

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2569

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4 ผู้รับผิดชอบ นางสาวนันทัก ชูเมือง โทรศัพท์ 0945942962

ลำดับ ที่	วัน/ เดือน/ ปีที่รับ เรื่อง	เลขที่ หนังสือ/ ลงวันที่ หรือ (SEC00000)	ช่อง ทางการ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็น ข้อ ร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/ การดำเนินการ	การตอบสนอง ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด		สถานะ ข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำ ได้	ทำ ไม่ได้	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง แล้ว
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- 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 หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก ไทวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223
  7. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ "ไม่มี" หรือ "-"





แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2569

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4 ผู้รับผิดชอบ นางสาวนันทกัญ ชูเมือง โทรศัพท์ 0945942962

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับคำ ชมเชย	ข้อมูล ผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรมการ บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	กระชับ	-	-	-	-	/	-	
2	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรเก่งมากๆ เลยค่ะ นำไปใช้ได้	-	-	-	-	/	-	
3	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ให้ความรู้ดีและเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
4	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่น่ารักครับ	-	/	-	-	/	-	
5	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้ดีมากครับ	-	-	-	-	/	-	
6	04-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ชื่นชม ทุกเรื่องดีมาก	-	-	-	-	/	-	
7	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ให้ความรู้อย่างเต็มที่	-	-	-	-	/	-	
8	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ดีมากค่ะได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น	-	-	-	-	/	-	
9	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้ดีมากค่ะ	-	-	-	-	/	-	
10	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรให้ความรู้และเข้าใจง่ายครับ	-	-	-	-	/	-	
11	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ภาพรวมดีมากค่ะ	-	-	-	-	/	-	
12	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ชอบทุกเรื่อง	-	-	-	-	/	-	
13	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พิธีกรสนุกดี	-	/	-	-	/	-	
14	12-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เนื้อหาเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	

15	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความเป็นกันเอง วิทยากรและการ ถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาที่รับการ อบรม	-	/	-	-	/	-	
16	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากร มีความสามารถ สอนให้ความรู้ดี มากไม่น่าเบื่อ	-	/	-	-	/	-	
17	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้ชัดเจนสนุกและเป็นกันเองค่ะ	-	/	-	-	/	-	
18	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	น้อง ๆน่ารักเป็นกันเองสนุกสนานได้รับ ความรู้ดีพร้อมนำไปปฏิบัติค่ะ	-	/	-	-	/	-	
19	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	อธิบายเข้าใจง่าย สนุกคล้ายเครียดได้ดี	-	/	-	-	/	-	
20	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ชื่นชม วิทยากรทุกคน ที่มาให้ความรู้ หลายๆอย่าง รักทุกคน	-	/	-	-	/	-	
21	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ชอบเจ้าหน้าที่เป็นกันเองสนุกสนาน ได้ ความรู้มากมาย	-	/	-	-	/	-	
22	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พึงพอใจ มีความรู้ทุกอย่าง ดีมากเลย	-	-	-	-	/	-	
23	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	แนะนำดีเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
24	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พิธีกร ให้ความรู้ได้ดีครับ	-	-	-	-	/	-	
25	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ดีทุกอย่างอยู่แล้ว	-	-	-	-	/	-	
26	12-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	มีเนื้อหาที่ดีและจะนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงาน	-	-	-	-	/	-	
27	13-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ให้คำแนะนำในการปฏิบัติที่ดีต่อร่างกาย และจิตใจทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและ ผู้ป่วยเท่าเทียมกันเสมอมา	-	-	-	-	/	-	
28	13-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เนื้อหาและกิจกรรมที่สอนดีมาก	-	-	-	-	/	-	
29	13-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	การถ่ายทอดความรู้และกิจกรรมเกมเสริม ความรู้ความเข้าใจ	-	-	-	-	/	-	
30	13-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ดีอยู่แล้วทุกเรื่องครับ	-	-	-	-	/	-	
31	13-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ให้ความรู้ แนะนำดี เข้าใจง่าย ไม่เครียด	-	-	-	-	/	-	
32	23-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พูดจ่าน่ารัก	-	/	-	-	/	-	
33	23-02-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์	-	-	-	-	/	-	

34	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ตั้งใจทำงาน	-	-	-	-	/	-	
35	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ให้บริการดี	-	/	-	-	/	-	
36	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	สอนสนุก	-	/	-	-	/	-	
37	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ดีมากเจ้าที่เป็นกันเอง	-	/	-	-	/	-	
38	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่น่ารัก บริการดี	-	/	-	-	/	-	
39	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ดีมาก	-	-	-	-	/	-	
40	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน	-	/	-	-	/	-	
41	23-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	มีกิจกรรมดี ๆ อีก	-	-	-	-	/	-	
42	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พูดจาดี	-	/	-	-	/	-	
43	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความร่วมมือ	-	-	-	-	/	-	
44	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรสื่อสารชัดเจน	-	-	-	-	/	-	
45	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ชัดเจนเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
46	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ได้ชัดเจน	-	-	-	-	/	-	
47	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พอใจ	-	-	-	-	/	-	
48	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ทีมงานเป็นกันเอง	-	/	-	-	/	-	
49	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เข้าใจชัดเจนมาก พอใจมาก	-	-	-	-	/	-	
50	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรน่ารัก	-	/	-	-	/	-	
51	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	บริการดีอบรมเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
52	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	กิจกรรมที่ดีมาก	-	-	-	-	/	-	
53	25-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เข้าใจง่ายเสียงดังฟังชัดดีคะ	-	-	-	-	/	-	
54	28-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	มีเรื่องดี ๆ	-	-	-	-	/	-	
55	28-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความพร้อมเพียง	-	-	-	-	/	-	
56	28-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ทำดีเข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
57	28-02-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เป็นกิจกรรมที่ดีมากในการดูแลสุขภาพ ของบุคลากร	-	-	-	-	/	-	

58	28-02-69	Satsurvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแล ตนเอง	-	-	-	-	/	-	
----	----------	-----------	------------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	--

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด (วิเคราะห์ให้ตรงประเด็น)

3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โทวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223

4. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุว่า "ไม่มี" หรือ "-"

ประเด็นข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

1. คุณภาพการบริการ
  - 1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา
  - 1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ
  - 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 จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
- ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
- ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
- ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
- ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
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



# ตัวอย่าง

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ...มกราคม 2569...

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

ลำดับ ที่	วัน/ เดือน/ ปีที่รับ เรื่อง	เลขที่ หนังสือ/ ลงวันที่ หรือ (SEC00000)	ช่อง ทางการ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็น ข้อ ร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/ การดำเนินการ	การตอบสนอง ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด		สถานะ ข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำ ได้	ทำ ไม่ได้	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง แล้ว
1	1มค.69	สธ0801.6/5 ลว 29 ธค.68	หนังสือ	นางชุ่มชื่น เย็นฉ่ำ	ขอให้ <b>ปรับปรุงการให้บริการ</b> ของ เจ้าหน้าที่ เนื่องจาก <b>พูดจาไม่ดี</b> <b>ลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ</b>	1.2	✓					รวบรวมเป็นข้อมูล จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี Service mind	✓			✓

- หมายเหตุ**
- ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
  - ประเด็นข้อร้องเรียน ใส่เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ ให้ใส่ 1.2
  - ระดับความรุนแรง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน
  - การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ ทำได้ หรือทำไม่ได้ โดยต้องสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงและความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน
  - สถานะข้อร้องเรียน ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือ ยุติเรื่องแล้ว
  - ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223
  - กรณารอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ "ไม่มี" หรือ "-"