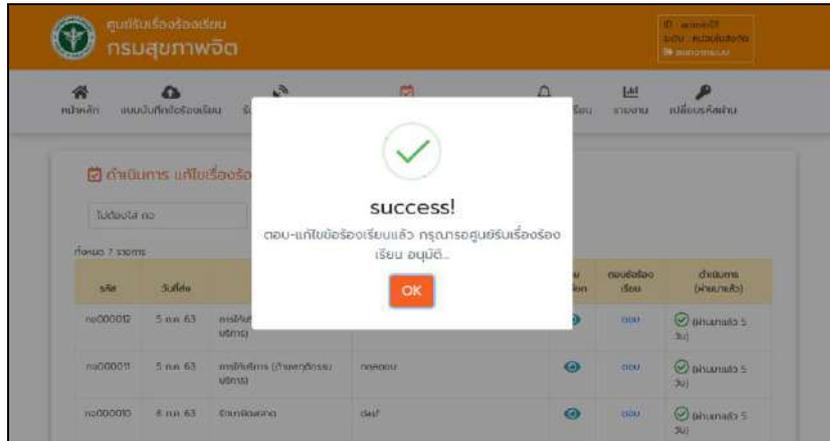


๔.๔ ให้เลื่อนหน้าเว็บไซต์ลงมาด้านล่าง จะเห็นการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นทำการกรอกรายละเอียด

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

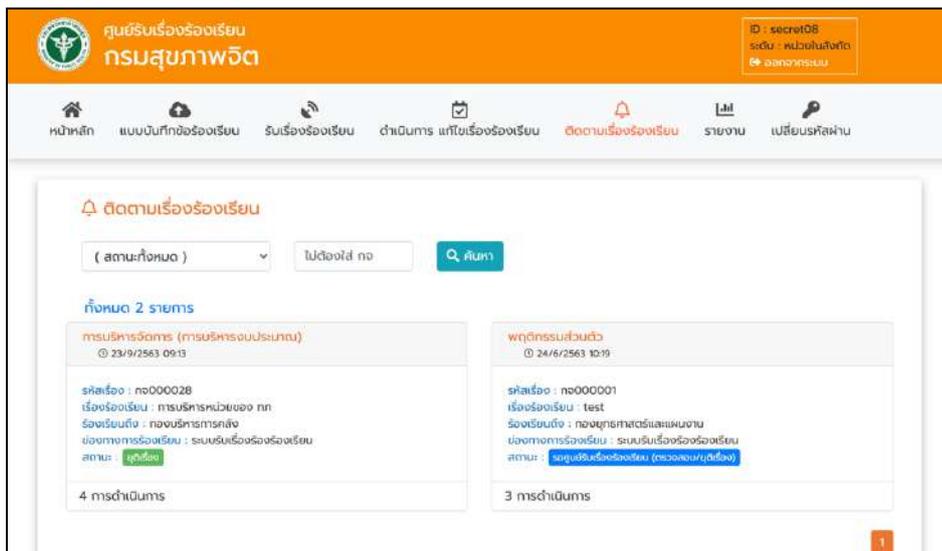


๔.๕ จะมีข้อความแจ้งเตือน “ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว กรุณารอศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอนุมัติ” เป็นอันเสร็จการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



๕. การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน

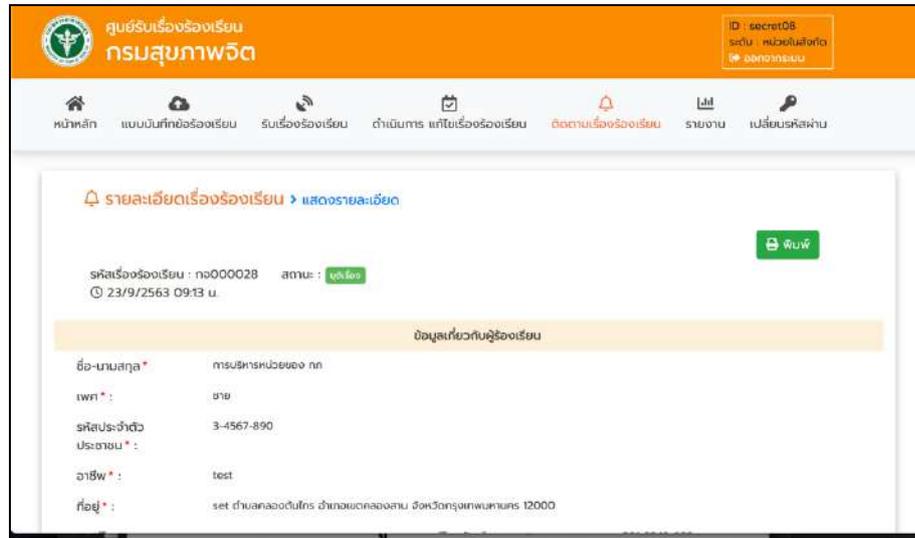
๕.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน



๕.๒ เลือก ที่หัวรายการ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการ

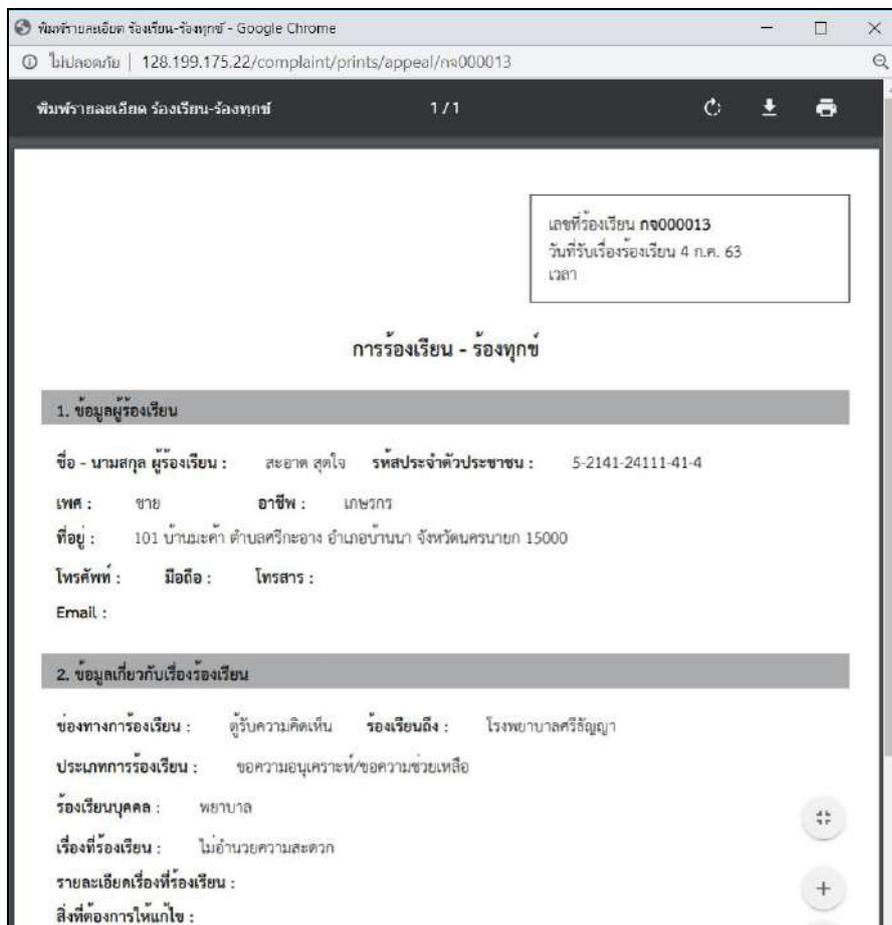


๕.๓ จะปรากฏ รายละเอียดการร้องเรียน – ร้องทุกข์

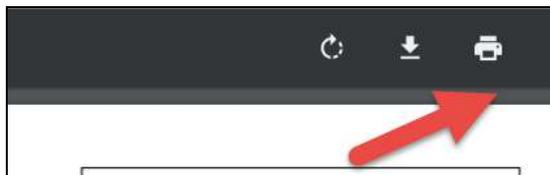


๕.๔ ให้คลิกเลือก ปุ่ม

๕.๕ โปรแกรมจะเปิดแถบใหม่ขึ้นมา

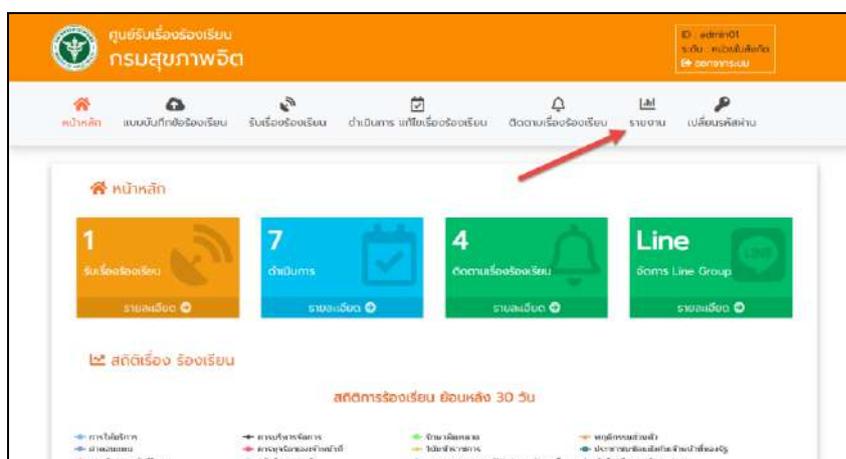


๕.๖ กดปุ่ม เครื่องพิมพ์ที่มุมบน ขวา เพื่อพิมพ์เอกสาร



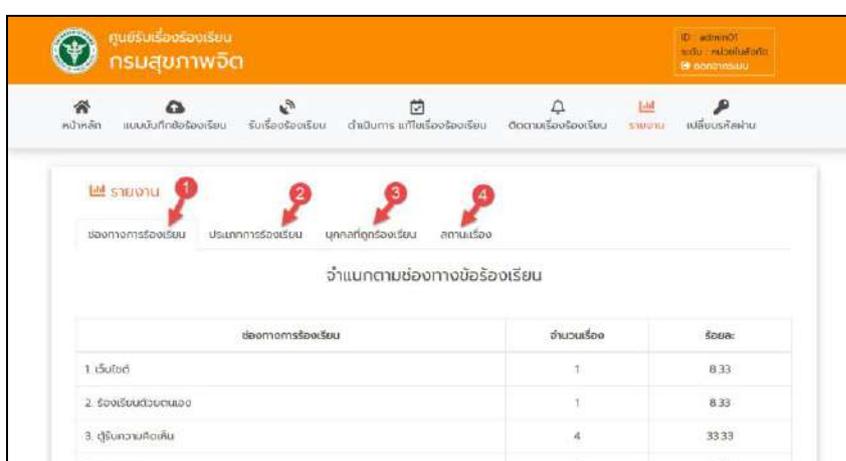
๖. การเรียกดูรายงาน

๖.๑ ไปที่เมนู รายงาน



๖.๒ จะมายังหน้ารายงานซึ่งสามารถเรียกดูรายงานได้ ดังนี้

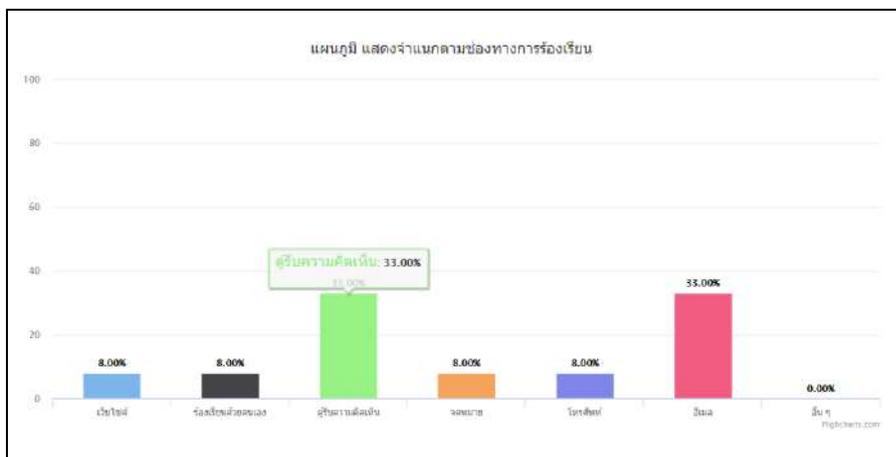
- ๑) รายงานจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน
- ๒) รายงานจำแนกตามประเภทการร้องเรียน
- ๓) รายงานจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
- ๔) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน



๖.๓ สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ ตาราง

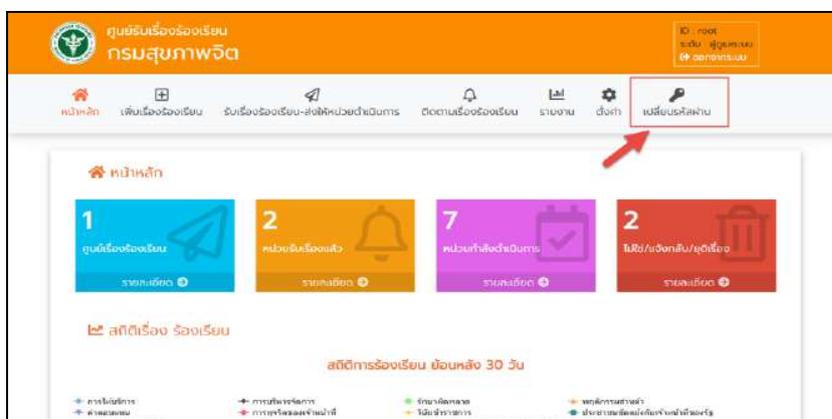
ช่องทางกรร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. เว็บไซต์	1	8.33
2. ร้องเรียนด้วยตนเอง	1	8.33
3. ศูนย์ความพิศดเห็น	4	33.33
4. จดหมาย	1	8.33
5. โทรศัพท	1	8.33
6. อีเมล	4	33.33
7. อื่น ๆ	-	-
รวม	12	100

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



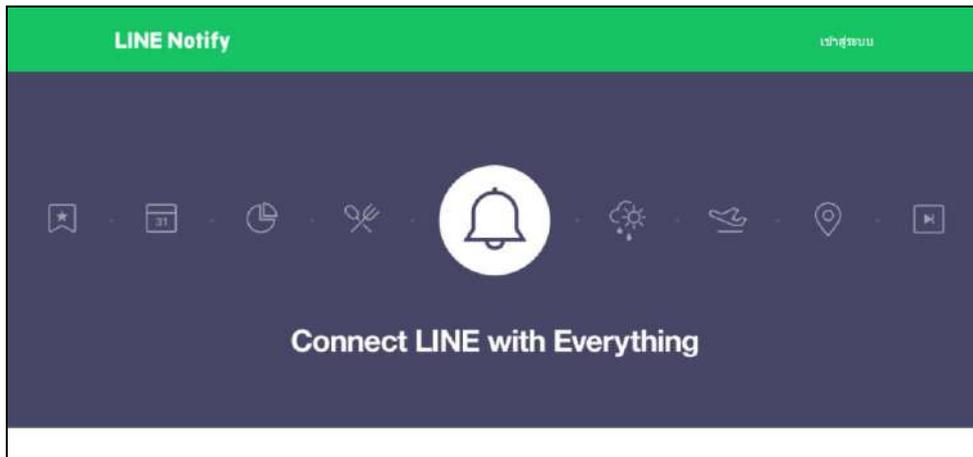
๘.๒ จะมายังหน้า บัญชี Line Group ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- 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



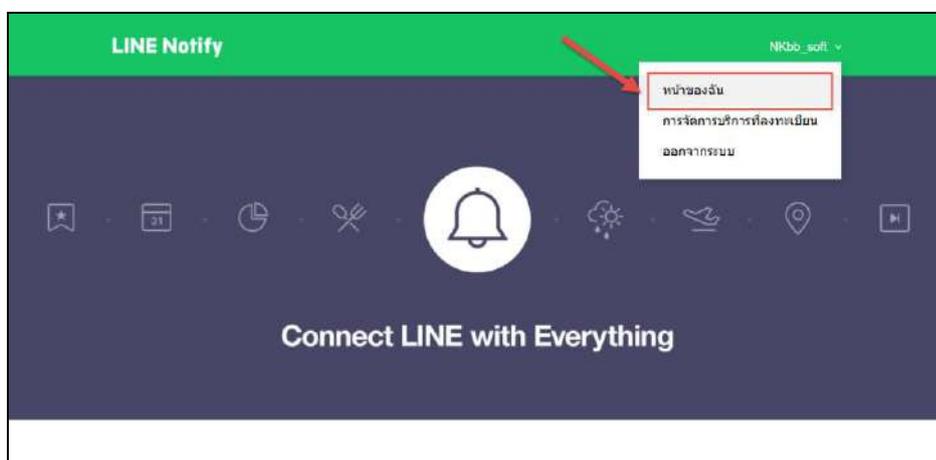
๘.๒.๓ เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

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”



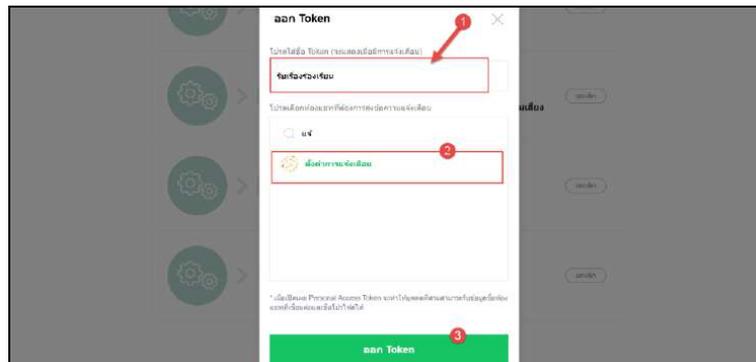
๘.๒.๗ จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

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”



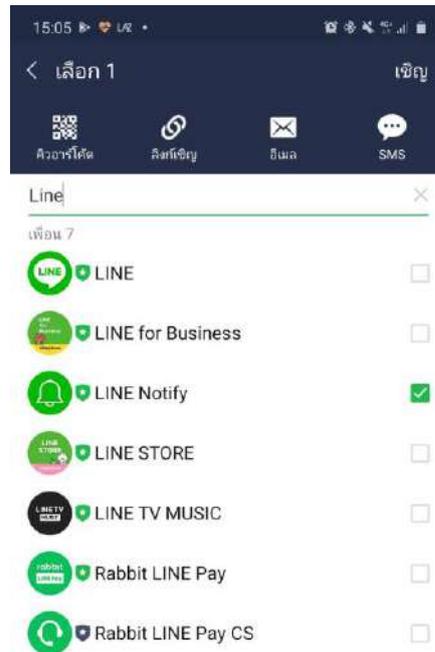
๘.๒.๘ เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม “คัดลอก” เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE



๘.๒.๙ จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE

๘.๒.๑๐ ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง

๘.๒.๑๑ เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง



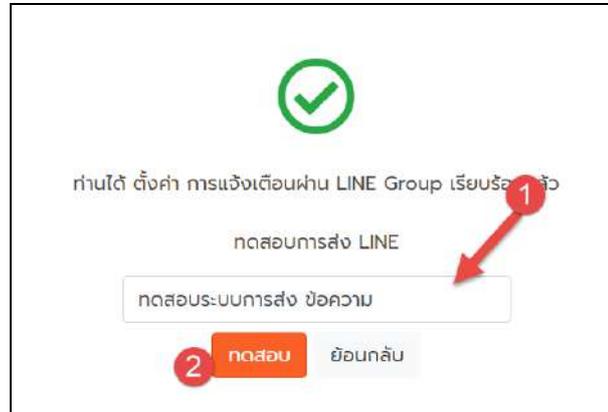
๘.๓ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่มบันทึก

๘.๔ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว

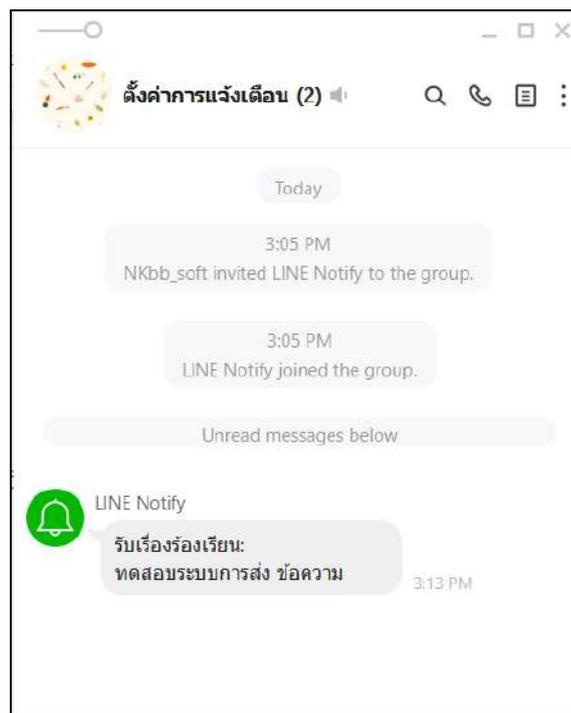
๘.๕ สามารถ ทดสอบการส่งข้อความเข้า LINE Group ได้โดย

๑) กรอกข้อความที่ต้องการส่ง

๒) กดปุ่มทดสอบ



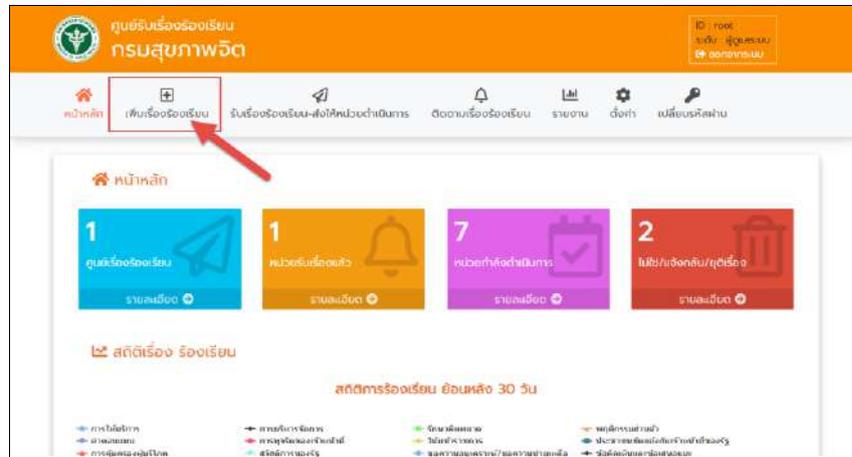
๘.๖ ถ้าข้อมูล Token LINE ถูกต้อง และเพิ่ม LINE Notify สำเร็จจะมีข้อความ ที่ทดสอบเข้าไปยัง LINE Group



คู่มือสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. การเพิ่มเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ไปที่เมนู เพิ่มเรื่องร้องเรียน



๑.๒ จะปรากฏหน้าต่างเพิ่มเรื่องร้องเรียน 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

๘) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน

๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

๑๐) 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

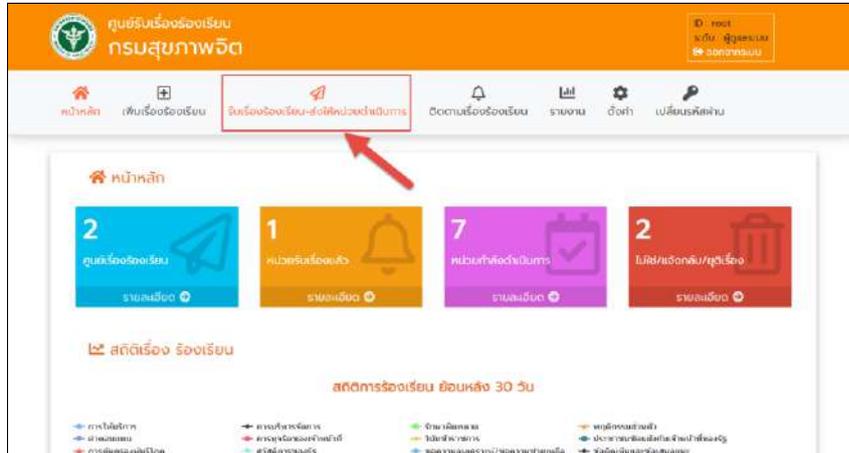
๑.๓ เมื่อกรอกข้อมูล และทำการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อทำการบันทึกการร้องเรียน

๑.๔ เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

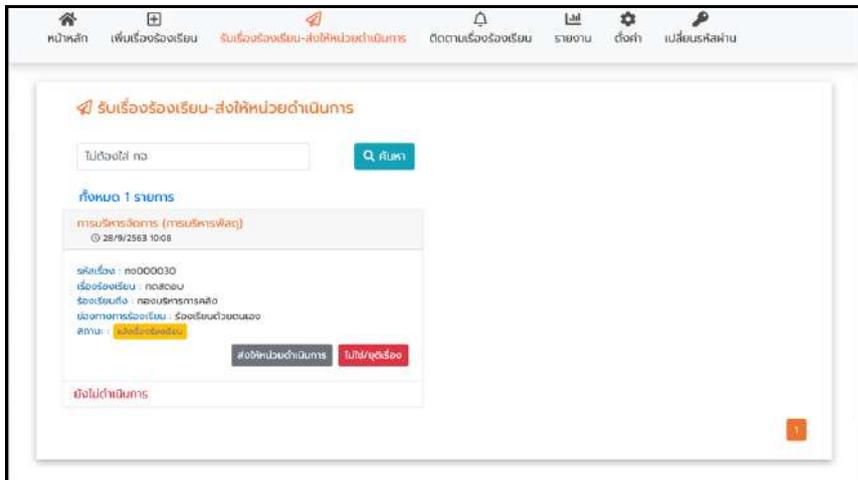
๒. การรับเรื่องร้องเรียน และส่งให้หน่วยดำเนินการ

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

๒.๑ ไปที่เมนู รับเรื่องร้องเรียน-ส่งหน่วยดำเนินการ



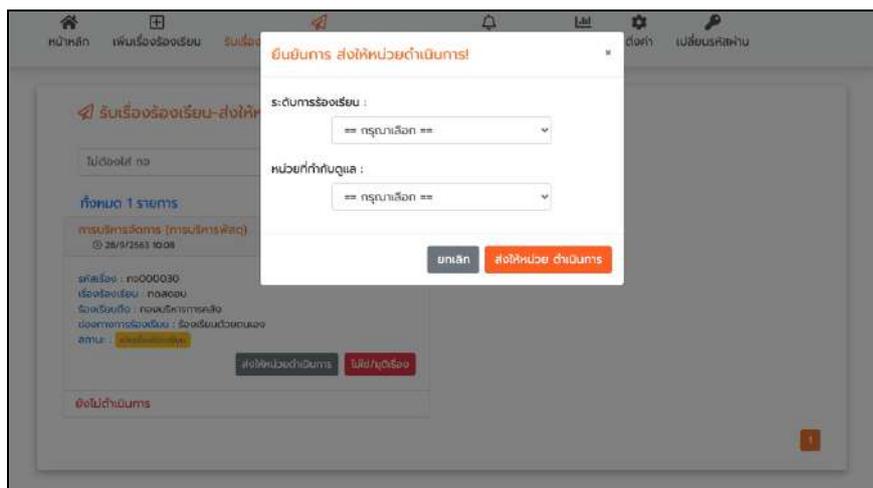
๒.๒ จะปรากฏหน้าแสดงรายการ รับเรื่องร้องเรียน – ส่งให้หน่วยดำเนินการ



๒.๓ ให้คลิก ปุ่ม **ส่งให้หน่วยดำเนินการ** ของรายการที่ต้องการส่งให้หน่วยดำเนินการ

๒.๔ จะปรากฏหน้า ยืนยันการส่งหน่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้อง เลือกข้อมูลดังนี้

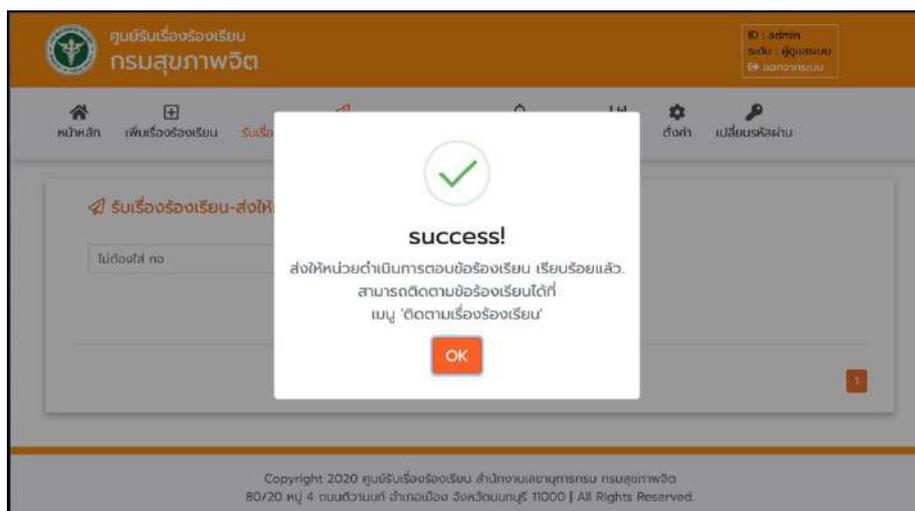
- ๑) ระดับเรื่องร้องเรียน
- ๒) หน่วยที่กำกับดูแล



๒.๕ ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้องและคลิก ปุ่ม

ส่งให้หน่วย ดำเนินการ

๒.๖ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือนการบันทึก

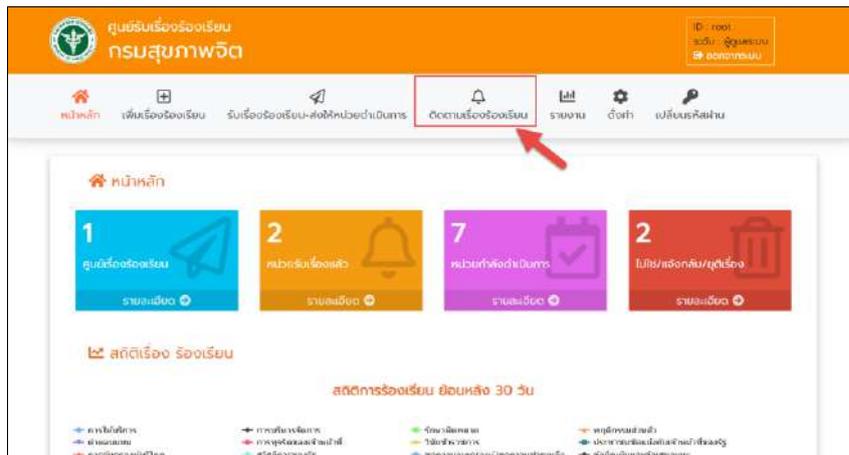


๒.๗ เมื่อกดปุ่ม  รายการที่ส่งให้หน่วยดำเนินการนั้น ๆ จะหายไปเป็นอันเสร็จขั้นตอนการส่งให้หน่วยดำเนินการ

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

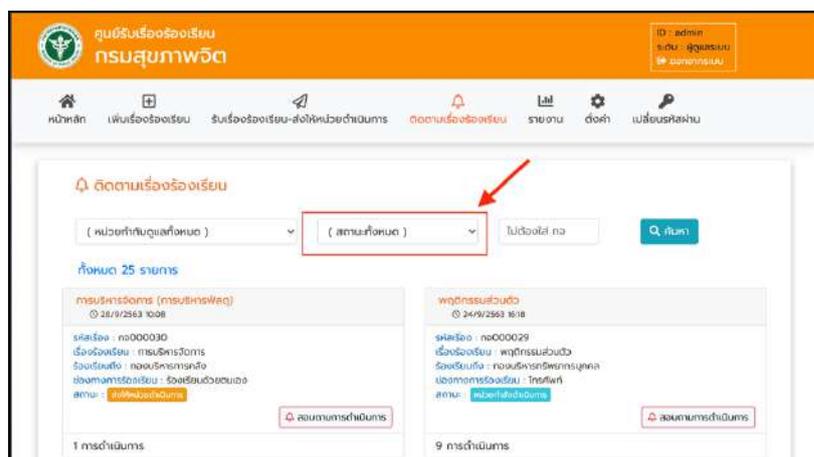
หมายถึง หน่วยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และรอศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน ยุติเรื่อง

เสร็จสิ้น

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการยุติเรื่อง เสร็จสิ้นแล้ว

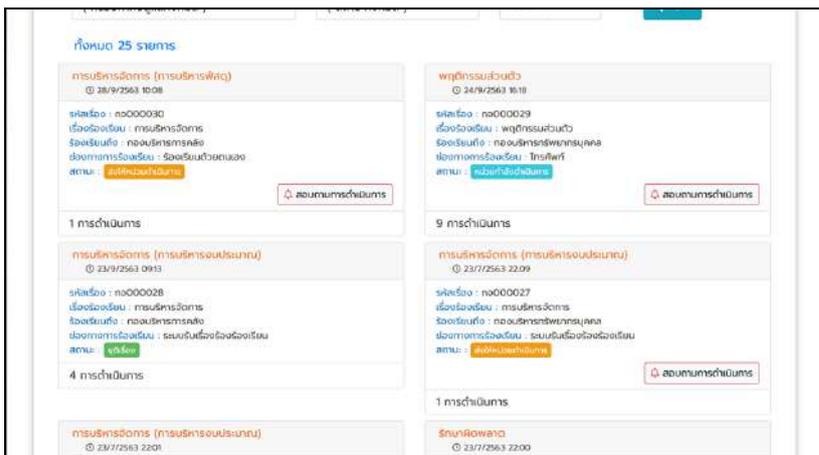
๓.๔ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “หน่วยดำเนินการ”



ค้นหา

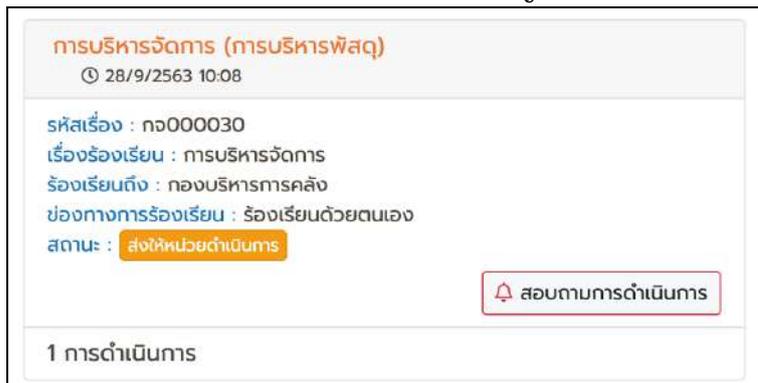
๓.๕ ให้กดปุ่ม

๓.๖ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่หน่วยกำลังดำเนินการ



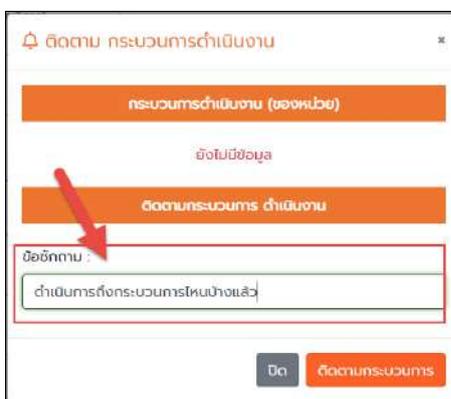
๓.๗ ซึ่งจะมีรายละเอียด แสดงแต่ละการร้องเรียน

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



๓.๘ ปุ่ม

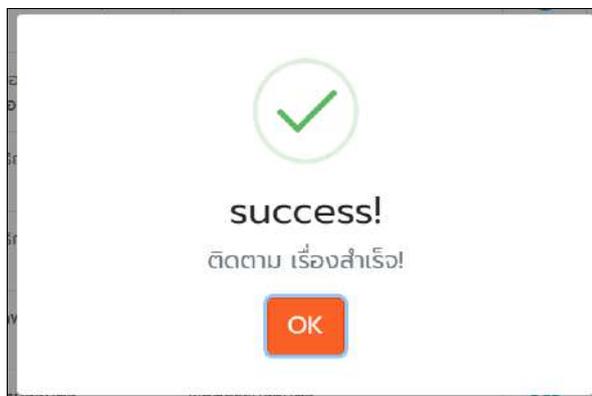
๓.๙ กรอกข้อมูล ข้อซักถามที่ต้องการ



ติดตามกระบวนการ

๓.๑๐ กดปุ่ม **ติดตามกระบวนการ** เพื่อบันทึก

๓.๑๑ เมื่อบันทึกสำเร็จจะแสดงข้อความแจ้งเตือนการบันทึก



๓.๑๒ สามารถเลือกที่หัวข้อการร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียดได้

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน	
ชื่อ-นามสกุล *	admin teste
เพศ *	ชาย
รหัสประจำตัวประชาชน *	1-2345-67890-12-3
อาชีพ *	ครู
ที่อยู่ *	6/1 หมู่ที่ 6 ต.บางเขน อ.บางเขน จ.นนทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอท่าทราย จังหวัดนนทบุรี 12111
เบอร์โทร :	เบอร์โทรศัพท์ :

๓.๑๓ การแสดงผลการดำเนินการของกระบวนการดำเนินการแก้ไข

3 กระดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1

หน่วยงาน/กลุ่ม ปรึกษาการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

รายละเอียด : teste

แจ้งสถานะ : ปิด

🕒 22/9/2563 16:02 น.

ผู้ดูแลระบบ

เรียกดูเรื่องร้องเรียนกับรายชื่องาน (สำหรับดูเรื่องร้องเรียน)

🕒 22/9/2563 15:24 น.

ผู้ดูแลระบบ

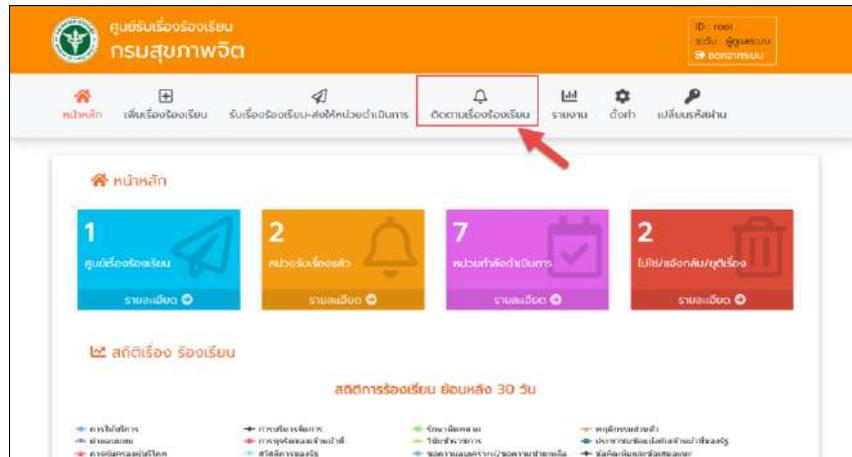
เรียกดูเรื่องร้องเรียนกับรายชื่องาน (สำหรับดูเรื่องร้องเรียน)

🕒 22/9/2563 15:15 น.

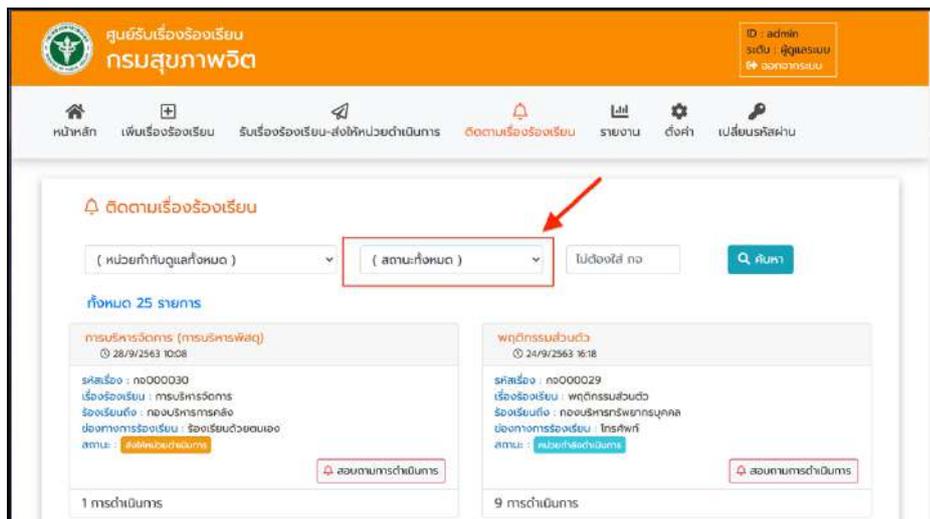
[← ย้อนกลับ](#)

๔. การยุติเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน



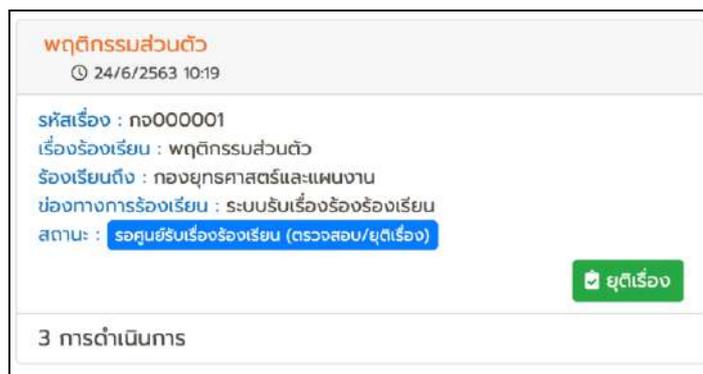
๔.๒ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “ศูนย์ยุติเรื่อง รายงานผู้บริหาร”



๔.๓ ให้กดปุ่ม

ค้นหา

๔.๔ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่ต้องยุติ และรายงานผู้บริหาร





๔.๕ ให้เลือกปุ่ม

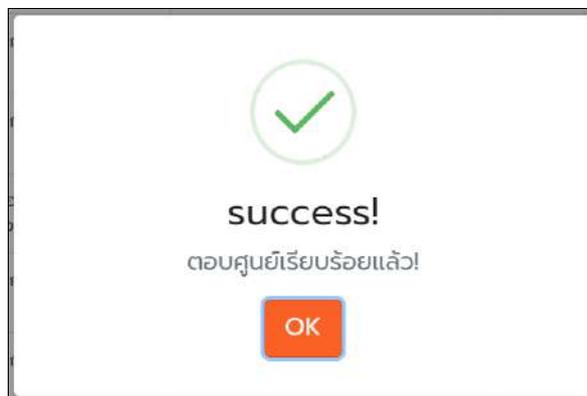
๔.๖ จะปรากฏรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้เลือกลงมาด้านล่าง

ยืนยันข้อมูล

๔.๗ เลือกปุ่ม เพื่อบันทึก

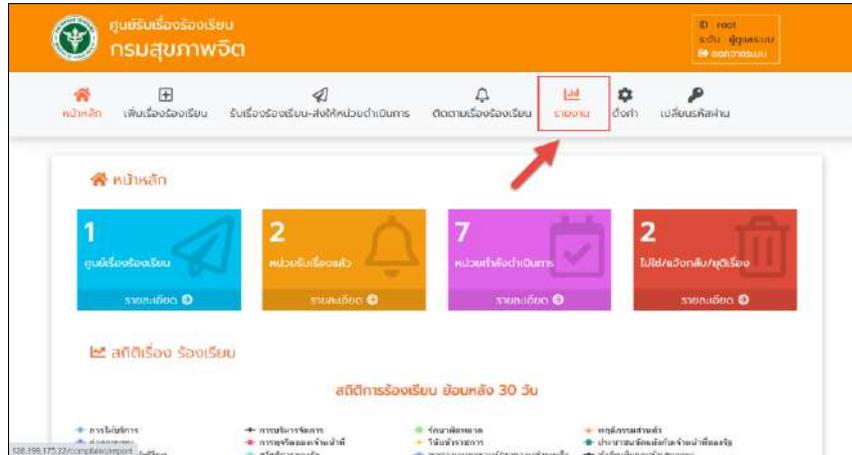
๔.๘ จะมีหน้าต่างให้ยืนยันการบันทึก ให้เลือกตกลง

๔.๙ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือน

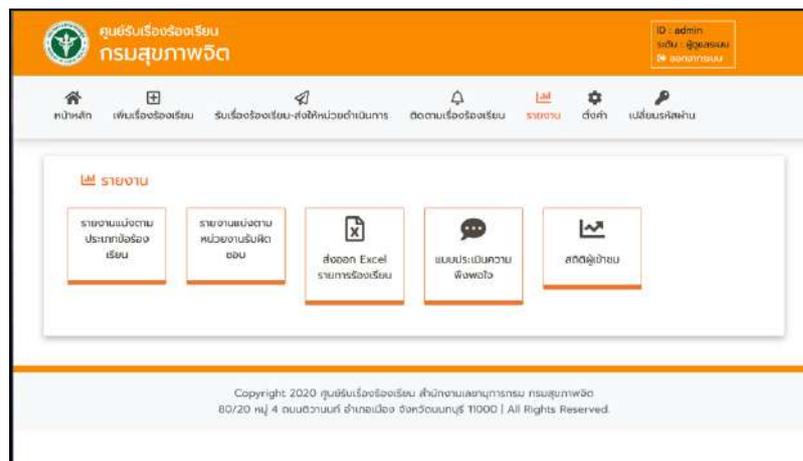


๕. การเรียกดูรายงาน

๕.๑ ไปที่เมนู รายงาน



๕.๒ จะปรากฏเมนูรายงาน ในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้



๕.๒.๑ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

- เมื่อเข้ามายังหน้าแสดงรายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน จะแสดงตารางประเด็นข้อร้องเรียน

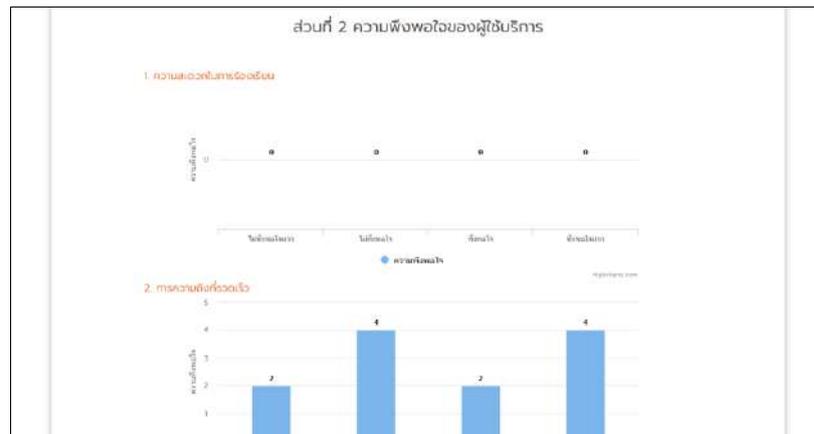
รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน		
ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. กรณีศิษย์กรม		
11 จำนวนกรณีสืบสวน/ตรวจติดตาม	2	12.50
12 จำนวนพฤติกรรมการบริการ	2	12.50
13 จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด	-	-
14 จำนวนการนำใบสั่งยา	-	-
15 จำนวนการส่งข้อมูล/ทำแบบแปลน	-	-
2. กรณีบริการจิตเวช		
21 กรณีบริการจิตเวช	-	-
22 กรณีบริการจิตเวช	3	10.75
23 กรณีบริการจิตเวช	-	-
3. กรณีจิตเวชทางจิตเวช		
3.1 กรณีจิตเวชทางจิตเวช	1	6.25
4. พฤติกรรมส่วนบุคคล		
4.1 พฤติกรรมส่วนบุคคล	2	12.50

๕.๒.๓ รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ

- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ ซึ่งจะแสดงเป็น
แผนภูมิวงกลม



- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๒ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ แสดงเป็น
แผนภูมิแท่ง ตามหัวข้อการประเมิน

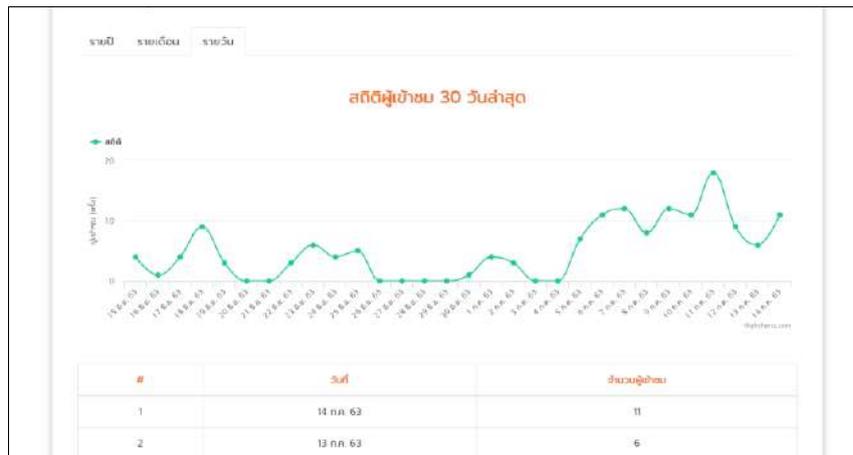


๕.๒.๔ รายงานสถิติผู้เข้าชม

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

ส่งออก Excel รายการร้องเรียนร้องทุกข์

ประเภทการร้องเรียน: == ทั้งหมด ==

จากวันที่: [] ถึง: []

ส่งออก Excel

ระบบจะทำการ ดาวน์โหลด ไฟล์ Excel

รหัส	วันที่เปิด	ประเภทของสาร	ผู้ร้องเรียน	ประเภทของเรื่องเรียน	หมวดหมู่ของเรื่อง	เรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องเรียน	สีที่ต้องการแจ้ง
รข000001	24 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	4	กลุ่มบุคลากร	สอน	สอน	สอน
รข000002	1 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	2.2	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000003	2 ต.ค. 63	ร้องเรียน	พจนาน	2.2	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000004	2 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	3	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000005	2 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	7	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000006	2 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	7	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000007	2 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	7	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000008	2 ต.ค. 63	เว็บไซต์	พจนาน	7	กลุ่มนิสิต	สอน	สอน	สอน
รข000009	2 ต.ค. 63	สอน	พจนาน	4	สอน	สอน	สอน	สอน

๖. การตั้งค่าการแจ้งเตือนผ่าน LINE Group

๖.๑ ไปที่เมนูตั้งค่า



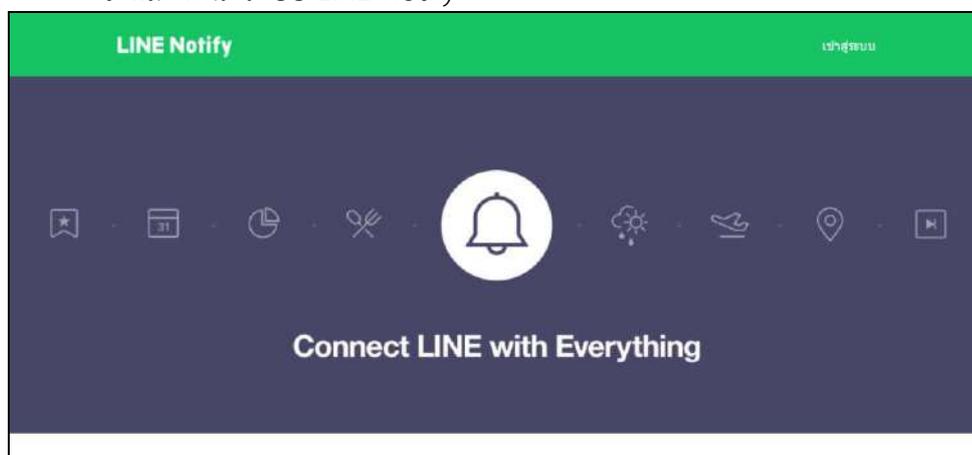
๖.๒ เลือก Line กลุ่ม



๖.๓ เลือกเปิดใช้งาน และนำ Line Token มาส่งในช่อง

๖.๔ การขอ Line Token

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



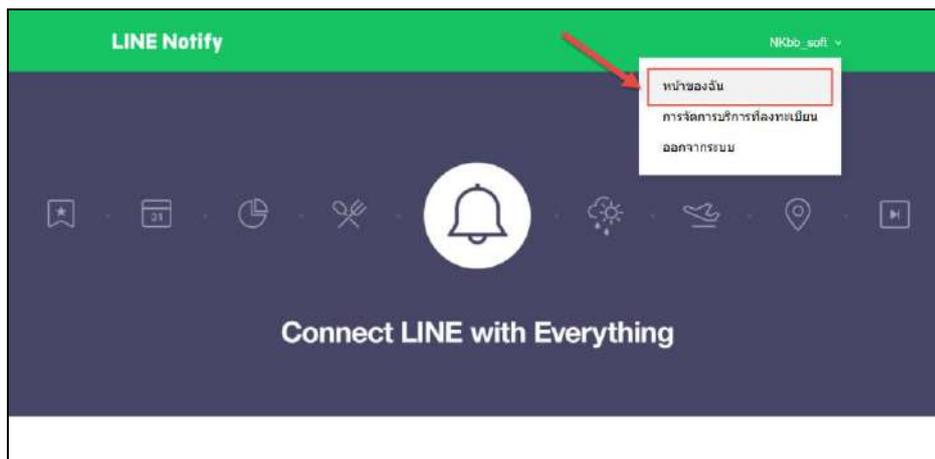
- เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

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”

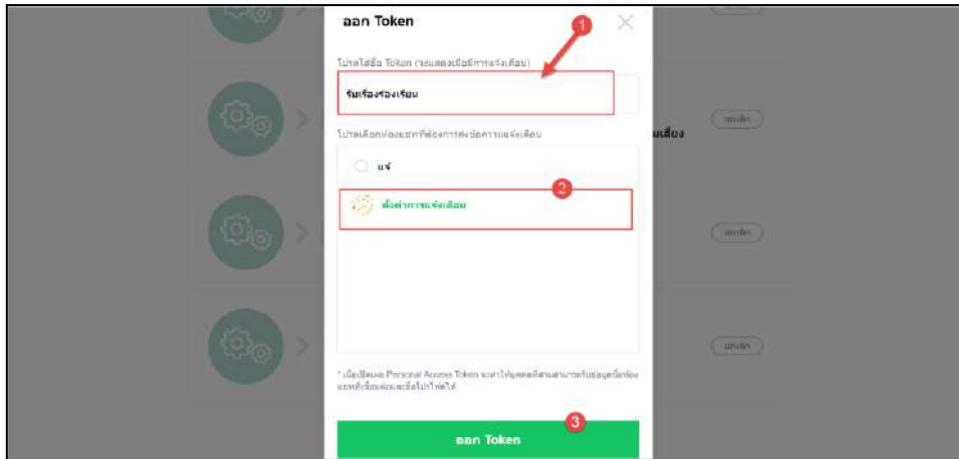


- จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

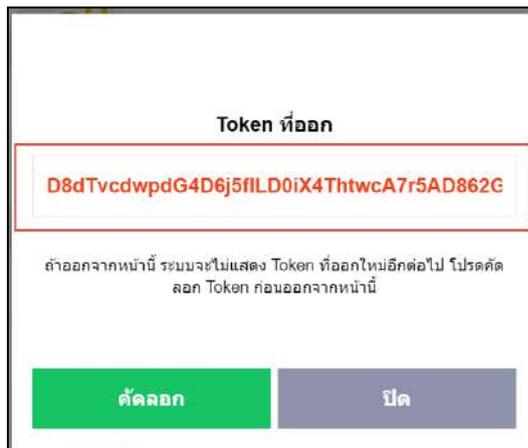
๑) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ

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

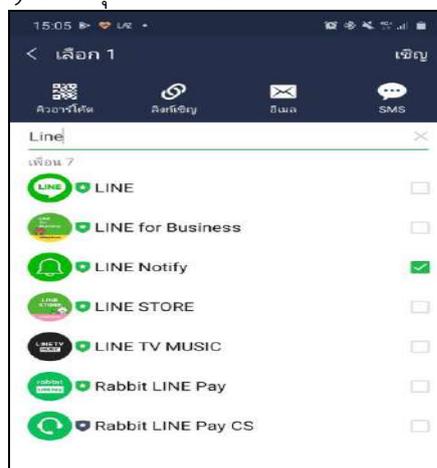
๓) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด “ออก Token”



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



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

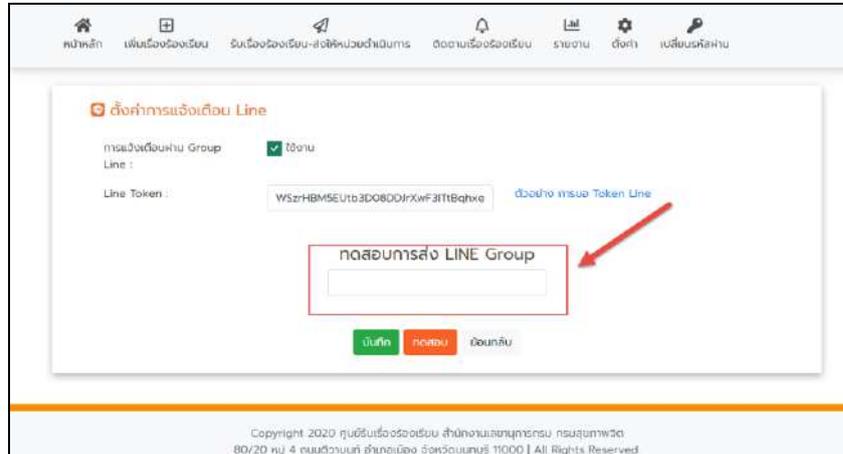


๖.๔ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ

บันทึก

คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่ม

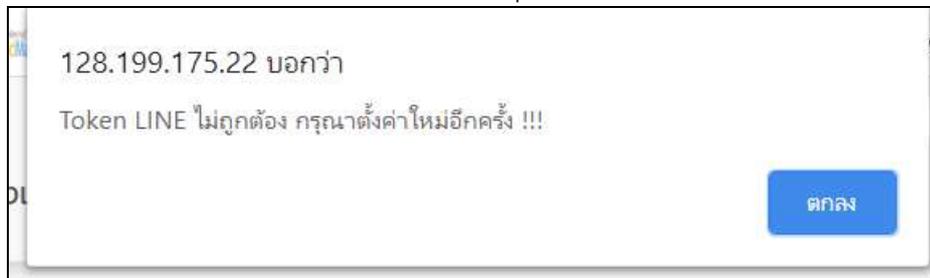
๖.๕ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว สามารถทดสอบการส่ง LINE Group ได้โดยการกรอกความที่ต้องการ ทดสอบการส่ง



ทดสอบ

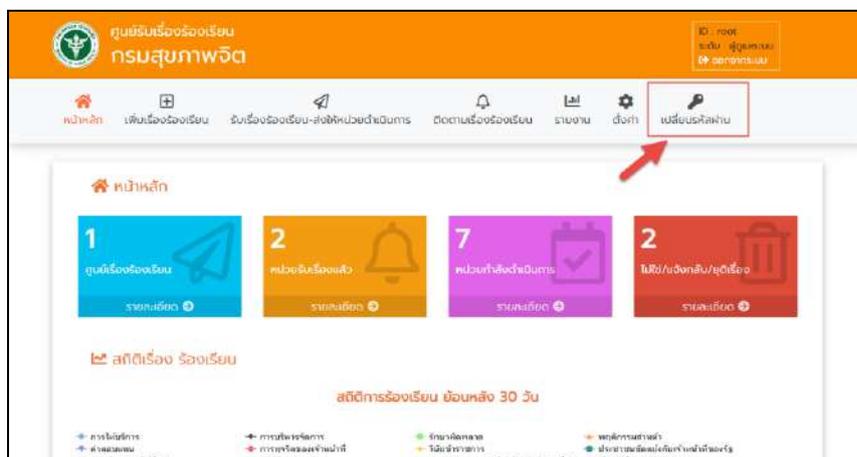
๖.๖ จากนั้นกดปุ่ม

๖.๗ จะมีข้อความแจ้งเตือน ที่ส่งไปยัง LINE Group



๗. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๑ ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน



๗.๒ จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : root
รหัสผ่าน : ผู้ดูแลระบบ
เปลี่ยนรหัสผ่าน

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

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่าน (เดิม) * :

รหัสผ่าน (ใหม่) * :

ยืนยันรหัสผ่าน * :

เปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๓ กรอกรายละเอียด

- รหัสผ่านเดิม
- รหัสผ่านใหม่
- ยืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง

ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน
กรมสุขภาพจิต

ID : root
รหัสผ่าน : ผู้ดูแลระบบ
เปลี่ยนรหัสผ่าน

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

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่าน (เดิม) * :

รหัสผ่าน (ใหม่) * :

ยืนยันรหัสผ่าน * :

เปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๔ กดปุ่ม

เปลี่ยนรหัสผ่าน

เป็นอันเสร็จสิ้นการเปลี่ยนรหัสผ่าน