



กรมสุขภาพจิต
สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้

แนวปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
หน้าปก	
สารบัญ	
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	3
คำจำกัดความ	3
ประเด็นของข้อร้องเรียน	5
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	6
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	7
กระบวนการปฏิบัติงาน	8
ผังการดำเนินงาน	9

บทนำ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

- 3.1 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลรับข้อคิดเห็นและบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับสถาบันฯ
- 3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ
- 3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จากการให้บริการ
- 3.4 ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- 3.5 เจ้าหน้าที่ คือ คณะกรรมการที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 3.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
- 3.7 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ฝ่าย / งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
- 3.8 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้

3.9 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน และส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน และหน่วยงานต้องการเจรจาต่อรอง เพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้มีการร้องเรียนถึงหน่วยงานระดับสูงกว่าหน่วยงานและต้องมีการเจรจาต่อรอง
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้มีการฟ้องร้องทางคดีความ

3.10 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง ตามระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน และส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน และหน่วยงานต้องการเจรจาต่อรอง เพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้มีการร้องเรียนถึงหน่วยงานระดับสูงกว่า หน่วยงานและต้องมีการเจรจาต่อรอง	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้มีการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 7 วัน

3.11 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ E-mail จดหมาย และปิดประกาศ

3.12 การรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทางตามประกาศ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย E-mail และช่องทางอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.13 การติดตามข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์การดำเนินการอยู่ในขั้นใด

3.14 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.15 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.16 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผลข้อวินิจฉัยหรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็นโดยใช้ช่องทางที่กำหนด

- 3.17 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
 - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
 - เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
 - เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
 - เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
 - เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

3.18 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

3.19 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

4. ประเด็นของข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
1	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	การให้บริการของสถาบันฯ รวดเร็วหรือไม่
2	ด้านพฤติกรรมบริการ	บุคลากรของสถาบันฯ มีพฤติกรรมบริการเหมาะสมหรือไม่
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	ร้องเรียนเกี่ยวกับห้องน้ำเพียงพอหรือไม่
4	ด้านการบำบัดรักษา	มีการเลื่อนนัดบ่อย กระตุ้นต้องรอคิวนาน
5	ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ	ร้องเรียนการไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
6	ด้านเทคโนโลยี	ร้องเรียนไม่มีเครื่อง EDC สำหรับระบบจ่ายตรง
7	ด้านอื่นๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย)	แพทย์มีความเชี่ยวชาญ/บุคลากรให้คำแนะนำดี

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อย่างไรต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนของสถาบันฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมสุขภาพจิต
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันฯ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ
6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็น ฐานข้อมูล
7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะ รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) , สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ ข้อมูลและผู้ร้องอาจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง 7 ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจาก เรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการ ร้องเรียน นั้น ๆ

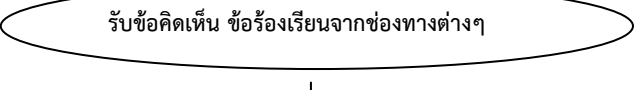
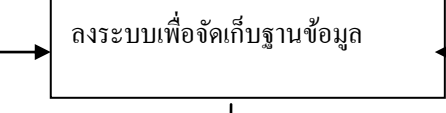
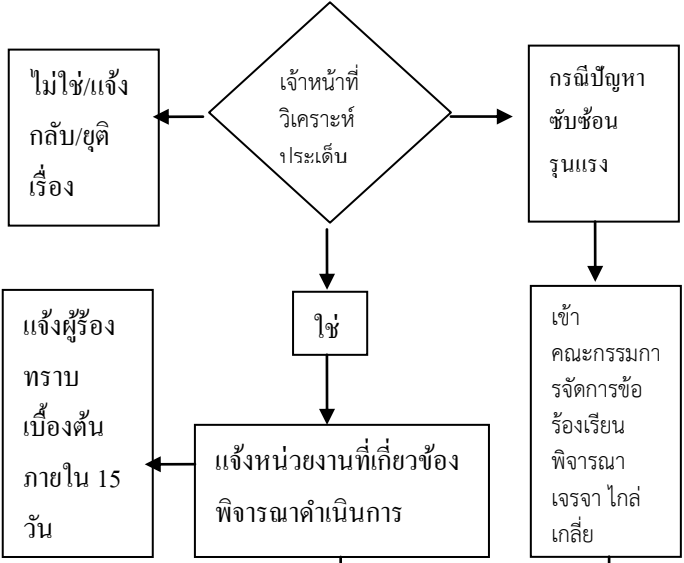
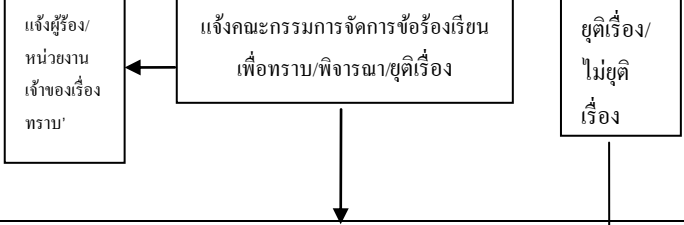
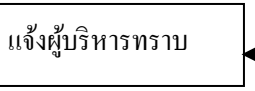
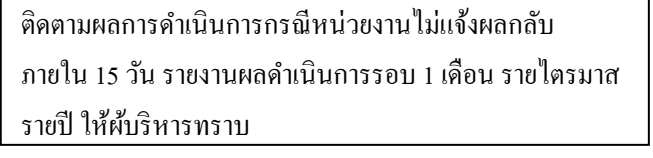
7.กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- 1.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 56, 57 และ 59
- 2.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25
- 3.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 หมวด 10 การร้องทุกข์มาตรา 122, 123, 124 และ 125
- 4.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
- 5.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.2552
- 6.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.2548 ข้อ8, 9 และ 12
- 7.ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

กระบวนการปฏิบัติงาน

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น
- 1.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง เช่น ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail รวมทั้งมายืนยันข้อคิดเห็นด้วยตนเอง
- 1.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้
 - 1.3.1 ตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องเวชระเบียนและหน้าห้องกลุ่มงานเภสัชกรรม ชั้น 1 สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้
 - 1.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึงเลขานุการ คณะกรรมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ 298 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130
 - 1.3.3 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้
 - 1.3.4 โทรศัพท์ หมายเลข 077-916274
 - 1.3.5 [https : //www.sicam.go.th](https://www.sicam.go.th)
 - 1.3.6 Email : sicam@dmh.mail.go.th
 - 1.3.7 ระบบ Satsurvey ของกรมสุขภาพจิต
- 1.4 การรับข้อคิดเห็น ณ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้
 - 1.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใดๆ ให้ลงทะเบียนรับ
 - 1.4.2 คณะกรรมการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการจัดการตามกระบวนการปฏิบัติงาน และจัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งส่งรายงานให้กรมสุขภาพจิตทราบทุกวันที่ 5 ของเดือน
 - 1.4.3 คณะกรรมการฯ มีหน้าที่กำกับ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น
 - 1.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการ ดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรม สุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
- 1.5 กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อที่อยู่ไม่นับเข้าแบบฟอร์มแต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ		5 นาที	งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
2.ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ		5 นาที	งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
3.ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน		5 นาที	งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นและคณะกรรมการจัดการความคิดเห็นข้อร้องเรียน
4.วิเคราะห์ประเด็นปัญหา -กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน -กรณีซับซ้อนเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาเจรจาไกล่เกลี่ย		ภายใน 15 วัน	งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นและคณะกรรมการจัดการความคิดเห็นข้อร้องเรียน
5.หน่วยงานดำเนินการและรายงานผล		ภายใน 15 วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
6.แจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง			งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นและคณะกรรมการจัดการความคิดเห็นข้อร้องเรียน
7.สรุปรายงาน เสนอผู้บริหาร			งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นและคณะกรรมการจัดการความคิดเห็นข้อร้องเรียน
8.ติดตามการดำเนินงานและรายงานผล			งานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นและคณะกรรมการจัดการความคิดเห็นข้อร้องเรียน

1.6 การตอบข้อร้องเรียน

- 16.1 ติดประกาศชี้แจงผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
- 16.2 ทำหนังสือชี้แจง กรณีมีข้อร้องเรียนตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป

1.7 การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 17.1 รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
- 17.2 รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
- 17.3 รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
- 17.4 รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

รูปแบบรายงาน

แบบฟอร์มที่ 1

แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน/โรงพยาบาล

สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้...

ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น		การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ				
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้	การติดตามตรวจสอบ
1	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	-	-	-	-	-	-	-
2	ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-	-	-	-	-
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-	-	-	-	-	-
4	ด้านการบำบัดรักษา	-	-	-	-	-	-	-
5	ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ	-	-	-	-	-	-	-
6	ด้านอื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยฯ) ข้อมูลและข้อเสนอแนะจาก QR Code ระบบการประเมินความพึงพอใจ		- -			-	-	-

รายงานการจัดการข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้
ประจำปี

[illegible]

