แบบฟอร์มที่ 1

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2568

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นางเบญจพร อ่อนสนิท โทรศัพท์ 08 5085 7407

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	เลขที่หนังสือ/ลงวันที่	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 นางสาวฐิกรรัชน์ รอดคุ้ม และ นายชมภัก โตวงค์ โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบฟอร์มที่ 3

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2568

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นางเบญจพร อ่อนสนิท โทรศัพท์ 08 5085 7407

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่น ๆ	
1	วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรไม่บรรยายอย่างเดียว แต่ยังมีกิจกรรมแทรกซ้อนเข้ามาด้วย ชอบที่ได้ฝึกปฏิบัติ					✓		โครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางใจ (RQ) นักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2568
2	วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		ให้ความรู้ได้ครบถ้วน เกี่ยวกับสุขภาพจิตและการเป็นอยู่ที่ดี การเข้าสังคม และการเข้าใจปัญหาของตนเองและผู้อื่นมากขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน					✓		
3	วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		อธิบายเข้าใจง่าย และน่าฟัง เนื้อหาไม่ซับซ้อน					✓		
4	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรให้ความรู้ดีมาก ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพจิต					✓		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำในการป้องกัน เฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวชเขตเมือง ปีงบประมาณ 2568
5	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากร บรรยายสนุก นำเสนอข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย					✓		
6	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวการสังเกตคนรอบข้าง บ้านใกล้เรือนเคียงไม่ให้มีภาวะซึมเศร้า โดยการสอดส่อง รับฟัง ติดตาม					✓		
7	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		เรื่องที่นำเสนอเป็นเรื่องที่ดี ใกล้ตัว					✓		

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่น ๆ	
8	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรให้ความรู้ ด้านสุขภาพ และโรคใหม่ๆ เรื่องบุหรี่ไฟฟ้า ที่เยาวชน วัยรุ่น กำลังเสพ โดยไม่รู้ว่าเป็นอันตราย					✓		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำในการป้องกัน เฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวชเขตเมือง ปีงบประมาณ 2568
9	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		ชอบวิธีการสอนสาธิต					✓		

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด

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

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิกรรัชน์ รอดคุ้ม และ นายชมภัก โตวงค์ โทรศัพท์ 0 2590 8223

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

แบบฟอร์มที่ 2

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2568

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นางเบญจพร อ่อนสนิท โทรศัพท์ 08 5085 7407

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับข้อเสนอแนะ	ข้อมูลผู้เสนอแนะ		ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ	
1	วันที่ 28 ก.พ. 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		อยากให้มีการอบรมเช่นนี้ต่อไปทั้งในชุมชนและสถานศึกษา					✓		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำในการป้องกัน เฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวชเขตเมือง ปีงบประมาณ 2568
2	วันที่ 28 ก.พ. 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		อยากให้เจ้าหน้าที่จัดอบรมเรื่อยๆไปจะได้รับความรู้เพิ่มเติมครับ					✓		
3	วันที่ 28 ก.พ. 2568	แบบฟอร์มออนไลน์		อยากให้เพิ่มความรู้ กับโรคใหม่ๆ					✓		

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด

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

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิกรรัชน์ รอดคุ้ม และ นายชมภัก โตวงค์ 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. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ

9. อื่นๆ

เอกสารแนบ 2

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 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