



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๑๙๗/๑

วันที่ ๒๑

เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอสั่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอสั่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ทราบ

(นายเกียรติภูมิ วงศ์รจิต)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๑ เม.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๑๑๙๗/๒

วันที่ ๒๑

เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอสั่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอสั่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

สรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต
รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

การดำเนินการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๙๓๘ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ คำชมเชย จำนวน ๖๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๘ ซึ่งสามารถจำแนกตามหัวข้อได้ดังนี้

๑. ช่องทางข้อร้องเรียน

การร้องเรียนข้อร้องเรียนของผู้ร้องอาจเสนอข้อร้องเรียนไปยังบุคคลหรือสถานที่ที่ตนคาดว่าจะสามารถตอบข้อข้อใจหรือแก้ไขปัญหให้ได้ โดยผู้ร้องจะส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ คือ (๑) โทรศัพท์ (๒) หนังสือ/จดหมาย (๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (๔) ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (๕) เว็บไซต์ (กรม, สลก.) (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง และ (๗) หน่วยงานในสังกัดรายงาน จากการดำเนินการในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ได้รับเรื่องจากหน่วยงานในสังกัดรายงาน มากที่สุด จำนวน ๑๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๑ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง เดือน	ตุลาคม ๖๒	พฤศจิกายน ๖๒	ธันวาคม ๖๒	มกราคม ๖๓	กุมภาพันธ์ ๖๓	มีนาคม ๖๓	รวม
๑. โทรศัพท์	-	๑	๑	๒	๒	๒	๘
๒. หนังสือ/จดหมาย	๑	๑	๒	-	-	๒	๖
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕	๔	๖	๓	๖	๓	๒๗
๔. ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-	-	-	-	-	-
๕. เว็บไซต์ (กรม, สลก.)	-	๓	-	๒	๒	๑	๘
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	๑	-	๑
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๔	๓๓	๑๒	๒๑	๑๙	๑๐	๑๑๙
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๕	๓๐	๑๕	๑๖๓

๒. ประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ (๑) คุณภาพการบริการ (ด้านความเร็ว/ตรงเวลา, ด้านพฤติกรรมบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค, ด้านการบำบัด/การรักษา, ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ) (๒) การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารงานพัสดุ, การบริหารงานงบประมาณ, การบริหารงานทั่วไป) (๓) ค่าตอบแทน (๔) การทุจริตของเจ้าหน้าที่ (๕) วินัยข้าราชการ (๖) ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (๗) สวัสดิการของรัฐ (๘) ขอบเขตอำนาจ/ขอความช่วยเหลือ และ (๙) เรื่องอื่นๆ จากการดำเนินการในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๔ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๑ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็น เดือน	ตุลาคม ๖๒	พฤศจิกายน ๖๒	ธันวาคม ๖๒	มกราคม ๖๓	กุมภาพันธ์ ๖๓	มีนาคม ๖๓	รวม
๑. คุณภาพการบริการ	๒๙	๓๕	๒๐	๒๖	๒๘	๑๔	๑๕๒
๒. การบริหารจัดการ	-	๕	๑	๒	๑	๒	๑๑
๓. ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-	
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	
๕. วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	-	-	
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	-	-	-	-	-	๑
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-	-	-	-	-	
๘. ขอความช่วยเหลือ/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	๑	๑
๙. เรื่องอื่นๆ	-	๒	-	-	๑	๑	๔
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๙

๓. หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๔๗ หน่วย จากการดำเนินการรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา พบว่า สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๑ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงาน เดือน	ตุลาคม ๖๒	พฤศจิกายน ๖๒	ธันวาคม ๖๒	มกราคม ๖๓	กุมภาพันธ์ ๖๓	มีนาคม ๖๓	รวม
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๒	-	๒	๗	-	๑๓
๒. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	-	๔	๑	-	๖	-	๑๑
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๕	๕	๕	๑	๔	๔	๒๔
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	-	-	-	๙	๓	-	๑๒
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๑	๑	๓	๒	๒	๑๐
๖. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๓	๑	๑	๑	๑	๘
๗. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๒	๙	-	-	๑	-	๑๒
๘. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๗	๔	๓	๑	๕	๒๓
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	-	-	-	๒	๑	-	๓
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๙	๑	-	๓	๑	๑	๑๕
๑๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๓	๗	-	๑	๑	๑๔
๑๒. สำนักงานเลขาธิการกรม	-	๓	-	-	๑	๑	๕
๑๓. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	-	-	-	๑	-	-	๑
๑๔. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๑	-	-	-	-	-	๑
๑๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-	-	๑	-	-	๑
๑๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	-	-	๑	-	-	-	๑
๑๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	-	๑	-	-	-	-	๑
๑๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	-	๑	-	-	-	-	๑
๑๙. สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ	-	-	-	-	-	๑	๑
๒๐. สถาบันราชานุกูล	๔	๒	๑	๒	-	๒	๑๑
๒๑. หน่วยงานอื่นๆ (สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมสุขภาพจิต)	-	-	-	-	๑	-	๑
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๙

๔. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๖ เดือน พบว่าบุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๗ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคล เดือน	ตุลาคม ๖๒	พฤศจิกายน ๖๒	ธันวาคม ๖๒	มกราคม ๖๓	กุมภาพันธ์ ๖๓	มีนาคม ๖๓	รวม
๑. ผู้อำนวยการ	-	๑	๒	-	-	-	๓
๒. แพทย์	๓	๔	๑	๖	๑	๒	๑๗
๓. พยาบาล	๑	๒	๔	๕	๓	-	๑๕
๔. เจ้าหน้าที่	๒๔	๓๐	๑๐	๑๐	๒๑	๑๑	๑๐๖
๕. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๒	๕	๔	๗	๕	๕	๒๘
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๔

๕. ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๖ เดือน พบว่าข้อร้องเรียนอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไปมากที่สุด จำนวน ๑๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๒ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๘ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับ เดือน	ตุลาคม ๖๒	พฤศจิกายน ๖๒	ธันวาคม ๖๒	มกราคม ๖๓	กุมภาพันธ์ ๖๓	มีนาคม ๖๓	รวม
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป	๒๔	๓๗	๒๐	๒๗	๒๖	๑๕	๑๕๔
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑	๔	๑	๑	๔	๓	๑๔
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	๑	-	-	-	-	๑
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	-	-	-	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๔

๖. การดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

จากการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน จำนวน ๑๖๙ เรื่อง สามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รายละเอียดตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

ตอบสนอง เดือน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	รวม
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๙
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๙

๗. สถานะข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๖๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๑ รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะ เดือน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	รวม
๑. ยุติเรื่อง	๒๙	๓๘	๑๘	๒๒	๒๗	๑๒	๑๔๖
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	๔	๓	๖	๓	๖	๒๓
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖๙

สรุป จากผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาในรอบ ๖ เดือน กรมสุขภาพจิตได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด ซึ่งข้อร้องเรียนที่พบส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ และพบว่าร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป ข้อร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน และยุติเรื่องแล้วเกินกว่าร้อยละ ๘๐

อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่พบในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๒ ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และน้อยกว่าค่าชมเชยที่ได้รับถึง ๓.๘ เท่า ถือได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ที่น่าภูมิใจอยู่ไม่น้อย แต่อย่างไรก็ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หน่วยงานต้องยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนากรมสุขภาพจิต ประจำปี ๒๕๖๓ ที่ท่านอธิบดีกรมสุขภาพจิตได้มอบหมายไว้ ข้อที่ ๔ พัฒนาระบบบริการให้มีมาตรฐานและมาตรฐานสูงตามแนวทาง Service Plan ของกระทรวงสาธารณสุข หน่วยบริการจิตเวชจะต้องลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอย ตามหลักการ EMS และเป็น Smart Hospital หน่วยบริการควรสร้างสิ่งแวดล้อม สร้างบรรยากาศให้น่าอยู่ สวยงาม มีความทันสมัย และพัฒนาระบบบริการให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย