



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๓๐๐๓

วันที่ ๒๕

มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองदार)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ทราบ

(นายเกียรติภูมิ วงศ์รจิต)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๖ ๓๐๐๕ วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

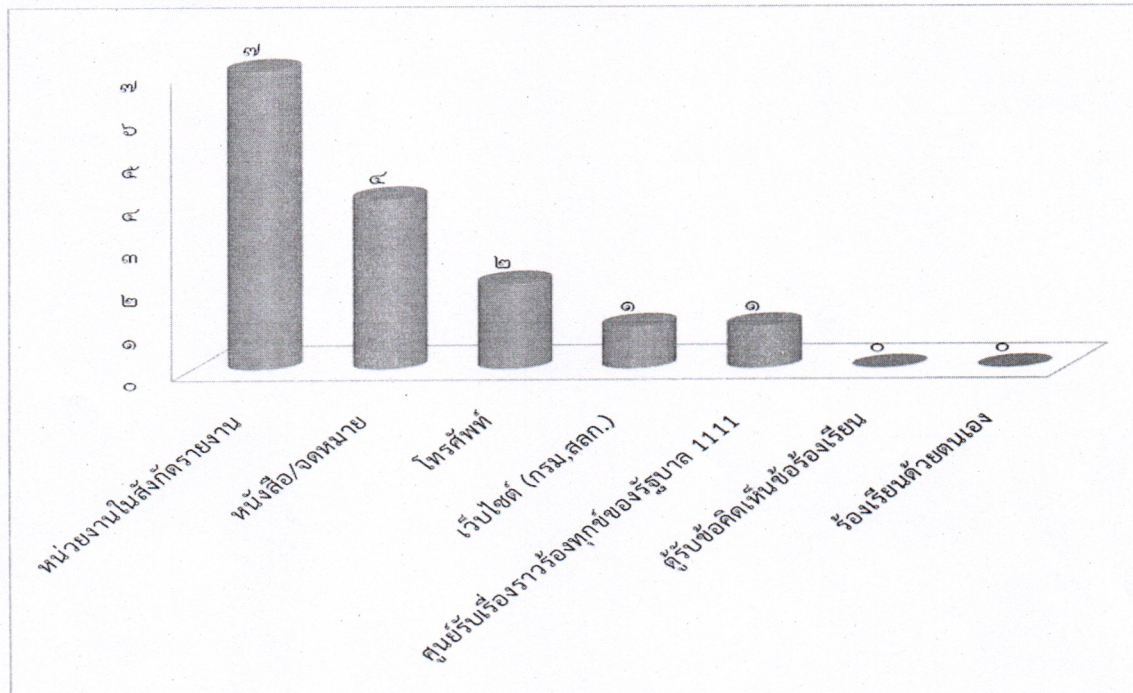
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต**  
**ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๑ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๘๘ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๔ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ คำชมเชย จำนวน ๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๒ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน**

| ช่องทางข้อร้องเรียน                         | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ     |
|---------------------------------------------|-------------|------------|
| ๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน             | -           | -          |
| ๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง                       | -           | -          |
| ๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | ๑           | ๖.๖๗       |
| ๔. เว็บไซต์ (กรม, สลก.)                     | ๑           | ๖.๖๗       |
| ๕. โทรศัพท์                                 | ๒           | ๑๓.๓๓      |
| ๖. หนังสือ/จดหมาย                           | ๔           | ๒๖.๖๗      |
| ๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน                   | ๗           | ๔๖.๖๗      |
| <b>รวม</b>                                  | <b>๑๕</b>   | <b>๑๐๐</b> |

**แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน**

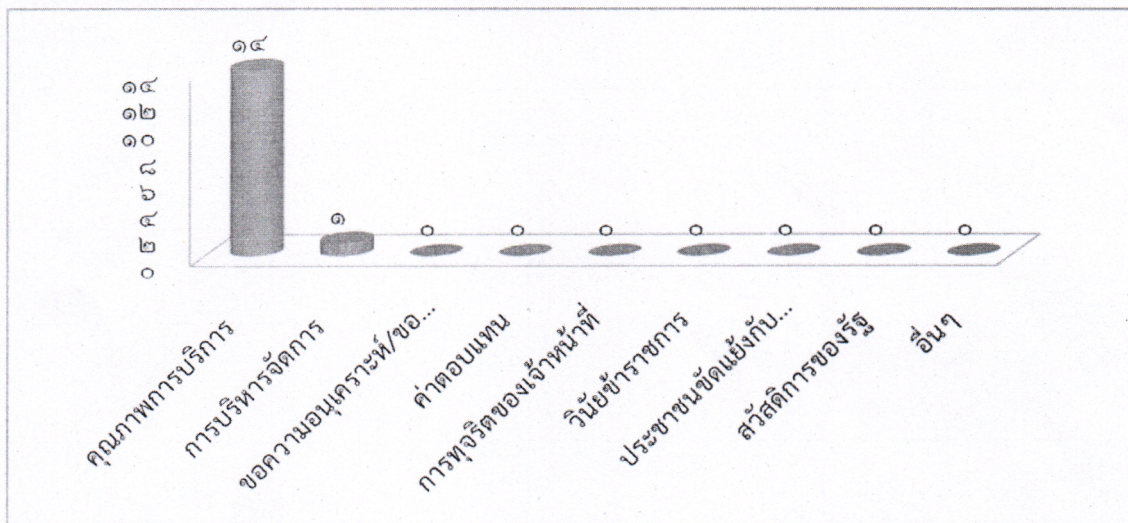


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาคือ หนังสือ/จดหมาย จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

| ประเด็นข้อร้องเรียน                    | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|----------------------------------------|-------------|--------|
| ๑. คุณภาพการบริการ                     |             |        |
| ๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา            | -           | -      |
| ๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ                 | ๑๐          | ๖๖.๖๖  |
| ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา                  | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ           | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๒. การบริหารจัดการ                     |             |        |
| ๒.๑ การบริหารงานบุคคล                  | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๒.๒ การบริหารพัสดุ                     | -           | -      |
| ๒.๓ การบริหารงบประมาณ                  | -           | -      |
| ๒.๔ การบริหารทั่วไป                    | -           | -      |
| ๓. ค่าตอบแทน                           | -           | -      |
| ๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่             | -           | -      |
| ๕. วินัยข้าราชการ                      | -           | -      |
| ๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ  | -           | -      |
| ๗. สวัสดิการของรัฐ                     | -           | -      |
| ๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ    | -           | -      |
| ๙. อื่นๆ                               | -           | -      |
| รวม                                    | ๑๕          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

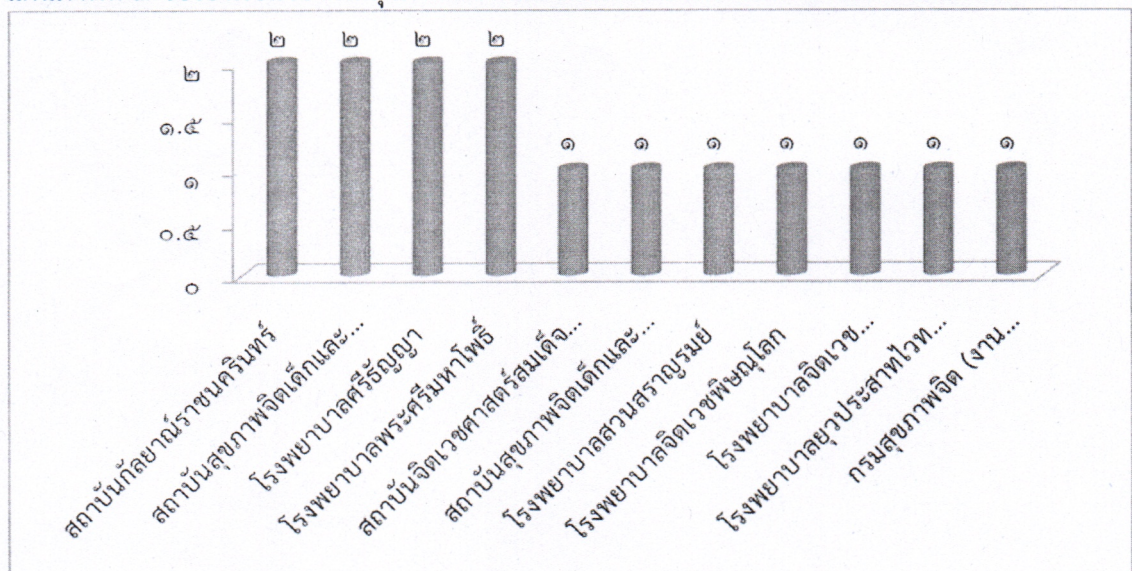


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ ด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

| หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน                | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|----------------------------------------------|-------------|--------|
| ๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์                  | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้       | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา                         | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ๔. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์                   | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา         | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์  | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๗. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์                      | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก                   | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๙. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์      | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๑๐. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์            | ๑           | ๖.๖๗   |
| ๑๐. กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน) | ๑           | ๖.๖๗   |
| รวม                                          | ๑๕          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

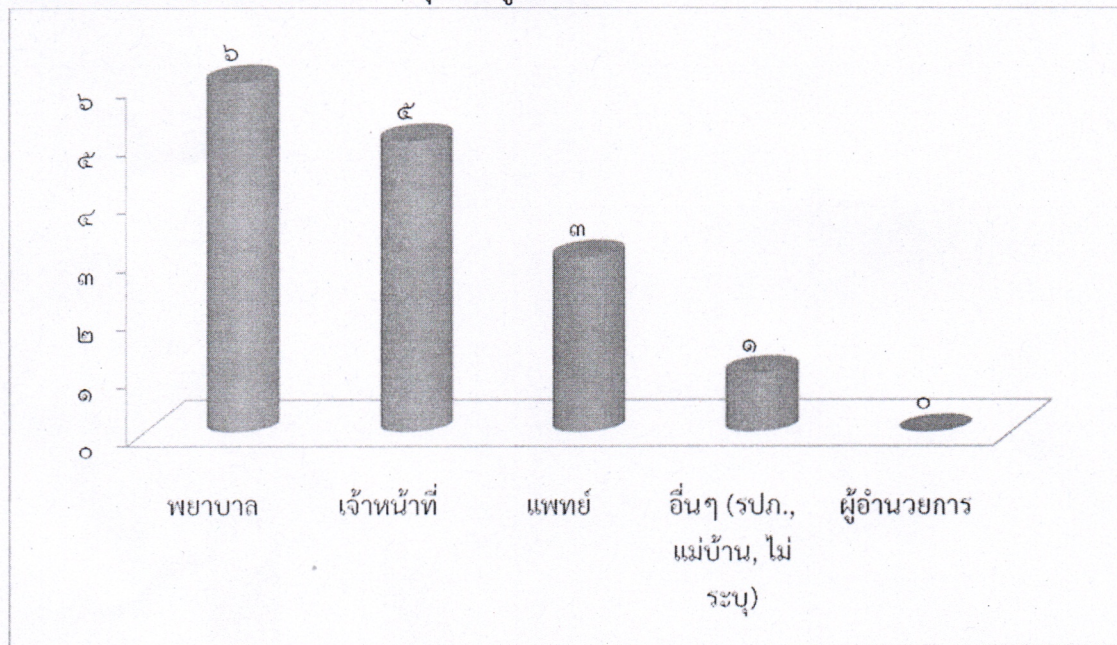


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ราชนครินทร์ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

| บุคคลที่ถูกร้องเรียน              | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------------|--------|
| ๑. พยาบาล                         | ๖           | ๔๐.๐๐  |
| ๒. เจ้าหน้าที่                    | ๕           | ๓๓.๓๔  |
| ๓. แพทย์                          | ๓           | ๒๐.๐๐  |
| ๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) | ๑           | ๖.๖๖   |
| ๕. ผู้อำนวยการ                    | -           | -      |
| รวม                               | ๑๕          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

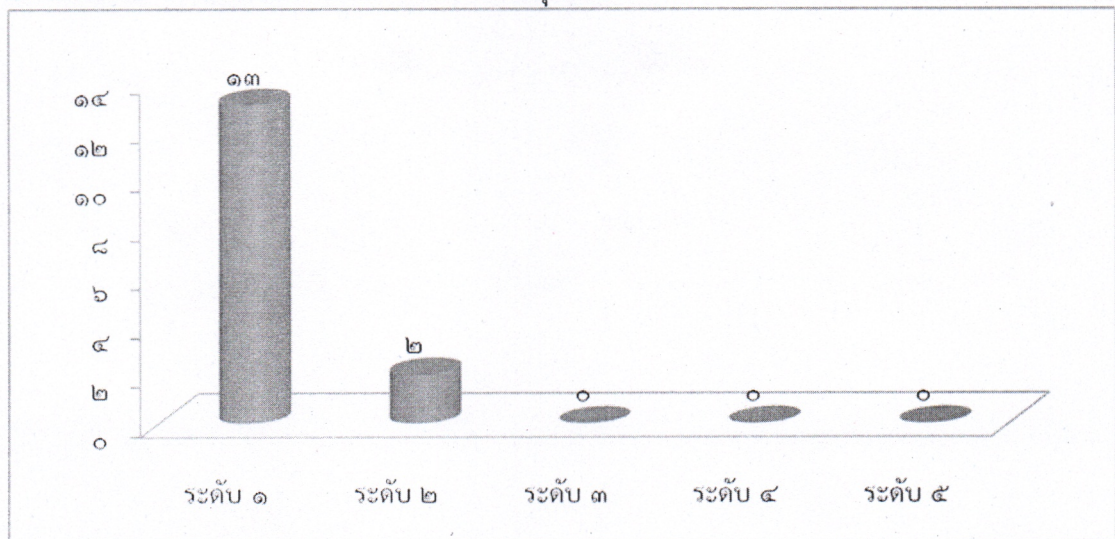


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

| ระดับความรุนแรง                                                                                                                    | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป                                                             | ๑๓          | ๘๖.๖๗  |
| ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ      | ๒           | ๑๓.๓๓  |
| ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม | -           | -      |
| ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ                                                          | -           | -      |
| ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน                          | -           | -      |
| รวม                                                                                                                                | ๑๕          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

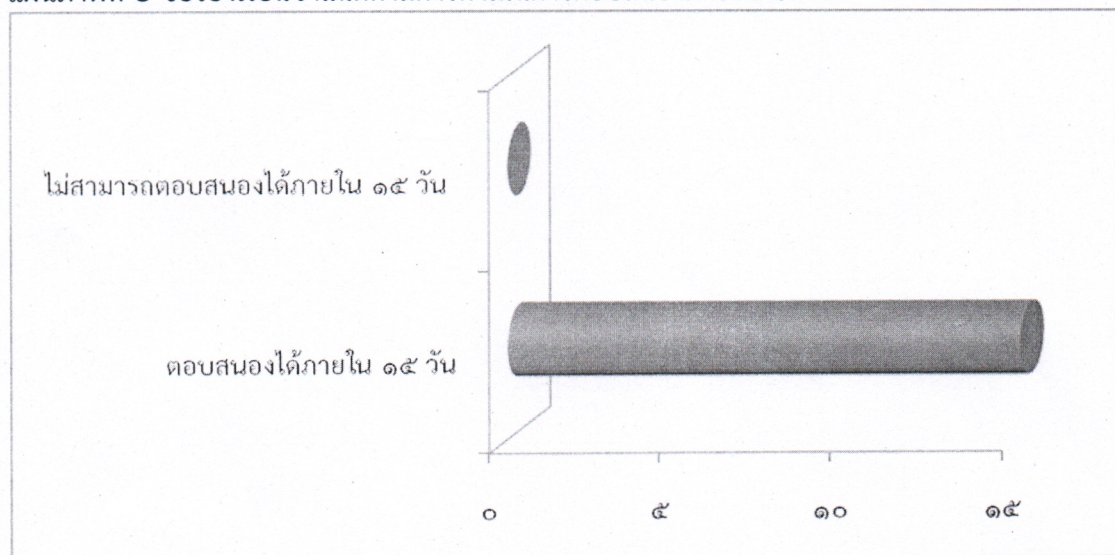


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๕ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

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

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

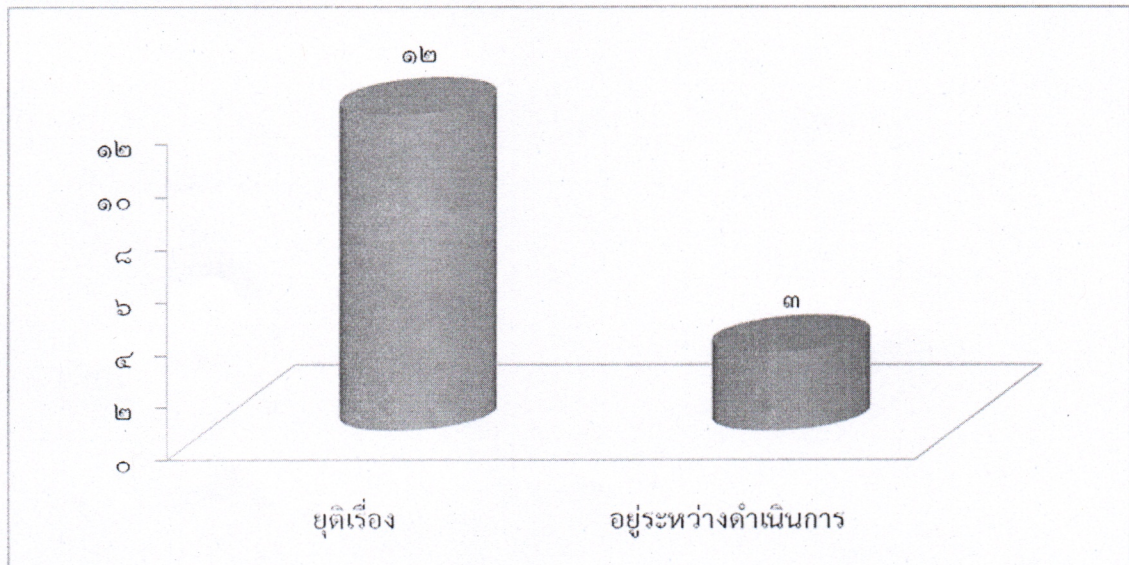


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๕ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

| สถานะข้อร้องเรียน      | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|------------------------|-------------|--------|
| ๑.ยุติเรื่อง           | ๑๒          | ๘๐     |
| ๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ | ๓           | ๒๐     |
| รวม                    | ๑๕          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

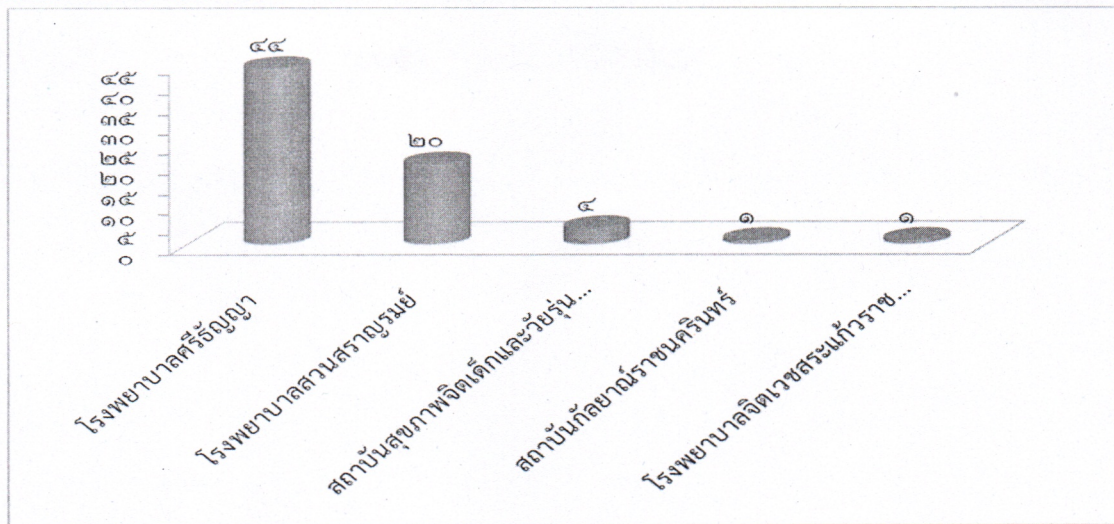


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๕ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

| หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ            | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|----------------------------------------|-------------|--------|
| ๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา                   | ๔๔          | ๖๒.๘๕  |
| ๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์                | ๒๐          | ๒๘.๕๗  |
| ๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ | ๔           | ๕.๗๒   |
| ๔. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์            | ๑           | ๑.๔๓   |
| ๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์   | ๑           | ๑.๔๓   |
| รวม                                    | ๗๐          | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

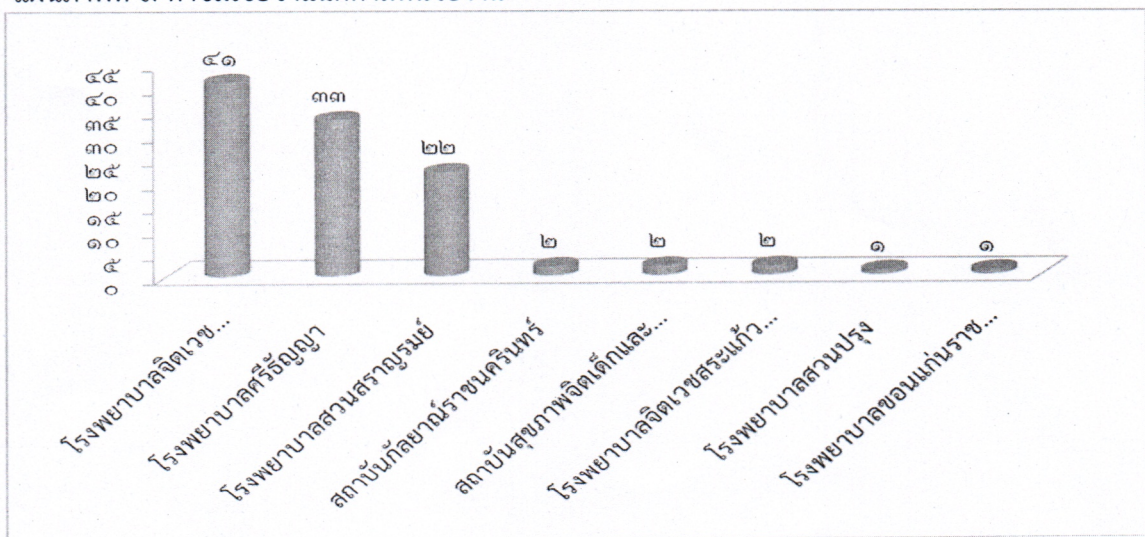


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญาจำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

| หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย                | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|-------------|--------|
| ๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ | ๔๑          | ๓๙.๔๒  |
| ๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา                    | ๓๓          | ๓๑.๗๓  |
| ๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์                 | ๒๒          | ๒๑.๑๕  |
| ๔. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์             | ๒           | ๑.๙๒   |
| ๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้  | ๒           | ๑.๙๒   |
| ๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์    | ๒           | ๑.๙๒   |
| ๗. โรงพยาบาลสวนปรุง                     | ๑           | ๐.๙๗   |
| ๘. โรงพยาบาลขอนแก่นราชนครินทร์          | ๑           | ๐.๙๗   |
| รวม                                     | ๑๐๔         | ๑๐๐    |

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์  
จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ  
๓๑.๗๓

**สรุป** ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ  
(ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์  
ราชชนรินทร์ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์  
บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือพยาบาล โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑  
ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการ  
ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๒ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับ  
ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา และคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา  
ราชชนรินทร์