



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕๖๕๖๕๕ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

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

คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์เกษม ไข่มุกด์)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๖ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๖๓ เรื่อง แบ่งเป็นข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ คำชมเชย จำนวน ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๙ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	-	-
๒. หนังสือ/จดหมาย	๑	๑.๐๓
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๗	๗.๒๒
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๓	๓.๐๙
๕. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.)	๗	๗.๒๒
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๗๙	๘๑.๔๔
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.คุณภาพการบริการ (รวดเร็ว,พฤติกรรมการ,สิ่งอำนวยความสะดวกฯ)	๔๖	๔๗.๔๒
๒.การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล,การบริหารวัสดุ,งบประมาณ)	๗	๗.๒๒
๓.ค่าตอบแทน	-	-
๔.การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕.วินัยข้าราชการ	-	-
๖.ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗.การคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๘.สวัสดิการของรัฐ	-	-
๙.อื่นๆ (ข้อเสนอแนะ)	๔๔	๔๕.๓๖
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๕.๑๕
๒.โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒	๒.๐๖
๓.โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๒	๒.๐๖
๔.โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๔	๔.๑๒
๕.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒๙	๒๙.๙๐
๖.สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑๑	๑๑.๓๔
๗.โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๗	๗.๒๒
๘.กองบริหารการคลัง	๑	๑.๐๓
๙.โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๓.๐๙
๑๐.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๖	๖.๑๙
๑๑.สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๒	๒.๐๖
๑๒.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๖	๖.๑๙
๑๓.สำนักงานเลขานุการกรม (กลุ่มงานอาคารและยานพาหนะ)	๓	๓.๐๙
๑๔.โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๗	๗.๒๒
๑๕.ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๑	๑.๐๓
๑๖.สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	๘	๘.๒๕
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	๙	๙.๒๘
๒.แพทย์	๙	๙.๒๘
๓.พยาบาล	๒	๒.๐๖
๔.เจ้าหน้าที่	๔๐	๔๑.๒๔
๕.อื่นๆ	๓๗	๓๘.๑๔
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๙๒	๙๔.๘๕
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ	๕	๕.๑๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๙๗	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๘๙	๙๑.๗๕
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๘	๘.๒๕
รวม	๙๗	๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลยวประสาทไวทยโปลัมภ์	๑	๑.๕๒
๒.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๙	๑๓.๖๔
๓.สถาบันราชานุกูล	๑	๑.๕๒
๔.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒๗	๔๐.๙๐
๕.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๓	๑๙.๖๙
๖.โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑๕	๒๒.๗๓
รวม	๖๖	๑๐๐

สรุป ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๔ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒ และ เว็บไซต์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒

ประเภทข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๒ รองลงมาคือ อื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ) จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๖

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๐ รองลงมาคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๔

บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๔ รองลงมาคืออื่น ๆ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๔

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๙๗ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๕ โดยสามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๕

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓