

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)



สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กันยายน ๒๕๖๓

บทนำ

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมสุขภาพจิต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอ[ื]ดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ปรับปรุงให้มีฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล เดียวกัน สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว และเว็บไซต์ของศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ถูกสร้างและ พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน ลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร สามารถเชื่อมโยงกับ หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสาน หน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้ง จากกรมสุขภาพจิต/หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

๓.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมสุขภาพจิตจาก การให้บริการของกรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรุมสุขภาพจิต เนื่องจากไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมสุขภาพจิต ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจ ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติ ทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ - ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทาง สื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมสุขภาพจิต

๓.๔ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังกรมสุขภาพจิตผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๕ ศูนย์รับข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต Complaint Center เป็นศูนย์กลางของกรมสุขภาพจิตใน การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้รับผิดชอบ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๓.๘ หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน[่]วยงานของกรมสุขภาพจิตทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๓.๙ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานกรมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๓.๑๐ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๓.๑๑ หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกรมสุขภาพจิต

. ๓.๑๒ ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

> กลุ่มที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ กลุ่มที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

> กลุ่มที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจ

ส่วนตัว

๓.๑๓ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
Ø	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
ම	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล
	ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
តា	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล
	ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
ć	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
ć	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคง
	ในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

ระดับความ	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วใน
รุนแรง		การตอบสนอง
		ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
ଭ	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ	ภายใน ๑๕ วัน
	ไป	
ම	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะ	ภายใน ๑๕ วัน
	ส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	
តា	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะ	ภายใน ๑๒ วัน
	ส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	
د	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน ๑๐ วัน
é	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต	ภายใน ๗ วัน
	้. และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	

๓.๑๔ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับ ความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

 ๓.๑๕ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีก ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น
 ๓.๑๖ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่าง
 เสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website
 สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและ

ผู้รับบริการพึงพอใจ

๓.๑๗ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะ การดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

๓.๑๘ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมา ประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการฯ

๓.๑๙ การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็น ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

๓.๒๐ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ ช่องทางที่กำหนด

๓.๒๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

 - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

 เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยด้ำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓.๒๒ การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ

๓.๒๓ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
 ด. การให้บริการ 	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ	การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการ บริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความ สะดวกต่าง ๆ พฤติกรรมผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ
๒. การบริหารจัดการ	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงาน ของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหาร งานบุคคล,การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ	ร้องเรียนการบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ว่าไม่บริหารงานไม่เป็นระบบ
๓. ค่าตอบแทน	ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบ	พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรมกรณี ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงาน โอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
๕. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรมและมี มาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการ กระทำของข้าราชการ	นาย จ. ติดสุรา กินสุราขณะปฏิบัติราชการ และเมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา ๑๕ วัน
๖. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	การขัดแย้งหรือความไม่พอใจส่วนตัวของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดคนหนึ่ง	นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข.ซึ่งเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัวจึง ทะเลาะกัน และร้องเรียน นาย ข.
๗. สวัสดิการของรัฐ	การสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบของรัฐ	ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วน หน้า
๘. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	การขอความช่วยเหลือ,ความเอื้อเฟื้อ,ความเกื้อหนุน, ความเจือจุน ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของ บุคคลนั้น ๆ	ขอความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาด้านจิตเวช แก่นายเนื่องจากมีภาวะเครียดมาก
๙. อื่น ๆ	เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือไม่ เกี่ยวกับภารกิจกรมสุขภาพจิต

๔. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

๙.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือ
 เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ
 เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔.เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๕.เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมสุขภาพจิตช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมโดยตรง

๖.ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามรถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๗.ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามขจ้อที่ ๑ จึงจะ รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป้นเรื่องที่สาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

ถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผลหารพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจาหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

 กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจาก เรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

 กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการ ร้องเรียนนั้น ๆ

๗.กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ด.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙

๒.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕

๔.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒

> ๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ๘, ๙

แถะ ๑୭

๗.ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔



กระบวนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมสุขภาพจิต ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

๑.๒ จัดช่องทางการ์รับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๑.๓ การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๑.๓.๑ ตู้รับข้อความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องรับ-ส่งหนังสือ สำนักงาน เลขานุการกรม อาคาร ๓ ชั้น ๒ และหน้าห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมสุขภาพจิต

๑.๓.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อธิบดีกรมสุขภาพจิต ,เลขานุการกรม, สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑.๓.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๕๕ – ๖๐ โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๑๒

๑.๓.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมสุขภาพจิต

ത.ണ.ഭ് E-mail : <u>dmh.datacenterbooൽ@gmail.com</u>

໑.๓.๖ Website : http://www.secret.dmh.go.th

൭.๓.๗ Website: https://secret.dmh.go.th/main/

๑.๔ การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต

๑.๔.๑ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

๑.๔.๒ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับ เรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธาน คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้ง ต้องส่งรายงานผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๔.๓ หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของการ ดำเนินการ

๑.๔.๔ การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการ ดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรม สุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๕ กรณีโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์สุขภาพจิตและหน่วยงานส่วนกลางได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ๑.๕.๑ กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง เมื่อโรงพยาบาล สถาบัน ศูนย์ สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน ๑.๖ กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนอง ข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดทำและส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

๑.๗ กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๑.๘ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการร[ั]วบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ของหน่วยงานในสังกัดกรม เสนอประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบ



รูปภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

<u>ی</u>	S	¥	9	ಷ	v	ษ	a
ผงกระบวนงานก	ารจดกา	รขอ	คด	เหเ	เขอ	เรอง	แรยน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็น		๕ นาที	งานข้อคิดเห็น
ข้อร้องเรียนจากช่องทาง	ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		ข้อร้องเรียน
ต่าง ๆ			
		a	2 2 4
๒.ลงทะเบยนรบในระบบ		๕ นาท	เจาหนาทงาน
สารบรรณยเสกทรอนกส	เรื่องทั่วไป เรื่องลับ		สาววรน
7 เเงทะเบอน วับเน วะ บบ สารบรรณจิเล็กทรจบิกส์			
ลับ			
๓.ลงทะเบียนในระบบ		๕ นาที	งานข้อคิดเห็น
ฐานข้อมูลข้อคิดเห็น	ลงระบบเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล		ข้อร้องเรียน
ข้อร้องเรียน			
 ๔.วิเคราะหํประเด็น 		ภายใน	งานข้อคิดเห็น
ปญหา จะอี ¹ ปตับต้องแอ้ง		ବଝ วน	ขอรองเรยน และ
- กวณเมซบซอนแงง หม่ายงามที่เกี่ยาข้องและ	ไม่ใช่/แจ้ง วิเคราะห์ประเด็น ตั้งตัดงา/		ที่เนอกาง มกกางงงกกาง ข้อคิดเห็นข้อง
แจ้งผ้ร้องทราบภายใน	กลบันยุต		ร้องเรียน
ด๕ วัน			
- กรณีซับซ้อนเข้า			
คณะกรรมการจัดการ	เข้า เข้า		
ข้อร้องเรียนพิจารณา/	เจ้งผู้ร้อง		
ไกล่เกลีย	ทราบ เบื้องต้น แอ้าหะเอยองเชื่เอี่ยวต้อง ร้องเรียน		
	ภายใน 🛶 พิจารณาดำเนินการ เกลี่ย		
	ด๕วัน		
๕.หน่วยงานดำเนินการ		ภายใน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
และรายงานผลการ	หน่วยงานดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ	ด๕ วัน	۳. ۲
ดำเนินการ			
๖.แจ้งคณะกรรมการเพื่อ			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
ทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง	แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ยุตเรอง/ หน่วยงาน เพื่อทราม/พิอารถม/ยุติเรื่อง ไม่ยุติ		และคณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
	เจ้าของเรื่อง เรื่อง เรื่อง		0011/1PN 19 00 19 / P10 19
๗.สรุปและรายงานเสนอ			งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
ผู้บริหารทราบ	แจ้งผู้บริหารเพื่อทราบ		และคณะกรรมการจัดการ ข้ออิจเซ็มข้อข้องสีขม
			ภอเเมเทนภูอวอ4เวอก
๘.ติดตามการดำเนินงาน	ติดตามผลการดำเนินการกรณีหน่วยงานไม่รายงานผลกลับ ภายใน ๑๕ วัน		งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
และรายงานผล	รายงานผลการดำเนินการ รอบ ๑ เดือน/ รายไตรมาส/รายปี ให้ผู้บริหารทราบ		และคณะกรรมการจัดการ ชั่วอิจเซ็มซัง รัฐ เชื่อเช
			ขอคดเหนขอรองเรียน

2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	elegoer (Flour Chart)	5000000	<u>ນ</u> ອີດສຸດຍ -
ี้ มีเหมือนการที่		12522191	พี่ากพผเภอก
ด.รบรายงานเรอง		๕ นาท	เจาหนาทงาน
รองเรยน	รับรายงานผล(หนังสือ)		สารบรรณ
๒.ลงทะเบียนรับในระบบ	▼	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งาน
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ลงรับในระบบสารบรรณ		สารบรรณ
/ลงทะเบียนรับในระบบ			
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
ลับ			
ด ลงทะเบียบใบระบบ	Ĺ	๕-๓๐ บาที	งาบข้อคิดเห็บ
สาเข้าเลข้อคิดเห็บ			ข้อร้องเรียบ
ข้า แขอมูล เอยาเทลา แล่ ข้อร้องเรียงแพื่อเป็น	สงพะเบยนเนวะบบฐานขอมูล		0010481018
ข้อมอโดยสะป 1616/เวละเปล			
ขอพื้ยเพธย <i>ร</i> ์ ก			
วายสะเอยตผสการ			
ดาเนนการลงเนระบบ	•		<i>थ</i> व द
๔.คนหาเรองเดมและ	v d a va		งานขอคดเหน
เสนอผู้บริหาร/	คนหาเรื่องเด่ม และเสนอผูบรีหาร/คณะกรรมการ		ข้อร้องเรียน
คณะกรรมการ			
๕.ตอบหน่วยงาน	↓		งานข้อคิดเห็น
(ดดดด, อื่น ๆ)/ผู้ร้อง	ตอบหน่วยงาน (๑๑๑๑, อื่น ๆ)/ผู้ร้อง		ข้อร้องเรียน/
เพื่อยุติเรื่อง			คณะกรรมการ
<u>ุ่</u> น แจ้งผ้บริหารทราบ	¥		งาบข้อคิดเห็บ
ູ ບ. ເຫັນ 1 ຢາມ ບ ຫາກ 1 ຢາໄ ຢ ໄ ປ ຢູ	แจ้งผู้บริหาร(อธิบดี)ทราบ		ข้อร้องเรียง /
			00180221002
			LIPROLI 9 9911 19

ผังการรับรายงานจากหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ

ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำฐานข้อมูลโดยจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของข้อร้องเรียน เช่น แหล่งที่มา ร้องเรียนผ่านช่องทางใด ระบุชื่อผู้ร้องหรือไม่ ประเภทร้องเรียนอะไร ระดับความรุนแรง หน่วยงานใดรับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างไร ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วันหรือไม่ ต้องติดตาม เมื่อไร และสถานะเรื่องใด เป็นต้น

๒. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมสุขภาพจิต ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบ ข้อเสนอแนะของท่านไว้เป้นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

๔. ลงนามโดยอธิบดีสุขภาพจิต

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ทราบผล การดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๑๑๑

 - ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการเบื้องต้น ของการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้อำนวยการศูนย์

๒. รายละเอี้ยดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมสุขภาพจิต ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือกรณีเป็น ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป ให้ตอบว่า กรมสุขภาพจิตรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ อธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต (ลงนามโดยคณะกรรมการฯ)

๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
 เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทราบ

๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็น

๖. ลงนามโดยอธิบดีกรมสุขภาพจิต หรือรองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน

พระคุณ

๒. รายละเอี้ยดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป

๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยอธิบดี

หากกรณีเรื่องร้องเรียนส่งมาจากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้อำนวยการศูนย์

๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน

๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยเลขานุการกรม สุขภาพจิต

กรณีที่ ๔ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ <u>ของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน</u>

- แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน เลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต

รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปด้วย

๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป

๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

๓. การรายงาน

การรายงานผลการด**ำ**เนินการจัดการข้อร้องเรียน สามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน

๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรง

ธายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

๙. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

๑๐.รายงานสรุปแสดงหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

๑๑. รายงานแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนทั้งหมด

รูปแบบรายงาน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน.....มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต จำนวน แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน เรื่อง แบ่งเป็นข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละคำชมเชย จำนวนเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ซึ่งมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ଭ.		
ම.		
 ຊວນ		ၜဝဝ

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ଭ.		
ම.		
รวม		ၜဝဝ

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ଭ.		
ම.		
รวม		ၜဝဝ

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ଭ.		
່ອ.		
รวม		ၜဝဝ

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑.		
ระดับ ๒.		
ຽວນ		ၜဝဝ

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน		
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน		
ຽວມ		ၜဝဝ

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
_{๑.ยุ} ติเรื่อง		
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ		
รวม		ၜဝဝ

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		
๒.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นใต้		
 ຊວນ		ၜဝဝ

<u>สรุป</u>.....

๔.การติดตาม

การติดตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัดของกรมสุขภาพจิต กรณีดำเนินการเอง โดยให้ หน่วยงานรายงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

แบบฟอร์มการติดตาม



แบบฟอร์มที่ 3

แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก/กอง/กลุ่ม..... ประจำเดือน.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้	้อคิดเ ห็น		การตอบสนอง	กายใน 15 วัน	เท้าการ	
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้	การติดตาม
			ส่วนเสีย					ตรวจสอบ
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา							
	ด้านพฤติกรรมบริการ							
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค							
	ด้านการบำบัดรักษา							
	ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ							
	ส้านอื่น ๆ							

หมายเหตุ

้. 1. สำร<u>ายงานภายในวันที่ 5</u> ของเดือนถัดไป 2. สำรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ : นางสาวฐิกรรัชน์ รอดคุ้ม นายอยุธพงษ์ 🕅 รีพัฒนานั้นทกูร โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบติดตาม (กรณีขอทราบผลการดำเนินการ)

แบบติดตามงานช้อคิดเห็นช้อร้องเรียน

.

สำดับที่	เลขที่หนังสือส่ง/ลงวันที่	เรื่อง	ความก้าวหน้าการดำเนินการ	หมายเหตุ

ลงชื่อผู้รายงาน (.....) ตำแหน่ง



การจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการตาม นโยบาย "ไทยแลนด์ ๔.๐" เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ สะดวก รวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างดี พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการ ประชาชนในด้านการให้บริการต่างได้อย่างครบถ้วน

กรมสุขภาพจิต ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต คือการรับข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับข้อร้องเรียน ประสาน จัดส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียน สามารถติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ เป็นฐานข้อมูลซึ่งจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

การเข้าสู่เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ๑.สามารถเข้าได้ทาง https://secret.dmh.go.th/main/ ๒.เว็บไซต์กรมสุขภาพจิต หัวข้อ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต



คู่มือสำหรับผู้ใช้ทั่วไป

๑. ขั้นตอนการร้องเรียน – ร้องทุกข์

๑.๑ การร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทำได้ ๒ ช่องทาง คือ

๑.๑.๑ กดที่แถบเมนูด้านบน เลือก "ร้องเรียน - ร้องทุกข์"



๑.๑.๒ เลือกการร้องเรียนจาก หัวข้อการร้องเรียน จากหน้าแรกของ ระบบ



๑.๒ จะปรากฏหน้า "ข้อตกลงหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียน" ให้ผู้ใช้งานทำความเข้าใจข้อตกลง

สุนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	
หน้าหลัก	ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ติดตามเรื่องร้องเรียน เข้าสู่ระบบ
	ข้อตกลงหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียน
 จัน เดือน 0 จัน เดือน 0 จัด ก่อยู่ เกมายงามไทรกับออ ดัด ก่อยู่ เกมายงามไทรกับออ สำเนินการอย่างไร หรือ ข้องการบ สำเนินการอย่างไร หรือ ข้องการบ สำเนินการอย่างไร หรือ ข้องการบ สำเนินกร้องเรียนงอกในเรื่องจริง 3. การใช้ปรากรองบริเมนอกนหา ก่าวหามุกกลอื่นกร้องปรับนอานไดง สำเกิดเวลมขามหวิต 3. เป็นเรื่องก่อยงานไของก่องการบุณ กรรมฯ ในชาวงานไของก่องการบุณ กรรมฯ นองก่องให้เวลมขุมเขา กรรมฯ นองก่องให้เวลมขุมเขา เริ่มข้องกรรมงานไของก่องการบุณ ของการป ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถามข้องก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย ของก่องจัด การบารแหน่ง สามารถมาย การบารถามข้องการบารถามข้องการบารถามข้องการการการการการการ 1. ในปัณร์ของของประการการการการการการการการการการการการการก	และบอง ที่สำนารถติดต่อกิงผู้ร้องเริ่มแได้ ร่องทร้องเรียนได้อย่างอัดเอนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียกายอย่างไร ต้องการให้แท้โข เรื่อบาลแก้ต่องที่มากรการสอนองเว้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดแข้งเพื่องพืดที่สามารถ ละพยามนุกคก (ทัน) ดันปูกแหตุ มีถึงกังสร้างกรแสหรือสร้างข่าวที่เสียกายต่อบุคกล เน่น ต้องสามารถติดต่อกลับไปของผู้ใช้มีการได้ เพื่อขึ้มขึ้นเป็นว่าได้วิตนอร้อง ไปได้สร้างเรื่องเพื่อ ๆ กันโดกอามแล้มหาย หรือม หรือเสียกาย อินเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วงงานกายใน ทาพวัตต่วยแหล้อหรือขจัดกวามเรือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือการก้อยอ ว่อน ใปเพียงกอง หรือไปเกายารถางถึงบูลเพิ่มตนได้ในการด่ามนินการตรวงสอบ สืบสวน ของกักล่าวมาในขัด1 นั้น แต่สูติรังอากมา



๑.๓ เลื่อนลงมาด้านล่าง ให้กดเลือก ยอมรับเงื่อนไข และทำการกดปุ่มต่อไป

๑.๔ จะปรากฏหน้ากรอก ข้อมูลการร้องเรียน – ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี ๒ ส่วน ดังนี้

	1	ข้อมูลผู้ร้องเรียน		
ปกปิด :	ถ้าต้องการปกปิด ชื่	อและข้อมูลส่วนตัว ให้คลิกที่นี่		
ชื่อ ผู้ร้องเรียน :		นามสกุล ผู้ร้อง เรียน :		3
เลขบัตรประชาชน :		4 IWEI :	ชาย	5
อาชีพ :		6		
ที่อยู่ :				0
จึงหวัด :	== กรุณาเลือก ==	🦲 ອຳເກອ :	== กรุณาเลือก ==	9
ตำบล :	== กรุณาเลือก ==	1 รหัสไปรษณี :		11
ัทรศัพท์ :		12 โทรสาร :		13
มือถือ :		Email :		15

๑.๔.๑ ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึง หน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

๒) ชื่อผู้ร้องเรียน	๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน
๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน	ଝ) เพศ
๖) อาชีพ หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้	๗) ที่อยู่ปัจจุบัน
๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน	๙) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน
๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน	๑๑) รหัสไปรษณีย์
๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)	๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)
ด๔) เบอร์มือถือ	๑๕) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

๑.๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนถึง :	== ไม่ทราบหน่วยงาน ==	
ประเภทการร้อง เรียน :	== กรุณาเลือก ==	
ร้องเรียนบุคคล :	== กรุณาเลือก ==	
เรื่องที่ร้องเรียน :	4	
รายละเอียดเรื่องที่ ร้องเรียน :		5
สิ่งที่ต้องการให้ แก้ไข ปรับปรุง :		6
เอกสารประกอบ	Choose file Browse	1
(uno) :	กรุณาเลือกไฟล์ word, pdf, หรือรูปภาพ	

- ๒) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- ๓) ร้องเรียนบุคคล ๔) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๕) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน ๖) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง

๗) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย

๑.๕ เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก

๑.๖ จะปรากฏหน้า ข้อมูล การร้องเรียน – ร้องทุกข์ของท่าน ที่กรอกไปข้างต้น

ประเภา เรียน	กรร้อง	fue coopei	
ร้องเรื	5000 111550015	200-2001/10	
เรื่องก่		ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน	
	ชื่อ-นามสกุล*	ทดสอบ การร้องเรียน	
ร้องเรื	IWFI* :	ชาย	
สิ่งที่ต่	รหัสประจำตัว ประชาชน* :	1-2345-67890-12-3	
เก่ไข	อาชีพ* :	นักพัฒนา	
	ที่อยู่* :	9 หมู่ที่ 1 ต่าบลออมทอง อำเภอเขตออมทอง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10300	
onส ด้านี)	เบอร์โทร :	เบอร์ไทรศัพท์ :	
	Email :		
		ข้อมูลเที่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
	ร้องเรียนถึง :	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	
	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน :	สวัสดีการของรัฐ	-
	ห้วข้อเรื่อง ร้องเรียน :	การให้สวัสดีการไม่เป็นไปตามระเบียบ	
	รายละเอียด เรื่องร้องเรียน	บุคคลให้บริการ สวัสติการบกพร่อง	



๑.๘ เมื่อกดยืนยันข้อมูลถูกต้องแล้ว จะไปยังหน้า การร้องเรียน – ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ร้องเรียน ทำการ คัดลอก รหัสเรื่องร้องเรียน ไว้ เพื่อนำไปติดตาม การร้องเรียน



ษ. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน (ที่หน้าหลัก)



๒.๒ กรอกเลขที่ใบร้องเรียน จากนั้น กดค้นหา

สุนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	
	หน้าหลัก ร้องเรียน-ร้องทุกย์ ติดตามเรื่องร้องเรียน เข้าสู่ระบบ
	<mark>ติดตามเรื่องร้องเรียน</mark> เลยที่ปรองเรียน เช่น ทบ000000 ธระช่วงเรียนเองตามรือเรียน ศั น ฑ
C	opyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพอิต

๒.๓ เมื่อค้นหาสำเร็จ จะแสดงรายละเอียด ข้อร้องเรียน ซึ่งมี ๒ ส่วนคือ

๒.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

รหัสเรืองร้องเรีย	ม กอ000014	
	ป้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
ร้องเรียนถึง :	กองบริหารระบบบริการสุขภาพอิต	
ประเภทการร้องเรียน :	การให้บริการ	
ร้องเรียนถึงบุคคล :	พยาบาล	
เรื่องที่ร้องเรียน :	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	
รายละเอียดเรื่องที่ ร้องเรียน :	โดนกันแกล้งจากเพื่อนร่วมงาน	กรุณากรอก
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง :		์แบบประเมิน ความพึงใจ ด้วยค่ะ
ไฟล์เอกสารแนบ :	ໄມ່ມີ	

๒.๓.๒ กระบวนการดำเนินการ

เรื่องที่ร้อง	เรียน : ไม่ได้รับความเป็นธรรม	
รายละเอีย ร้องเรียน	ถเรื่องที่ โดนกันแกล้งจากเพื่อนร่วมง	งาน
สิ่งที่ต้องก ปรับปรุง :	ารให้แก้ไข	
ไฟล์เอกสา	sແuo : ໄປມີ	
		กระบวนการดำเนินการ
	<mark>O</mark> 5 n.n. 63	ศูนย์ร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน
	O 5 n.e. 63	ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยที่ร้องเรียน
	O ผ่านไปแล้ว 9 วัน	ยังไม่ด่าเนินการ รอหม่วยที่รงคิดของ รับเรื่องร้องเรียน กรุณากรอก
		ຄອບແຫຼງ ແດງ ແລະ ເຊິ່ງ ແລະ ເຊ

๓. การทำแบบประเมินความพึงพอใจ

๓.๑ ไปที่หน้าหลัก เลือก แถบเมนู แบบประเมิน ด้านขวาล่าง



๓.๒ ให้กรอกข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจ ในส่วนที่ ๑ โดยมี รายละเอียด



๓.๓ กรอกข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนที่ ๒ ซึ่งจะมีระดับในการประเมิน ๔ ระดับคือ ๓.๓.๑ ไม่พึงพอใจมาก ๓.๓.๒ ไม่พึงพอใจ ๓.๓.๓ พึงพอใจ ๓.๓.๔ พึงพอใจมาก



๓.๔ เมื่อกรอกแบบประเมินเสร็จให้กดปุ่ม

ส่งข้อมูล

คู่มือสำหรับหน่วยงาน

๑. วิธีการเข้าสู่ระบบ

๑.๑ ไปที่เมนูเข้าสู่ระบบ

- (๑) ทำการกรอก ชื่อเข้าใช้ระบบ
- (๒) ทำการกรอกรหัสผ่าน
- (๓) กดปุ่มเข้าสู่ระบบ

	เข้าสู่ระบบ	
ชื่อผู้ใช้งาน	2	
รหัสผ่าน	3	
	เข้าสู่ระบบ	

๑.๒ จะมายังหน้าหลัก สำหรับหน่วย โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน และสถิติ การร้องเรียน ย้อนหลัง ๓๐ วัน



๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกแบบบันทึกข้อร้องเรียน



๒.๒ ซึ่งแบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนสำหรับหน่วยดำเนินการจะต้องกรอกข้อมูลดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียนซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

	1	ข้อมูลผู้ร้องเรียน		
ปกปิด :	ถ้าต้องการปกปิด ชื่	อและข้อมูลส่วนตัว ให้คลิกที่มี	i	
ชื่อ ผู้ร้องเรียน :		2 นามสกุล ผู้ร้อง เรียน :		3
เลขบัตรประชาชน :		4 IWEI :	ชาย	5
อาชีพ :		6		
ที่อยู่ :				0
จังหวัด :	== กรุณาเลือก ==	🦲 ອຳເກອ :	== กรุณาเลือก ==	9
ตำบล :	== กรุณาเลือก ==	10 รหัสไปรษณี :		1
โทรศัพท์ :		12 โทรสาร :		13
มือถือ :		14 Email :		15

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึง หน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

- ๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ๕) เพศ
- ๖) อาชีพ (หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้)
- ๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน
- ๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน
- ๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)
- ๑๔) เบอร์มือถือ

- ๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน
- ๗) ที่อยู่ปัจจุบัน
 - ๙) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน
 - ๑๑) รหัสไปรษณีย์
 - ๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)
 - ๑๕) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

		ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
ช่องทางร้องเรียน :	== ไม่มีช่องทาง ==	.1	
ร้องเรียนถึง :	== ไม่ทราบหน่วยงาน ==	.2	
ประเภทการร้องเรียน :	== กรุณาเลือก ==	~ <mark>3</mark>	
ร้องเรียนบุคคล :	== กรุณาเลือก ==	~4	
เรื่องที่ร้องเรียน :		5	
รายละเอียดเรื่องที่ ร้องเรียน :			6
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง :			7
เอกสารประกอบ (ถ้า	Choose file	Browse 8	ê
	กรุณาเลือกไฟล์ word, pdf, หรือรูปเ	wrn	
วันที่รับเรื่องร้อง			

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนซึ่งต้องกรอกรายละเอียดดังนี้

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน หมายถึงช่องทางที่ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์
- m) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- ๔) ร้องเรียนบุคคล
- ๕) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๖) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- ๗) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- ๘) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย
- ๙) วันที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึงวันที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

๒.๓ เมื่อผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลครบทุกช่องแล้ว ให้กด ปุ่มบันทึก
 ๒.๔ เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน



๓. การรับเรื่องร้องเรียน

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



๓.๑ ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกรับเรื่องร้องเรียน



๓.๒ จะมายังหน้า รับเรื่องร้องเรียน (ที่ต้องดำเนินการ) ซึ่งจะแสดงหน้าโปรแกรม และรายละเอียดดังนี้





๓.๔ จะแสดงข้อความแจ้งเตือนการรับเรื่องร้องเรียน



๔. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ไปที่เมนูดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

প หน้าหลัก แบบบัน!	กำข้อร้องเรียน	ู้ รับเรื่องร้องเรียน	İ ดำเนินการ แก้ไขเรื่อง	จร้องเรียน ติด		ไปไ รายงาน เป	ไล่ยนรหัสฝาน
希 หน้าหลัก	n						
1	.5	8		3	\frown	Line	
รับเรื่องร้องเรียน	K	ดำเนินการ		ติดตามเรื่องร้อง	อเรียน	ຈັດກາร Line	Group
รายละเอี	ວິຍດ 🥹	รายละเอี	່ຍດ 😏	รายละเ	อียด 🤿	รายส	ละเอียด 🥑
🗠 สถิติเรื่อ	ง ร้องเรียน						
		ai	กิติการร้องเรียบ	ข้อมหลัก 30 ร่	δ		

Ð	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต				ii s Q	D : secret08 ระดับ : หน่วยในสังกัด 🗃 ออกจากระบบ
ส น้าหลัก	โก แบบบันทึกข้อร้องเรียน	ู่ รับเรื่องร้องเรียน	対 ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน	ົ່ດູ ຕົດຕາມເຣື່ອນຮ້ອນເຣີຍນ	เปป รายงาน	ค เปลี่ยนรหัสผ่าน
Ø	ดำเนินการ แก้ไขเรื่อง	วร้องเรียน				
τι	ี่ต้องใส่ กจ	Q คันหา				
ทั้ง	หมด 1 รายการ					
wŋ	ติกรรมส่วนตัว 3 24/9/2563 16:18					
รหัส เรื่อง ร้อง ข่อง สถา	เรื่อง : กจ000029 ร้องเรียน : กดสดอบ เรียนถึง : กองบริหารกรัพยากรบุ ทางการร้องเรียน : โกรศัพท์ เมะ : ถ้าสังค์ขณะคร	ุคคล				
dui		🥝 ดำเนินการตอบ/แก่	เขี ข้อร้องเรียน			

๔.๓ จะปรากฏรายละเอียดคำร้องเรียน

ອີນຄົງ ທີ່ ທີ່ ທີ່ ທີ່ ທີ່ ທີ່	ี ตอบ-แก้ไข ข้อร้อ	งเรียน	×	admin01 ม : หน่วยในสังกัด ออกจากระบบ
😭 หน้าหลัก แบบบัเ		ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน		ค ยนรหัสผ่าน
the construction		ข้อมูลเที่ยวกับเรื่องร้องเรียน		
ไม่ต้องใส่ ก	ร้องเรียนถึง : ประเภทเรื่อง ร้องเรียน :	โรงพยาบาลกรีรัญญา ขอความอนุเกราะห์/ขอความป่วยเหลือ		
ทั้งหมด 8 รายการ รหัส	วันที่ร้องเรียน : หัวข้อเรื่อง	4 ก.ศ. 63 ไม่อ่านวยความสะดวก		ดำเนินการ (ผ่านมาแล้ว)
nə000013	ร้องเรียน : รายละเอียด เรื่องร้องเรียน) (ผ่านมาแล้ว 5)
no000012 no000011	: สิ่งที่ต้องการ แก้ไข :) (ผ่านมาแล้ว 5)) (ผ่านมาแล้ว 5)

๔.๔ ให้เลื่อนหน้าเว็บไซต์ลงมาด้านล่าง จะเห็นการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นทำการกรอก รายละเอียด

- ๑) รายละเอียดการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน
- ๒) แนบเอกสารการตอบ-แก้ไข (ถ้ามี)
- ๓) กดปุ่มบันทึกการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน

ອີງ ທີ່ ທີ່ ທີ່ ທີ່ ທີ່	รองเรยน : วันที่ร้องเรียน :	4 n.n. 63		adminO1 U : Nuiseluăorin ponosseu
*	ห้วข้อเรื่อง ร้องเรียน :	ไม่อ่ำนวยความสะดวก		P
	รายละเอียด เรื่องร้องเรียน :			
🖾 ດຳເບັບເ	สิ่งที่ต้องการ แท้ไข :			
ไม่ต้องใส่ ก		ตอบ-แก้ไขข้อร้อ	งเรียน	
ทั้งหมด 8 รายการ	รายละเอียด การตอบ-	0		dulums
รหัส	แก้ไข ข้อร้อง เรียน :			(chunuria)
n:000013	เอกสารแนบ (ถ้ามี) :	Choose file	Browse) (ผ่านบายส่ว 5
nə000012		กลุณทเลอทเพล wara, pdf, หรือรูปภาพ) (shuunab 5
n:0000cn	บริการ)		ปิด ปีมีทุกการตอบ-แกไข ขอ	(khuunua: 5 30)

๔.๕ จะมีข้อความแจ้งเตือน "ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว กรุณารอศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อนุมัติ" เป็นอันเสร็จการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

🕋 เข้าหลัก แบบ		้ยน รัเ	<i>""</i>	8	ے Seu	[.เก] รายงาน	ค เปลี่ยนรหัสผ่าน
🖾 ดำเนิง ไม่ต้องใส่	มการ แก้ไข กจ	เรื่องรัอ		success!	. 1		
ทั้งหมด 7 รายก	s		ตอบ-แก้ไขข้อ:	ร้องเรียนแล้ว กรุณารอศูนย์รับ เรียน อนุมัติ	มเรื่องร้อง ม	ຕວບປ້ອຮ້ອນ	ดำเนินการ
	and share			OK	iuci	เรียน	(ผ่านมาแล้ว)
รหัส	Sunao			OK	12/12		
รศัส กอ000012	5 n.e. 63	การให้บ! บริการ)			>	GDU	🞯 (ຢ່ານມາແລ້ວ 5 ວັນ)
<mark>รหัส</mark> กอ000012 กอ000011	5 n.n. 63	การให้บร บริการ) การให้บริก บริการ)	าร (ด้านพฤติกรรม	nosoou	>	ດອບ	\bigotimes (ທ່ານມາແລ້ວ 5 ວັບ) 🚫 (ທ່ານມາແລ້ວ 5 ວັບ)

๙. การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน

๕.๑ ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน

J r	ารมสุขภาพจิด	h			s C	ะะดับ : หน่วยในสังทัด ♦ ออกจากระบบ	
😭 หน้าหลัก		รับเรื่องร้องเรียน	💆 ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน	 ติดตามเรื่องร้องเรียน	ไปป รายงาน) เปลี่ยนรหัสผ่าน	
ڳ <mark>۾</mark> (a	i <mark>ดตามเรื่องร้องเรีย</mark> ถานะทั้งหมด)	น • ไม่ต้องใส่ ก	р Q йим				
ทั้งหเ	มด 2 รายการ						
<mark>การบร</mark> ิ © 2	ร์หารจัดการ (การบริหารงบ 23/9/2563 09:13	ເປຣະມາณ)	<mark>ឃពុប៊ានទ</mark> © 24/	<mark>ຣມສ່ວນຕັວ</mark> /6/2563 10:19			
รหัสเรื่อ เรื่องร้อ ร้องเรีย	งง : กจ000028 วงเรียน : การบริหารหน่วยของ ยนถึง : กองบริหารการคลัง เงการร้องเรียน : ระบบรับเรื่อง : เวตร์จง	ว ทภ เร้องร้องเรียน	รหัสเรื่อง เรื่องร้อง ร้องเรียน ข่องทางr สถานะ :	: กจ000001 เรียน : test ถึง : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ารร้องเรียน : ระบบรับเรื่องร้องร้ รอคูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ตรวจสอบ/	ม ่องเรียน ยุติเรื่อง)		
ข่องทา สถานะ							

๕.๒ เลือก ที่หัวรายการ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



๕.๓ จะปรากฏ รายละเอียดการร้องเรียน – ร้องทุกข์



๕.๔ ให้คลิกเลือก ปุ่ม

๕.๕ โปรแกรมจะเปิดแถบใหม่ขึ้นมา



๕.๖ กดปุ่ม เครื่องพิมพ์ที่มุมบน ขวา เพื่อพิมพ์เอกสาร



๖. การเรียกดูรายงาน

๖.๑ ไปที่เมนู รายงาน

้าหลัก แบบบับทึก	มา ข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรีย ข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียง	ยน ดำเนินการ แต้ไขเรื่องร้องม	รียน ติดตามเรื่องร้องเรียม	Lill 🄑
	5013001300		500 (((())5005001500	
倄 หน้าหลัก				
_				
1	7	4		Line
รับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ		ตามเรื่องร้องเรียน	จัดการ Line Group
รายละเอียด	a 🕗 🔰 🗧	ายละเอียด 🤣	รายละเอียด 🤣	รายละเอียด 🥹
🗠 สถิติเรื่อง	ร้องเรียน			

๖.๒ จะมายังหน้ารายงานซึ่งสามารถเรียกดูรายงานได้ ดังนี้

- ๑) รายงานจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน
- ๒) รายงานจำแนกตามประเภทการร้องเรียน
- m) รายงานจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
- ๔) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน

ทูนย์รับเรื่อง กรมสุขา	_{ร้องเรียน} าาพจิต			ID : admin01 ระดับ : หน่วยในสังกัด G) ออกจากระบบ
📸 🗿 หน้าหลัก แบบบันทึกขัง	งร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน	🗭 ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน	 ติดตามเรื่องร้องเรียน	<u>โป</u> รายงาน เปลี่ยนรหัสผ่าน
L±! รายงาน ช่องทางการร้องเรียง	ประเภทการร้องเรียน บุค ว้า	3 เคลที่ถูกร้องเรียน สถานะเรื่อง สถานะเรื่อง สถานะเรื่อง สถานะเรื่อง	งเรียน	
	ช่องทางการร้องเรียน		จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1 เว็บไซต์			1	8.33
2. ร้องเรียนด้วยตนเส	00		1	8.33
3. ตู้รับความคิดเห็น			4	33.33

๖.๓ สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ ตาราง

จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน					
ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ			
1. เว็บไซต์	1	8.33			
2. ร้องเรียนด้วยตนเอง	1	8.33			
3. ตู้รับความคิดเห็น	4	33.33			
4. จุดหมาย	1	8.33			
5. โทรศัพท์	1	8.33			
6. อีเมล	4	33.33			
7. อื่น ๆ	-	-			
ucz	12	100			

๖.๔ สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ แผนภูมิ



๗. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๑ ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน

ซี ศูนย์รับเรื่ กรมสุ	องร้องเรียน ขภาพจิต			ID : root ระดับ : ผู้ดูแลระบบ ເ€• ออกจากระบบ
💦 [หน้าหลัก เพิ่มเรื่อง) น่วยดำเนินการ ติดตามเรื่องรั	📶 🔅 องเรียน รายงาน ตั่งค่า	เปลี่ยนรหัสผ่าน
倄 หน้าหลัก	1		/	
1 ศูนย์เรื่องร้องเรีย	2 HU285UI52001		ลังดำเนินการ	2
รายละเอี	ียด 🔊 รายละเ	ວັຍດ 🕄	รายละเอียด 🔗	รายละเอียด
🗠 สถิติเรื่อ	ง ร้องเรียน			
	a	ดิติการร้องเรียน ย้อนหลัง	30 วัน	
🗢 การให้บริการ 🔫 ต่าดอบแทน	➡ การบริหารจัดการ ➡ การบริหารจัดการ	⇒ รักษาผิดพลาด → วินัยข้าราชการ	🛨 พฤติกรรมส่ว 🖶 ประชาชนชัด	นตัว แม้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้ายสมอบมะ

๗.๒ จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

😭 หน้าหลัก	เพิ่มเรื่องร้องเรียน	🕼 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ	ต ุ๊ดตามเรื่องร้องเรียน	Liil รายงาน ตั้	ค เรหัสผ่าน
P	เปลี่ยนรหัสผ่าน				
		รหัสผ่าน (เดิม)* :			
		รหัสผ่าน (ใหม่) * :			
		ยืนยันรหัสผ่าน * :			
		_			

๘. การตั้งค่าการรับแจ้งเตือนจาก LINE Group

เป็นการรับข้อมูลข่าวสารผ่าน Line Group ซึ่งแต่ละหน่วยสามารถมีกลุ่ม Line ได้มากกว่า ๑ กลุ่ม ซึ่งสามารถแจ้งเตือน ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่ม Line ได้โดยมีวิธีการตั้งค่า ดังนี้

๘.๑ ไปที่หน้าหลักของระบบ เลือก แถบ Line จัดการ Line Group คลิกเลือก รายละเอียด



๘.๒ จะมายังหน้า บัญชี Line Group ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

๑) เลือกใช้งาน การแจ้งเตือนผ่าน Group Line

๒) ตั้งชื่อไลน์ กลุ่ม ตามต้องการ

๓) ใส่ LINE Token ซึ่งสามารถข้อ ได้ตามวิธีด่านล้าง

การแจ้งเตือนผ่าน Group	🗸 ใช้งาน
LINE :	2
ชื่อกลุ่ม :	ทดสอบระบบ
LINE Token :	D8dTvcdwpdG4D6j5flLD0iX4ThtwcA7r5 ตัวอย่าง การขอ Token LINE

การขอ Token LINE

๘.๒.๑ เข้าไปยัง <u>https://notify-bot.line.me/th/</u>

๘.๒.๒ จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify



๘.๒.๓ เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

๘.๒.๔ ให้ทำการ เข้าสู่ระบบ LINE โดยใช้บัญชี LINE บนมือถือ โดยต้องไปสร้างการเข้าสู่ ระบบ โดยใช้ Email/Password ก่อน



๘.๒.๕ เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้น ให้เลือกเมนู "หน้าของฉัน"



๘.๒.๖ ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับ ผู้พัฒนา ให้กด "ออก Token"

ออก Access Toker	า (สำหรับผู้พัฒนา)
เมื่อใข้ Access Token แบบบุคคล จะสาม	ารถตั้งค่าการหจึ่งเดือนได้โดยไม่ต้องลงทะเบียนกับเว็บเซอร์วิส
ออก Token	
LINE Notify API Document	

๘.๒.๗ จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

๑) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ

๒) ให้เลือก Group LINE ที่ต้องการแจ้งเตือน (หากยังไม่มี ให้ไปสร้าง Group LINE ก่อน)

๓) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token

จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด "ออก Token"

1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1	aan Token 🤌 🗡	
(0) > (ไปหลโสโซ โปฟลา (แแและสมสัยการเร็มส์ขม) รับเรื่องร้องรับม ไปเกิดเรื่องรับม ไปเกิดเรื่องรากส่งช่องการส่งช่องการเร็มส์ชม น้ำสุดเมืองเรื่องรากส่งช่องการส่งช่องการเร็มส์ชม	undiza
	2 dalarresulatu	unda
	* เนื้อเป็อแอ Personi Access วิดีสถา จากให้แคลดที่สามสามาระกับอัญคลื่อง่อง แรกที่เนื่อมสอมหรือใบกำห์ได้	anta
	авл Token	

๘.๒.๘ เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม "คัดลอก" เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE

Token	ที่ออก
D8dTvcdwpdG4D6j5flLI	00iX4ThtwcA7r5AD862G
ถ้าออกจากหน้านี้ ระบบจะไม่แสดง ลอก Token ก่อ	Token ที่ออกใหม่อีกต่อไป โปรดคัด นออกจากหน้านี้
ศัดลอก	ปิด

๘.๒.๙ จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE ๘.๒.๑๐ ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง



๘.๒.๑๑ เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง

๘.๓ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่มบันทึก

iอกลุ่ม : กดสอบระบบ INE Token : D8dTvcdwpdG4D6j5fiLD0iX4ThtwcA7r5 ด้วอย่าง การขอ Token LINE	าารแจ้งเตือนผ่าน Group .INE :	🖌 ใช้งาน	
.INE Token : D8dTvcdwpdG4D6j5fiLD0iX4ThtwcA7r5 ด้วอย่าง msขอ Token LINE	ชื่อกลุ่ม :	ทดสอบระบบ	
	LINE Token :	D8dTvcdwpdG4D6j5flLD0iX4ThtwcA7r5	ตัวอย่าง การขอ Token LINE
		บันทึก ย้อนกลับ	

๘.๔ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว

🕞 ผูกบัญชี LINE	
	\oslash
ท่านไ	ด้ ตั้งค่า การแจ้งเดือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว
	กดสอบการส่ง LINE
	ทดสอบ ย้อนกลับ

๘.๕ สามารถ ทดสอบการส่งข้อความเข้า LINE Group ได้โดย

- ๑) กรอกข้อความที่ต้องการส่ง
- ๒) กดปุ่มทดสอบ



๘.๖ ถ้าข้อมูล Token LINE ถูกต้อง และเพิ่ม LINE Notify สำเร็จจะมีข้อความ ที่ทดสอบเข้าไปยัง LINE Group



คู่มือสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. การเพิ่มเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ไปที่เมนู เพิ่มเรื่องร้องเรียน

()	^{สูนย์รับเรื่องร้องเรียเ ทรมสุขภาพจิ}	ia		ID : root ଛାସିଏ : ଖୁସ୍କାଣରେUU ଢି bononnsuu
ชา หน้าหลัก	เพิ่มเรื่องร้องเรียน	💋 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ	(ติดตามเรื่องร้องเรียน	🔝 🏟 🎤 รายงาน ตั้งค่า เปลี่ยนรหัสผ่าน
*	หน้าหลัก			
1 ຄະໜິເຈົ	ออร้อดเรียน	1	7 หม่วยกำลังดำเบินการ	2 1) Bd////idon/81////05/00
	รายละเอียด 🥱	รายละเอียด 🔿	รายละเอียด (🕤 รายละเอียด
1 2	สถิติเรื่อง ร้องเรีย	u		
		สถิติการร้องเ	รียน ย้อนหลัง 30 วัน	
🔷 การให้ ➡ ค่าตอบ ★ การคุ้ม	ับริการ มแทน มครองผู้บริโภค	 • การบริหารจัดการ • การพูจริตของเจ้าหน้าที่ สวัสดีการของรัฐ 	🖶 รักษาพิตพลาด 🔶 วินัยข้าราชการ 🗢 ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยะ	* พฤติกรรมส่วนตัว - ประชาชนชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ชองรัฐ เหลือ → ช้อศิลเห็นและช่อเสนอแนะ

๑.๒ จะปรากฏหน้าเพิ่มเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี ๒ ส่วน ดังนี้
 ๑.๒.๑ ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

*** กรณีไม่มีข้อมูล เ	สู้ร้องเรียนไม่ต้องกรอกข้อมูล			
		ข้อมูลผู้ร้องเรียน		
ปกปิด :	🔵 ถ้าต้องการปกปิด ชื่อเ	เละข้อมูลส่วนตัว ให้คลิกที่นี่		
ชื่อ ผู้ร้องเรียน :		2 นามสกุล ผู้ร้องเรียน	3	
เลขบัตรประชาชน :		4 IWEL:	5	
อาชีพ :		6	010	
ที่อย่ :			0	
จังหวัด :		อำเภอ :	9	
ตำนล :	== กรุณาเลอก ==	10 รหัสไประกา	== nștuniaon == •	
Incown	== กรุณาเลอก ==	Incate -		
utsriwit .		12 013615 .	13	

๑) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึง

๑๑) รหัสไปรษณีย์

หน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

- ๒) ชื่อผู้ร้องเรียน
 ๓) นามสกุลผู้ร้องเรียน
 ๔) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน
 ๕) เพศ
 ๖) อาชีพ (หมายเหตุไม่ต้องกรอกก็ได้)
 ๗) ที่อยู่ปัจจุบัน
 ๘) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน
 ๙) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน
- ๑๐) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน

	๑๒) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี)	๑๓) โทรสาร (ถ้ามี)
	๑๔) เบอร์มือถือ	๑๕) Email (ถ้ามี)
ඉ.ම.ම	» ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
	ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรีย	JU
	ช่องทางร้องเรียน : == กรุณาเลือก ==	

ช่องทางร้องเรียน :	== กรุณาเลือก ==	
ร้องเรียนถึง :	== กรุณาเลือกหน่วยงาน ==	
ประเภทการร้องเรียน :	== กรุณาเลือก ==	
ร้องเรียนบุคคล :	== กรุณาเลือก == ••••	
เรื่องที่ร้องเรียน :	6	
รายละเอียดเรื่องที่ ร้องเรียน :	6	
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง :	0	
เอกสารประกอบ (ถ้า มี) :	Choose file Browse 8	
หน่วยกำกับดแล :	1εμακασιείται τονισ, μω, προχοπιτή == οςοιριδρο ==	

๑) ช่องทางร้องเรียน หมายถึง ช่องทางร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง

- ๒) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์
- m) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- ๔) ร้องเรียนบุคคล
 ๕) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๖) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
 ๗) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- ๘) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย
- ๙) หน่วยกำกับดูแล หมายถึงหน่วยที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๑.๓ เมื่อกรอกข้อมูล และทำการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วให้กด ปุ่ม บันทึกการร้องเรียน

๑.๔ เมื่อบันทึกสำเร็จ จะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

🕋 หน้าหลัก	เพิ่มเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ	្ណុំ ตัดตามเรื่องร้องเรียน	เกม รายงาน	ต ั้งคำ	(ปลี่ยนรหัสฝาน
\bigotimes	แบบบันทึกข้อร้อง	วเรียน				
		บันทึกข้อร้องเร	รียน เรียบร้อยแล้ว)!!!		
		กลับ	บสู่หน้าหลัก			

ษ. การรับเรื่องร้องเรียน และส่งให้หน่วยดำเนินการ

เมื่อ มีผู้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน เข้ามายังหน้าโปรแกรม ระบบจะส่งการร้องเรียนนั้นมายัง หน้า โปรแกรมของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดกรองระดับของข้อร้องเรียน และทำการส่งให้หน่วยที่กำกับดูแล ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนดังนี้



๒.๑ ไปที่เมนู รับเรื่องร้องเรียน-ส่งหน่วยดำเนินการ

๒.๒ จะปรากฏหน้าแสดงรายการ รับเรื่องร้องเรียน – ส่งให้หน่วยดำเนินการ

😭 หน้าหลัก	+ เพิ่มเรื่องร้องเรียน	幻 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่	่วยดำเนินการ	 ติดตามเรื่องร้องเรียน	เป รายงาน	ต ั้งคำ	P เปลี่ยนรหัสผ่าน	
Ø	รับเรื่องร้องเรียน	-ส่งให้หน่วยดำเนินกา	IS					
τυ	ต้องใส่ กจ		Q คันหา					
ทั้งเ	หมด 1 รายการ							
ดารเ	<mark>มริหารจัดการ (การบริหา</mark>) 28/9/2563 10:08	รพัสดุ)						
รหัสเ เรื่อง ร้องเ ข่องา สถาม	รื่อง : ทจ000030 ร้องเรียน : ทดสดอบ รียนถึง : ทองบริหารการคล่ าางการร้องเรียน : ร้องเรีย นะ : <mark>แต่งตัดช่องตัดเม</mark>	ใง มตัวยตนเอง ส่งให้หน่วยดำเนินการ	ໄມໃช່/ຍຸຕິເຣື່ວຈ					
ยังไม่	ข่ดำเนินการ							
								1

๒.๓ ให้คลิก ปุ่ม

ของรายการที่ต้องการส่งให้หน่วยดำเนินการ

๒.๔ จะปรากฏหน้า ยืนยันการส่งหน่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้อง เลือกข้อมูลดังนี้

๑) ระดับเรื่องร้องเรียน

<u>ส่งให้หน่วยดำเน</u>ินการ

๒) หน่วยที่กำกับดูแล

น้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื	≪ป ⊥ เข้ ♥ // เข้ อง ยื่นยันการ ส่งให้หน่วยดำเนินการ! *
🕼 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งใ	ระดับการร้องเรียน : ทั่ห == กรุณาเลือก == 🗸
ไม่ต้องใส่ กจ	หน่วยที่ทำกับดูแล :
ทั้งหมด 1 รายการ	== กรุณาเลือก == 🗸 🗸
การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ © 28/9/2563 10:08	
รหัสเรื่อง : กว600030 เรื่องร้องเรียน : กดสดอบ ร้องเรียนถึง : กองบริหารกรคลัง ของทางการร้องเรียน : ร้องเรียนด้วยต สถานะ :	ຍກເລັກ ຢູ່ປີນີ້ກັບວຍ ດຳເບັນການ ກ່ອວ ຄີນີ້ກຳເມີວຍດຳເບັນການ ໂນ້ໃຊ້/ບູຕິເຣິ່ວວ
ยังไม่ดำเนินการ	

๒.๕ ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้องและคลิก ปุ่ม

ส่งให้หน่วย ดำเนินการ

๒.๖ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือนการบันทึก



๒.๗ เมื่อกดปุ่ม ให้หน่วยดำเนินการ รายการที่ส่งให้หน่วยดำเนินการนั้น ๆ จะหายไปเป็นอันเสร็จขั้นตอนการส่ง

๓. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยแก้ไข เจ้าหน้าที่ศูนย์ติดตามเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการติดตามข้อ ร้องเรียน โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้ ๓.๑ ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

🛞 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียเ กรมสุขภาพจิ	a		ID : root ຣະດັບ : ສູ້ຕູແລະເບບ ເ∳ີ ອອກຈາກຣະບບ
	ส รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ		<u>M</u> 🏟 🔑 งาน ดั่งกำ เปลี่ยนรหัสผ่าน
😭 หน้าหลัก			
1 ศูนย์เรื่องร้องเรียน	2 หน่วยรับเรื่องแล้ว	7 หน่วยกำลังดำเนินการ	2 TuRtd/II.3onāu/ųđišao
รายละเอียด 🕤	รายละเอียด 오	รายละเอียด 오	รายละเอียด 🔿
🗠 สถิติเรื่อง ร้องเรีย	L		
	สถิติการร้องเร	รียน ย้อนหลัง 30 วัน	
 การให้บริการ สำคอบแทบ 	 การบริหารจัดการ การบริหารจัดการ 	⇒รักษาผิดพลาด วิบัยข้าราชการ	★ พฤติกรรมส่วนตัว

๓.๒ จะปรากฏหน้า แสดงรายการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่ง มีสถานะ ของเรื่องร้องเรียน ต่าง ๆ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่อง	หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องแล้ว และส่งให้หน่วยดำเนินการ
หน่วย รับเรื่อง	หมายถึง รอหน่วยรับเรื่อง
หน่วย ดำเนินการ	หมายถึง หน่วยกำลังดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
ศูนย์ยุติ รายงานเ	_{งับริหาร} ์ หมายถึง หน่วยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และรอศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน ยุติเรื่อง

เสร็จสั้น หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการยุติเรื่อง เสร็จสิ้นแล้ว

๓.๔ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน "หน่วยดำเนินการ"

	🗘 归 🌣 🔑 ดีดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน ตั๋งค่า เปลี่ยนรหัสฝาน
(หน่วยกำกับดูแลทั้งหมด) 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 (สถานะทั้งหมด)	 ไม่ต้องใส่ กจ Q ค้นหา
ทั้งหมด 25 รายการ	
<mark>การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ)</mark> © 28/9/2563 10.08	<mark>พฤติกรรมส่วนตัว</mark> © 24/9/2563 16:18
รหัสเรื่อง : กอบ00030 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนถึง : กองบริหารทรกลัง ปองกางการอังอร์น : จ้องเรียนตรัชคนเอง สถานะ : _{ย่} ล่งใหมรตร้างมหาร	รหัสเรื่อง : กอ000029 เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมส่วนตัว ร้องเรียนต์ง : ทองบริหารที่สุทยากรพุทกล ปองตางการร้องรับน : โกรฟาก์ สถาน: : <mark>คมอนก่องต่างเวทร</mark>
🗘 สอบตามการดำเนินการ	🗘 สอบถามการดำเนินกา

๓.๕ ให้กดปุ่ม

ບຸ คน

๓.๖ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่หน่วยกำลังดำเนินการ

การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ) © 28/9/2563 10:08		<mark>พฤติกรรมส่วนตัว</mark> © 24/9/2563 16:18	
รหัสเรื่อง : กอ000030 เรื่องร้องเรียน : กรมริหารจัดการ ร้องเรียนที่ 0 : กองบริหารทางคลัง ข่องกางการร้องเรียน : ร้องเรียนด้วยตนเอง สถานะ : <mark>สงใหญ่วยด่างบุหาร</mark> 1	🕽 สอบถามการดำเนินการ	รหัสเรื่อง : กอ000029 เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมส่วนตัว ร้องเรียนทึ่ง : กองประกรทิงหมากรมุคคล ข่องากการร้องเรียน : โกรฟิพท์ สถานะ : _{เหมือย่า} ห้องร่างในกร	🗘 สอบถามการดำเนินการ
1 การดำเนินการ		9 การดำเนินการ	
การบริหารจัดการ (การบริหารงบประมาณ) © 23/9/2563 09:13		การบริหารจัดการ (การบริหารงบประมาณ) © 23/7/2563 2209	
รหัสร์อง : กอ000028 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนที่ง : กองบริหารการกลัง ข่องกางการร้องเรียน : ระบบรับเรื่องร้องร้องเรียน สถาน : (ซูงร้อง) 4 การตำเนินการ		รหัสเรื่อง : กอ000027 เรื่องช้องเรียน : การบริการวัดการ ร้องเรียนทั่ง : กองบริการทรัพยากรมุคคล ข่อหางการเรื่องเรียน : ระบบเริ่มจร้องร้องเรียน สถานะ : _เ ร่งให้แม่มีเด็มประก	🗘 ສອບຕາມກາຣດຳເບີນກາຮ
		1 การดำเนินการ	

๓.๗ ซึ่งจะมีรายละเอียด แสดงแต่ละการร้องเรียน

- ๑) รหัสเรื่องร้องเรียน
 ๒) เรื่องร้องเรียน
- ๓) ร้องเรียนถึง
 ๔) ช่องทางการร้องเรียน
- ๕) สถานะ ๖) การดำเนินการ
- ๗) การดำเนินการ (แสดงการกระบวนการแก้ไขปัญหา)

รหัสเรื่อง : กจ000030 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนถึง : กองบริหารการคลัง	
ของทางการรองเรยน : รองเรยนดวยตนเอง สถานะ : ส่งให้หน่วยดำเนินการ	
	🗘 สอบถามการดำเนินการ

🗘 สอบถามการดำเนินการ

๓.๘ ปุ่ม

๓.๙ กรอกข้อมูล ข้อซักถามที่ต้องการ

🗘 ติดตาม กระบวนการดำเนินงาน	×
กระบวนการดำเนินงาน (ของหน่วย)	
ยังไม่มีข้อมูล	
ติดตามกระบวนการ ดำเนินงาน	
ข้อชักถาม : ดำเนินการถึงกระบวนการไหนบ้างแล้ว	
บิด ติดตามกระบวนกา	s



๓.๑๐ กดปุ่ม

๓.๑๑ เมื่อบันทึกสำเร็จจะแสดงข้อความแจ้งเตือนการบันทึก

e e s	\checkmark	
	SUCCESS! ຕັດຕາມ ເรื່องสำเร็จ!	
N .	ОК	

๓.๑๒ สามารถเลือกที่หัวข้อการร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียดได้

🖤 กรมสุข	ภาพจิต			ระดับ : ผู้ดู ເ� ออกจาก	แลระบบ กระบบ
😭 🕀 หน้าหลัก เพิ่มเรื่องรั	🕼 วงเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยด่าเนินการ	 ติดตามเรื่องร้องเรียน	🛄 🕻 รายงาน ตั้ง	> ค่า เปลี่ยนรหัสผ่าน	
🗘 ຕົດຕາມເຣີ່ສ	<mark>)งร้องเรียน ></mark> แสดงรายละเอียด				
รหัสเรื่องร้องเรีย ① 24/6/2563	น : กจ000001 สถานะ : <mark>เมตูแต่จะต้องร้องร้องไหน (ตรวจ</mark> 10:19 น.	สอบ/ยุติเรื่อง)		₽ ~	IJŴ
	ູ່ນ້ອມູລແ	กี่ยวกับผู้ร้องเรียน			
ชื่อ-นามสกุล *	admin teste				
IWFI*:	ชาย				
รหัสประจำตัว ประชาชน * :	1-2345-67890-12-3				
อาชีพ * :	dsfad				
ที่อยู่ * :	6/1 หมู่ที่ 6 ต.นาขุม อ.บ้านโคก จ.อุตรดิตถ์ ตำบลท่าม	ะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจ	อนบุรี 12111		
เบอร์โทร :	เบอร์โท	ทรศัพท์ :			

๓.๑๓ การแสดงผลการดำเนินการของกระบวนการดำเนินการแก้ไข

เอ้าหน้าที่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1	
หน่วยทำกับดูแล บันทึกการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียด : testa	
เอกสารแบบ : ไม่มี 	
© 2219/2905 10:02 U.	
ผู้ดูแลระบบ	
ເຮັບເໝັລຮ້ວນເຮັບແດລັບແກໃຫ້ການ (ປານບັນກໍ່ສະໜັບເລັ່ວຈາການ)	
③ 22/9/2563 15:24 u.	
ผู้ดูแลระบบ	
เรียกข้อร้องเรียนกลับมาใช้งาน (เอ่าหม้าที่ตมตัฒรื่องร้องเรียน)	
() 22/9/2563 15:15 u.	
	4 00000

๔. การยุติเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

สูนย์รับเรื่องรัง กรมสุขภ	^{ວงเรียน} າพอิต		ເບິ່⊢root ຣະດັບ : ຜູ້ດູແລຣະບບ ເ€່ ອອກຈາກຣະບບ
	ี่ยน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนิเ	น ู้ นการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ร	🔟 🔅 🎤 รายงาน ตั่งค่า เปลี่ยนรหัสฝาน
😭 หน้าหลัก			•
1 ศูนย์เรื่องร้องเรียน	2 มี	7 หน่วยกำลังดำเนินการ	2 ไม่ใช่/แจ้งกลับ/ยุตเรื่อง
รายละเอียด 오	รายละเอียด 🔿	รายละเอียด (🔊 รายละเอียด 🔿
🗠 สถิติเรื่อง รัส	างเรียน		
	สดิติการร	ร้องเรียน ย้อนหลัง 30 วัน	
🗢 การให้บริการ ∓ ค่าตอบแทน	 + การบริหารจัดการ + การพูจริตของเจ้าหน้าที่ 	·≡ รักษาผิดพลาด → วินัยชำราชการ	🐋 พฤติกรรมส่วนตัว 🖶 ประชาชนฮัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔.๒ ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน "ศูนย์ยุติเรื่อง รายงานผู้บริหาร"

สุนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	ID : admin ระดับ : ผู้ดูแลระบบ (ค่ะ ออกจากระบบ
	🗘 Lm 💠 🔎 ถึดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน ตั้งคำ เปลี่ยนรหัสผ่าน
	 ปีน้ต้องใส่ กอ Q คับหา
<mark>การบริหารจัดการ (การบริหารพัสดุ)</mark> © 28/9/2563 1008	<mark>พฤติกรรมส่วนด้ว</mark> © 24/9/2563 16:18
รหัสเรื่อง : กจ000030 เรื่องร้องเรียน : การบริหารจัดการ ร้องเรียนที่ง : กองบริหารการกลัง ข่องากการอิ่งเรียน : ร้องเรียนด้วยตนเอง สถาน: : ส่งใหญ่รูปด้านมกร	รหัสเรื่อง : กอุ000029 เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมส่วนตัว ร้องเรียนที่ง : กอบเริ่มรารทรัพยากรบุคคล ปองทางการร้องเรียน : โครฟิพท์ สถาน: : หปวยกำลังจำเนินการ
1 การดำเนินการ	9 การดำเนินการ

๔.๓ ให้กดปุ่ม

Q คันหา

๔.๔ จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่ต้องยุติ และรายงานผู้บริหาร

พฤติกรรมส่วนตัว © 24/6/2563 10:19	
รหัสเรื่อง : กจ000001 เรื่องร้องเรียน : พฤติกรรมส่วนตัว ร้องเรียนถึง : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ข่องทางการร้องเรียน : ระบบรับเรื่องร้องร้องเรียน สถานะ : รอศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ตรวจสอบ/ยุติเรื่อง)	🖻 ຍຸຕົເຣື່อง
3 การดำเนินการ	



๔.๕ .ให้เลือกปุ่ม

๔.๖ จะปรากฏรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้เลือกลงมาด้านล่าง

nə000016	: สิ่งที่ต้องการ			- / - ร็จสั้น)	
nə000015	แท้ไข : เอกสาร	Tuld		- / - รีจสั้น)	
nə000014	ประกอบ :	ตอน-แก้ไขข้อร้องเรียน (จาก หน่วย)		- / - ร็จสัน)	
nə000013	ข้อความการ ตอบ-แก้ไข	ตรวจสอบและดำเนินการแท้ไขเรียบร้อย		5 / - ร็จสิ้น)	Ċ
nə000012	ข้อร้องเรียน : ไฟล์เอกสาร	Tuld	ſ.	- / - ร็จสั้น)	¢
nə000011	แนบ : วันที่ดำเนิน	10 n.n. 63		- / - ร็จสั้น)	¢
nə000010	การ : กรุณาตรวจสอบการเ	เก้ไขข้อร้องเรียนจากหน่วย และทำการยืนยัน อีกครั้ง!!!		- / - รีอสั้น)	¢
nə000009			ปิด ยืนยันข้อมูล	0 / - ร็จสิ้น)	Ċ
800000gn	2 ก.ศ. 63 วีนัยข้าราช	วการ วินัยข้าราชการ		1 - 1 -	¢

๔.๗ เลือกปุ่ม

๔.๘ จะมีหน้าต่างให้ยืนยันการบันทึก ให้เลือกตกลง

Ma	128.199.175.22 บอกว่า		
	ยึนยันข้อมูลอีกครั้ง!		
S		ตกลง	ยกเลิก

๔.๙ เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือน



๕. การเรียกดูรายงาน

๕.๑ ไปที่เมนู รายงาน

ซีซี ^{ศูนย์รับเรื่อง} กรมสุข	^{งร้องเรียน} ภาพจิต		ID root ຣະດັບ ຊີດູແລຣະບບ ເ∳ panansະບບ
👫 🕀 หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้อ	จเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยด่าง) เนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ร	ไปไ 💠 🔑 เยงาน ตั้งค่า เปลี่ยนรหัสผ่าน
希 หน้าหลัก		/	
1 ศูนย์เรื่องร้องเรียน	2 หน่วยรับเรื่องแล้ว	7 หน่วยกำลังดำเนินการ	2 โมใช่/แจ้งกลับ/ยุตีเรื่อง
รายละเอียด	🕤 รายละเอียด 🛇	รายละเอียด	รายละเอียด 🔿
🗠 สถิติเรื่อง	ร้องเรียน		
	สถิติกา	เรร้องเรียน ย้อนหลัง 30 วัน	
 การให้บริการ ก่าองบบหน 175.22/complaint/report มันริโภค 	 คารบริหารจัดการ คารทุจริตของเจ้าหน้าที่ สวัสด์การของร้อ 	— รักษาผิดพลาด → วินัยชำราชการ → รออวามอยุดราะน์/ขอดวามช่วยเพ	+ พฤดิกรรมส่วนส่ว -∰ ประชาวชนชัดแม้งกับเจ้าหน้าที่ชองรัฐ ถือ -+ ชัดธิดเริ่มและช้อยชนอเบะ

๕.๒ จะปรากฏเมนูรายงาน ในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กรมสุขภาพจาย กรมสุขภาพจาย			ID : ad s:ciu : €• əən	min ผู้ดูแลระบบ จากระบบ
	🕼 รื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ ด้		<u>ป</u> 🌣 🎤 งาน ตั้งค่า เปลี่ยนรหัสผ่า	iu
ມ ຣາຍຈາມ ຣາຍຈາມແບ່ຈຕາມ ປຣະເກກດ້ອຣ້ອຈ ເຮັຍບ	แบ่งตาม านรับผิด อบ ส่งออก Excel รายการร้องเรียม	วาว แบบประเมินกวาม พังพอใจ	ໄດ້ ອີ	
80	Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /20 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังเ	ม สำนักงานเลขานุการกรม กรเ หวัดนนทบุรี 11000 All Righ	มสุขภาพจิต its Reserved.	

๕.๒.๑ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

- เมื่อเข้ามายังหน้าแสดงรายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน จะแสดงตาราง

ประเด็นข้อร้องเรียน

รายงานแบ่งตามปร	ะเภทข้อร้องเรียน	
ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	້ວຍຄະ
1. การให้บริการ		
11 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	2	12.50
1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ	2	12.50
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
1.4 ด้านการบำบัด รักษา	-	-
1.5 ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
2. การบริหารจัดการ		
2.1 การบริหารพัสดุ	-	-
2.2 การบริหารงบประมาณ	3	18.75
2.3 การบริหารงานบุคคล	-	-
3. รักษาผิดพลาด	1	6.25
4. พฤติกรรมส่วนตัว	2	12.50



- แสดงแผนภูมิ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

๕.๒.๒ รายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

- แสดงตารางรายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

รายงานแบ่งตาม	หน่วยรับผิดชอบ	
หน่วยรับผิดชอบ	จำนวนเรื่อง	ຮ້ວຍລະ
1. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		-
2. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	-	-
3. กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	12	75.00
4. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-
5. สำนักงานเลขานุการกรม	-	-
6. ทองบริหารการคลัง	-	-
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	
8 กลุ่มตราวสอบกายใน		-

- แสดงแผนภูมิรายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ



๕.๒.๓ รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ

- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ ซึ่งจะแสดงเป็น





- รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ ๒ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ แสดงเป็น





๕.๒.๔ รายงานสถิติผู้เข้าชม

สามารถเรียกดูรายงาน แบบ รายปี รายเดือน รายวัน โดยเลือก แถบเมนู

🗠 तरं	กิติผู้เข้าชม		
รายปี	รายเดือน	รายวัน	



โดยจะแสดง รายงานในรูปแบบ กราฟเส้น และตารางแสดงจำนวนผู้เข้าชมโปรแกรม

๕.๒.๕ การส่งออกไฟล์ Excel

ไปที่เมนู ส่งออก Excel สามารถเลือกการส่งออกได้ โดยการเลือก ประเภทการร้องเรียน และ การเลือกวันที่ ที่ต้องการส่งออก

🥑 ^{ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน} กรมสุขภาพจิต					ID : admin ຣະດັບ : ຜູ້ດູແລະະບບ ເອົ້າ ອອກຈາກຣະບບ
🗌 🛨 หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน	🕼 -ส่งให้หน่วยดำเนินการ	 ติดตามเรื่องร้องเรียน	<mark>ไปป</mark> รายงาน	ต ั้งค่า	เปลี่ยนรหัสผ่าน
🖹 รายงาน					
đ	งออก Excel ราย	ยฏารร้องเรียนร้อง	งทุกข์	/	
ประเภทการร้องเรียน จากวันที่	== ทั้งหมด ==	ถึง	•		
	ો તપ	boon Excel			
·					

ระบบจะทำการ ดาวน์โหลด ไฟล์ Excel

•••	AutoSave 🔵 o	• A B	פיי⊳ ע	5 -		file.202009:	28103922 ~			
Home Ins	Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View 🖓 Tell me									
Paste 🗳	TH Saral B I	bunPSK ⊻ v I Ⅲ	 14 ↓ Δ 	A^ a"		General	✓ Conditiona	I Formatting ↓ Image I Insert ↓ Table ↓ Image I Delete ↓ ↓ Image I format ↓		
H4 💂	$\times \checkmark f_{2}$	c ikikkik								
A .	B	c	D	E	F	G	н	L. L.		
2										
รหัสเรื่อง 3	วันที่บันทึก	ประเภทช่องทาง	ผู้ถูกร้องเรียน	ประเด็นข้อ ร้องเรียน	หน่วยที่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน	สี่เพี่ต้องการให้แก้ไข		
ne000001 4	24 มี.ย. 63	เว็บไซต์	พยาบาล	4	กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน	test	ULKIK	1000k		
ne000002	1 n.n. 63	เว็บไซต์	พยาบาล	22	กองบริหารการคลัง	sdf	sdf			
ne000003	2 n.n. 63	ร้องเรียนด้วย ตนเอง	หยาบาล	22	กองบริหาร หรัพยากรบุคคล	ทศสคยบ	test			
7 ns000004	2 n.n. 63	โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่	91	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6	ทศสตอบ	test	test		
8 ne000005	2 n.n. 63	ซีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	ทศสตอบ	teat	test		
9 119000006	2 n.n. 63	ซีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	NRAREU	teat	test		
ne000007	2 n.n. 63	ซีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	ทศสตรบ	teat	test		
11 ne000008	2 n.n. 63	ซีเมล	เจ้าหน้าที่	7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	NRAREU	teat	test		
ne000009	2 n.n. 63	อดหมาย	พยาบาล	4	สำนักงาน เลขานุการกรม	ทศสตรบ	test	test		

๖. การตั้งค่าการแจ้งเตือนผ่าน LINE Group

๖.๑ ไปที่เมนูตั้งค่า

๖.๒ เลือก Line กลุ่ม



๖.๓ เลือกเปิดใช้งาน และนำ Line Token มาส่งในช่อง

😭 รน้าหลัก		💋 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ		🔟 🔅 รายงาน ตั่งค่า	ม เปลี่ยนรหัสผ่าน
🖸 đ	โ้งค่าการแจ้งเตื _้ ย	ou Line			
กาะ	รแจ้งเตือนผ่าน Group	ว ใช้งาน	/		
Lin	ie : ie Token :	Token Line	ตัวอย่า	ง การขอ Token Line	
		บันทึก	ย้อนกลับ		

๖.๔ การขอ Line Token

- เข้าไปยัง <u>https://notify-bot.line.me/th/</u>
- จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify

LINE Notify	เข้าสู่ระบบ
I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	
- เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน	

- ให้ทำการ เข้าสู่ระบบ LINE โดยใช้บัญชี LINE บนมือถือ โดยต้องไปสร้างการเข้าสู่ระบบ โดยใช้ Email/Password ก่อน

	INE	
	@hotmail.com	?
•••••		
	เข้าสู่ระบบ	
เกี่ยวกั	u LINE © LINE Corporation	

- เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้นให้เลือก



- ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับผู้พัฒนา

ให้กด "ออก Token"



- จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

๑) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ

๒) ให้เลือก Group LINE ที่ต้องการแจ้งเตือน (หากยังไม่มี ให้ไปสร้าง Group LINE ก่อน)

๓) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด "ออก Token"

~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	aan Token 🦻 🗡	
	โปรดได้ชื่อ Token (จะแสดงเมื่อมีการแจ้งเดือบ) รับเรื่องร้องเรียน	
	โปรดเดือกห้องแบทที่ต่องการส่งข้อความแจ้งเดือน	แล้มง
	2 แจ	
		uniân
(\$) _@ >		untân
	* เมื่อเปิดเหย Personal Access Token จะทำให้บุคคดที่สามสามารถรับข่อมูดชื่อห้อง แขทที่เชื่อมห่อแครชื่อไปรไฟด์ได้	
	3) Token	

- เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม "คัดลอก" เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE

Token ที่ออก						
D8dTvcdwpdG4D6j5flLD0iX4ThtwcA7r5AD862G						
ถ้าออกจากหน้านี้ ระบบจะไม่แสดง Token ที่ออกใหม่อีกต่อไป โปรดคัด ลอก Token ก่อนออกจากหน้านี้						
ดัดลอก	ปิด					

- จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE
- ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง
- เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง



๖.๔ เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ



คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่ม

๖.๕ จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า ก[่]ารแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว สามารถทดสอบการ ส่ง LINE Group ได้โดยการกรอกความที่ต้องการ ทดสอบการส่ง

0	ตั้งค่าการแจ้งเตือน	Line			
n L	าารแจ้งเตือนผ่าน Group .ine :	🖌 ใช้งาน			
	ine Token :	WSzrHBM5EUtb3D08DDJr>	(wF3lTtBqhxe ตัวอย	ว่าง การขอ Token Line	
		ทดสอบการ	รส่ง LINE Group		
		บันทึก	ทดสอบ ย้อนกลับ		
		Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้อง 80/20 หม่ 4 ถนนติวามมท์ อำเภอเมือง	แรียน สำนักงานเลขานุการก ว อังหวัดมนทนรี 11000   4	รม กรมสุขภาพจิต III Rights Reserved	

๖.๗ จะมีข้อความแจ้งเตือน ที่ส่งไปยัง LINE Group



#### ๗. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

๗.๑ ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน

🕋 หน้าหลัก		🕼 รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ		<b>น</b> ตั้งค่า เปลี่ยนรหัสผ่าน
*	หน้าหลัก			1
1		2	7	2 🔐
ศูนย์เ	ร่องร้องเรียน	หน่วยรับเรื่องแล้ว รายลงอีย <b>ก อิ</b>	หน่วยกำลังดำเนินการ	ไม่ใช่/แจ้งกลับ/ยุติเรื่อง

๗.๒ จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

สผ่าน			
รหัสผ่าน (เดิม) * :			
รหัสผ่าน (ใหม่) * :			
ยืนยันรหัสผ่าน * :			
	ัสห่าน รทัสหาน (เดิม) * : รหัสหาน (ใหม่) * : ยันยันรหัสหาน * :	ัสห่าน รหัสฝาน (เฉ็ม) * : รหัสฝาน (ใหม่) * : ยืนยันธหัสฝาน * :	ัสห่าน รหัสฝาน (เฉ็ม) * : รหัสฝาน (ใหม่) * : ยืนยันรหัสฝาน * :

๗.๓ กรอกรายละเอียด

- รหัสผ่านเดิม
- รหัสผ่านใหม่
- ยืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรี กรมสุขภาพ	_{ยน} เวิต			ID : root ระดับ : ผู้ดูแลระบบ ເ∳ ออกจากระบบ
	<b>ฝ</b> รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยดำเนินการ	<b>្ណុំ</b> ติดตามเรื่องร้องเรียน	🔟 💠 รายงาน ตั่งค่า	<b>ค</b> เปลี่ยนรหัสฝาน
🔎 เปลี่ยนรหัสผ่าน	รหัสผ่าน (เดิม)* : รหัสผ่าน (ไหม่)*: ยืนยับรหัสผ่าน*:	ยนรพัฒาน		
	Comulate 2020 สะเทียนชื่องร้องป	รียน สำนักการเกมอาราค		

