



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กลุ่มงานอำนวยการ โทร. ๐-๒๕๙๐-๘๑๕๙

ที่ สธ ๐๘๒๘.๑/๔๔๔ ..... วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งแบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการกรมสุขภาพจิต

ตามหนังสือกรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ  
ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๖๕๙ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ กำหนดให้หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินการ  
ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ที่ดำเนินการเอง ให้กรมสุขภาพจิตทราบ ภายในวันที่ ๕  
ของเดือนถัดไป นั้น

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต ขอส่งรายงานข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินงานต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวนันทาวดี วรวิสุทธิ์)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต



แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มีนาคม 2565

หน่วยงาน กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต ผู้รับผิดชอบ นางภัทริรา ชูชาติ โทรศัพท์ 02 590 8159

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 นางสาวฐิติกรรัชน์ รอดคุ้ม และ นายอยุธยา ศิริพัฒนานันท์ทกุล โทรศัพท์ 0 2590 8223



แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มีนาคม 2565

หน่วยงาน กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต ผู้รับผิดชอบ นางภทิริรา ชูชาติ โทรศัพท์ 02 590 8159

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับคำ ชมเชย	ข้อมูล ผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะอาด/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป  
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด  
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)  
หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวฐิติกรรัตน์ รอดคุ้ม และ นายอยุรพงษ์ ศิริพัฒนานันทกุล 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. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
9. อื่นๆ

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