

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ**  
**กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

**๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ** โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ตลอดจนพิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

|                                       |          |
|---------------------------------------|----------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน | ประธาน   |
| ๑.๒ นางศิริเพ็ญ โพธิ์สีเสด            | คณะทำงาน |
| ๑.๓ นายธนาวุฒิ วิเศษพานิช             | คณะทำงาน |
| ๑.๔ นายศุภโชค ศรีสุวรรณกุล            | คณะทำงาน |

**๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้**

| ช่องทาง   | แหล่ง   |
|---|---|
| ๑. Website กองยุทธศาสตร์และแผนงาน                       | <a href="http://www.plan.dmh.go.th/">www.plan.dmh.go.th/</a>  |
| ๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น                                 | บริเวณด้านหน้ากองยุทธศาสตร์และแผนงาน อาคาร ๓ ชั้น ๔   |
| ๓. ติดต่อด้วยตนเอง                                      | กองยุทธศาสตร์และแผนงาน อาคาร ๓ ชั้น ๔ กรมสุขภาพจิต  |
| ๔. จัดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐<br>e-mail : pms๑๑.dmh@gmail.com |
| ๕. โทรศัพท์   | หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๒๕   |
| ๖. ระบบร้องเรียนของกรมสุขภาพจิตผ่าน Website             | <a href="http://secret.dmh.go.th/">http://secret.dmh.go.th/</a>   |
| ๗. Facebook กองยุทธศาสตร์และแผนงาน                      | <a href="http://www.facebook.com/PlanForums/">http://www.facebook.com/PlanForums/</a>                     |

**๓. การรับและการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ**

- ๓.๑ ให้ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
- ๓.๒ ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ที่ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว โดยให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา และต้องส่งรายงานผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๓.๓ คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ว่าอยู่ขั้นตอนใดต้องสื่อสารให้ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อคิดเห็น และผู้ให้ข้อเสนอแนะ ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินการ
- ๓.๔ การปิดข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/ให้ข้อคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ และกรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๓.๕ รายงานผลการแก้ไขตามกระบวนการการรับและการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน
- ๓.๖ กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางอื่น ๆ เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เรียบร้อยแล้ว จัดทำและส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

๓.๗ กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว ต่อคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบ

#### ๔. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กองยุทธศาสตร์และแผนงานได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๑๑๑

- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการเบื้องต้น ของการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้อำนวยการศูนย์

๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือกรณีเป็นข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป ให้ตอบว่ากองยุทธศาสตร์และแผนงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนอธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต (ลงนามโดยคณะกรรมการฯ)

๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดการดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ

๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย  
จะเป็นพระคุณ

๖. ลงนามโดยอธิบดีกรมสุขภาพจิต หรือรองอธิบดีปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

#### ๔. การรายงาน

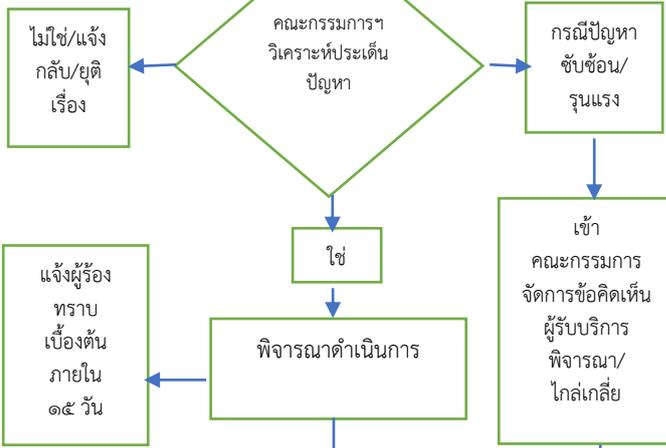
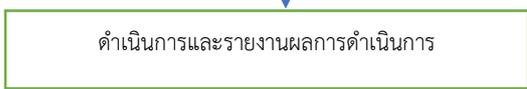
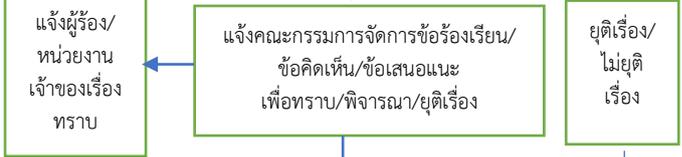
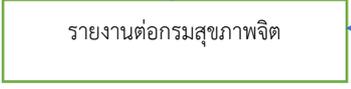
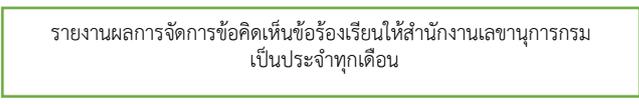
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน รายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ให้สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต โดยรายงานสรุปจำนวนซื้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน ตามแบบฟอร์ม

๑. แบบบันทึกซื้อร้องเรียน
๒. แบบบันทึกคำชมเชย
๓. แบบบันทึกข้อเสนอแนะ



.....  
(นางสาวอลิสา อุดมวีระเกษม)  
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

| ขั้นตอนการทำงาน  | ผังงาน (Flow Chart)  | ระยะเวลา        | ผู้รับผิดชอบ                      |
|--|--|-----------------|-----------------------------------|
| ๑.รับข้อคิดเห็น<br>ข้อร้องเรียนจากช่องทาง<br>ต่างๆ   |    | ๕-๓๐ นาที       | คณะทำงานฯ ITA<br>ที่ได้รับมอบหมาย |
| ๒.ลงทะเบียนรับในระบบ<br>สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>/ลงทะเบียนรับในระบบ<br>สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>ลับ   |    | ๕ นาที          | เจ้าหน้าที่<br>งานสารบรรณ         |
| ๓. ลงบันทึกในแบบ<br>บันทึกข้อร้องเรียน   |     | ๒๐ นาที         | คณะกรรมการฯ                       |
| ๔.วิเคราะห์ประเด็น<br>ปัญหา<br>- กรณีไม่ซับซ้อนแจ้ง<br>ผู้ร้องทราบภายใน<br>๑๕ วัน<br>- กรณีซับซ้อนเข้า<br>คณะกรรมการจัดการ<br>ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ<br>พิจารณา/ไกล่เกลี่ย |   | ภายใน<br>๑๕ วัน | คณะกรรมการฯ                       |
| ๕. ดำเนินการและ<br>รายงานผลการดำเนินการ  |   |                 | กลุ่มงานฯ ถูกร้องเรียน            |
| ๖. แจ้งคณะกรรมการฯ<br>เพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติ<br>เรื่อง   |  | ภายใน<br>๑๕ วัน | คณะกรรมการฯ                       |
| ๗. สรุปและรายงาน<br>ต่อกรมสุขภาพจิต  |   |                 | คณะทำงาน ITA                      |
| ๘. รายงานผลการ<br>ดำเนินงานต่อสำนักงาน<br>เลขานุการกรม   |  | ทุกสิ้นเดือน    | คณะทำงาน ITA                      |