



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/วท๐๕ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/สถาบัน/โรงพยาบาล/ศูนย์/กลุ่ม ในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชินรอส ลีสวัสดิ์)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

**รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒**

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๘ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๔๓ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียนจำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๗ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๙ คำชมเชยจำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	๑	๒.๓๘
๒. หนังสือ/จดหมาย	๑	๒.๓๘
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๙.๕๓
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๕. เว็บไซต์ (กรม, สลก.)	๓	๗.๑๔
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๓๓	๗๘.๕๗
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.คุณภาพการบริการ (รวดเร็ว, พฤติกรรมการบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกฯ)	๓๕	๘๓.๓๔
๒.การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป)	๕	๑๑.๙๐
๓.ค่าตอบแทน	-	-
๔.การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕.วินัยข้าราชการ	-	-
๖.ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗.การคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๘.สวัสดิการของรัฐ	-	-
๙.อื่นๆ	๒	๔.๗๖
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๙	๒๑.๔๔
๒.โรงพยาบาลสวนปรุง	๗	๑๖.๖๗
๓.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๕	๑๑.๑๑
๔.โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๔	๙.๐๙
๕.สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์.	๓	๖.๖๖
๖.กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๓	๖.๖๖
๗.สำนักงานเลขานุการกรม (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๓	๖.๖๖
๘.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๔.๔๔
๙.สถาบันราชานุกูล	๒	๔.๔๔
๑๐.โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๒.๒๒
๑๑.สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	๑	๒.๒๒
๑๒.โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑	๒.๒๒
๑๓.โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑	๒.๒๒
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	๑	๒.๒๒
๒.แพทย์	๔	๙.๐๙
๓.พยาบาล	๒	๔.๔๔
๔.เจ้าหน้าที่	๓๐	๗๑.๔๓
๕.อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๑๑.๑๑
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๓๗	๘๘.๐๙
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๙.๐๙
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	๑	๒.๒๒
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการ ฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผล กระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๔๒	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๓๘	๙๐.๔๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๙.๕๓
รวม	๔๒	๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๔	๒๓.๕๓
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๗.๖๔
๓. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๒	๑๑.๗๗
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๑๑.๗๗
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๑๑.๗๗
๖. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๕.๘๘
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑	๕.๘๘
๘. สถาบันราชานุกูล	๑	๕.๘๘
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๕.๘๘
รวม	๑๗	๑๐๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒๙	๓๔.๕๒
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒๓	๒๗.๓๘
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๔	๑๖.๖๗
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๙	๑๐.๗๒
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๗	๘.๓๓
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๑.๑๙
๗. สถาบันราชานุกูล	๑	๑.๑๙
รวม	๘๔	๑๐๐

สรุป ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๔ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๔๒ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๙ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓ โดยสามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๔

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสิริมาราชนครินทร์ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๘