



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงขบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ ได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วน ในการรับรู้ แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข ให้บริการมี การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ การสื่อสาร การรับ การติดตาม การตอบกลับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การสรุป รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

3.1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียน

3.2 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากสถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.2.1 เสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และ นโยบายของสถาบันฯ

3.2.2 รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2.3 พิจารณาวางแผนงาน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน

เป็นไปด้วยดี

3.2.4 ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ

3.2.5 ประสานงานกับกลุ่มงาน / ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ

3.2.6 ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีให้เกิด ความพึงพอใจ ประเมินผลการจัดการข้อ ร้องเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุง พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการ

ปรับปรุงและพัฒนาให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.4 ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเรียกร้องเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ผู้รับบริการจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ผู้รับบริการไม่พอใจในการรับ บริการ และอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

3.5 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
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 15 วัน	ภายใน 7 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	ดำเนินการทันที	ภายใน 12 วัน	ภายใน 5 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ดำเนินการทันที	ภายใน 10 วัน	ภายใน 5 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ดำเนินการทันที	ภายใน 7 วัน	ภายใน 5 วัน

หมายเหตุ ดำเนินการประสานผู้ร้องเรียนทุก 7 วัน

3.7 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.8 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและ ผู้รับบริการพึงพอใจ

3.9 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

3.10 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นมาประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการที่มนำ

3.11 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็น ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.12 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็นโดยใช้ ช่องทางที่กำหนด

3.13 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

3.14 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ

3.15 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

4. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
1. การให้บริการ	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ	การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการบริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พฤติกรรมผู้ให้บริการรวมถึงสถานที่ให้บริการ
2. การบริหารจัดการ	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหารงาน	ร้องเรียนการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาล ว่าไม่บริหารงานไม่เป็นระบบ

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
	บุคคล,การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ	
3. ค่าตอบแทน	ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรมกรณีไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงานโอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
5. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรมและมีมาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการกระทำของข้าราชการ	นาย จ. ติดสุรา กินสุราขณะปฏิบัติราชการและเมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา15 วัน

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การขัดแย้งหรือความไม่พอใจส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดคนหนึ่ง	นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัวจึงทะเลาะกัน และร้องเรียนนาย ข.
7. สวัสดิการของรัฐ	การสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบของรัฐ	ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
8. ขอบความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	การขอความช่วยเหลือ,ความเอื้อเฟื้อ,ความเกื้อหนุน,ความเอื้อจุน ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ	ขอความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาด้านจิตเวชแก่นายเนื่องจากมีภาวะเครียดมาก
9. อื่น ๆ	เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบายหรือไม่เกี่ยวกับภารกิจจรสุขภาพจิต

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากสถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพระยา

5.2 จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น จดหมาย หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Email Website Facebook รวมทั้งที่มียื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

5.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังต่อไปนี้

5.3.1 ผู้รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน่วยให้บริการทุกจุด

5.3.2 หนังสือ/จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง 112 สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา แขวงคลองสาน เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600

5.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 0 2442 2500 โทรสาร 0 2442 2536

5.3.4 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน (รออนุมัติสถานที่จัดตั้ง)

5.3.5 E-mail : Somdet_chaopraya@ Somdet.go.th

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

5.3.7 Facebook : สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา

5.4 การรับข้อคิดเห็น ณ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา

5.4.1 การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางใดๆ ให้หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนดำเนินการรับข้อร้องเรียนพร้อมลงทะเบียน และให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มใบแสดงข้อร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการส่งให้กับศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการทันที

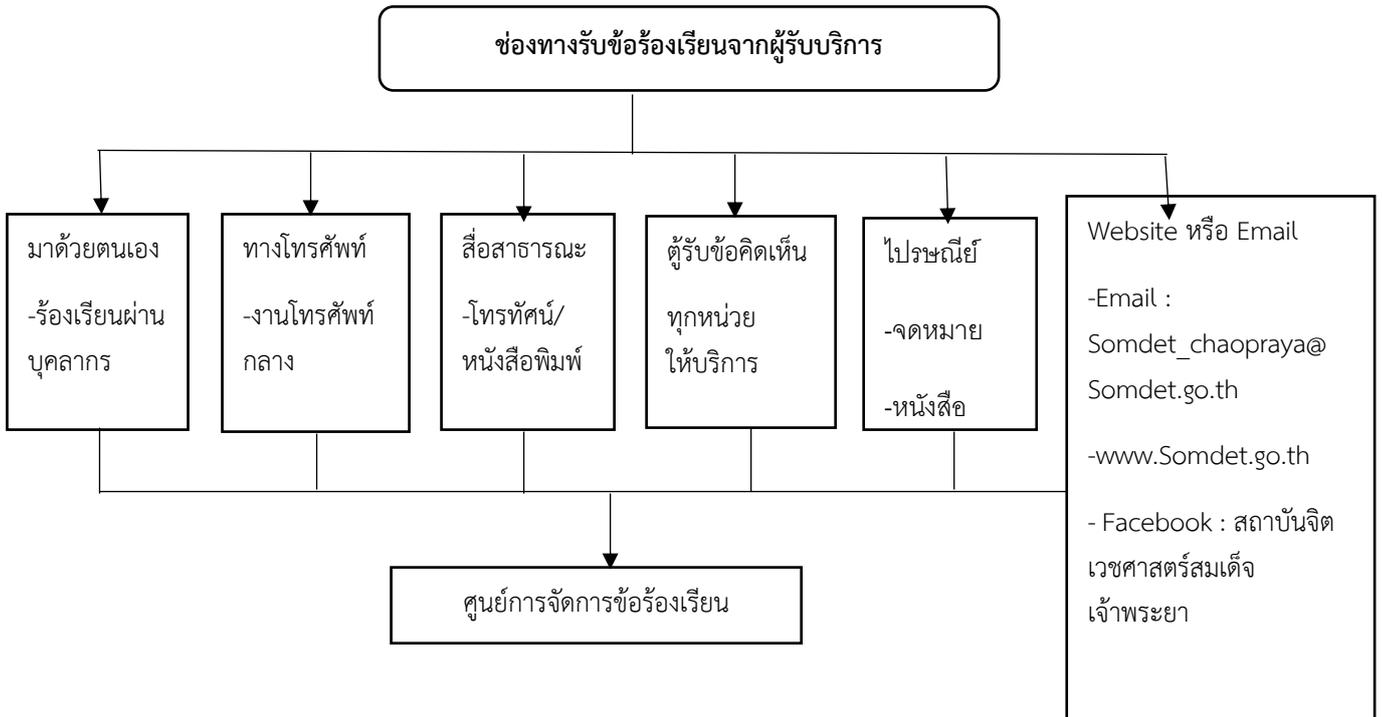
5.4.2 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้วตามกลุ่มข้อร้องเรียน และระดับความรุนแรง พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว ภายใน 3 วัน

5.4.3 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียนประสานหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย โดยกำหนดให้มีการชี้แจงกลับมายังศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความรุนแรง

5.4.4 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง

5.4.5 ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ และรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานส่งกรมสุขภาพจิตภายในวันที่ 5 ของเดือน

5. ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน



6. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flowchart)

ผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการบริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

