



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน

**(Complaint Management Standard Operation
Procedure)**

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงขบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยาได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนในการรับรู้ แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขให้บริการมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา การสื่อสาร การรับ การติดตาม การตอบกลับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

3.1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียน

3.2 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากสถาบัน
จิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.2.1 เสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์และนโยบายของสถาบันฯ

3.2.2 รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้

รับมอบหมาย

3.2.3 พิจารณาวางแผนงาน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน

เป็นไปด้วยดี

3.2.4 ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ

3.2.5 ประสานงานกับกลุ่มงาน / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไป

อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.6 ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีให้เกิด ความพึงพอใจ ประเมินผลการ

จัดการข้อร้องเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุง พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการ

ปรับปรุงและพัฒนาให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งไม่พึงประสงค์ที่
เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.4 ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเรียกร่องเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ผู้รับบริการจำนวนมากจะได้รับ

ผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ผู้รับบริการไม่

พอใจในการรับบริการ และอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

3.5 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.6 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ		
		หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	ชี้แจงมายังศูนย์จัดการข้อร้องเรียน	ตอบกลับผลไปยังผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	ดำเนินการทันที	ภายใน 15 วัน	ภายใน 7 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ	ดำเนินการทันที	ภายใน 10 วัน	ภายใน 7 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	ดำเนินการทันที	ภายใน 7 วัน	ภายใน 5 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ดำเนินการทันที	ภายใน 7 วัน	ภายใน 5 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ดำเนินการทันที	ภายใน 3/5 วัน	ภายใน 5 วัน

หมายเหตุ ดำเนินการประสานผู้ร้องเรียนทุก 7 วัน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา

4.2 จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น จดหมาย หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Email Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังต่อไปนี้

4.3.1 ผู้รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณ.....

4.3.2 หนังสือ/จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง 112 สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระ

เจ้าพระยา แขวงคลองสาน เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600

4.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 0 2442 2500 โทรสาร 0 2442 2536

4.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่

4.3.5 E-mail :

4.3.6 Website : <http://www.somdet.go.th> ,

4.3.7 Facebook : สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา

4.4 การรับข้อคิดเห็น ณ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา

4.4.1 การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางใดๆ ให้หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนดำเนินการรับ

ข้อร้องเรียน และลงทะเบียนรับเรื่องทันที (แบบฟอร์มจากคณะกรรมการข้อร้องเรียน)

4.4.2 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว

ตามกลุ่มข้อร้องเรียน และระดับความรุนแรง พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบที่ได้รับเรื่องแล้ว ภายใน 3 วัน

4.4.3 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียนประสานหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย โดยกำหนดให้มีการชี้แจง

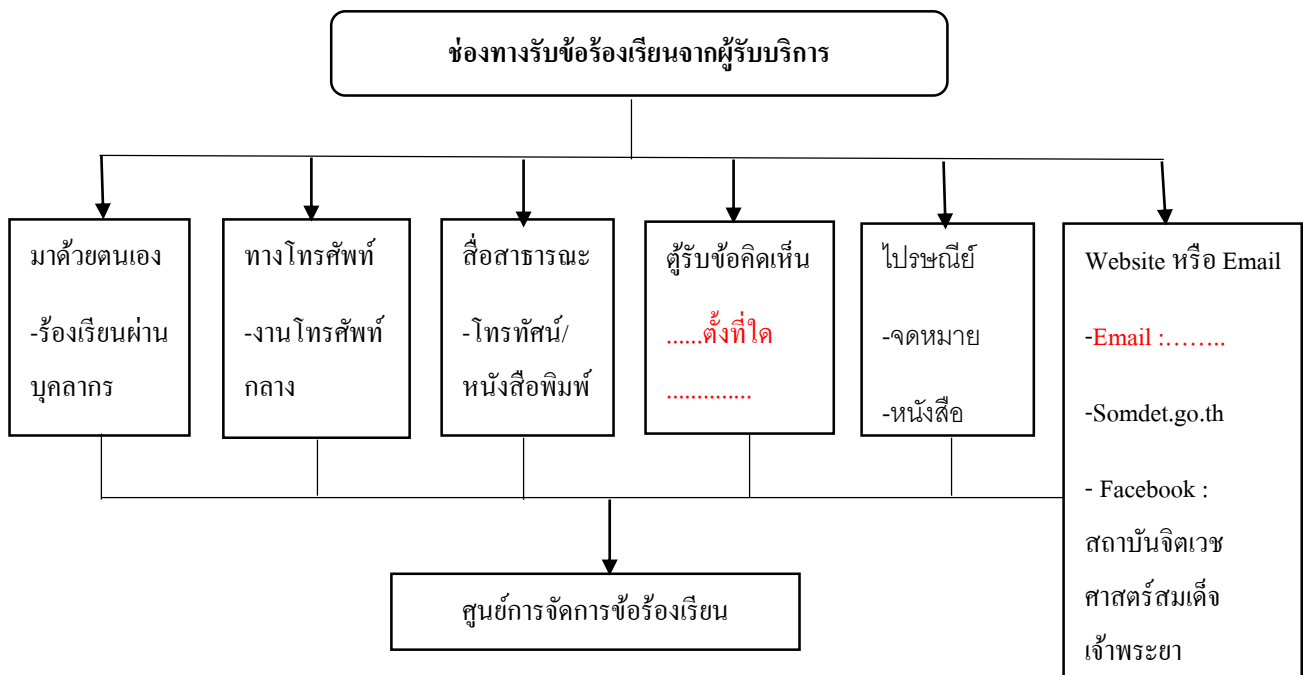
กลับมายังศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความรุนแรง

4.4.4 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน

และผู้เกี่ยวข้อง

4.4.5 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ และ
รวบรวมสรุปผลการดำเนินงานส่งกรมสุขภาพจิตภายในวันที่ 5 ของเดือน

5. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน



6. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flowchart)

ผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการบริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

