



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ.๐๘๐๑.๕/๑๓๑๑

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชินโรส ลีสวัสดิ์)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๑ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๙๘ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๘ คำชมเชย จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	๒	๗.๑๔
๒. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๐.๗๒
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๕. เว็บไซต์ (กรม, สลก.)	๒	๗.๑๔
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๑	๗๕.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.คุณภาพการบริการ (รวดเร็ว, พฤติกรรมบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกฯ)	๒๖	๙๒.๘๖
๒.การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป)	๒	๗.๑๔
๓.ค่าตอบแทน	-	-
๔.การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕.วินัยข้าราชการ	-	-
๖.ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗.สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘.อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.โรงพยาบาลศรีธัญญา	๙	๓๒.๑๕
๒.โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๑๐.๗๒
๓.สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา	๓	๑๐.๗๒
๔.โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๗.๑๔
๕.โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๒	๗.๑๔
๖.สถาบันราชานุกูล	๒	๗.๑๔
๗.โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒	๗.๑๔
๘.โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๓.๕๗
๙.โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๓.๕๗
๑๐.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๓.๕๗
๑๑.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๑	๓.๕๗
๑๒.กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๖	๒๑.๔๓
๓.พยาบาล	๕	๑๗.๘๖
๔.เจ้าหน้าที่	๑๐	๓๕.๗๑
๕.อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๒๕.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๗	๙๖.๔๒
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑	๓.๕๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๘	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๒	๗๘.๕๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๖	๒๑.๔๓
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๔	๔๔.๔๔
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๓๓.๓๓
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑๑.๑๑
๔. สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์	๑	๑๑.๑๑
รวม	๙	๑๐๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒๑	๒๘.๗๖
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๑๘	๒๔.๖๖
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๘	๒๔.๖๖
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนครินทร์	๖	๘.๒๒
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๖	๘.๒๒
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชชนครินทร์	๑	๑.๓๗
๗. สถาบันพัฒนาการเด็กราชชนครินทร์	๑	๑.๓๗
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๒.๗๔
รวม	๗๓	๑๐๐

สรุป ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒

ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ, การบริหารทั่วไป) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุงและสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒

บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมาคือ พยาบาล จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๘ โดยสามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๖ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖ และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖