



กรมสุขภาพจิต
สำนักวิชาการสุขภาพจิต

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

ผู้จัดทำ สำนักวิชาการสุขภาพจิต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองจริยธรรมกรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

3.1 **ผู้รับผิดชอบจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกลุ่มคุ้มครองจริยธรรมกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

3.2 **ข้อคิดเห็น** หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

3.3 **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือ คำแนะนำต่างๆ

3.4 **ข้อร้องเรียน** หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 **ระดับข้อร้องเรียน** เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการใช้บริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

3.6 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็น
ผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.7 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับ
ความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับ ความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการ ตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิด ข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิด ข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้อง ชื่อเสียงของสำนักวิชาการสุขภาพจิต	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิด การฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผล กระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตใน ปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน

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

3.9 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรี ผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและ ผู้รับบริการพึงพอใจ

3.10 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการ ดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

3.11 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.12 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็น ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.13 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.14 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

3.15 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตามดูแล บริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

4.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่ย้ายข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

4.3.1 ตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าที่ทำการสำนักวิชาการ สุขภาพจิต อาคาร 1 ชั้น 3 กรมสุขภาพจิต

4.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง สำนักวิชาการสุขภาพจิตสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

4.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 0 2590 8042

4.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ทำการสำนักวิชาการสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต อาคาร 1 ชั้น 3 กรมสุขภาพจิต

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

4.3.6 Website : <http://www.dmh-bmha.com>

4.4 การรับข้อคิดเห็น ณ ที่ทำการสำนักวิชาการสุขภาพจิต

4.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

4.4.2 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับ ความรุนแรงโดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่ง รายงาน ผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน 15 วันทำการ

4.4.3 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นอยู่ ขั้นตอนใดต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็นทราบสถานะของการดำเนินการ

4.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการดำเนินการต่อ ผู้ให้ข้อคิดเห็น และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรมสุขภาพจิตทราบภายใน 15 วันทำการ

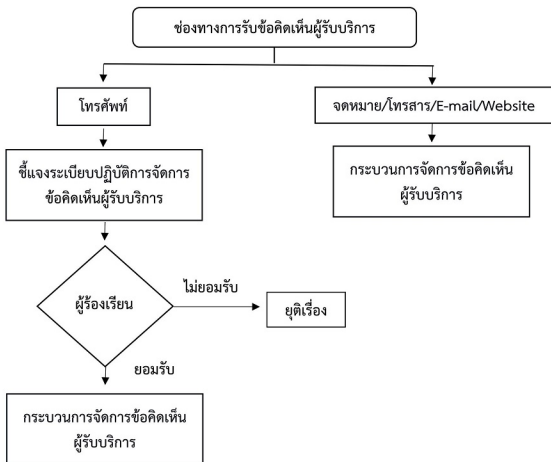
4.6 กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและ ปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ภาพรวมของกลุ่มคุ้มครองจรรยาบรรณกรมสุขภาพจิตเสนอหัวหน้ากลุ่มฯ ทราบทุกเดือน

4.7 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อคิดเห็นใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ

4.8 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ของหน่วยงานในสังกัดกรมเสนออธิบดีกรมสุขภาพจิตเพื่อดำเนินการต่อไป

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart)

5.1 ช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ



5.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

