



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานอำนวยการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๕ ๒๕๐๐ ต่อ ๖๑๕๙๓

ที่ สธ ๐๘๑๗.๑/๕๑

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะ แจ้งกรมสุขภาพจิต ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ผ่าน Email: [pr.sec@dmh.mail.go.th](mailto:pr.sec@dmh.mail.go.th) นั้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานอำนวยการ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้ว จึงขอรายงาน ข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ดังนี้

- |                 |       |           |
|-----------------|-------|-----------|
| ๑. ข้อร้องเรียน | จำนวน | ๐ เรื่อง  |
| ๒. ชมเชย        | จำนวน | ๑๒ เรื่อง |
| ๓. ข้อเสนอแนะ   | จำนวน | ๑๑ เรื่อง |

รายละเอียดตามเอกสารแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้ดำเนินการแจ้ง กรมสุขภาพจิตต่อไป จะเป็นพระคุณ

(เอกวิทย์ นียมสุข)

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นางเบญจพร อ่อนสนิท)

หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ

(นางสุภาภรณ์ ศรีธัญรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐

๕ ก.พ. ๒๕๖๗



## แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2567

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 นางสาวจิกรัชช์ รอดคุ้ม และ นายอุยพงษ์ ศิริพัฒนานันท์ทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223



## แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2567

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นายเอกวิทย์ นิยมสุข โทรศัพท์ 0805933382

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก / รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		เนื้อหาในการอบรมสามารถนำไปใช้ในชุมชนได้เป็นอย่างดี					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
2	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้ฝึกปฏิบัติจริง ทำให้เข้าใจมากขึ้น		/					โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
3	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้ทักษะในการดำเนินงานชุมชน					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
4	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาได้ดีและเข้าใจได้ง่าย สามารถนำไปปฏิบัติได้					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
5	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรมีความรู้ น้ำเสียงน่าฟัง ไม่เครียด					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567

6	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ชอบในการบรรยายให้ความรู้ของวิทยากร					/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์ สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
7	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน					/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์ สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
8	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ตรงต่อเวลา ใช้ภาษาสุภาพ พูดเพราะ		/			/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต (Mental Health Leader) ศูนย์ สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
9	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ชอบกระบวนการ การทำกลุ่ม การค้นหาปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหา		/			/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อ เด็กกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือในเขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2567
10	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ผู้จัดมีการให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน					/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อ เด็กกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือในเขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2567
11	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ผู้จัดสามารถช่วยเหลือและตอบคำถามได้ดี					/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อ เด็กกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือในเขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2567
12	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		สถานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้จัดน่ารัก เป็นกันเอง และมีความรู้ความสามารถ		/				โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อ เด็กกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือในเขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2567

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



## แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2567

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นายเอกวิทย์ นิยมสุข โทรศัพท์ 0805933382

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับข้อเสนอแนะ	ข้อมูลผู้เสนอแนะ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก / รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในแต่ละวันมีการใส่เนื้อหามากเกินไป					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
2	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		บางเนื้อหาที่มีการบรรยายเร็วเกินไป ทำให้ไม่ค่อยเข้าใจในเนื้อหาได้ครบถ้วน					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
3	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		เวลาในการอบรมค่อนข้างน้อย					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
4	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		เรื่องเบรค เสนอแนะให้เป็นน้ำแบบขวด		/	/				โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
5	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์มออนไลน์		เพิ่มระยะเวลาในการอบรม					/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567

6	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		อยากให้วิทยากร บรรยายกิจกรรมที่จะทำ ตาม step เพื่อจะได้ทำความเข้าใจง่ายขึ้น				/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
7	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		อยากให้มีการจัดประชุมสถานที่อื่นบ้าง				/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
8	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ระยะเวลาในการอบรมน้อยไปเมื่อเทียบกับ เนื้อหาที่ต้องเรียนรู้				/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
9	18 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		การติดต่อประสานงานเครือข่ายในการเข้า ร่วมกิจกรรม				/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพทีมสุขภาพจิต(Mental Health Leader) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 งบประมาณ 2567
10	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		อยากให้ภาคเข้า พยายามเริ่มการอบรมให้ เร็วขึ้น ให้ได้รับเนื้อหาที่เยอะ เพราะภาค บ่ายความสนใจจะน้อยลง และผู้เข้าอบรม จะไม่ค่อยอยู่จนครบการอบรม				/	/	โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อเด็กกลุ่มเสี่ยงที่ ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือในเขตสุขภาพ ที่ 10 ปีงบประมาณ 2567
11	26 มกราคม 2567	แบบฟอร์ม ออนไลน์		ผู้เข้าร่วมประชุมรายใหม่ ไม่เข้าใจในบาง คำศัพท์เฉพาะ				/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพผู้ดูแลระบบส่งต่อเด็กกลุ่มเสี่ยงที่ ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือในเขตสุขภาพ ที่ 10 ปีงบประมาณ 2567

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นต้นใด

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

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิติกรรัชน์ รอดคุ้ม และ นายอุษุพงษ์ ศิริพัฒนานันท์ทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223

ประเด็นข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

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. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
9. อื่นๆ



ระดับความรุนแรง

- 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 และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน