



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ ๒๓๒๘
วันที่ ๒๒ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕:๑๖

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๕๒๕๒

วันที่ ๒๒

ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมอนามัย

รักษาราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๒ ต.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๕๒๕๓

วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมกฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต

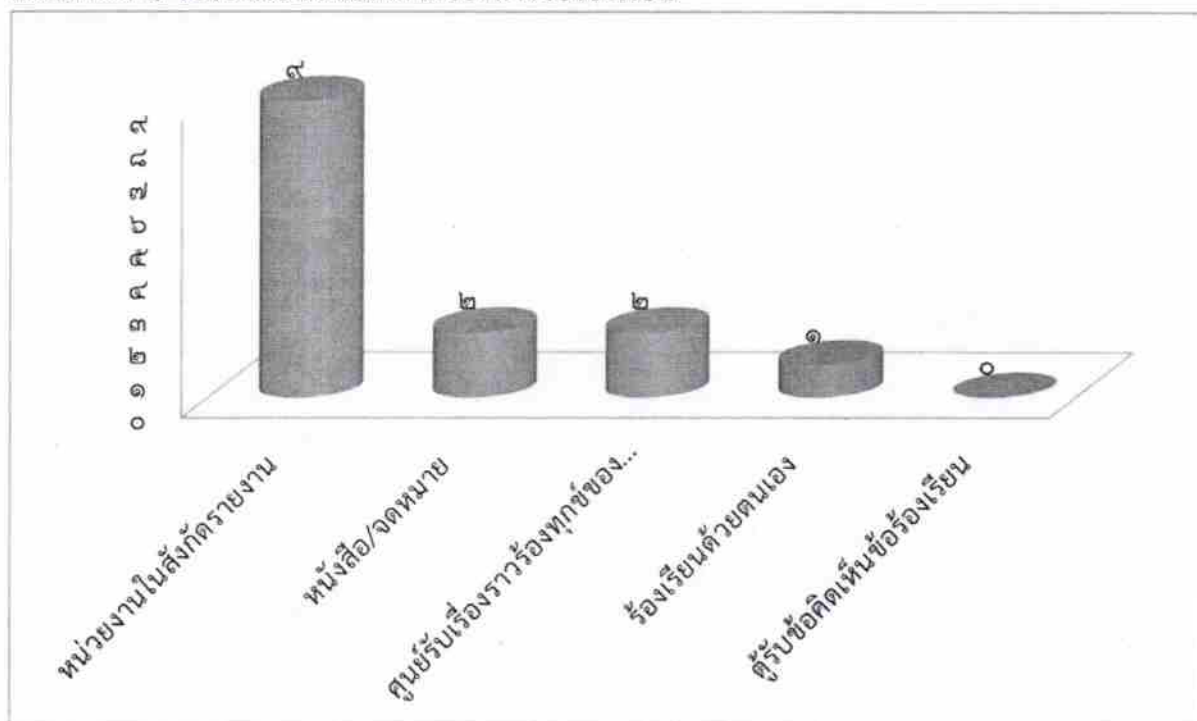
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๗ แห่ง (จาก ๔๗ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๐๕ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๒ คำชมเชย จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๗.๑๔
๓. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	๒	๑๔.๒๙
๕. โทรศัพท์	-	-
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๔.๒๙
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๙	๖๔.๒๘
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

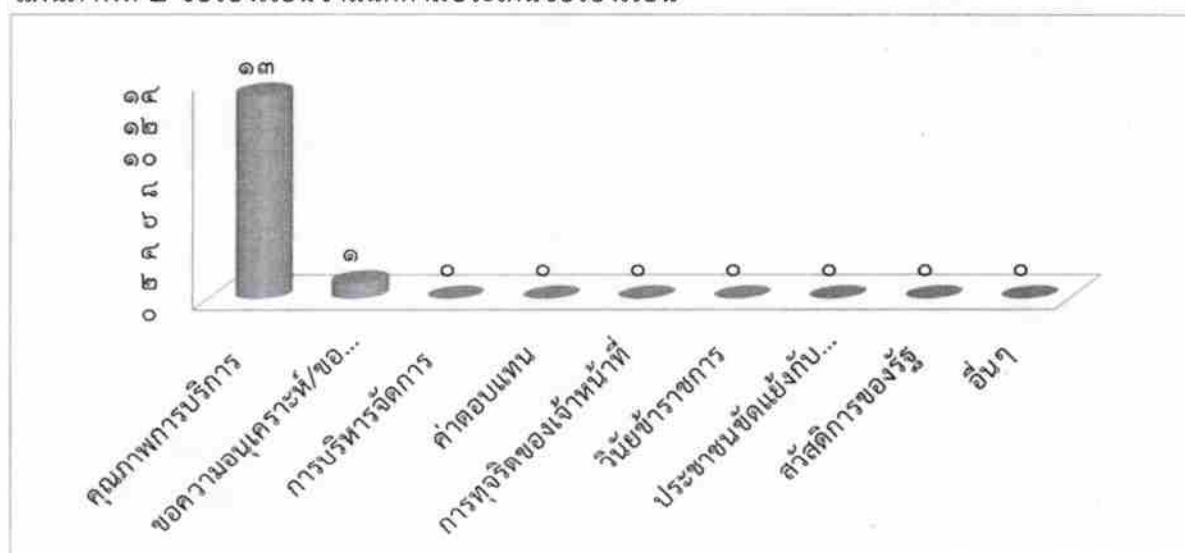


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๘ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๔.๒๙
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๐	๗๑.๔๓
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๗.๑๔
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๗.๑๔
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

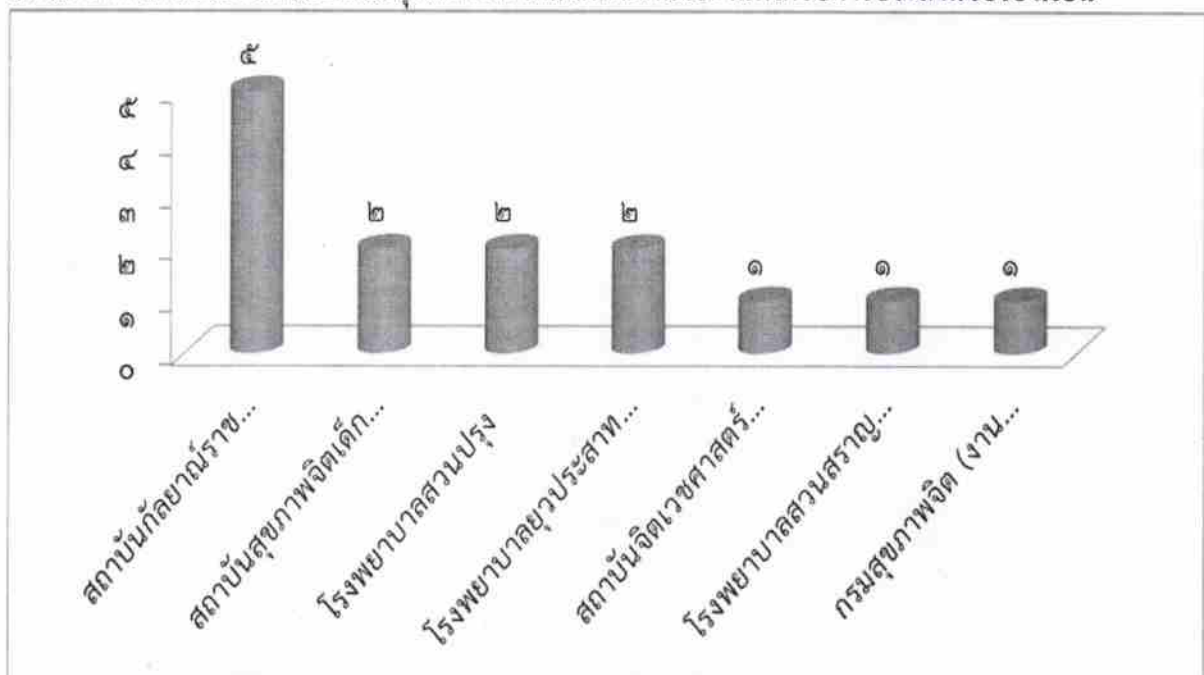


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๓๕.๗๑
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๑๔.๒๙
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๑๔.๒๙
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๒	๑๔.๒๙
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๗.๑๔
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๗.๑๔
๗. กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๑	๗.๑๔
รวม	๑๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

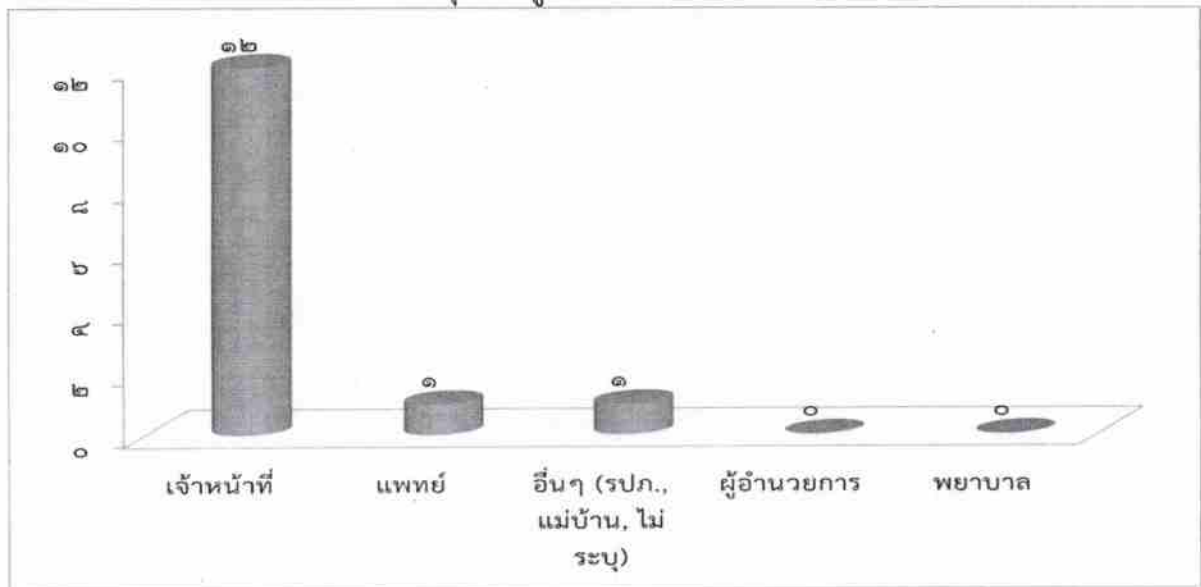


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ โรงพยาบาลสวนปรุงและโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.แพทย์	๑	๗.๑๔
๓.พยาบาล	-	-
๔.อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๑	๗.๑๔
๕.เจ้าหน้าที่	๑๒	๘๕.๗๒
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

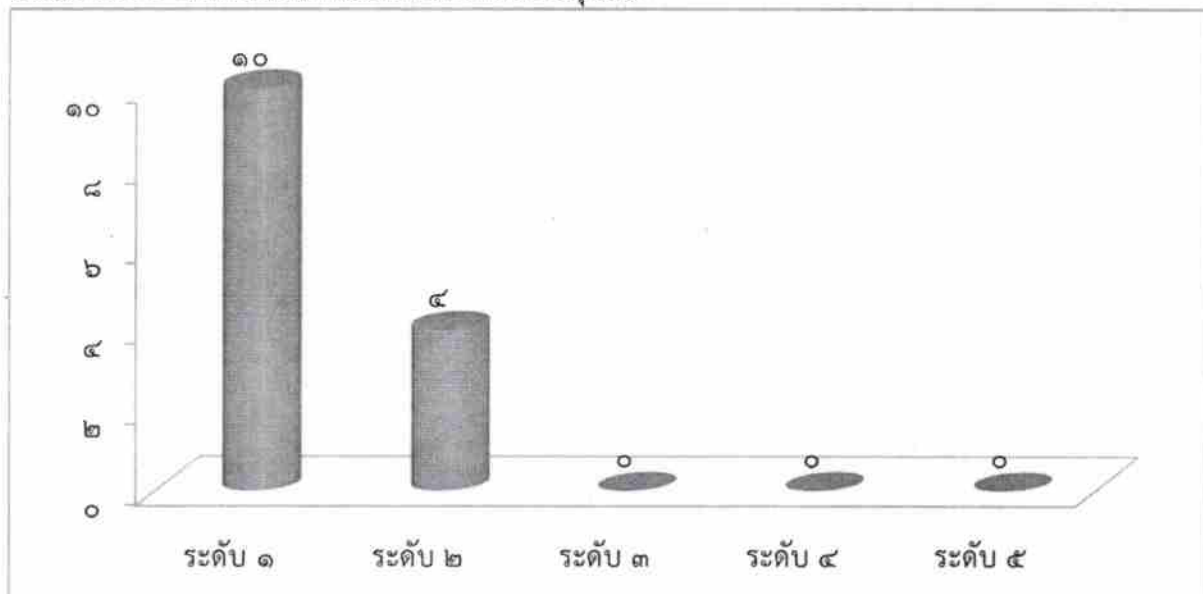


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๒ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) และแพทย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๐	๗๑.๔๓
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๒๘.๕๗
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

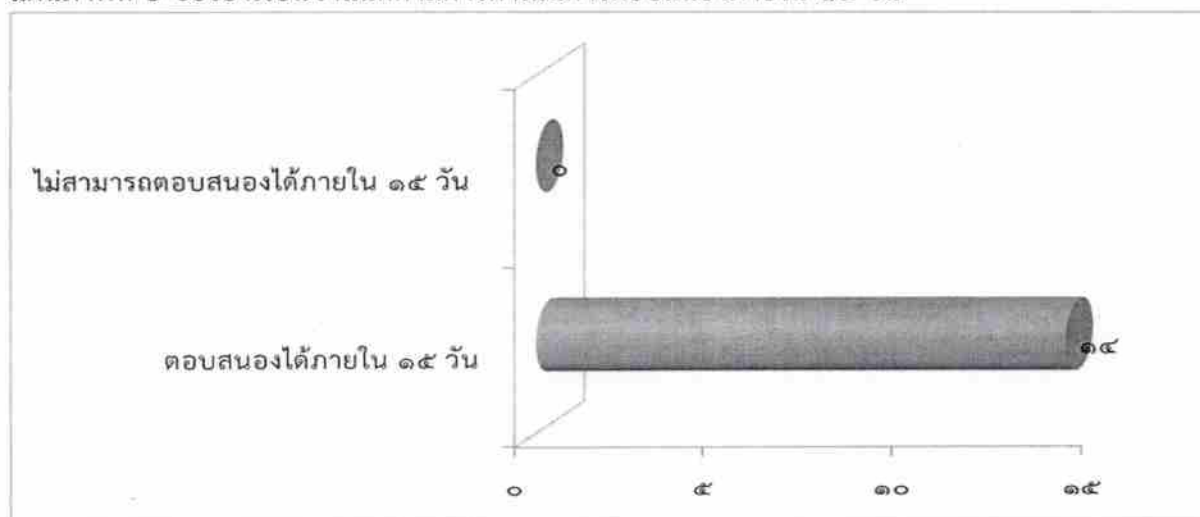


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๕ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๔	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

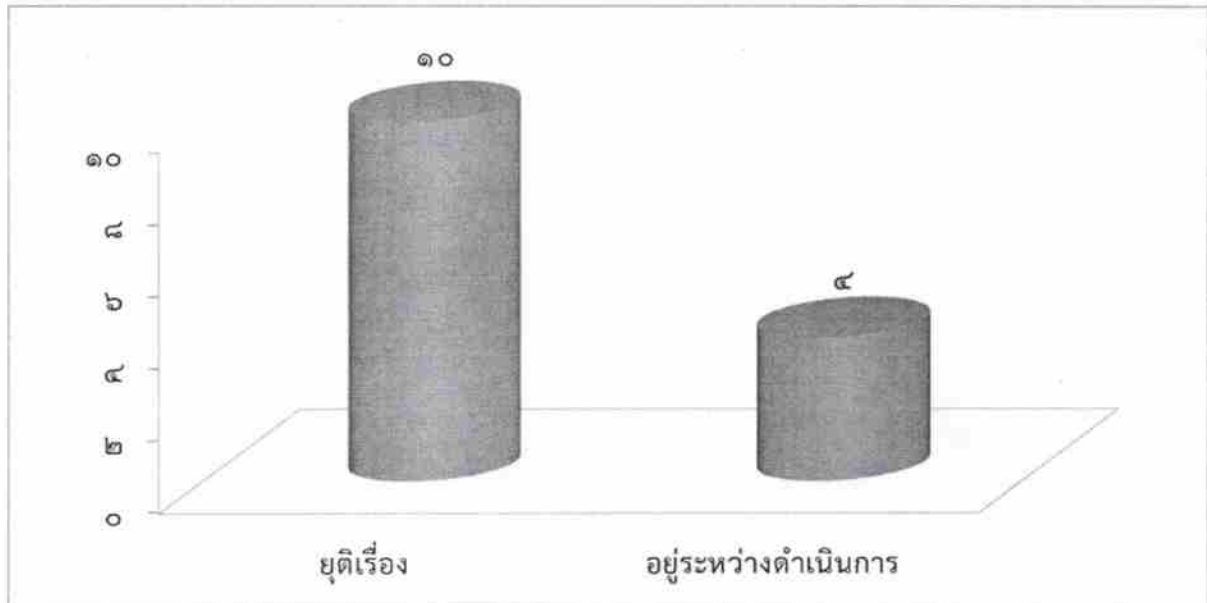


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๐	๗๑.๔๓
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๒๘.๕๗
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

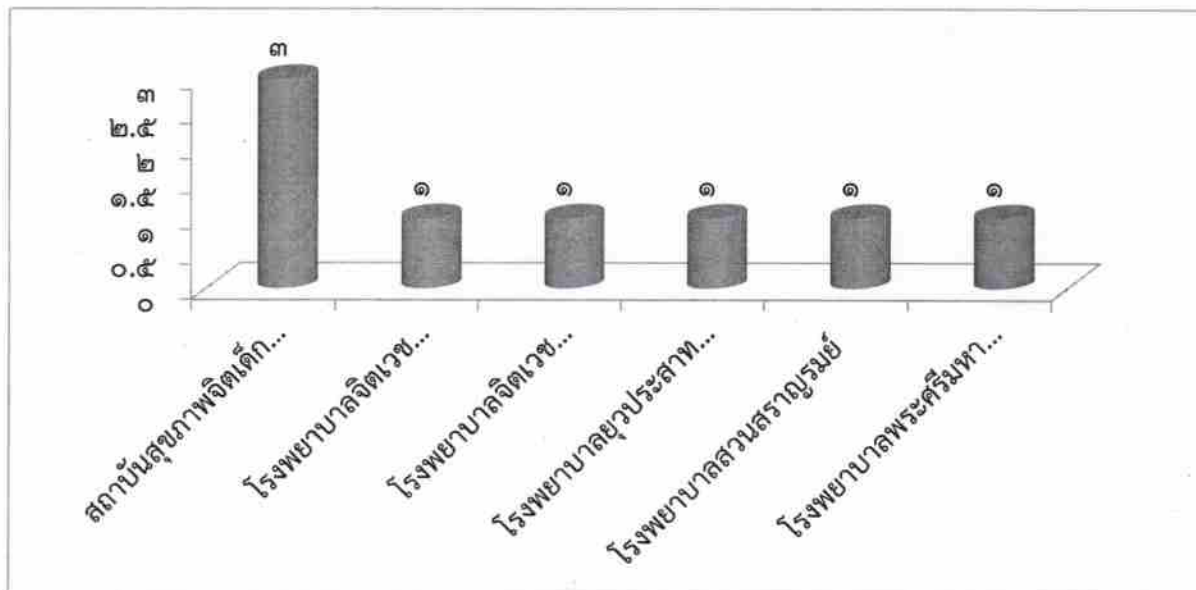


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๓๗.๕
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์	๑	๑๒.๕
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๑๒.๕
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๑๒.๕
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑๒.๕
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๑๒.๕
รวม	๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

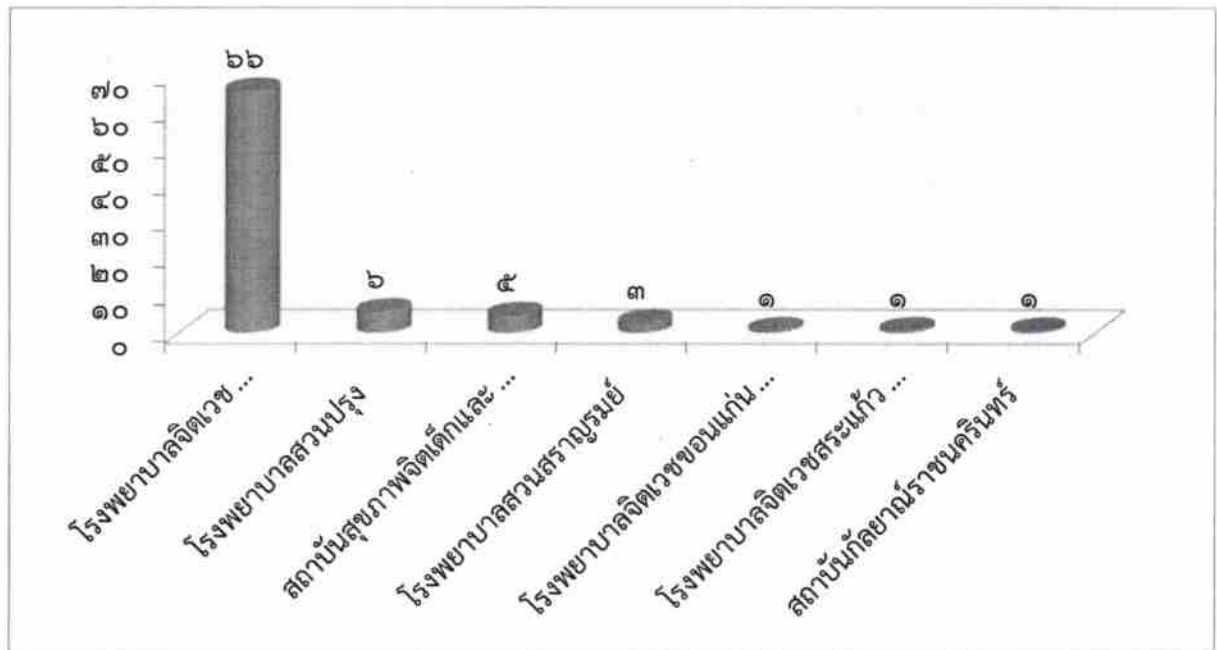


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์	๖๖	๗๙.๕๑
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๖	๗.๒๒
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๖.๐๒
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๓.๖๒
๕. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๑.๒๑
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๑.๒๑
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๑.๒๑
รวม	๘๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๐ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์