



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๑๙๕๕๐

วันที่ ๒๐

มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชินรอส ลีสวัสดิ์)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

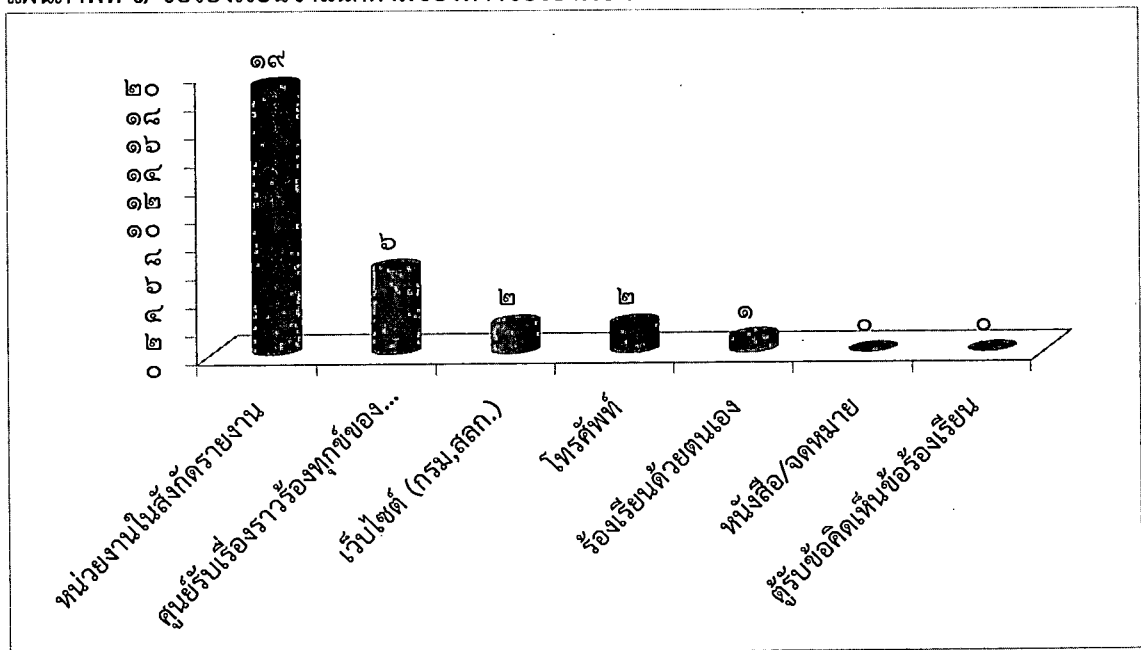
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๘ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๕๘ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๖ คำชมเชย จำนวน ๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	๒	๖.๖๖
๒. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๖	๒๐
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๕. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.)	๒	๖.๖๖
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๓.๓๔
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๙	๖๓.๓๔
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

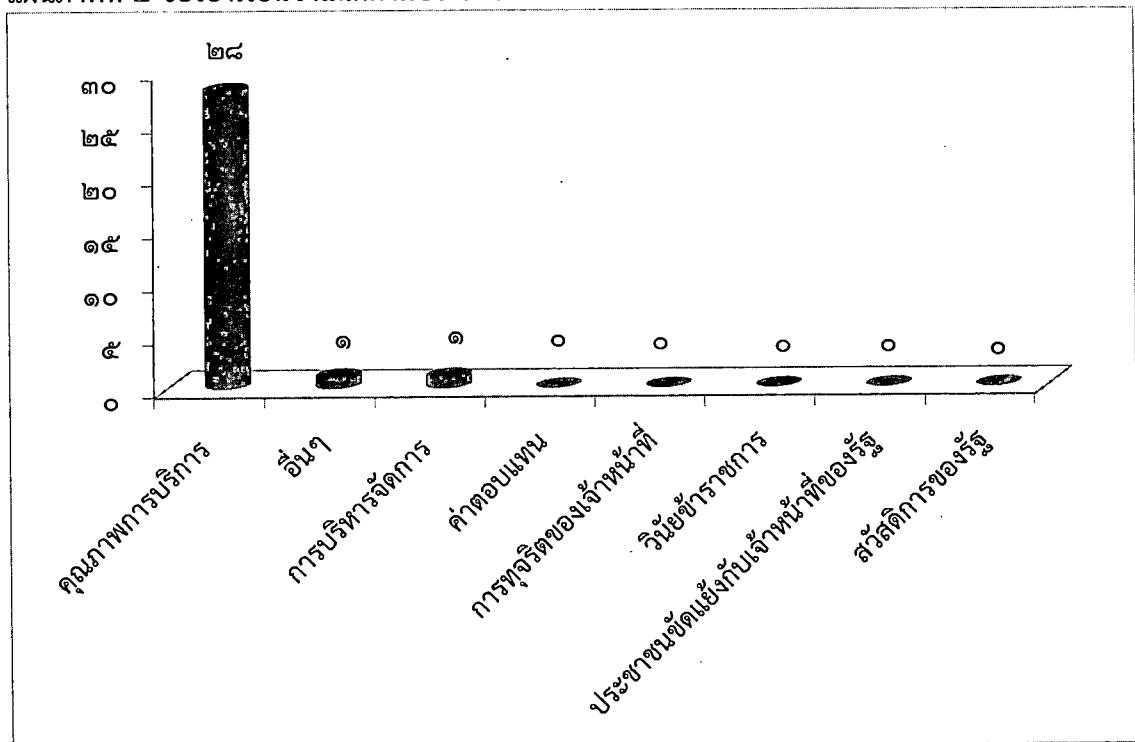


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๔ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.คุณภาพการบริการ (รวดเร็ว,พฤติกรรมการบริการ,สิ่งอำนวยความสะดวกฯ)	๒๘	๙๓.๓๒
๒.การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป)	๑	๓.๓๔
๓.ค่าตอบแทน	-	-
๔.การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕.วินัยข้าราชการ	-	-
๖.ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗.สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘.อื่นๆ	๑	๓.๓๔
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

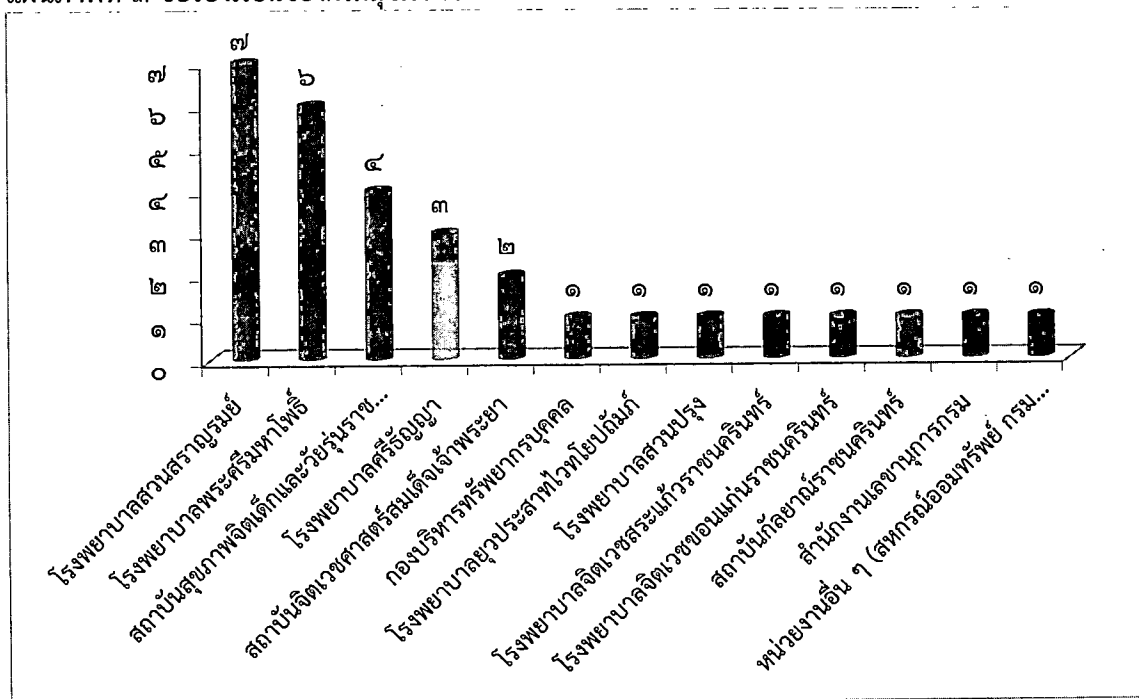


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๔

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๗	๒๓.๓๕
๒.โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๖	๒๐.๐๐
๓.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๔	๑๓.๓๕
๔.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๐.๐๐
๕.สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	๒	๖.๖๖
๖.กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๓.๓๓
๗.โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๓.๓๓
๘.โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๓.๓๓
๙.โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๓.๓๓
๑๐.โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๓.๓๓
๑๑.สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๓.๓๓
๑๒.สำนักงานเลขานุการกรม	๑	๓.๓๓
๑๓.หน่วยงานอื่น ๆ (สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมสุขภาพจิต)	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

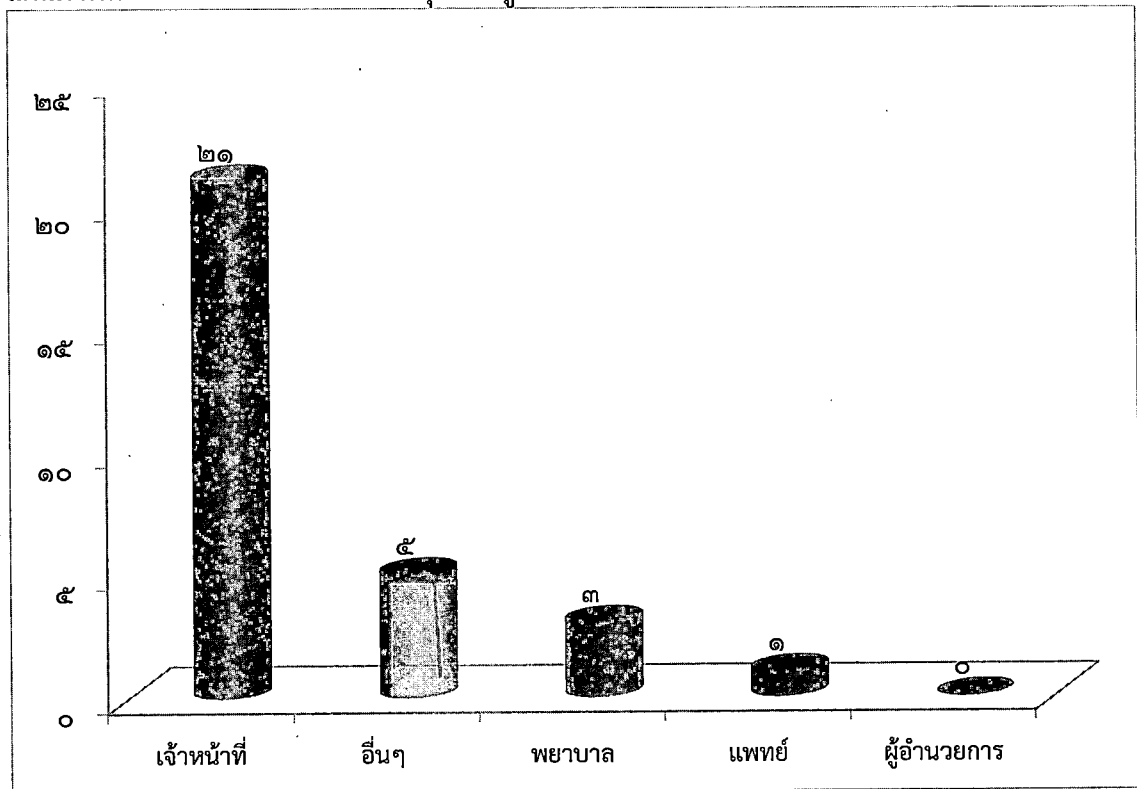


หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๑	๓.๓๓
๓.พยาบาล	๓	๑๐
๔.เจ้าหน้าที่	๒๑	๗๐
๕.อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๑๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

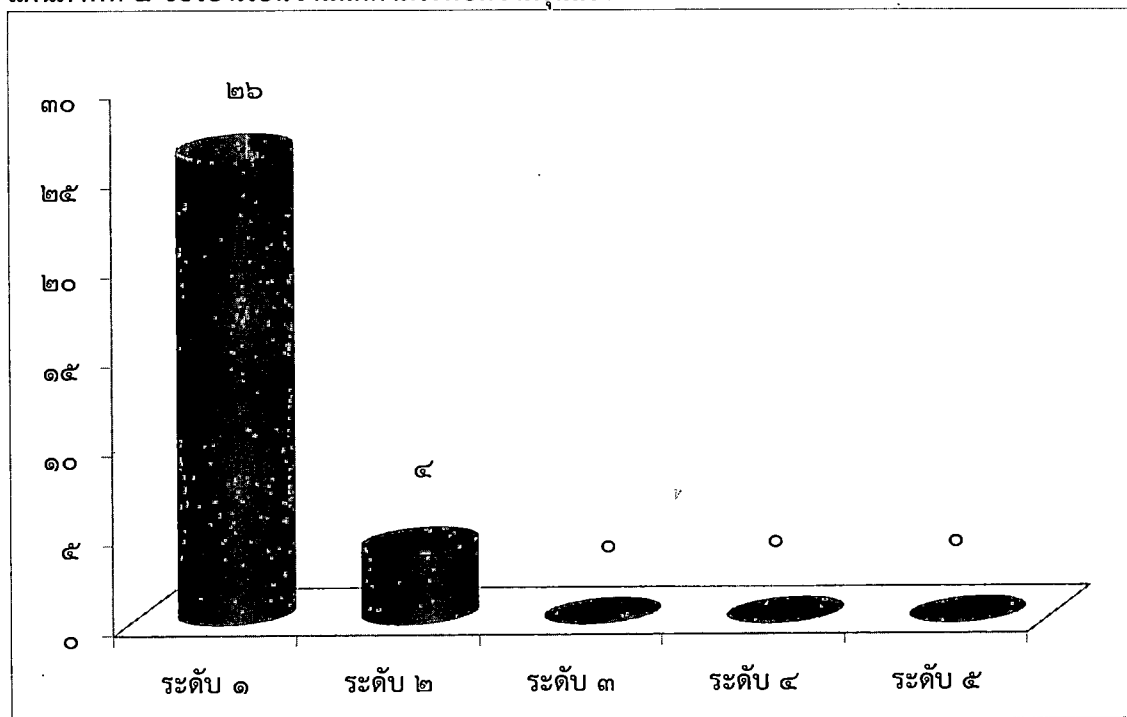


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๖	๘๖.๖๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๑๓.๓๓
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

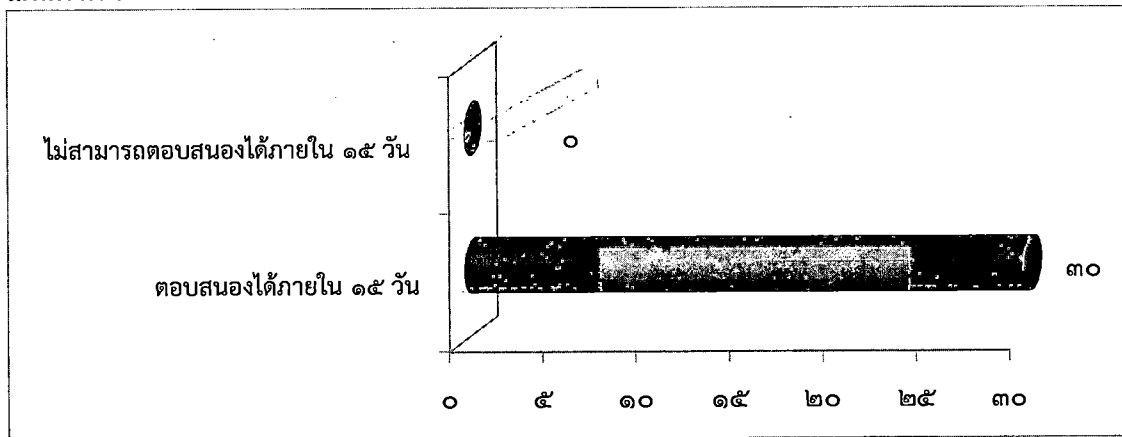


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๓๐	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

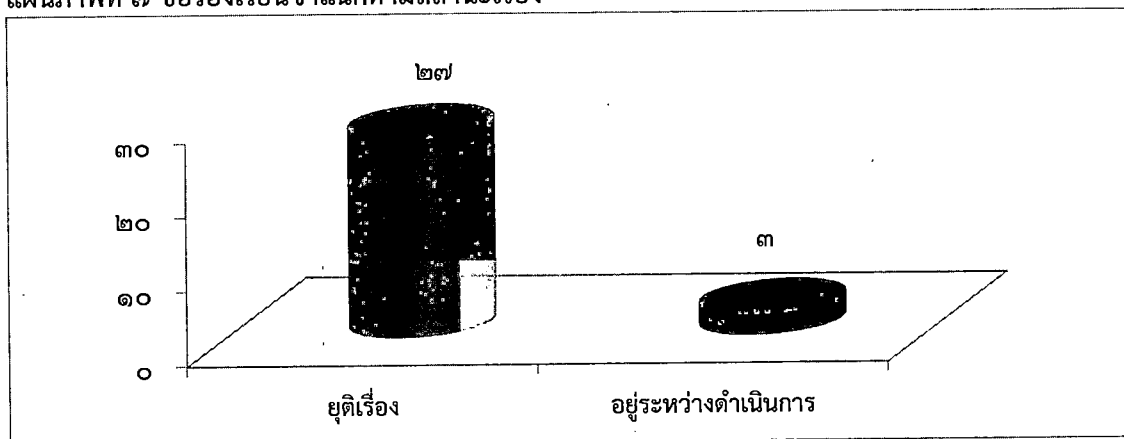


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๗	๙๐
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๐
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

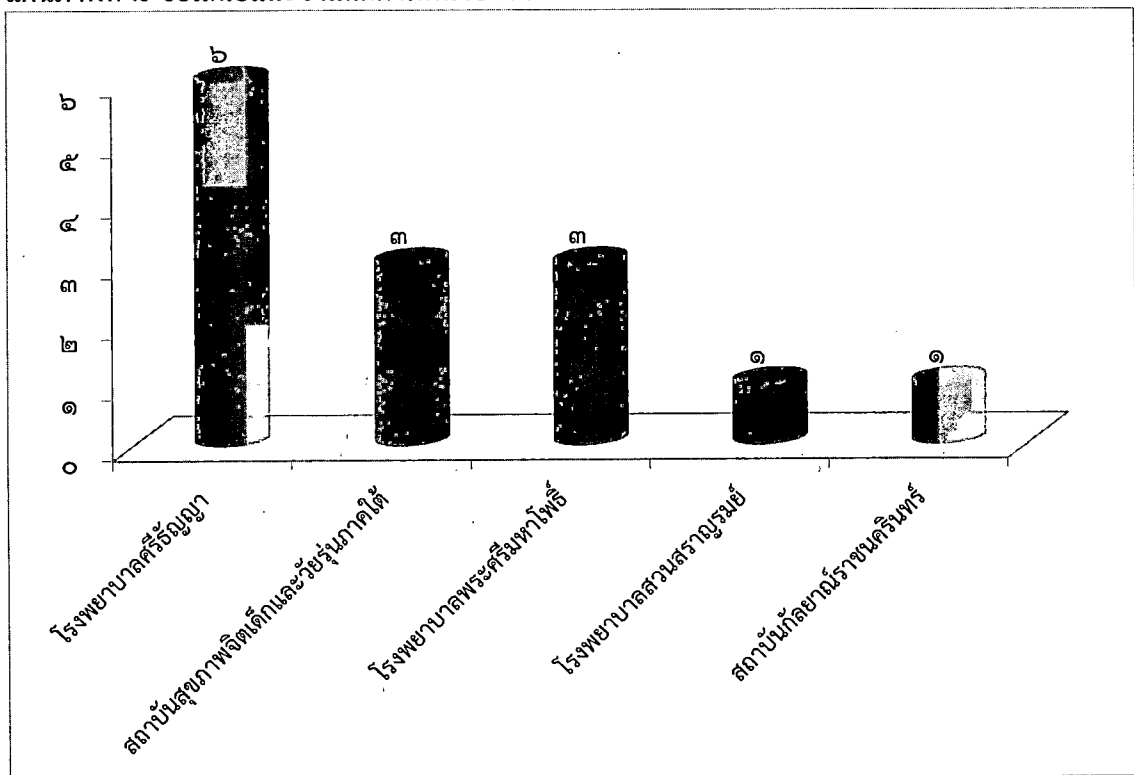


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๖	๔๒.๘๖
๒.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๒๑.๔๓
๓.โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๓	๒๑.๔๓
๔.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๗.๑๔
๕.สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

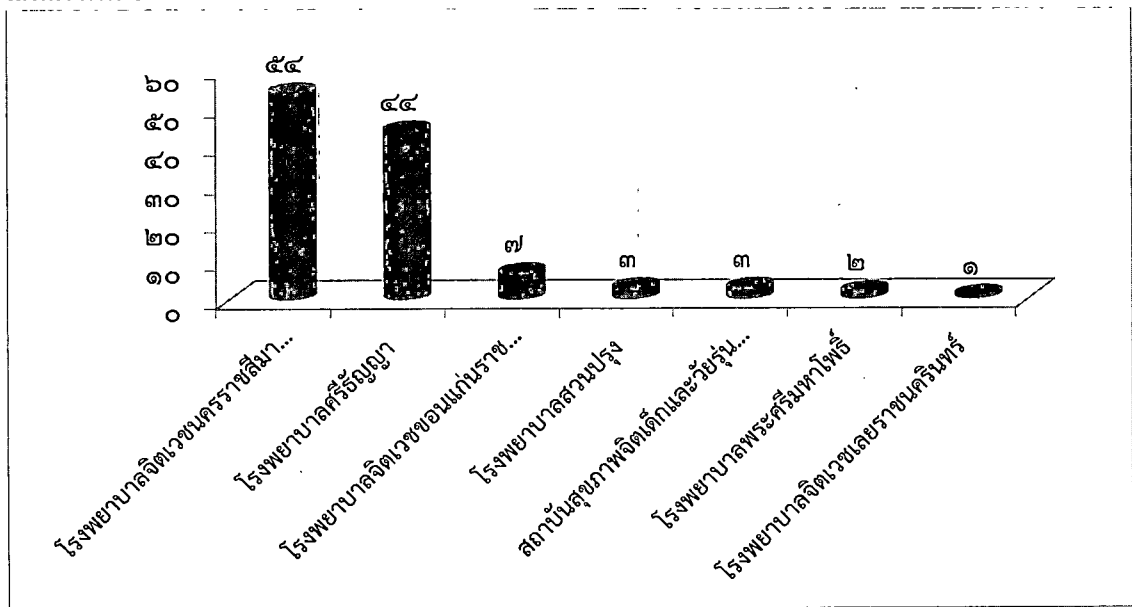


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญาจำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๕๔	๔๗.๓๗
๒.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๔๔	๓๘.๖๐
๓.โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนครินทร์	๗	๖.๑๔
๔.โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๒.๖๓
๕.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๒.๖๓
๖.โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๑.๗๕
๗.โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชชนครินทร์	๑	๐.๘๘
รวม	๑๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๗ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์