



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ...๒๖๐๕
วันที่...๒๓ ก.ค. ๒๕๖๓
เวลา...๑๖.๐๐ น.

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๓๖๙๓ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

นาง

(นายเกียรติภูมิ วงศ์รจิต)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๓ ก.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๐๓๖๕๕ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

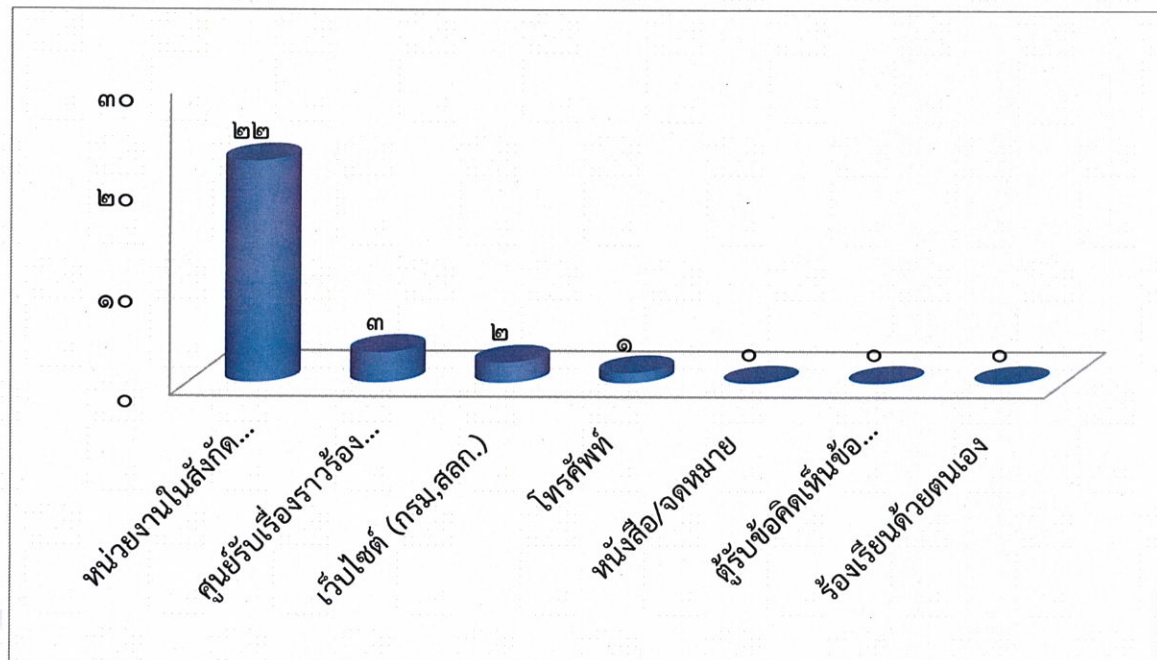
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๖๒ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๘ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕ คำชมเชย จำนวน ๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๗ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๐.๗๑
๔. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.)	๒	๗.๑๔
๕. โทรศัพท์	๑	๓.๕๗
๖. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๒	๗๘.๕๘
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

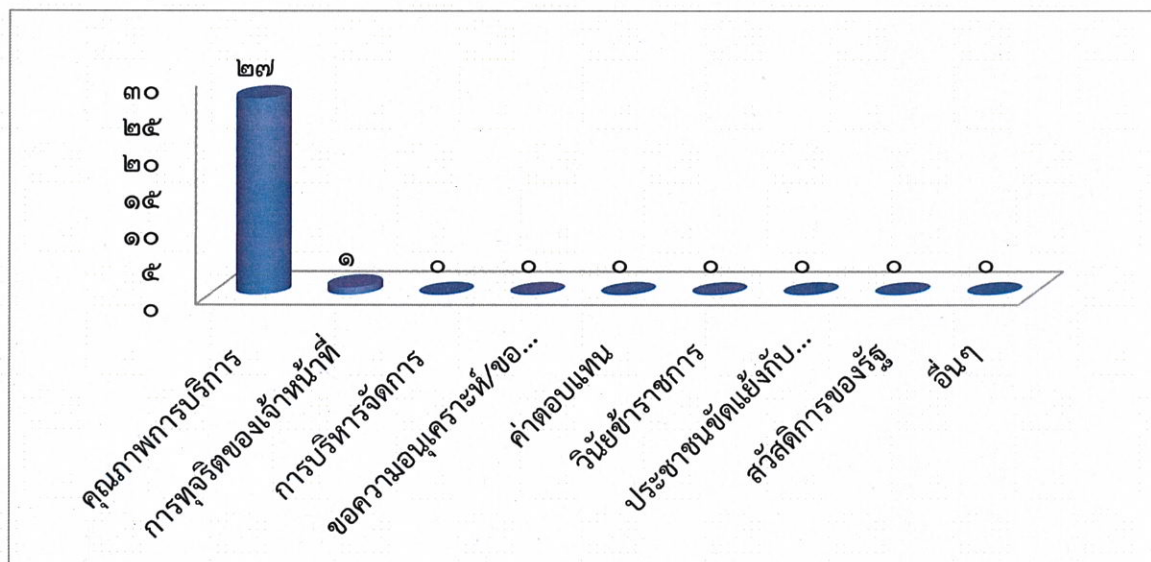


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๘ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๔	๑๔.๐๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๙	๓๒.๐๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑๑	๓๙.๐๐
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๓	๑๑.๐๐
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๔.๐๐
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

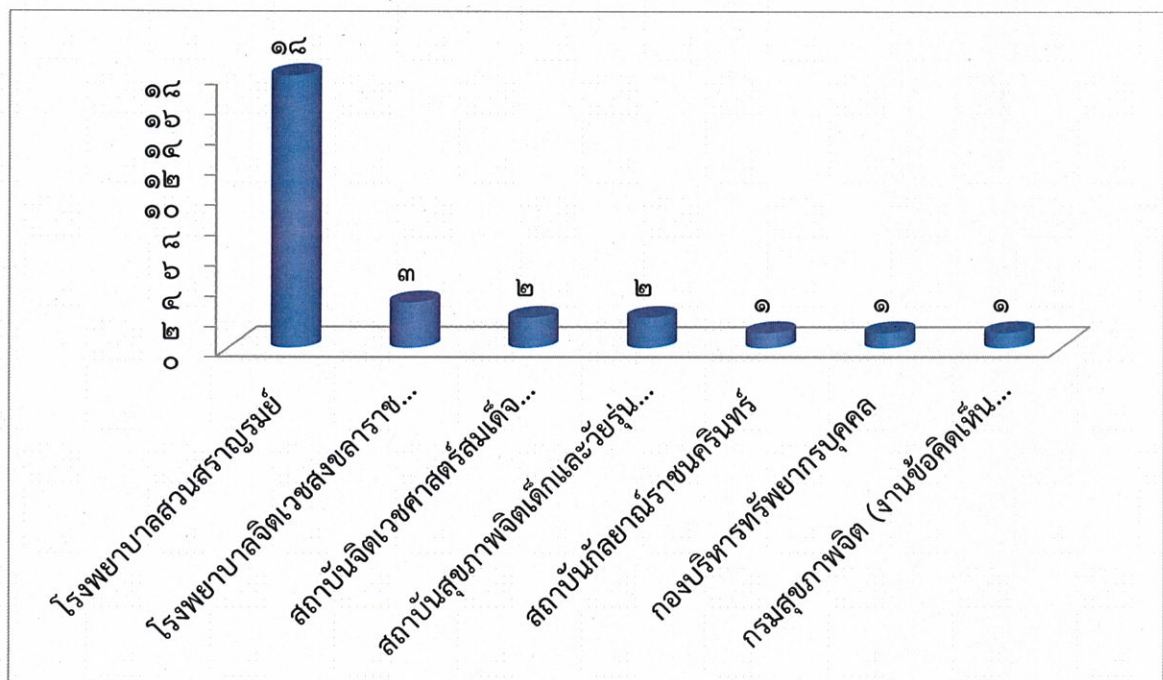


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๗ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาคือ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๘	๖๓.๐๐
๒. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๓	๑๑.๐๐
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๗.๐๐
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๗.๐๐
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๔.๐๐
๖. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๔.๐๐
๗. กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๑	๔.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

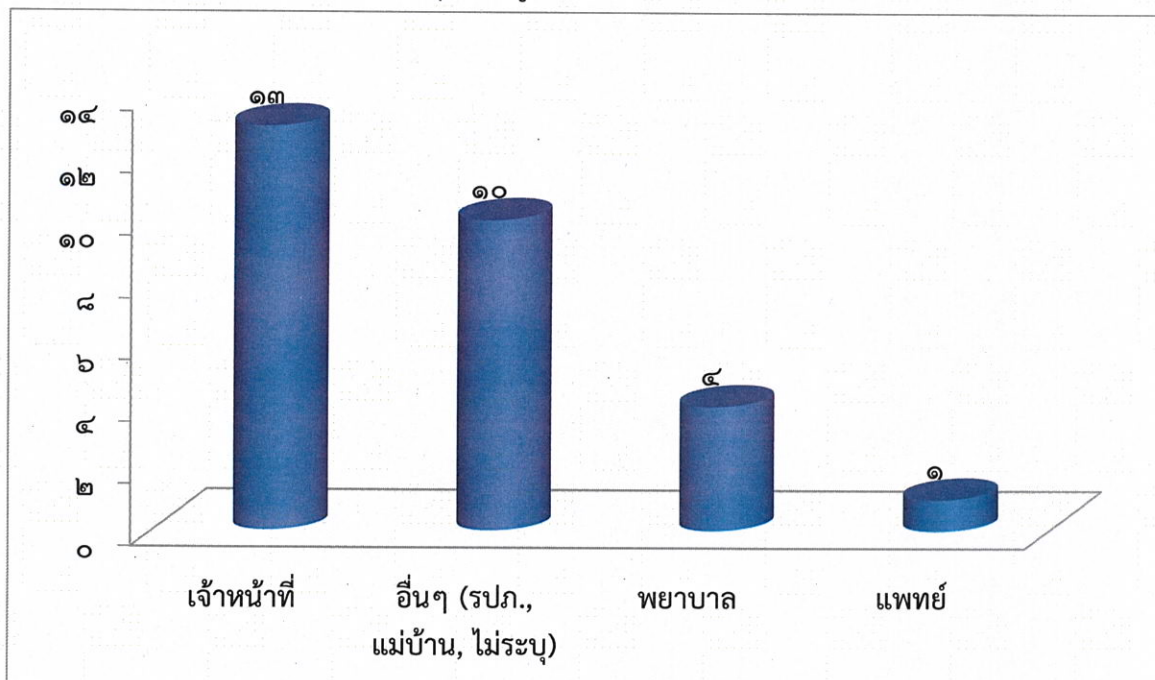


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๑	๔.๐๐
๓.พยาบาล	๔	๑๔.๐๐
๔.เจ้าหน้าที่	๑๓	๔๖.๐๐
๕.อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๑๐	๓๖.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

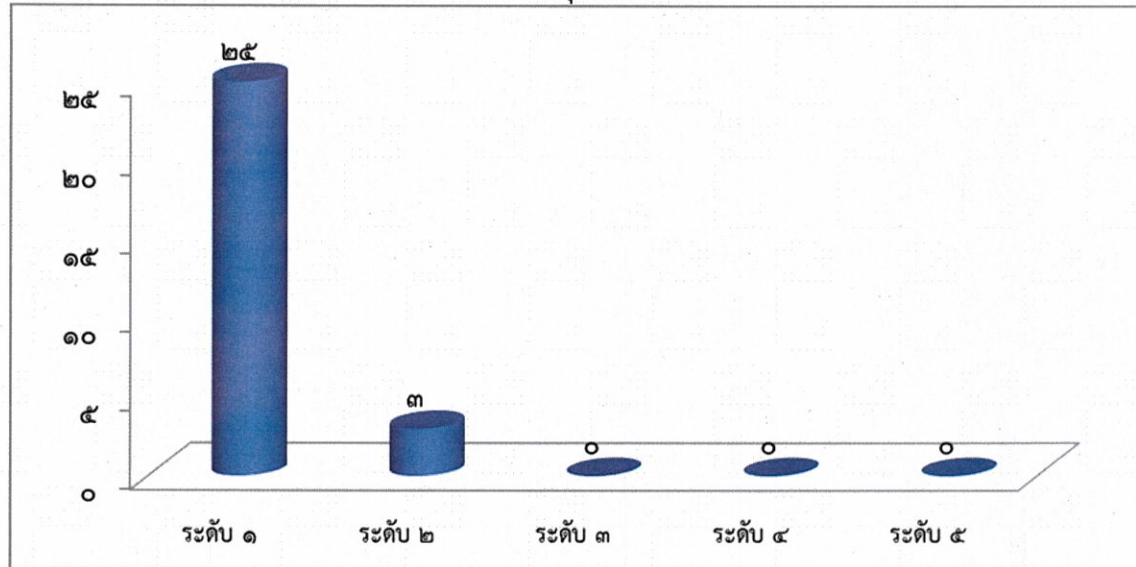


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๕	๘๙.๒๙
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ นำจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๑๐.๗๑
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ นำจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

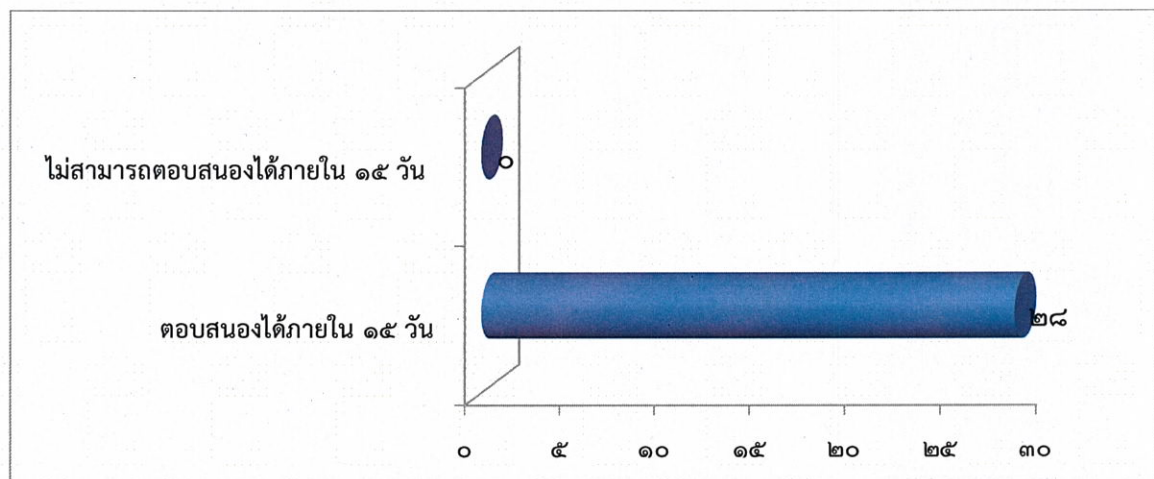


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

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

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

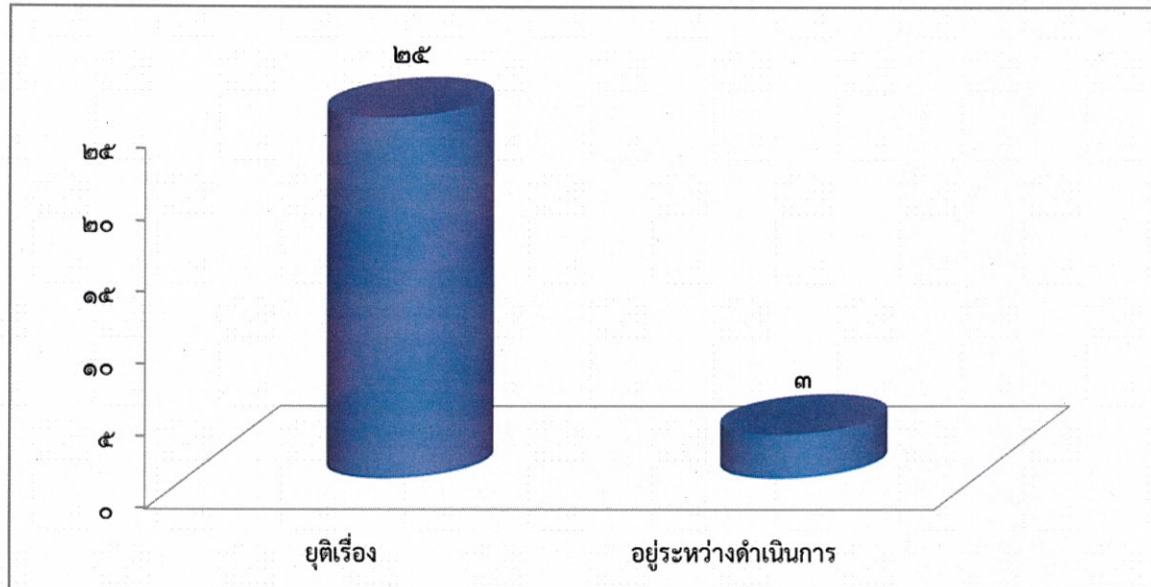


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๕	๘๙.๒๙
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๐.๗๑
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

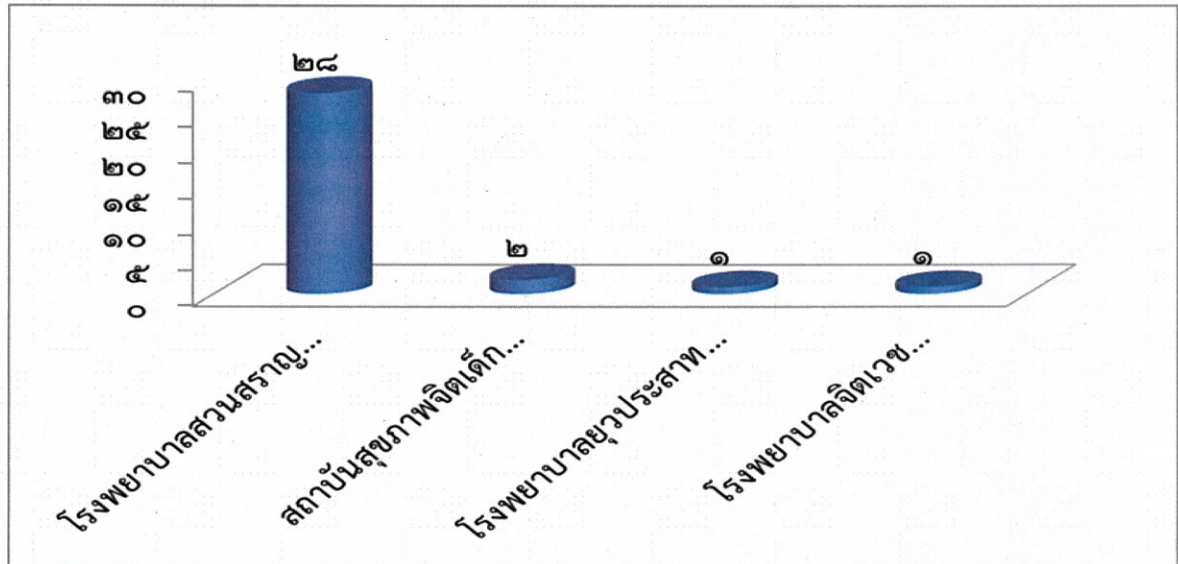


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๘	๘๗.๕๐
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๖.๒๕
๓. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๓.๑๒
๔. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนกรินทร์	๑	๓.๑๒
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

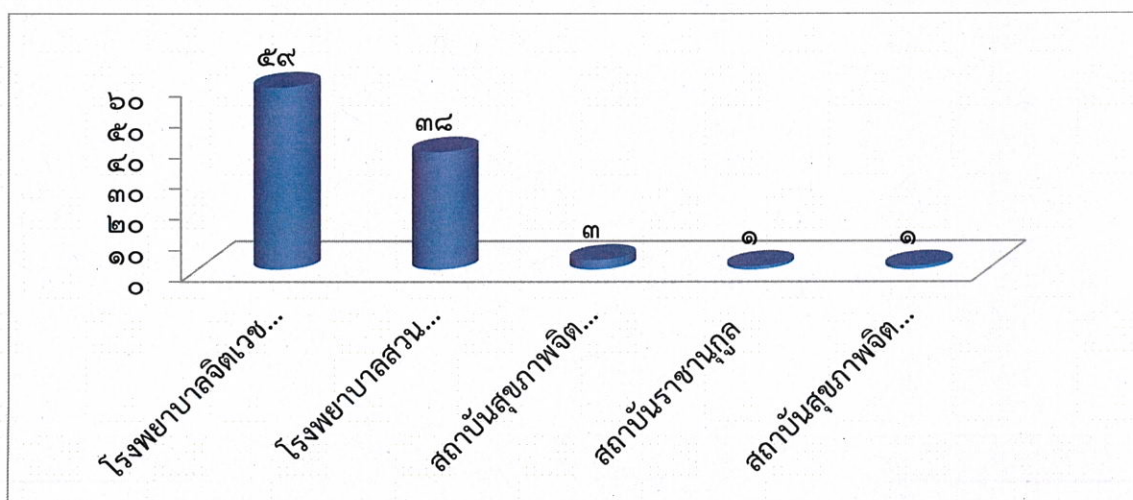


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรัมย์ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๕๙	๕๗.๘๕
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรัมย์	๓๘	๓๗.๒๕
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๒.๙๔
๔. สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๙๘
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชชนครินทร์	๑	๐.๙๘
รวม	๑๐๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๒

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๕ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์