



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๑๑๙๗๔

วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

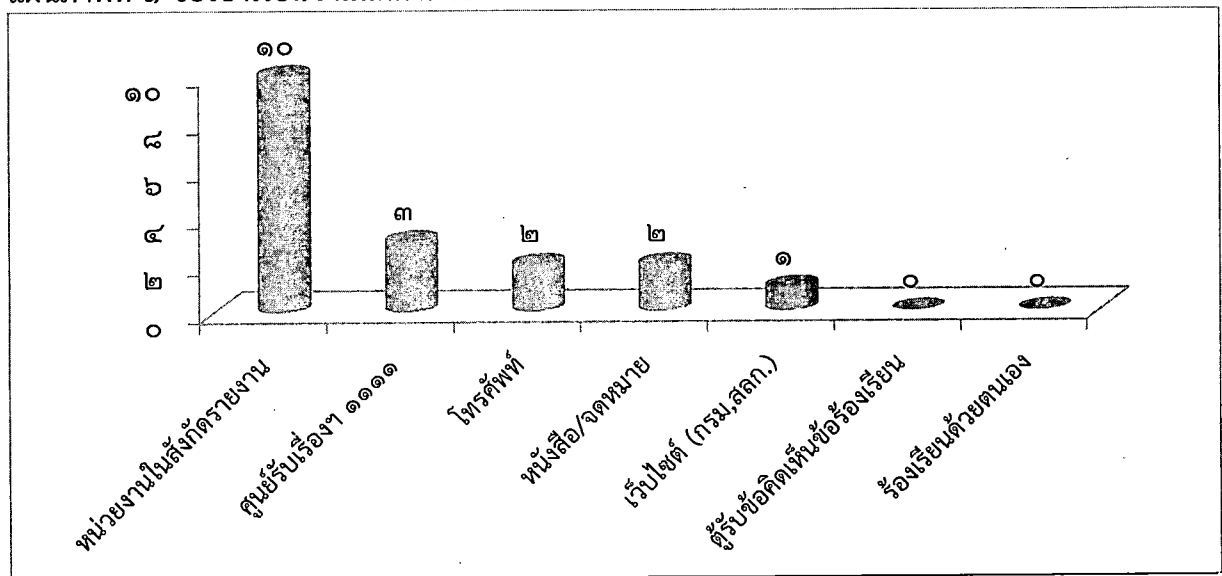
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๐ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๙๓ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๑ คำชมเชย จำนวน ๑๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๗ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	๒	๑๑.๑๐
๒. หนังสือ/จดหมาย	๒	๑๑.๑๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๖.๖๘
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๕. เว็บไซต์ (กรม,สกก.)	๑	๕.๕๖
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๐	๕๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

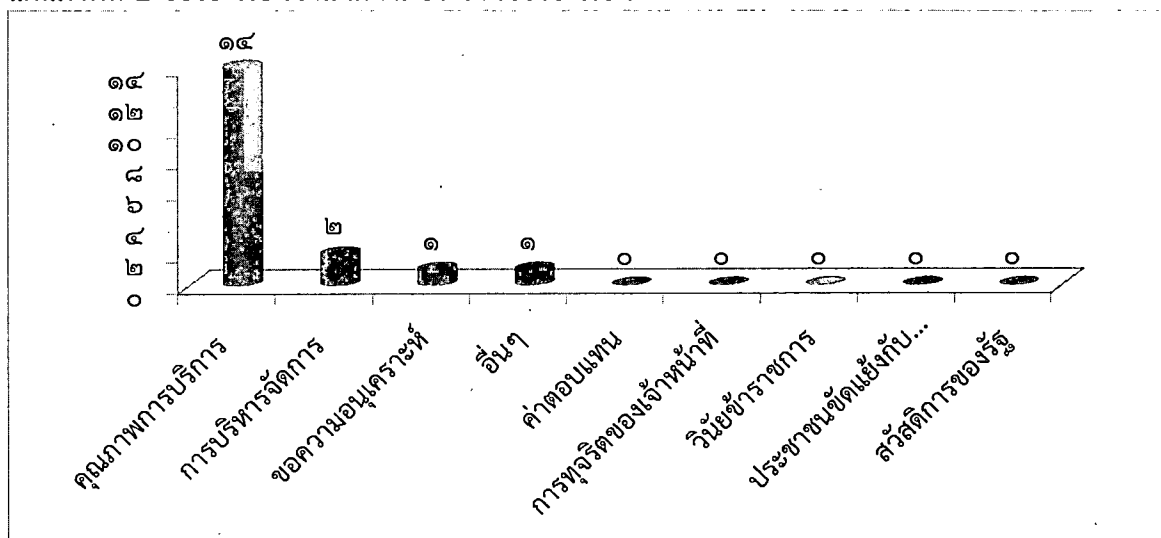


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๑.๑๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๐	๕๕.๕๖
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๒	๑๑.๑๐
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๑	๕.๕๖
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	๑	๕.๕๖
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๕.๕๖
๙. อื่นๆ	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

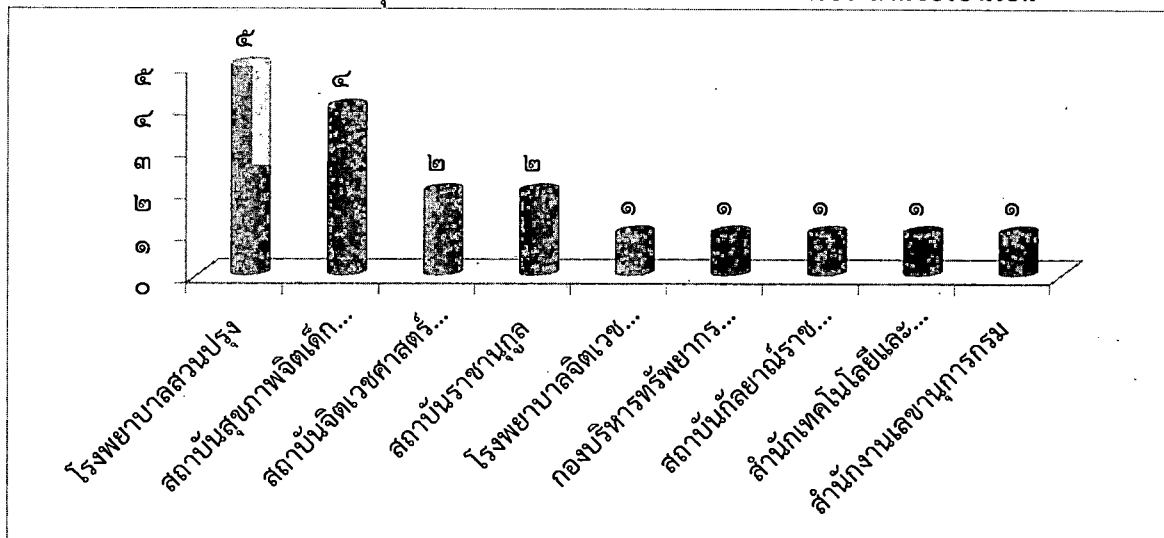


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๐ รองลงมาคือการบริหารจัดการ จำนวน ๒ เรื่อง แบ่งเป็น การบริหารงานบุคคล ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ การบริหารงบประมาณ จำนวน ๑ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕	๒๗.๗๘
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๔	๒๒.๒๒
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑๑.๑๐
๔. สถาบันราชานุกูล	๒	๑๑.๑๐
๕. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๕.๕๖
๖. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๕.๕๖
๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๕.๕๖
๘. สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ	๑	๕.๕๖
๙. สำนักงานเลขานุการกรม	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

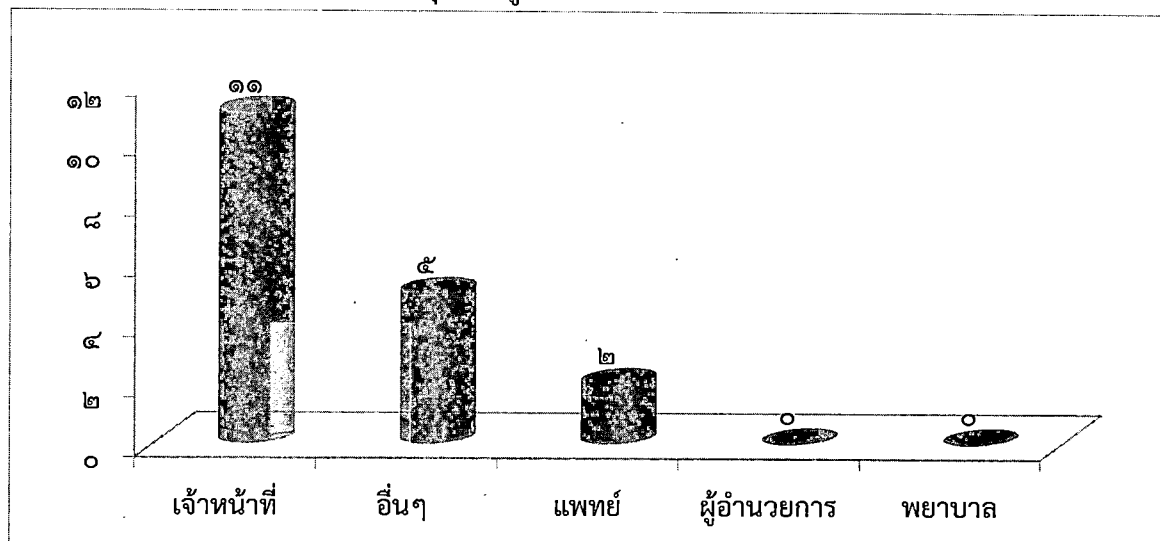


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๒	๑๑.๑๐
๓.พยาบาล	-	-
๔.เจ้าหน้าที่	๑๑	๖๑.๑๒
๕.อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๒๗.๗๘
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

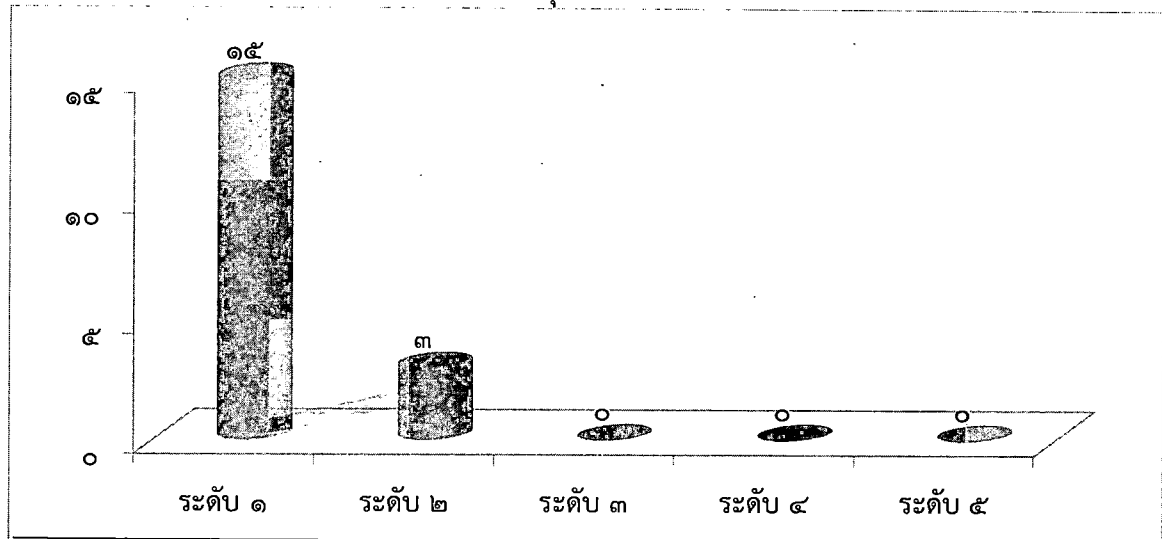


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๒ รongลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	๑๕	๘๓.๓๒
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๑๖.๖๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

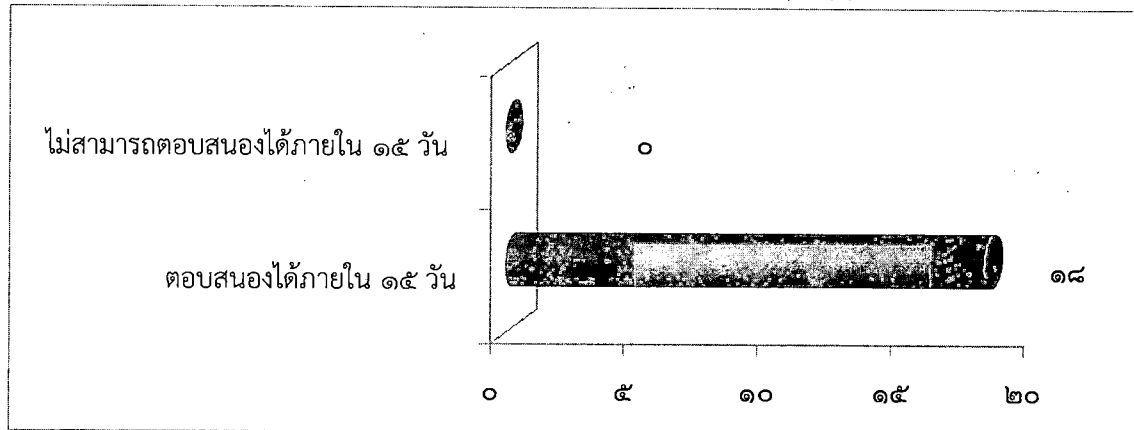


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๒ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๘

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๘	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

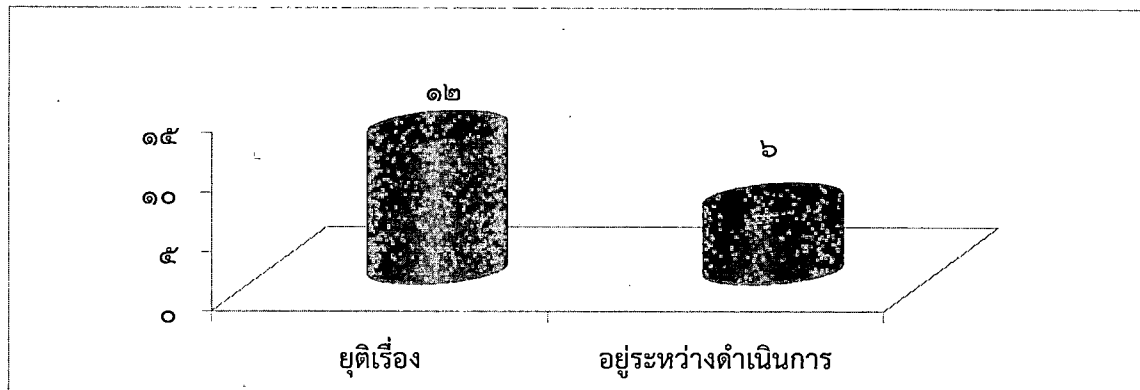


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๘ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๒	๖๖.๖๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๖	๓๓.๓๓
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

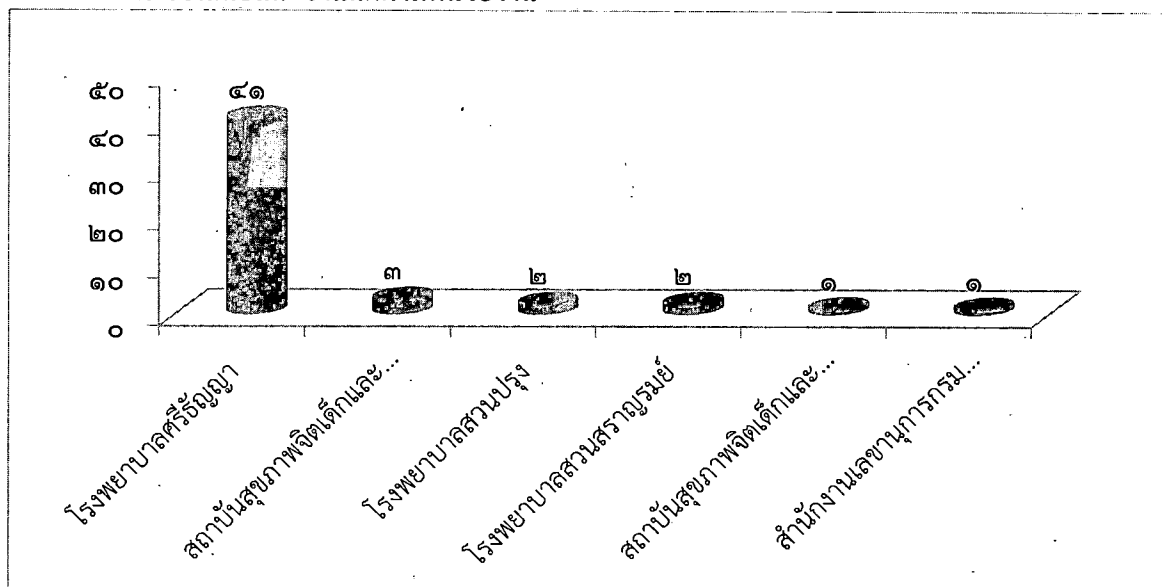


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๔๑	๘๒.๐๐
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๖.๐๐
๓. โรงพยาบาลสวนปรง	๒	๔.๐๐
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๔.๐๐
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๒.๐๐
๖. สำนักงานเลขาธิการกรม (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

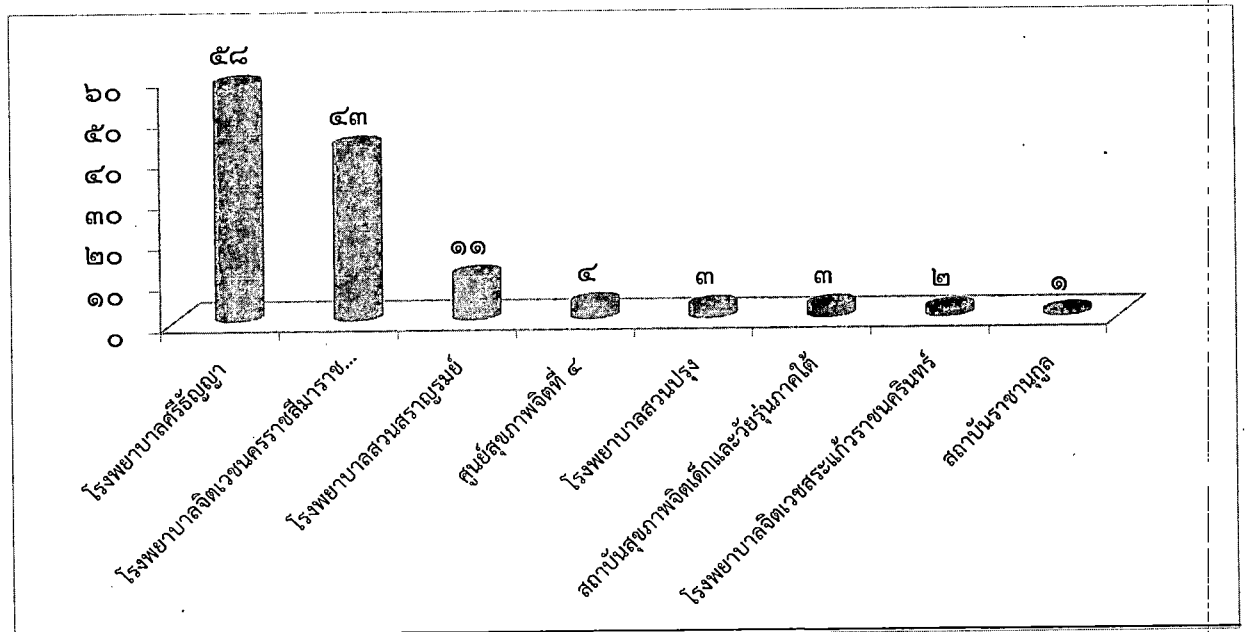


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญาจำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๕๘	
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๔๓	
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๑	
๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔	๔	
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๒	
๘. สถาบันราชานุกูล	๑	
รวม	๑๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๔

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๒ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๖ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะและคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา