



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ... ๒๐๗๖
วันที่... ๒๑ ก.พ. ๖๓
เวลา... ๑๑.๓๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๔๖๖๕ วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)
รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ทราบ

(นายเกียรติภูมิ วงศ์รจิต)
อธิบดีกรมสุขภาพจิต



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๐๔๖๗๐

วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย ศิริทองถาวร)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

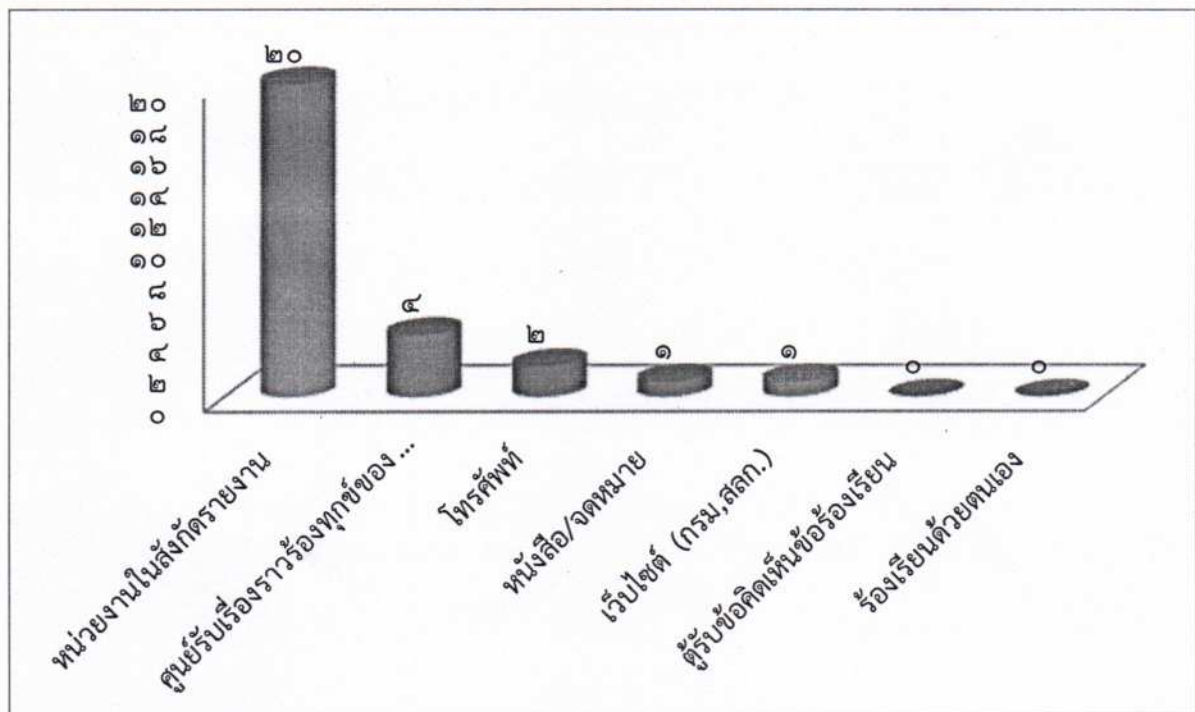
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๐ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๑๙ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐ คำชมเชย จำนวน ๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.)	๑	๕
๔. หนังสือ/จดหมาย	๑	๕
๕. โทรศัพท์	๒	๑๐
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๒๐
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๒	๖๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

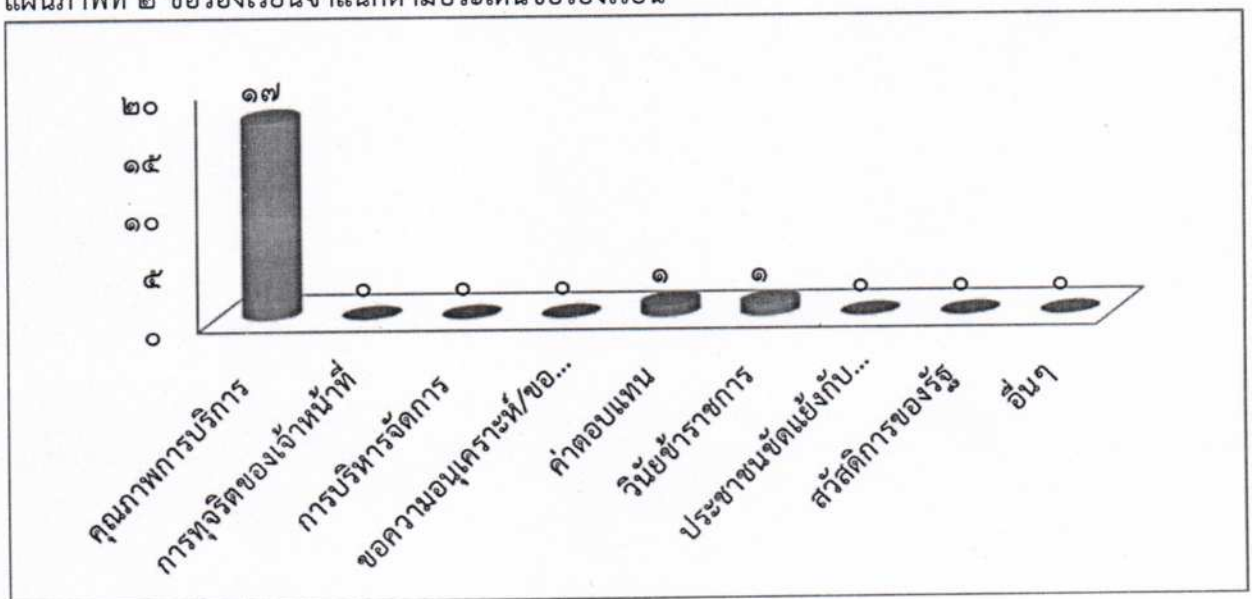


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๐	๕๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๒๕
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๕
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๕
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	๑	๕
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

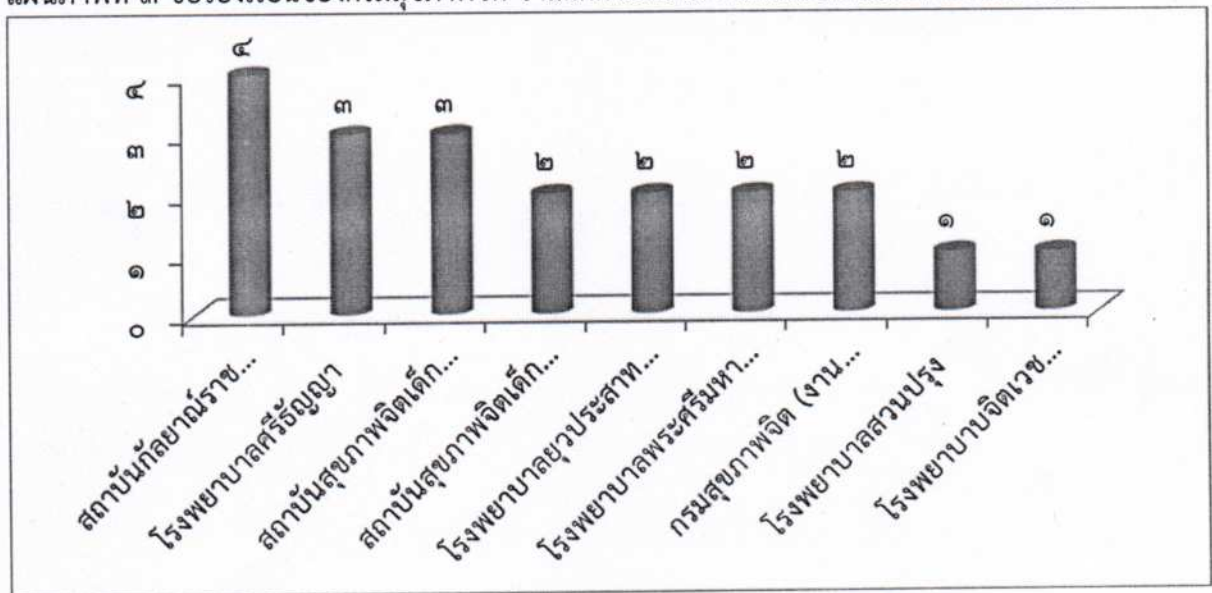


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๔	๒๐
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๕
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๑๕
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๑๐
๕. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๒	๑๐
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๑๐
๗. กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๒	๑๐
๘. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๕
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๕
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

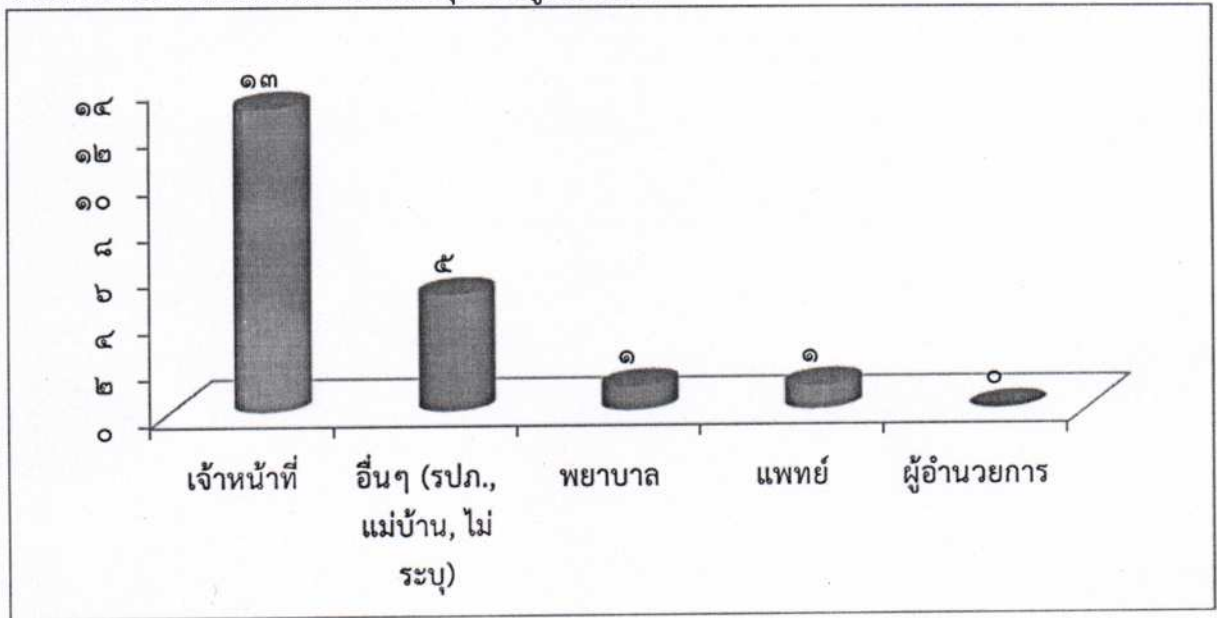


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้และโรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๑	๕
๓.พยาบาล	๑	๕
๔.อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๒๕
๕.เจ้าหน้าที่	๑๓	๖๕
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

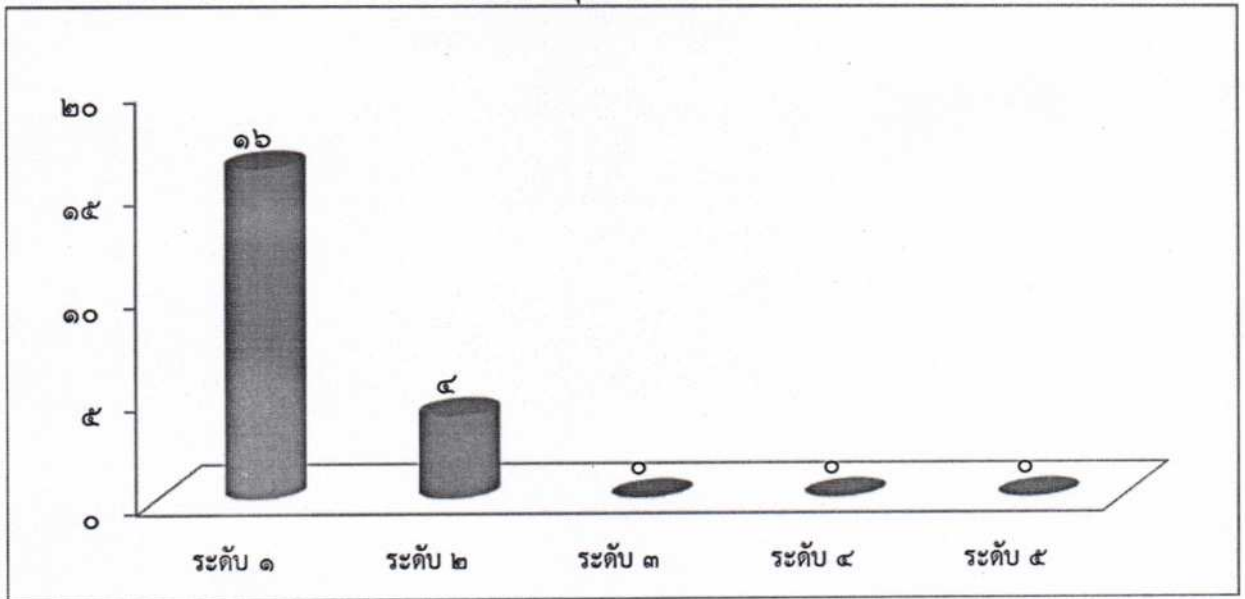


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๖	๘๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๒๐
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

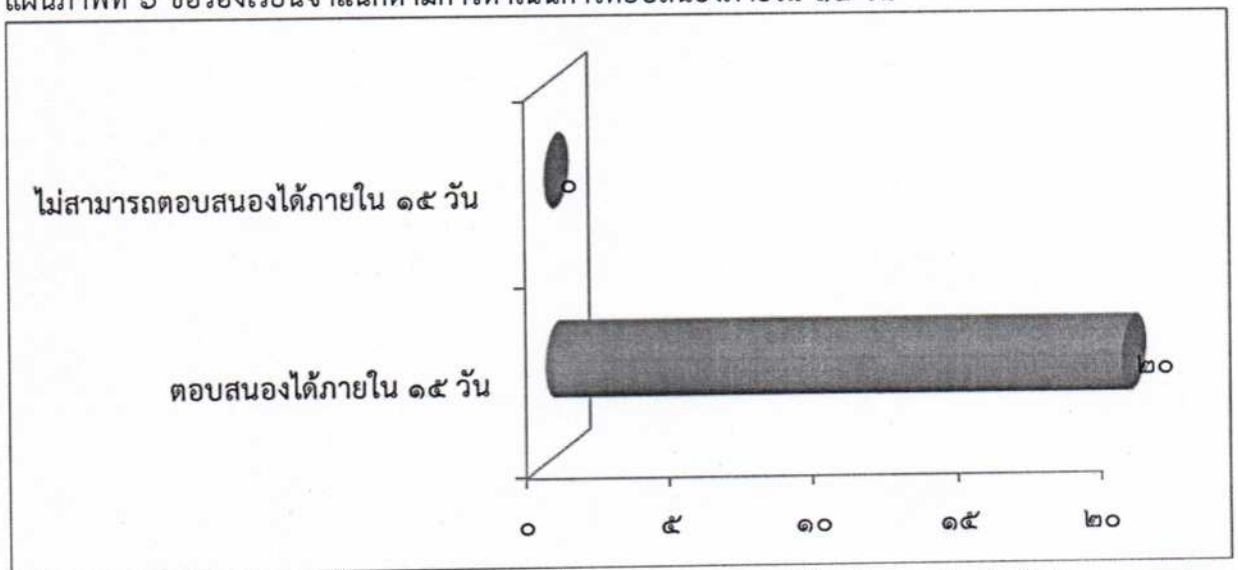


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๐	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

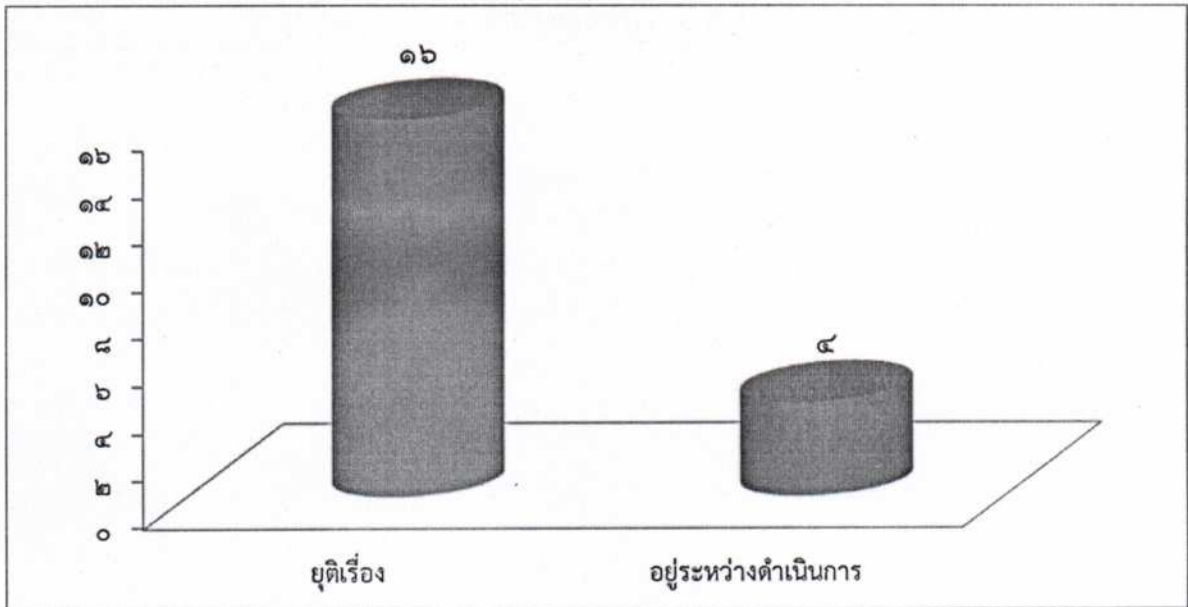


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๖	๘๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๒๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

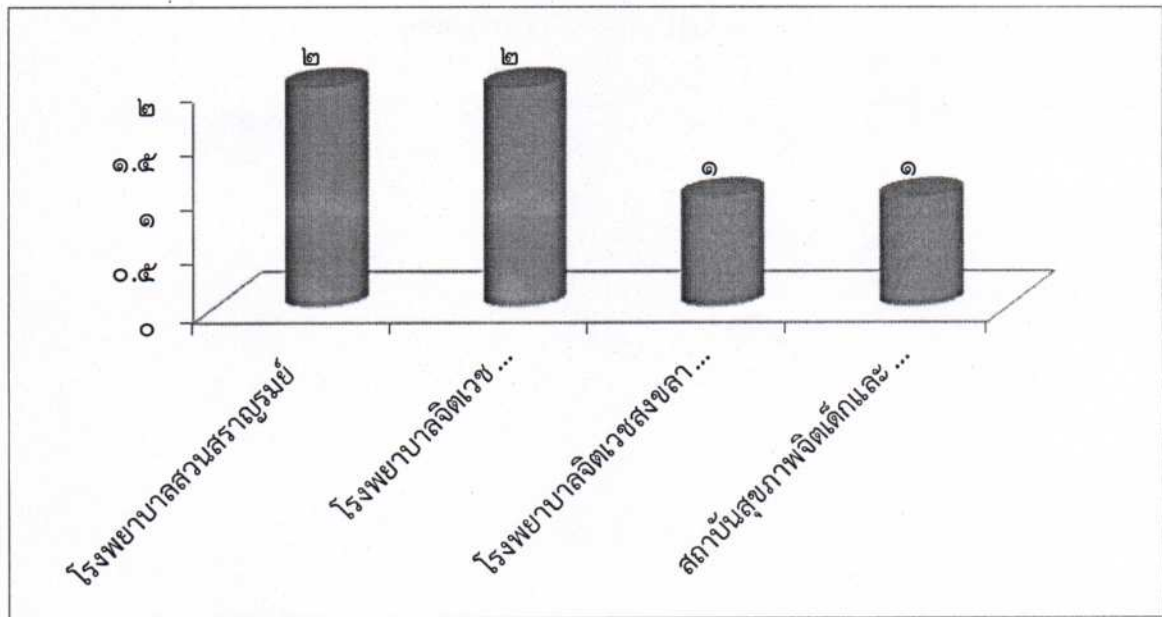


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๓๓.๓๓
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๒	๓๓.๓๓
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๑๖.๖๗
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

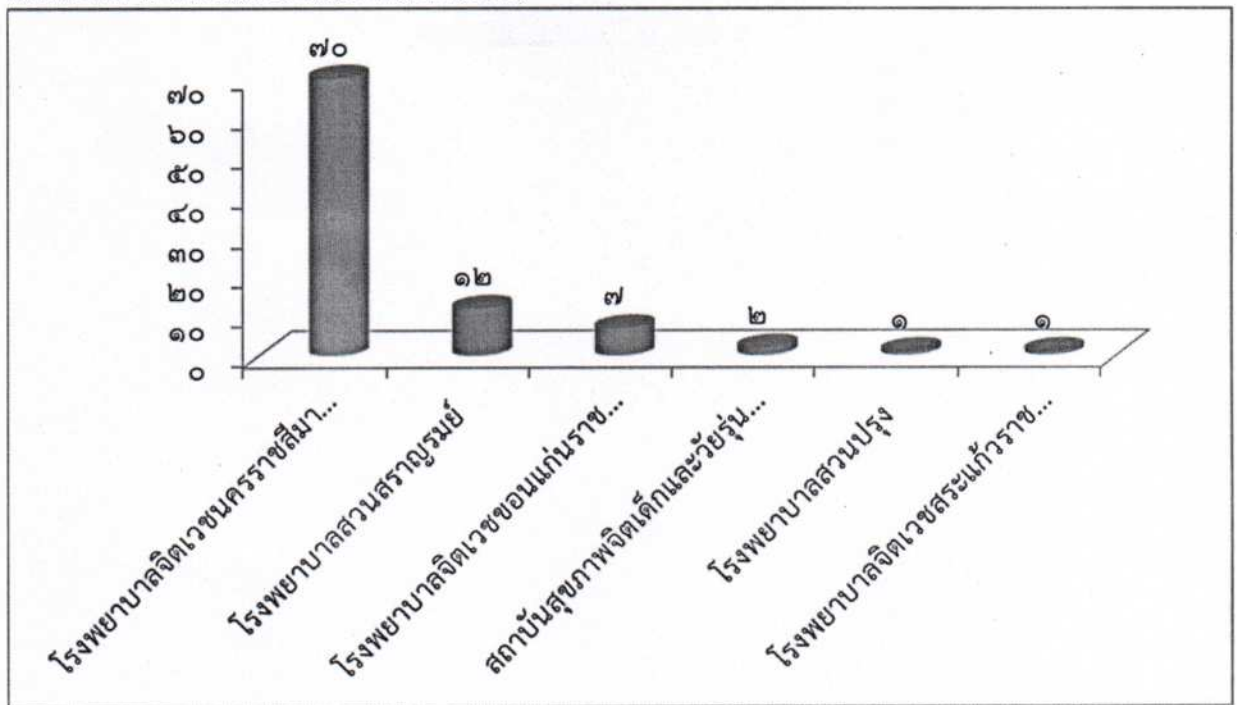


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์และโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชสงขลา ราชนครินทร์และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์	๗๐	๗๕.๒๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๒	๑๒.๙๐
๓. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชสีมาราชนครินทร์	๗	๗.๕๒
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๒.๑๕
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๑.๐๘
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชสีมาราชนครินทร์	๑	๑.๐๘
รวม	๙๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐

สรุป ขอร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานขอร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๖ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์