



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๗ ๐๙๐๒, ๐ ๒๑๔๗ ๐๙๐๓

ที่ สธ.๐๘๑๑.๑ / ๒๔๕ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

ตามที่ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียน กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-mail Website Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน แจ้งผู้อำนวยการรับทราบให้ทันเวลา โดยพิจารณาจากความร้ายแรงหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จนถึงการรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน จึงได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้  
การรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากตู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. คณะกรรมการเปิดตู้รับฟังความคิดเห็น สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง (วันทำการแรก เวลา ๑๐.๐๐ น.)

๒. กรณีมีข้อร้องเรียน บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน จากนั้นคณะกรรมการรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ หรือเป็นเรื่องเร่งด่วน นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขทันที

๒.๒ ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องไม่เร่งด่วน คณะกรรมการรวบรวมปัญหา สรุปข้อร้องเรียน มอบกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ พิจารณาแก้ไขปัญหา

๒.๓ สรุปข้อร้องเรียนและการแก้ไข เดือนละ ๑ ครั้ง (ถ้ามี) นำเสนอในที่ประชุมศูนย์หรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ ตามแบบฟอร์มที่แนบท้าย

การรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากจดหมาย/โทรศัพท์/E-mail/Website/Facebook ฯลฯ

๑. คณะกรรมการหรือผู้รับจดหมาย/โทรศัพท์ หรือ ผู้รับผิดชอบ E-mail/Website/Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ แจ้งคณะกรรมการกรณีมีข้อร้องเรียน บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน

๒. คณะกรรมการพิจารณาและวิเคราะห์ข้อคิดเห็น หรือปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ ๒ ของการดำเนินการจากตู้รับเรื่องร้องเรียน

การติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

การรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. คณะกรรมการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำหนังสือ เสนอผู้อำนวยการลงนามแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการโดยเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๑๕ วัน

๒. ให้เลขานุการคณะกรรมการ หรือผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ บันทึกและลงนามในสมุดรับคำร้องเรียน ในกรณีไม่พบข้อร้องเรียน เป็นประจำทุกเดือน เสนอผู้อำนวยการรับทราบ กรณีพบข้อร้องเรียน ให้จัดทำสรุปในแบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน/การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน เสนอผู้อำนวยการรับทราบ

๓. ให้เลขานุการคณะกรรมการ หรือผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ/ผู้ได้รับมอบหมาย จัดทำหนังสือส่งแบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำเดือน ส่งให้เลขานุการกรม สุขภาพจิต ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และส่งให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเลขานุการกรม ทาง E-mail : dmh.datacenter๒๐๐๙@gmail.com ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป หรือจัดส่งรายงานให้หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ในกรณีที่มีระเบียบทางราชการกำหนดให้ส่งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและเห็นควรแจ้งเวียนทุกคนทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ



(นางสาวพนาวลัย จ้างประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔



คำสั่งศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

ที่ ๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

ตามที่ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ ได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการเรื่องการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผู้มาใช้บริการไปแล้ว นั้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จึงมีการทบทวนคำสั่งให้เป็นปัจจุบัน และขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ดังนี้

- |                     |              |                                |                     |
|---------------------|--------------|--------------------------------|---------------------|
| ๑. นางสาวพนาวลัย    | จ้างประเสริฐ | ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ | ประธานคณะกรรมการ    |
| ๒. นางสาวจริยา      | สอนภักดี     | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ             |
| ๓. นางสาวจุฑามาศ    | จ้อยจุมพจน์  | นักวิชาการสาธารณสุข            | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวภัทรานิษฐ์ | ดาแพง        | นักวิชาการเงินและบัญชี         | กรรมการ             |
| ๕. นางสาวอริสรา     | เสถียร       | นักจัดการงานทั่วไป             | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้ผู้รับผิดชอบดังกล่าวมีหน้าที่รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เช่น กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-mail Website Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน แจ้งผู้อำนวยการรับทราบให้ทันเวลา โดยพิจารณาจากความร้ายแรงหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จนถึงการรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวพนาวลัย จ้างประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔



