



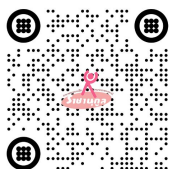
กรมสุขภาพจิต
สถาบันราชานุกูล

คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอ แนะ/คำชมเชย สถาบันราชานุกูล



: กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
พฤศจิกายน ๒๕๖๗

- ✓ ประเด็นการร้องเรียน
- ✓ ช่องทางเข้าใช้บริการร้องเรียน
- ✓ การตอบข้อร้องเรียน
- ✓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน
- ✓ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



Contact Us:

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	3
คำจำกัดความ	3
ประเด็นข้อร้องเรียน	5
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	6
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	7
กระบวนการปฏิบัติงานการรับเรื่อง	8
ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	9
การตอบข้อร้องเรียน/การรายงานผลการดำเนินการ	10
- ตัวอย่างหนังสือตอบข้อร้องเรียน	11
- ตัวอย่างหนังสือรายงานผลการดำเนินการ	12
รายงานสรุปผล	13
ช่องทางเสนอแนะ ชมเชย ร้องเรียน การให้บริการสถาบันราชานุกูล	16
การเข้าใช้บริการร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชย สำหรับผู้ใช้บริการทั่วไป	17
- ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	17
- เว็บไซต์สถาบันราชานุกูล	23
การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย จากระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	24
สำหรับหน่วยงาน	
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มต่างๆ	

บทนำ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของสถาบันราชานุกูล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของสถาบันราชานุกูล การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

3.1 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และคำชมเชยของผู้รับบริการและหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันราชานุกูล หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้ง มีหน้าที่ในการวางระบบ/แนวทางปฏิบัติ กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชมเชย และบริหารจัดการข้อร้องเรียนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสถาบันราชานุกูล ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสถาบันราชานุกูล จากการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันราชานุกูล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันราชานุกูล ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

3.4 ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสถาบันราชานุกูลผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.5 เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

3.6 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วน/ฝ่าย/งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

3.7 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสถาบันราชานุกูล

3.8 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.9 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน

3.10 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.11 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทางตามประกาศ เช่น ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ Website และช่องทางอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.12 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะทราบสถานะของการดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

3.13 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนนั้นมาประกอบการพิจารณา

3.14 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ตอบสนองข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นนั้น

3.15 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่เกิดจากการดำเนินการตามข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

- 3.16 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
 - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
 - เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
 - เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- 3.17 การปิดข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ
- 3.18 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

4. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
1. การให้บริการ	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ	การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการ บริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พฤติกรรมผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้บริการ
2. การบริหารจัดการ	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงาน ของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหาร งานบุคคล,การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ	ร้องเรียนการบริหารงานของผู้บริหาร ราชการ โรงพยาบาล ว่าไม่บริหารงานไม่เป็นระบบ
3. ค่าตอบแทน	ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบ	พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรมกรณี ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงาน โอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
5. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรมและมี มาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการ กระทำของข้าราชการ	นาย จ. ดิดสุธา กินสุธาขณะปฏิบัติราชการ และเมฆาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา 15 วัน
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	การขัดแย้งหรือความไม่พอใจส่วนตัวของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดคนหนึ่ง	นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข.ซึ่งเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัวจึง ทะเลาะกัน และร้องเรียน นาย ข.
7. สวัสดิการของรัฐ	การสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบของรัฐ	ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วน หน้า
8. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	การขอความช่วยเหลือ,ความเอื้อเฟื้อ,ความเกื้อหนุน, ความเจือจุน ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของ บุคคลนั้น ๆ	ขอความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาด้านจิตเวช แก่นายเนื่องจากมีภาวะเครียดมาก
9. อื่น ๆ	เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือไม่ เกี่ยวกับการกิจสถาบันราชานุกูล

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ต้องระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสถาบันราชานุกูลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ หลักฐานต่างๆ ได้แก่ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การใช้บริการร้องเรียนของสถาบันราชานุกูลนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ/ผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสถาบันราชานุกูลโดยตรง
5. ต้องเป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันราชานุกูลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสถาบันราชานุกูลโดยตรง
6. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น จะนำเสนอผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูลสั่งยุติเรื่อง
7. กรณีที่ไม่รับเข้าระบบการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของสถาบันราชานุกูล คือ
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่องแล้วแต่กรณีไป
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และไม่มีข้องเกี่ยวกับสถาบันราชานุกูล

6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 ผู้ให้ ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้บุคคล(ผู้รับผิดชอบ)/กลุ่มงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน บุคคล(ผู้รับผิดชอบ)/กลุ่มงาน/หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้กลุ่มงาน/หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

7. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับกำรดำเนิรกำรจัดกำรซื้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 (มาตรา 56, 57 และ 59) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 (มาตรา 41)
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 (มาตรา 14, 15 และ 25)
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125)
4. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42)
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.2548 (ข้อ 8, 9 และ 12)
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

กระบวนการปฏิบัติงานการรับเรื่อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่อง

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และคำชมเชยของผู้รับบริการและหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันราชานุกูล โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ที่เกี่ยวกับสถาบันราชานุกูล ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น
2. จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็นจดหมาย โทรศัพท์ Website Google Form รวมทั้งที่ยื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง
3. การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้
 - 3.1 ผู้รับข้อความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณตึกอำนวยการ ชั้น 1 (ข้างบอร์ดประชาสัมพันธ์), ตึกกายแพทย์สงฆ์ ทัศนาศาสตร์ ชั้น 1 สถาบันราชานุกูล
 - 3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึงผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล , เลขที่ 4737 ถนนดินแดง สถาบันราชานุกูล กรุงเทพมหานคร 10400
 - 3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 0 2 248 8900 ต่อ 70315, 70317
 - 3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตึกอำนวยการ ชั้น 3
 - 3.5 เว็บไซต์สถาบันราชานุกูล Website : <https://th.rajanukul.go.th/suggestion>
 - 3.6 ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-complain) Website: <https://secret.dmh.go.th/main/>
4. การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของสถาบันราชานุกูล
 - 4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ
 - 4.2 ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยจัดทำเอกสารเสนอประธาน/คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
 - 4.3 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของการดำเนินการ
 - 4.4 การปิดข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และคำชมเชยของผู้รับบริการและหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันราชานุกูล /ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูลทราบ
5. กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ของสถาบัน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดทำสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนในภาพรวมของสถาบันเสนอผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูลทราบทุกเดือน
6. กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ข้อมูลไม่เพียงพอในการดำเนินการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และคำชมเชยของผู้รับบริการและหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันราชานุกูล ทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ		10 นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล)
2.ลงทะเบียนในระบบ ฐานข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน		10 นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล)
3.วิเคราะห์ประเด็น ปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งกลุ่ม งานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ ร้องทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน - กรณีซับซ้อนเข้า คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นฯ พิจารณา/ ไกล่เกลี่ย		ภายใน 15 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล)
4.กลุ่มงานดำเนินการและ รายงานผลการดำเนินการ		ภายใน 15 วัน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียน
5.แจ้งคณะกรรมการ จัดการข้อคิดเห็น ข้อ ร้องเรียน ฯ เพื่อทราบ/ พิจารณา/ยุติเรื่อง		ภายใน 15 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล) และ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯ
6.สรุปและรายงานเสนอ ผู้บริหารทราบ		ภายใน 15 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล) และ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯ
7.ติดตามการดำเนินงาน และรายงานผล			เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล) และ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯ

การตอบข้อร้องเรียน/การรายงานผลการดำเนินการ

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า สถาบันราชานุกูล ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว
4. ลงนามโดยผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียนกรณีเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะส่งมาจากกรมสุขภาพจิต เมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ อธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต (ลงนามโดยผู้อำนวยการสถาบัน)
2. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
3. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
4. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทราบ
5. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ/ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
6. ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย
 - 6.1. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
 - 6.2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
 - 6.3.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
 - 6.4. ลงนามโดยผู้อำนวยการสถาบัน

ตัวอย่างหนังสือตอบข้อร้องเรียน



ที่ สธ 0822.104/.....

สถาบันราชานุกูล
ถนนดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

..... ตุลาคม 2567

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน.....

เรียน ..(ชื่อผู้ร้องเรียน).....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่าน..... เมื่อวันที่ ..
กรณี ร้องเรียน..... นั้นสถาบันราชานุกูล ขอเรียนว่า ได้มอบหมายให้.....พิจารณา
ดำเนินการ หากผลเป็นประการใดจะรายงานให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

โทร. 0 2248 8900 ต่อ 70317

โทรสาร 0 2248 2944

ตัวอย่างหนังสือรายงานผลการดำเนินการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โทร. 70317

ที่ สธ 0822.104/

วันที่

เรื่อง รายงาน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล

ตามที่.....

นั้น

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ฯ พิจารณาแล้ว เห็นควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรด.....ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(.....)

หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

รายงานสรุปผล

1. การรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของสถาบันราชานุกูล

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของสถาบันราชานุกูล สามารถจำแนกรายงานได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
2. รายงานสรุปจำนวนข้อเสนอแนะแยกเป็นรายเดือน
3. รายงานสรุปจำนวนคำชมเชยแยกเป็นรายเดือน

รูปแบบรายงาน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของสถาบันราชานุกูล
ประจำเดือน

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน..... ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ข้อเสนอแนะ จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ คำชมเชย จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อร้องเรียน

จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นข้อร้องเรียน	การตอบสนอง ภายใน 15 วัน		สถานะข้อร้องเรียน		หมายเหตุ
		ทำได้	ทำไม่ได้	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง	
-	-	-	-	-	-	-

- ในเดือน..... ไม่มี/มีเรื่องร้องเรียน จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ.....สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ยุติเรื่องแล้ว จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

ข้อเสนอแนะ

จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นข้อเสนอแนะ						รวม
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำรุงรักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
คิดเป็นร้อยละ							100.00

- ข้อเสนอแนะที่ได้รับ จำนวน เรื่อง เป็นด้าน.....มากที่สุด จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ รองลงมาได้แก่ ด้าน..... จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

คำชมเชย

จำนวน (เรื่อง)	ประเด็นคำชมเชย						ชมเชย มากกว่า 3 ด้าน	ชมเชย ครบ ทุกด้าน	รวม
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวย ความ สะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ			
คิดเป็น ร้อยละ									100.00

- คำชมเชยที่ได้รับ จำนวน เรื่อง เป็นด้าน.....มากที่สุด จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ รองลงมาได้แก่ ด้าน..... จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

- ผู้รับบริการชมเชยมากกว่า 3 ด้าน จำนวน เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ชมเชย ครบทุกด้าน จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ของคำชมเชยทั้งหมด

2. การรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กรณีหน่วยงานดำเนินการเอง (รายเดือน) ให้กรมสุขภาพจิตทราบ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

สามารถจำแนกรายงานได้ดังต่อไปนี้

1. รายงานข้อร้องเรียน บันทึกในแบบบันทึกข้อร้องเรียน
2. รายงานข้อเสนอแนะ บันทึกในแบบบันทึกข้อเสนอแนะ
3. รายงานคำชมเชย บันทึกในแบบบันทึกคำชมเชย

แบบฟอร์มที่ 1 แบบบันทึกข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มที่ 1

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ตุลาคม 2567

หน่วยงาน...สถาบันราชานุกูล...ผู้รับผิดชอบ...นางสาวสุวิมลกร รอดคุ้ม... โทรศัพท์ ...0 2248 8900 ต่อ 70317...

ลำดับที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	เลขที่ หนังสือ/ ลงวันที่	ช่องทางการ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	รายละเอียด ข้อร้องเรียน	ประเด็น ข้อร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/ การ ดำเนินการ	การตอบสนอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		สถานะ ข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำได้	ทำไม่ได้	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่องแล้ว
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
 2. ประเด็นข้อร้องเรียน ให้เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ครเวล่า ให้ได้ 1.1 (เอกสารแนบ 1)
 3. ระดับความรุนแรง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ 2)
 4. การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ ทำได้ หรือทำไม่ได้ โดยต้องสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงและความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน
 5. สถานะข้อร้องเรียน ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือ ยุติเรื่องแล้ว
 6. ส่งรายงานทาง E-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th
- หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ นายชมกัก ไตรวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบฟอร์มที่ 2 แบบบันทึกข้อเสนอแนะ



แบบฟอร์มที่ 2

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ตุลาคม 2567....
หน่วยงาน...สถาบันราชานุกูล.....ผู้รับผิดชอบนางสาวสุกฤษฎิ์ รอดคุ้ม.....โทรศัพท์02 248 8900 ต่อ 70317

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางที่ รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลผู้ เสนอแนะ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ	
					ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก ไทวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบฟอร์มที่ 3 แบบบันทึกคำชมเชย



แบบฟอร์มที่ 3

แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ตุลาคม 2567....
หน่วยงาน...สถาบันราชานุกูล.....ผู้รับผิดชอบ...นางสาวสุกฤษฎิ์ รอดคุ้ม.....โทรศัพท์02 248 8900 ต่อ 70317.....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางที่ รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชม เชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ	
					ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก ไทวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223



ช่องทาง
เสนอแนะ ชมเชย ร้องเรียน
การให้บริการ สถาบันราชานุกูล



**ตู้รับ
ความคิดเห็น**

- ดิกร้านวยการ ชั้น 1 (ข้างบอร์ดประชาสัมพันธ์)
- ดิกรนายแพทย์รศชง ทศตภณชติ ชั้น 1



**จดหมาย/
ไปรษณีย์**

- 4373 ถนนดินแดง สถาบันราชานุกูล กรุงเทพฯ 10400



โทรศัพท์

- เบอร์โทรศัพท์ 02 248 8900 ต่อ 70317 ,70315



**เสนอแนะ/ร้องเรียน
ด้วยตนเอง**

- กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ดิกร้านวยการ ชั้น 3

**เว็บไซต์
สถาบันราชานุกูล**
<https://th.rajabnukul.go.th/suggestion>



**ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น
ข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต**
<https://secret.dmh.go.th/main>





กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจอำนวยการ สถาบันราชานุกูล

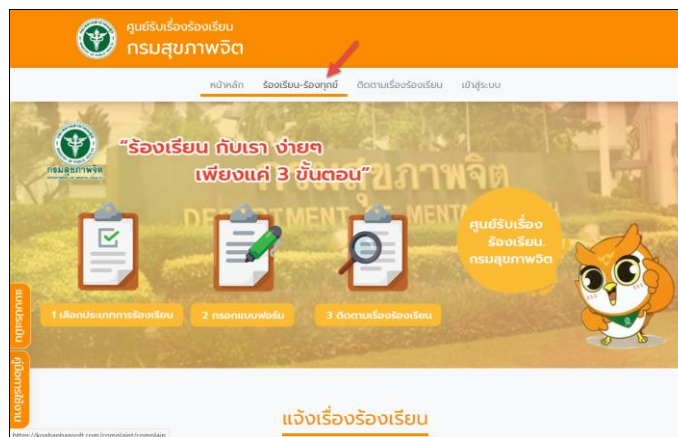
การเข้าใช้บริการร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชย สำหรับผู้ให้บริการทั่วไป

1.ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-complain)
Website: <https://secret.dmh.go.th/main/>

1. ขั้นตอนการร้องเรียน – ร้องทุกข์

1.1 การร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทำได้ 2 ช่องทาง คือ

1.1.1 กดที่แถบเมนูด้านบน เลือก “ร้องเรียน – ร้องทุกข์”



1.1.2 เลือกการร้องเรียนจาก หัวข้อการร้องเรียน จากหน้าแรกของ ระบบ



1.2 จะปรากฏหน้า “ข้อตกลงหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียน” ให้ผู้ใช้งานทำความเข้าใจข้อตกลง

1.3 เลื่อนลงมาด้านล่าง ให้กดเลือก ยอมรับเงื่อนไข และทำการกดปุ่มต่อไป

1.4 จะปรากฏหน้ากรอก ข้อมูลการร้องเรียน – ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี 2 ส่วน ดังนี้

1.4.1 ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

1) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

2) ชื่อผู้ร้องเรียน

3) นามสกุลผู้ร้องเรียน

4) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

5) เพศ

6) อาชีพ หมายถึงไม่ต้องกรอกก็ได้

7) ที่อยู่ปัจจุบัน

8) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน

9) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน

10) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

11) รหัสไปรษณีย์

12) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)

13) โทรศัพท์ (ถ้ามี)

14) เบอร์มือถือ

15) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

1.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- 1) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์
- 2) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- 3) ร้องเรียนบุคคล
- 4) เรื่องที่ร้องเรียน
- 5) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- 6) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- 7) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย

บันทึก

1.5 เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก

1.6 จะปรากฏหน้า ข้อมูล การร้องเรียน – ร้องทุกข์ของท่าน ที่กรอกไปข้างต้น

1.7 ให้ผู้ร้องเรียนตรวจทาน ข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์

ร้องทุกข์

1.7.1 ถ้าข้อมูล ถูกต้องครบถ้วน ให้กดปุ่ม

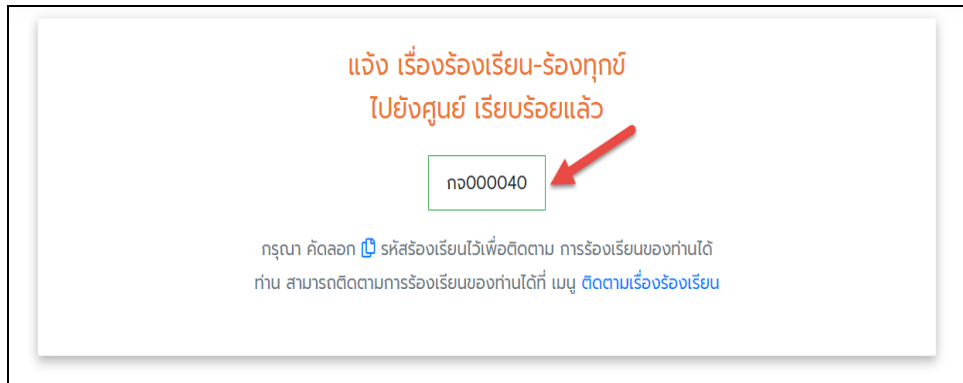
ยืนยันข้อมูลถูกต้อง

เพื่อส่งคำร้องเรียน –

แก้ไข

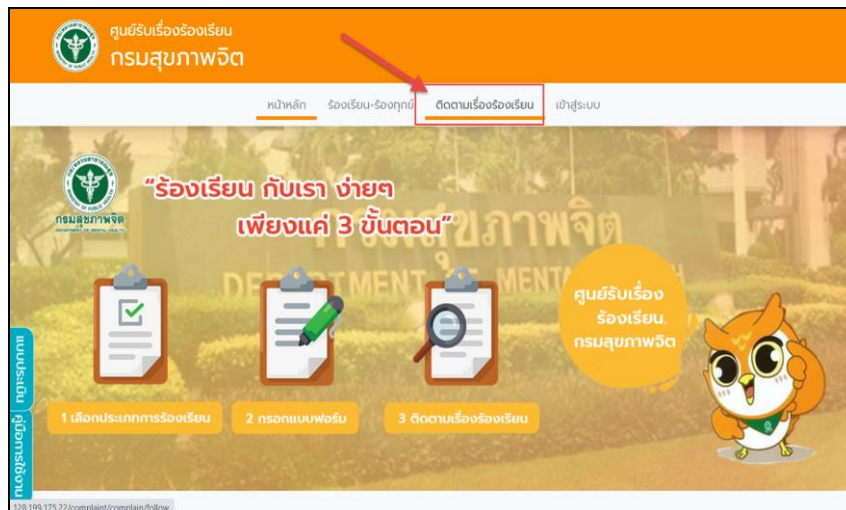
1.7.2 ข้อมูลผิดพลาด ให้กด เพื่อแก้ไขข้อมูล

1.8 เมื่อกรณียืนยันข้อมูลถูกต้องแล้ว จะไปยังหน้า การร้องเรียน – ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ร้องเรียน ทำการ คัดลอก รหัสร้องเรียนไว้ เพื่อนำไปติดตาม การร้องเรียน

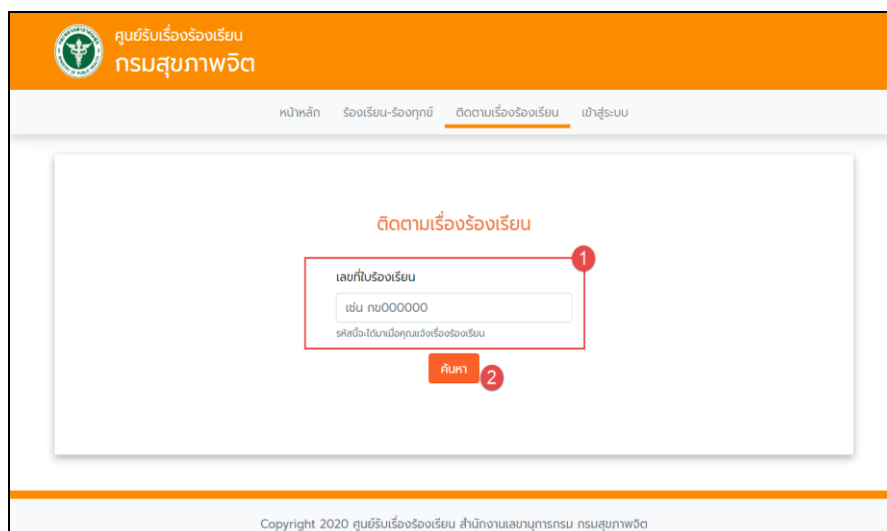


2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

2.1 ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน (ที่หน้าหลัก)



2.2 กรอกเลขที่ใบร้องเรียน จากนั้น กดค้นหา



2.3 เมื่อค้นหาสำเร็จ จะแสดงรายละเอียด ข้อร้องเรียน ซึ่งมี 2 ส่วนคือ


2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

รหัสเรื่องร้องเรียน **ทอ000014**

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องเรียนถึง :	กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต
ประเภทการร้องเรียน :	การให้บริการ
เรื่องเรียนถึงบุคคล :	พยาบาล
เรื่องที่ร้องเรียน :	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน :	โดนกันแกงจากเพื่อนร่วมงาน
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุง :	
ไฟล์เอกสารแนบ :	ไม่มี



กรุณากรอกแบบประเมินความพึงใจด้วยค่ะ

กระบวนการดำเนินการ


2.3.2 กระบวนการดำเนินการ

เรื่องที่ร้องเรียน :	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน :	โดนกันแกงจากเพื่อนร่วมงาน
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุง :	
ไฟล์เอกสารแนบ :	ไม่มี

กระบวนการดำเนินการ

- 5 กค. 63 ศูนย์ร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน
- 5 กค. 63 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยที่ร้องเรียน
- ผ่านไปแล้ว 9 วัน ยังไม่ดำเนินการ รอหน่วยที่รับผิดชอบ สนเรื่องร้องเรียน

ย้อนกลับ



กรุณากรอกแบบประเมินความพึงใจด้วยค่ะ

3. การทำแบบประเมินความพึงพอใจ

3.1 ไปที่หน้าหลัก เลือก แถบเมนู แบบประเมิน ด้านขาล่าง



2. เว็บไซต์สถาบันราชานุกูล Website : <https://th.rajanukul.go.th/suggestion> ชั้นตอนดังนี้

2.1 เข้าหน้าเว็บไซต์สถาบันราชานุกูล เลือกเมนูติดต่อเรา ⇨ เลือกเมนูแจ้งเรื่องร้องเรียน

The screenshot shows the homepage of Rajanukul Institute. At the top, there is a navigation bar with the phone number 0-2248-8900 and a search bar. Below the navigation bar, there is a main banner with the institute's logo and name. A dropdown menu is open under the 'ติดต่อเรา' (Contact Us) button, with 'แจ้งเรื่องร้องเรียน' (Report Complaint) highlighted. The page also features social media icons for Facebook, YouTube, and a download icon, along with a 'Rajanukul Channel' section.

2.2 กรอกข้อมูลตามหัวข้อ

กรณกรอกข้อมูลเรื่องที่ทำบง-ร้องเรียนในช่องด้านล่าง

หมวดหมู่การร้องเรียน * เรื่องร้องเรียน / Complaint *

-- เลือกหัวข้อร้องเรียน -- []

รายละเอียด / Description *

[]

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข / Required *

[]

ชื่อผู้ร้องเรียน / Name * อีเมล / e-mail *

[] []

หมายเลขโทรศัพท์ / Tel. หมายเลขบัตรประชาชน

[] []

ที่อยู่ / Address

[]

2.3 ให้ความยินยอมในการดำเนินการ

- ข้าพเจ้ายินยอมอนุญาต ให้สถาบันราชานุกูล ดำเนินการตรวจสอบรายงานข้อมูล กับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้
- ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้มีร้องเรียนต่อสถาบันราชานุกูล เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอ รับผิดชอบ ต่อข้อเท็จจริง ดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- ข้าพเจ้าขอทราบว่าการนำความเท็จมาฟ้องร้องต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา และยินยอมรับความผิดทั้งหลายดังนี้

ส่งข้อมูล

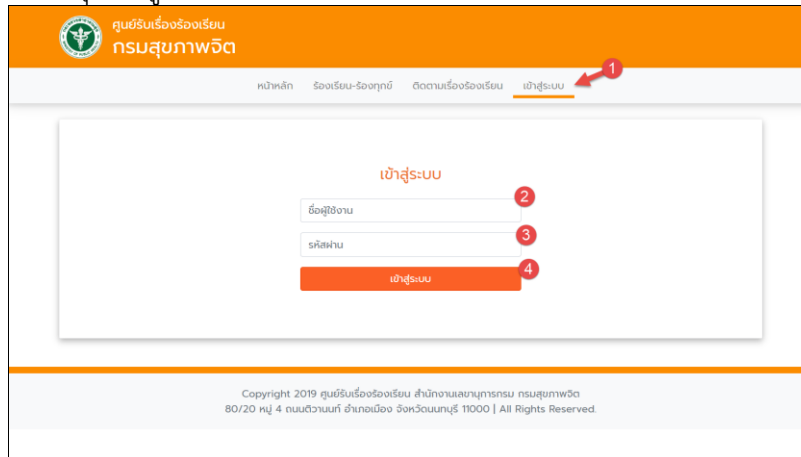
2.4 ส่งข้อมูล เป็นอันเสร็จสิ้น

การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย จากระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต สำหรับหน่วยงาน

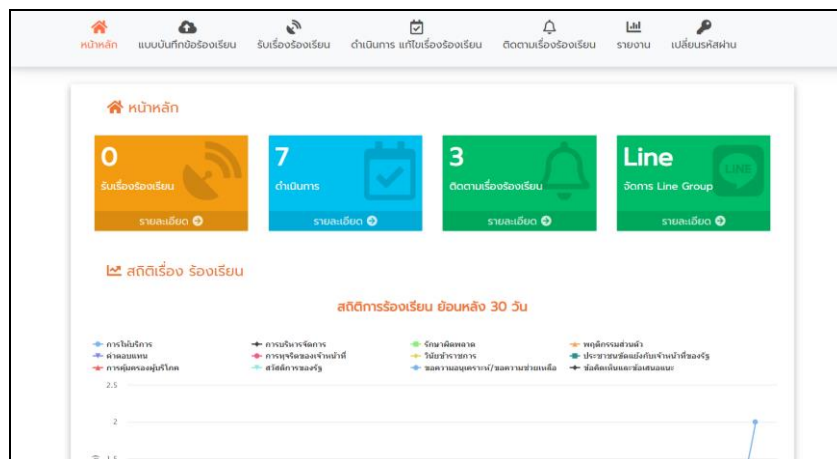
1. วิธีการเข้าสู่ระบบ

1.1 ไปที่เมนูเข้าสู่ระบบ

- (1) ทำการกรอก ชื่อเข้าใช้ระบบ
- (2) ทำการกรอกรหัสผ่าน
- (3) กดปุ่มเข้าสู่ระบบ

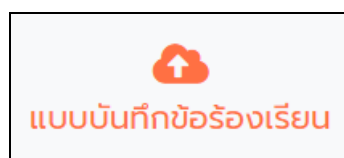


1.2 จะมายังหน้าหลัก สำหรับหน่วย โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน และสถิติ การร้องเรียน ย้อนหลัง 30 วัน



2. การบันทึกข้อร้องเรียน

2.1 ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกแบบบันทึกข้อร้องเรียน



2.2 ซึ่งแบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนสำหรับหน่วยงานจะต้องกรอกข้อมูลดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียนซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

1) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 2) ชื่อผู้ร้องเรียน | 3) นามสกุลผู้ร้องเรียน |
| 4) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน | 5) เพศ |
| 6) อาชีพ (หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้) | 7) ที่อยู่ปัจจุบัน |
| 8) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน | 9) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน |
| 10) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน | 11) รหัสไปรษณีย์ |
| 12) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี) | 13) โทรสาร (ถ้ามี) |
| 14) เบอร์มือถือ | 15) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร |

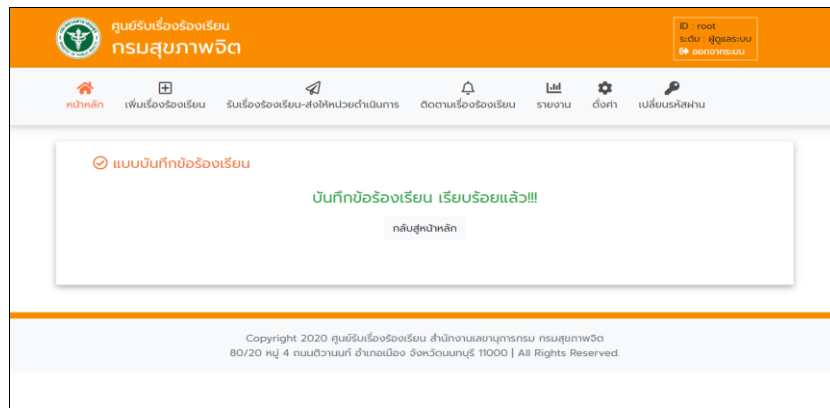
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนซึ่งต้องกรอกรายละเอียดดังนี้

- 1) ช่องทางการร้องเรียน หมายถึงช่องทางที่ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน
- 2) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์
- 3) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- 4) ร้องเรียนบุคคล
- 5) เรื่องที่ร้องเรียน
- 6) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- 7) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- 8) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย
- 9) วันที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึงวันที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

บันทึก

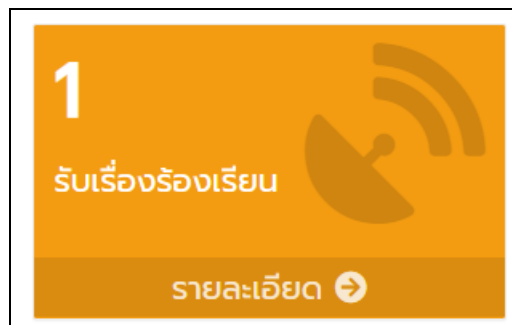
2.3 เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก

2.4 เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

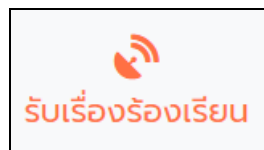


3. การรับเรื่องร้องเรียน

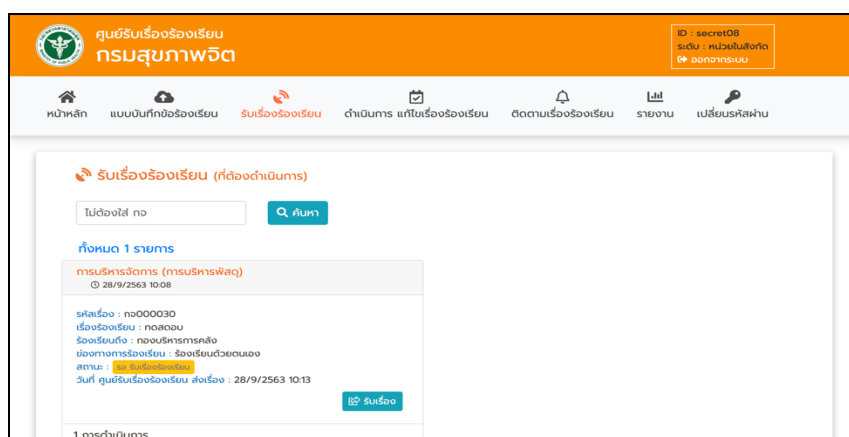
เป็นการรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของส่วนกลาง ซึ่งต้องดำเนินการจนกว่า ยุติข้อร้องเรียนต่าง ๆ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามา จำนวนข้อร้องเรียนจะปรากฏอยู่ที่หน้าหลัก ในแถบของ รายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน



3.1 ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกรับเรื่องร้องเรียน

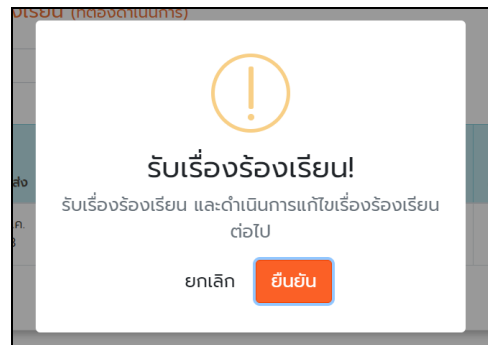


3.2 จะมายังหน้า รับเรื่องร้องเรียน (ที่ต้องดำเนินการ) ซึ่งจะแสดงหน้าโปรแกรม และรายละเอียดดังนี้



3.3 เลือก ปุ่ม  เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

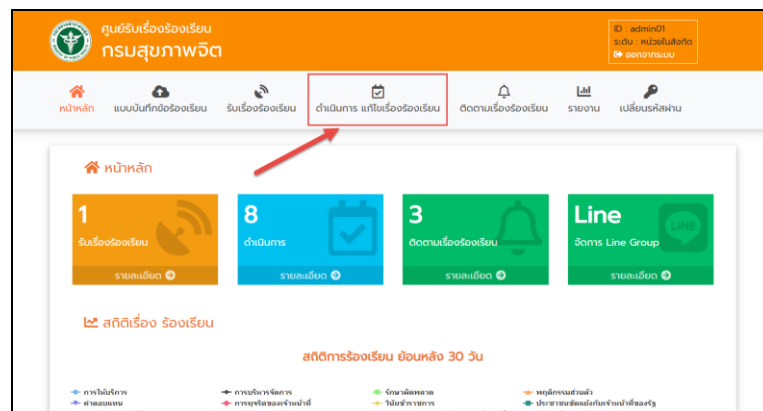
3.4 จะแสดงข้อความแจ้งเตือนการรับเรื่องร้องเรียน




3.5 ให้กดปุ่ม  เพื่อทำการบันทึก

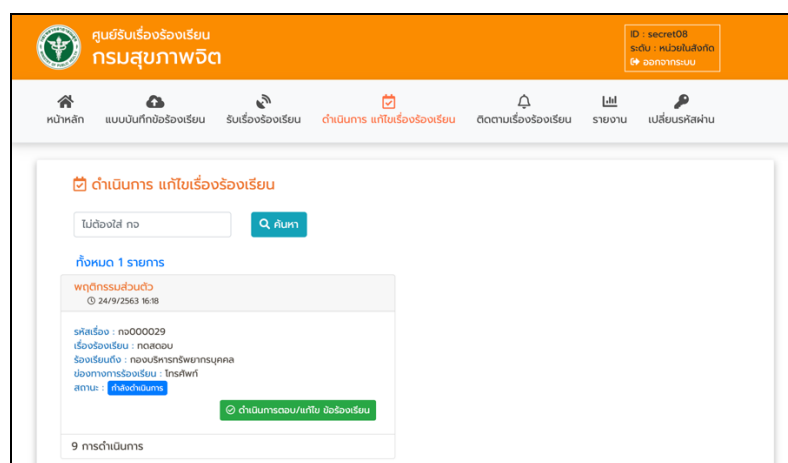
4. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

4.1 ไปที่เมนูดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



4.2 จะมายังหน้า ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้เลือกปุ่ม
เพิ่มดำเนินการ

 ดำเนินการตอบ/แก้ไข ข้อร้องเรียน

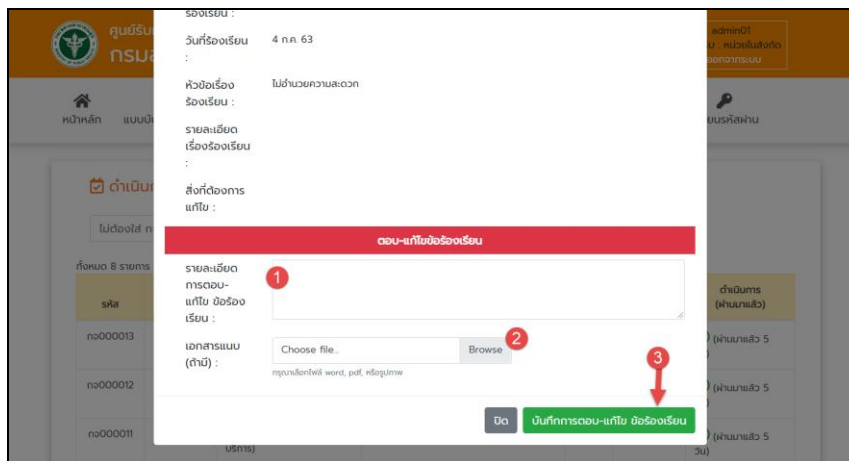


4.3 จะปรากฏรายละเอียดคำร้องเรียน

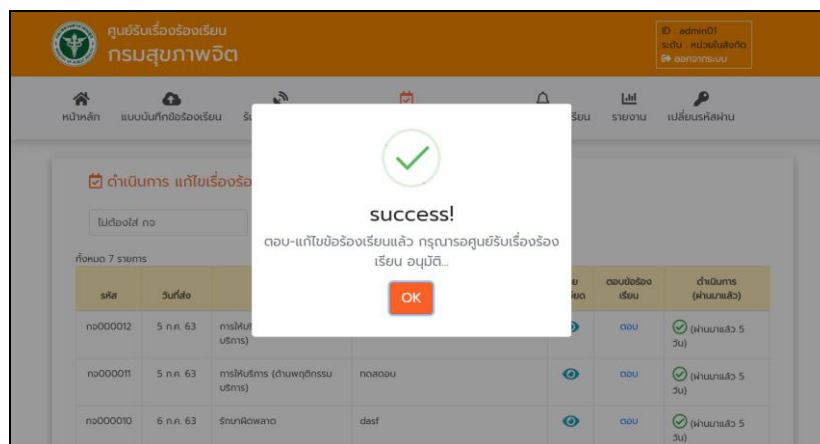


4.4 ให้เลื่อนหน้าเว็บไซต์ลงมาด้านล่าง จะเห็นการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นทำการกรอกรายละเอียด

- 1) รายละเอียดการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน
- 2) แนบเอกสารการตอบ-แก้ไข (ถ้ามี)
- 3) กดปุ่มบันทึกการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน



4.5 จะมีข้อความแจ้งเตือน “ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว กรุณารอศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอนุมัติ” เป็นอันเสร็จการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



5. การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน

5.1 ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน

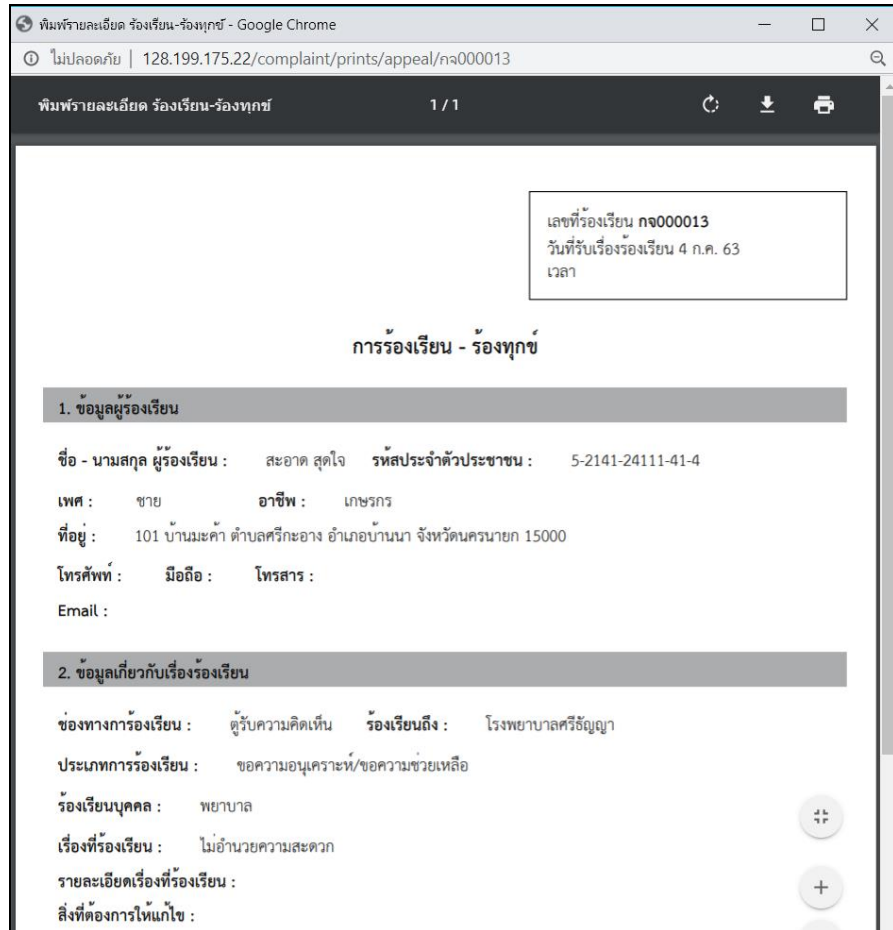
5.2 เลือก ที่หัวรายการ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการ

5.3 จะปรากฏ รายละเอียดการร้องเรียน – ร้องทุกข์

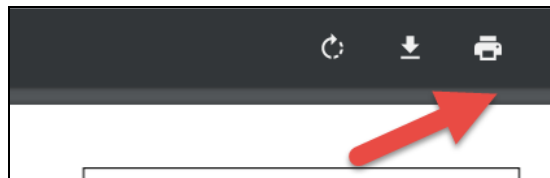
5.4 ให้คลิกเลือก ปุ่ม



5.5 โปรแกรมจะเปิดแถบใหม่ขึ้นมา

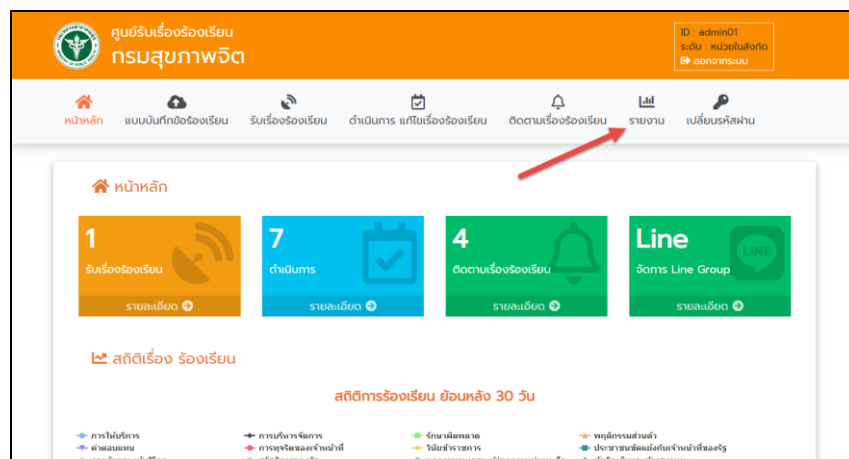


5.6 กดปุ่ม เครื่องพิมพ์ที่มุมบน ขวา เพื่อพิมพ์เอกสาร



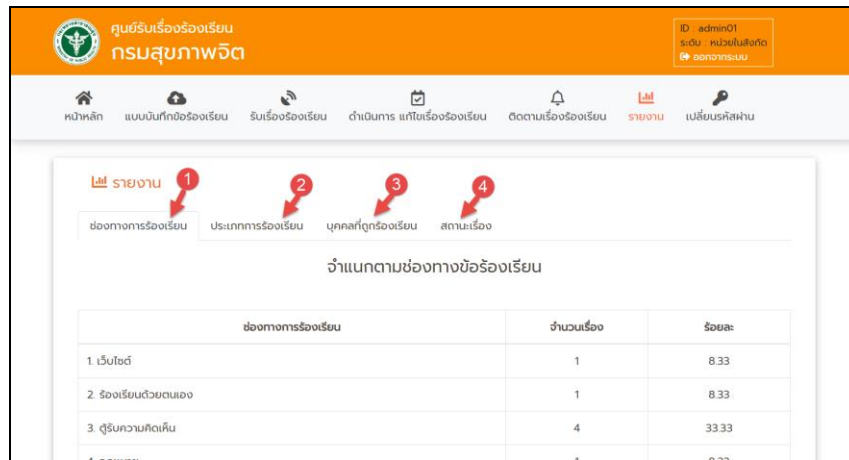
6. การเรียกดูรายงาน

6.1 ไปที่เมนู รายงาน



6.2 จะมายังหน้ารายงานซึ่งสามารถเรียกดูรายงานได้ ดังนี้

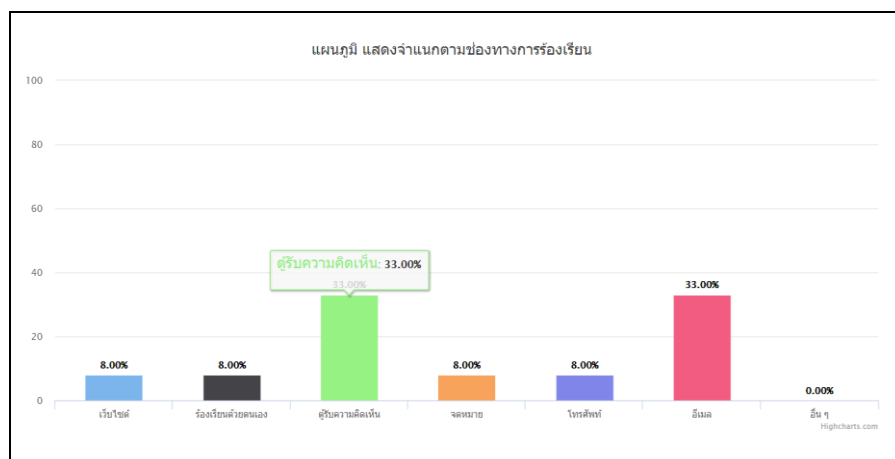
- 1) รายงานจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน
- 2) รายงานจำแนกตามประเภทการร้องเรียน
- 3) รายงานจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
- 4) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน



6.3 สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ ตาราง

ช่องทางกรรร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. เว็บไซต์	1	8.33
2. ร้องเรียนด้วยตนเอง	1	8.33
3. ผู้รับความคิดเห็น	4	33.33
4. จดหมาย	1	8.33
5. โทรศัพท์	1	8.33
6. อีเมล	4	33.33
7. อื่น ๆ	-	-
รวม	12	100

6.4 สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ แผนภูมิ



ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/คำชมเชย (มาด้วยตนเอง)

เลขรับที่

วันที่เดือนพ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล

1. ชื่อ-สกุล.....เบอร์โทรศัพท์

2. ที่อยู่

3.ข้าพเจ้าเป็น ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนทั่วไป
 เจ้าหน้าที่สถาบัน เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ระบุ4. ข้าพเจ้าขอ ปกปิด ไม่ปกปิด ชื่อ-สกุล/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์5. มีความประสงค์ เสนอแนะ ร้องเรียน ชมเชย ขอความอนุเคราะห์6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง OPD เก่า OPD ใหม่ อื่นๆ โปรดระบุ7. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ อื่นๆ โปรดระบุ

8. รายละเอียดข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. วัตถุประสงค์ในการเสนอแนะ/ร้องเรียน

 ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อื่นๆ ระบุ

ลงชื่อ

(.)

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ตำแหน่ง

วันที่ เวลา

เอกสารแนบ/อื่นๆ

 จำนวน ฉบับ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ชมเชย (ทางโทรศัพท์)

เลขรับที่

วันที่เดือนพ.ศ.เวลา.....น.

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล

1. ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์

2. ที่อยู่

3. เป็น ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่สถาบัน เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น.....4. ขอ ปกปิด ไม่ปกปิด ชื่อ-สกุล/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์5. มีความประสงค์ เสนอแนะ ร้องเรียน ชมเชย ขอความอนุเคราะห์6. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ อื่นๆ ระบุ7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง OPD เก่า OPD ใหม่ อื่นๆ โปรดระบุ

8. รายละเอียด.....

9. วัตถุประสงค์ในการเสนอแนะ/ร้องเรียน

 ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อื่นๆ ระบุ

แบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

		
พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง

แบบสำรวจความพึงพอใจการรับเรื่อง/จัดการข้อร้องเรียน สถาบันราชานุกูล

วันที่

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|--------------------------|--|---|--|
| 1.1) เพศ | <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง | <input type="checkbox"/> 3) อื่น ๆ |
| 1.2) อายุ | <input type="checkbox"/> 1) 18 - 19 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 20 - 29 ปี | <input type="checkbox"/> 3) 30 - 39 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 4) 40 - 49 ปี | <input type="checkbox"/> 5) 50 - 59 ปี | <input type="checkbox"/> 6) 60 ปีขึ้นไป |
| 1.3) ระดับการศึกษาสูงสุด | <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย |
| | <input type="checkbox"/> 4) ปวช. | <input type="checkbox"/> 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> 6)ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> 7)ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 8)ปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ (ระบุ) |
| | <input type="checkbox"/> 1)ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ | <input type="checkbox"/> 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 3) พนักงานบริษัทเอกชน |
| 1.4) อาชีพปัจจุบัน | <input type="checkbox"/> 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 5) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 6) รับจ้างทั่วไป |
| | <input type="checkbox"/> 7) นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 8) อื่นๆ (ระบุ) | |
| | | | |

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจในการรับเรื่อง/จัดการข้อร้องเรียนของสถาบันราชานุกูล

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1. ความสะดวกของช่องทางการร้องเรียน					
2. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน					
4. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ					
5. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ขอขอบคุณในความร่วมมือและไว้วางใจใช้บริการของสถาบันราชานุกูล มา ณ โอกาสนี้ค่ะ

