



กลุ่มงานอำนวยการ

11

เลขที่

4 มกราคม ๒๕๖7

วันที่

09.36 น.

เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานอำนวยการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๕ ๒๕๐๐ ต่อ ๖๑๕๙๓

ที่ สธ ๐๘๑๗.๑/๕

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ให้นำหน่วยงานรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะ แจ้งกรมสุขภาพจิต ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ผ่าน Email: pr.sec@dmh.mail.go.th นั้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานอำนวยการ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้ว จึงขอรายงาน ข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-------|-----------|
| ๑. ข้อร้องเรียน | จำนวน | ๐ เรื่อง |
| ๒. ชมเชย | จำนวน | ๑๐ เรื่อง |
| ๓. ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ๐ เรื่อง |

รายละเอียดตามเอกสารแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้ดำเนินการแจ้ง กรมสุขภาพจิตต่อไป จะเป็นพระคุณ

(เอกวิทย์ นียมสุข)

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นางเบญจพร อ่อนสิน)

หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ

(นางสุภาภรณ์ ศรีธัญรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐

๔ ม.ค ๒๕๖๗



แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ธันวาคม 2566

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นายเอกวิทย์ นิยมสุข โทรศัพท์ 0805933382

ลำดับ ที่	วัน/ เดือน/ ปีที่รับ เรื่อง	เลขที่ หนังสือ/ ลงวันที่	ช่อง ทางการ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็น ข้อ ร้องเรียน	ระดับความรุนแรง					วิธีแก้ไข/ การดำเนินการ	การตอบสนอง ภายในระยะเวลา ที่กำหนด		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 หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวจิกรรชณ์ รอดคุ้ม และ นายอุยพงษ์ ศิริพัฒนานันท์ทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223



แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ธันวาคม 2566

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นายเอกวิทย์ นิยมสุข โทรศัพท์ 0805933382

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ปีที่ รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับคำชมเชย	ข้อมูล ผู้ชม เชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความ สะดวก / รวดเร็ว	พฤติกร รม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	1. ได้ทบทวนความสุขของตัวเอง					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
2	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	2. ได้เริ่มออกแบบ 12 tips สุขเป็น		/					โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
3	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	3. ได้กิจกรรมไปปรับใช้ในการดำเนินงานในพื้นที่					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
4	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	4. ชอบการเรียนรู้ที่ผ่านกิจกรรมหรือเกม			/				โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
5	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	5. ได้ทบทวน ความทุกข์ ความสุขของตัวเอง				/	/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
6	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	6. ได้เรียนรู้กิจกรรมใหม่ๆ		/					โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
7	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	7. ทีมวิทยากร บรรยายสนุก		/					โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพด้านสุขภาวะทางจิต
8	7-8 ธันวาคม 66	แบบฟอร์มออนไลน์	-	8. ได้รูปแบบเกมส์ ไปปรับใช้					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
- หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิติกรรัตน์ รอดคุ้ม และ นายอุยรุพงษ์ ศิริพัฒนานันท์ทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223

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. ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
9. อื่นๆ

ระดับความรุนแรง

เอกสารแนบ 2

- ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป
- ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้นำหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
- 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 และน่าจะส่งผลให้	ภายใน 15 วัน

	หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน