



บันทึกข้อความ

กลุ่มงานอำนวยการ
เลขที่..... ๗๒
วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๕.๓๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานอำนวยการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๕ ๒๕๐๐ ต่อ ๖๑๕๙๓

ที่ สธ ๐๘๑๗.๑/๓๒

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐

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

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานอำนวยการ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้ว จึงขอรายงาน ข้อร้องเรียน ชมเชย และข้อเสนอแนะประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ดังนี้

- | | |
|-----------------|-----------------|
| ๑. ข้อร้องเรียน | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒. ชมเชย | จำนวน ๒๔ เรื่อง |
| ๓. ข้อเสนอแนะ | จำนวน ๘ เรื่อง |

รายละเอียดตามเอกสารแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้ดำเนินการแจ้ง กรมสุขภาพจิตต่อไป จะเป็นพระคุณ

(เอกวิทย์ นิยมสุข)

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นางเบญจพร อ่อนสนิท)

หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ

(นางสุภาภรณ์ ศรีธัญรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐



แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 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 ด้านความเร็ว/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 นางสาวฐิติกรรัตน์ รอดคุ้ม และ นายอยุพงษ์ ศิริพัฒนานันทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223



แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2566

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ผู้รับผิดชอบ นายเอกวิทย์ นียมสุข โทรศัพท์ 0805933382

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	ช่องทางที่รับคำชมเชย	ข้อมูลผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ	
					ความสะดวก / รวดเร็ว	พฤติกรรมบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ	อื่นๆ		
1	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรให้ความรู้ดีมาก อาหารอร่อย		/						โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
2	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้ความรู้					/			โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
3	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้เห็นความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่						/		โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
4	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรมีความรู้ความสามารถ / ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และบางเรื่องเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ไม่เคยรู้มาก่อน		/						โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
5	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้รับการอบรมการซ่อมแผนอัครศึกษีครั้งแรก ทำให้ได้รับความรู้ในการซ่อมแผนอัครศึกษี						/		โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
6	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ชอบกระบวนการเรียนรู้ ได้รู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง						/		โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
7	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก		/						โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
8	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		อาจารย์สอนดี เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง		/						โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
9	10 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้ความรู้ใหม่ ที่นำไปปฏิบัติได้จริง						/		โครงการอบรมอัครศึกษีและซ่อมแผนป้องกันระดับอัครศึกษี ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
10	18 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		เป็นกิจกรรมที่ดี ได้มีการพูดคุยทบทวนปัญหาร่วมกันในชุมชน						/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาสุขภาพจิตสำคัญในชุมชน (นำร่อง ต.พีเหล็ก อ.เมือง จ.อุบลราชธานี)
11	18 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้แลกเปลี่ยนแนวคิด และทราบถึงกิจกรรมที่แต่ละหน่วยและในชุมชนมี					/			โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาสุขภาพจิตสำคัญในชุมชน (นำร่อง ต.พีเหล็ก อ.เมือง จ.อุบลราชธานี)
12	18 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้รู้จักเครือข่ายในชุมชนเพิ่มมากขึ้น						/		โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาสุขภาพจิตสำคัญในชุมชน

										(นำร่อง ค.พี.เหล็ก อ.เมือง จ.อุบลราชธานี)
13	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		อาจารย์วิทยากรทำให้ง่ายและรู้เรื่อง		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
14	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้ความรู้ใหม่ ๆ				/		โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
15	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ประทับใจวิทยากร แปลกใหม่		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
16	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ประทับใจอาจารย์ทุกท่าน		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
17	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		บรรยากาศประชุมไม่ปวดหัว ไม้วิชาการจนเกินไป เข้าใจได้ง่าย		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
18	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ประทับใจอาจารย์ในการชี้แนะแนวทาง/ทางออก/ทางแก้ไขในหน้างาน		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
19	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		วิทยากรทำให้เข้าใจง่าย ไม่ปวดหัว		/				โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
20	23-24 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ไปจัดนอกสถานที่ดีแล้ว เพราะไม่กั่วงลงานเหมือนจัดที่สำนักงาน				/		โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
21	28 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		มีสื่อสนับสนุนดีมาก มีถุงผ้าให้ด้วย			/			โครงการอบรมวิทยุใหม่ อสม.โสตจ. ดูแลผู้สูงอายุ เขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2566
22	28 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้สื่อไปติดที่ชมรม และไปติดร้านค้า			/			โครงการอบรมวิทยุใหม่ อสม.โสตจ. ดูแลผู้สูงอายุ เขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2567
23	28 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้สื่อสุขภาพจิตนำไปฝากเพื่อน อสม.			/			โครงการอบรมวิทยุใหม่ อสม.โสตจ. ดูแลผู้สูงอายุ เขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2568
24	28 มกราคม 2566	แบบฟอร์มออนไลน์		ได้เอกสารไปอ่านเพิ่มความรู้ตัวเอง			/			โครงการอบรมวิทยุใหม่ อสม.โสตจ. ดูแลผู้สูงอายุ เขตสุขภาพที่ 10 ปีงบประมาณ 2569

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด

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

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวจิรกรรัชช์ รอดคุ้ม และ นายอุรุพงษ์ ศิริพัฒนานันทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223

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

ประเด็นข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

1. คุณภาพการบริการ

- 1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา
- 1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค
- 1.4 ด้านการบำรุงรักษา
- 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

เอกสารแนบ 2

ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป

ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้องค์กรต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

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
---	--	-------------