แบบฟอร์มที่ 1

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2568

หน่วยงาน.....ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4.....ผู้รับผิดชอบ.....นางสาวนันทภัค ชูเมือง.....โทรศัพท์ .....094-5942962.....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	เลขที่หนังสือ/ลงวันที่ หรือ (SEC00000)	ช่องทางการร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็นข้อร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/การดำเนินการ	การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด		สถานะข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำได้	ทำไม่ได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่องแล้ว
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ประเด็นข้อร้องเรียน ใส่เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ให้ใส่ 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 หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงค์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบฟอร์มที่ 2

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต พฤศจิกายน พ.ศ. 2568

หน่วยงาน.....ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4.....ผู้รับผิดชอบ.....นางสาวนันทภัค ชูเมือง.....โทรศัพท์ .....094-5942962.....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับข้อเสนอแนะ	ข้อมูลผู้เสนอแนะ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**อยากให้จัดบ่อยๆคะ**	-	-	-	-	/	-	-
2	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**จัดแบบนี้อีก**	-	-	-	-	/	-	
3	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**อยากให้มีโครงการดีๆในรูปแบบเช่นนี้ในทุกๆปีคะ**	-	-	-	-	/	-	

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด (วิเคราะห์ให้ตรงประเด็น)

3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงค์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบฟอร์มที่ 3

แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2568

หน่วยงาน.....ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4.....ผู้รับผิดชอบ.....นางสาวนันทภัค ชูเมือง.....โทรศัพท์ .....094-5942962.....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	ความรู้ความสามารถ	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	โครงการดีมากขอให้มีแบบนี้ตลอดไป เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้มีความรู้มากขึ้น ประชาชนมีความสุข	-	-	-	-	/	-	
2	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	อยากให้มีการจัดกิจกรรมดีๆแบบนี้ในครั้งต่อไป	-	-	-	-	/	-	
3	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	คณะทำงานสุขภาพจิตที่4น่ารักมาก	-	/	-	-	-	-	
4	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ให้องค์ความรู้อย่างดี	-	-	-	-	/	-	
5	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	เทคโนโลยีทันสมัย	-	-	/	-	-	-	
6	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ได้แลกเปลี่ยนความรู้	-	-	-	-	/	-	
7	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ทำให้เราได้เรียนรู้และไปปรับใช้ในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี และอยากให้มีกิจกรรมดีๆแบบนี้ในครั้งต่อไปค่ะ	-	-	-	-	/	-	
8	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ดีมากเลยค่ะ	-	-	-	-	/	-	
9	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	แรกเปลี่ยนความรู้	-	-	-	-	/	-	
10	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ได้ความสุขในการเรียนรู้	-	-	-	-	/	-	
11	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ขนม.น่ารักทุกคน	-	/	-	-	-	-	
12	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	ความสะดวกเป็นกันเอง	-	/	-	-	-	-	
13	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองเข้าถึงข้อมูลง่าย	-	/	-	-	/	-	

14	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**การพูดคุย**	-	/	-	-	-	-	
15	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**เจ่าหน้าที่น่ารักใส่ใจดูแลทุกอย่าง**	-	/	-	-	-	-	
16	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**เจ้าหน้าที่เก่งทุกท่านเลยครับ**	-	-	-	-	/	-	
17	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**การดูแล**	-	/	-	-	-	-	
18	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**ความเป็นกันเอง ทำให้การสัมมนาในครั้งนี้ ไม่รู้สึกเบื่อ สุกสนานเพลิดเพลิน**	-	/	-	-	-	-	
19	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**ดีที่สุดทุกอย่างค่ะ**	-	-	-	-	/	-	
20	07-11-68	Satsuvey	เครือข่ายในและนอกระบบสาธารณสุข	**ชอบมากค่ะที่ได้มีกัลยาณมิตรร่วมกัน**	-	/	-	-	-	-	

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด (วิเคราะห์ให้ตรงประเด็น)

3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงค์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223

เอกสารแนบ 1

<u>ประเด็นข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน</u>

1. คุณภาพการบริการ
    - 1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา
    - 1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ
    - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค
    - 1.4 ด้านการบำบัดรักษา
    - 1.5 ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ
2. การบริหารจัดการ
    - 2.1 การบริหารงานบุคคล
    - 2.2 การบริหารพัสดุ
    - 2.3 การบริหารงบประมาณ
    - 2.4 การบริหารทั่วไป
3. ค่าตอบแทน
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่
5. วินัยข้าราชการ
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
7. สวัสดิการของรัฐ
8. อื่น ๆ

ระดับความรุนแรง

ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป

ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม

ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

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

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

ตัวอย่าง

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ...มกราคม 2567...

หน่วยงาน..สำนักงานเลขานุการกรม.....ผู้รับผิดชอบ..นายชมภัก..โตวงค์..โทรศัพท์ ...02 590 8223....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	เลขที่หนังสือ/ลงวันที่ หรือ (SEC00000)	ช่องทางการร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็นข้อร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/การดำเนินการ	การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด		สถานะข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำได้	ทำไม่ได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่องแล้ว
1	1มค.68	สธ0801.6/5 ลว 29 ธค.67	หนังสือ	นางชุ่มชื่น เย็นฉ่ำ	ขอให้**ปรับปรุงการให้บริการ**ของเจ้าหน้าเนื่องจาก**พูดจาไม่ดี ลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ**	1.2	✓					รวบรวมเป็นข้อมูลจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี Service mind	✓			✓

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ประเด็นข้อร้องเรียน ใส่เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ให้ใส่ 1.1

3. ระดับความรุนแรง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

4. การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ ทำได้ หรือทำไม่ได้ โดยต้องสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงและความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน

5. สถานะข้อร้องเรียน ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือ ยุติเรื่องแล้ว

6. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223