

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กันยายน 2569

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4 ผู้รับผิดชอบ นางสาวนันท์ภัก 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		ทำได้	ทำไม่ได้	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 โตวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223
 7. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ "ไม่มี" หรือ "-"

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต ประจำปี เดือน กันยายน 2569

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4 ผู้รับผิดชอบ นางสาวนันทัก ชูเมือง โทรศัพท์ 0945942962

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อมูล ผู้เสนอแนะ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	05-09-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ควรจะมีเวลาในการจัดมากกว่านี้	-	-	-	-	/	-	
2	05-09-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	อยากให้จัดกิจกรรมแนวสันตนาการ แบบนี้ทุกปี และเพิ่มวันจัดโครงการ และได้ออกไปทัศนศึกษานอกห้อง ประชุม	-	-	-	-	/	-	
3	05-09-69	Satsuey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เพิ่มเวลาการจัดกิจกรรม 3 วัน 2 คืน และเพิ่มกิจกรรมนอกห้องประชุม	-	-	-	-	/	-	

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
 2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด (วิเคราะห์ให้ตรงประเด็น)
 3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223
 4. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ ว่า "ไม่มี" หรือ "-"

แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กันยายน 2569

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4 ผู้รับผิดชอบ นางสาวนันทก ชูเมือง โทรศัพท์ 0945942962

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับคำ ชมเชย	ข้อมูล ผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	การอบรมสุขภาพจิตของครู เทคนิค ดีๆค่ะ	-	-	-	-	/	-	
2	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
3	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	แนวทาง	-	-	-	-	/	-	
4	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ครูอธิบายได้เข้าใจและเห็นภาพ	-	-	-	-	/	-	
5	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เนื้อหาดีมาก สามารถนำไปใช้ได้	-	-	-	-	/	-	
6	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เป็นกันเอง เข้าถึงเนื้อหาง่าย เป็น ประโยชน์	-	/	-	-	/	-	
7	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เนื้อหาเหมาะสม วิทยากรอธิบายไม่น่า เบื่อ	-	-	-	-	/	-	
8	01-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรให้ความรู้ดีมากและเป็นผู้ฟัง แนะนำเรื่องความเป็นจริงที่สามารถ ใช้ได้จริง	-	-	-	-	/	-	
9	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	กิจกรรมการอบรมดี ได้ความรู้และ ผ่อนคลาย	-	-	-	-	/	-	
10	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความรู้ที่ครบ และเหมาะสมกับ บุคลากร	-	-	-	-	/	-	

11	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้และความสนุก	-	/	-	-	/	-	
12	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ทีมงานเข้มแข็ง มีความคิดสร้างสรรค์ดี มากๆ	-	-	-	-	/	-	
13	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้รับความรู้เรื่องอาหารและการดูแล ตนเอง เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจ ให้ดีขึ้น	-	-	-	-	/	-	
14	05-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	สร้างความสามัคคี การรับฟัง การ ช่วยเหลือทีม และมีสัมพันธภาพที่ดี เกิดขึ้น มีความสนุกสนาน ผ่อนคลาย	-	/	-	-	/	-	
15	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรมีความรู้ความสามารถ	-	-	-	-	/	-	
16	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ขอบคุณที่จัดกิจกรรมดีๆค่ะ	-	-	-	-	/	-	
17	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	การบริหารจัดการเวลา การบรรยาย ของวิทยากร	/	/	-	-	/	-	
18	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เป็นกันเอง	-	/	-	-	-	-	
19	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	วิทยากรน่ารัก ทีมจัดงานน่ารักมากค่ะ อาหารการกินดูแลดีมาก เบรคอร่อย มาก อาหารเที่ยงอร่อย ดีทุกอย่าง	-	/	/	-	/	-	
20	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	การแชร์ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ งานได้จริง	-	-	-	-	/	-	
21	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความเป็นกันเอง	-	/	-	-	-	-	
22	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เนื้อหา วิทยากร ดีมาก	-	-	-	-	/	-	
23	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	เป็นกิจกรรมที่สนุกได้เพิ่มพูนความรู้ และได้แลกเปลี่ยนความรู้กับต่าง มหาวิทยาลัย เพื่อนำไปเป็นแนวทาง ไปปรับใช้ในม.ต่อไปค่ะ	-	/	-	-	/	-	
24	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ความเป็นกันเอง	-	/	-	-	-	-	
25	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้แนวคิด ได้วิธีการทำงาน	-	-	-	-	/	-	

26	07-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ทุก มหาวิทยาลัยได้แสดงความคิดเห็น	-	-	-	-	/	-	
27	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ดีมาก ดีมาก	-	-	-	-	/	-	
28	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พุดจาดีเข้าใจผู้รับการตรวจ	-	/	-	-	/	-	
29	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พุดเพราะ ดูสบายๆ	-	/	-	-	/	-	
30	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	มีความใจเย็น	-	/	-	-	/	-	
31	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	พุดเพราะ บริการดี	-	/	-	-	/	-	
32	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ผลการตรวจ	-	-	-	-	/	-	
33	17-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	การรับฟังและคำแนะนำ	-	-	-	-	/	-	
34	30-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	คำแนะนำที่เข้าใจง่าย	-	-	-	-	/	-	
35	30-09-69	Satsuvey	เครือข่ายในและนอก ระบบสาธารณสุข	ได้ความรู้และลดความเครียดไปปรับ ใช้	-	-	-	-	/	-	

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด (วิเคราะห์ให้ตรงประเด็น)

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

4. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ ว่า "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 จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป
- ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
- ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
- ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
- ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
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		ทำได้	ทำ ไม่ได้	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง แล้ว
1	1มค.69	สธ0801.6/5 ลว 29 ธค.68	หนังสือ	นางชุ่มชื่น เย็นฉ่ำ	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เนื่องจาก พูดจาไม่ดี ลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ	1.2	✓					รวบรวมเป็นข้อมูล จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี Service mind	✓			✓

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ประเด็นข้อร้องเรียน ใส่เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ ให้ใส่ 1.2
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 หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป โทรศัพท์ 0 2590 8223
7. กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบทุกช่อง ถ้าไม่มีให้ระบุ ว่า "ไม่มี" หรือ "-"