



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....๕๕๓๔
วันที่.....๒๔ พ.ย. ๒๕๖๓
เวลา.....๑๕:๐๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๕๗๗๓

วันที่ ๒๓

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมอนามัย

รักษาราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๔ พ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๐๕๗๗๕

วันที่ ๒๓

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

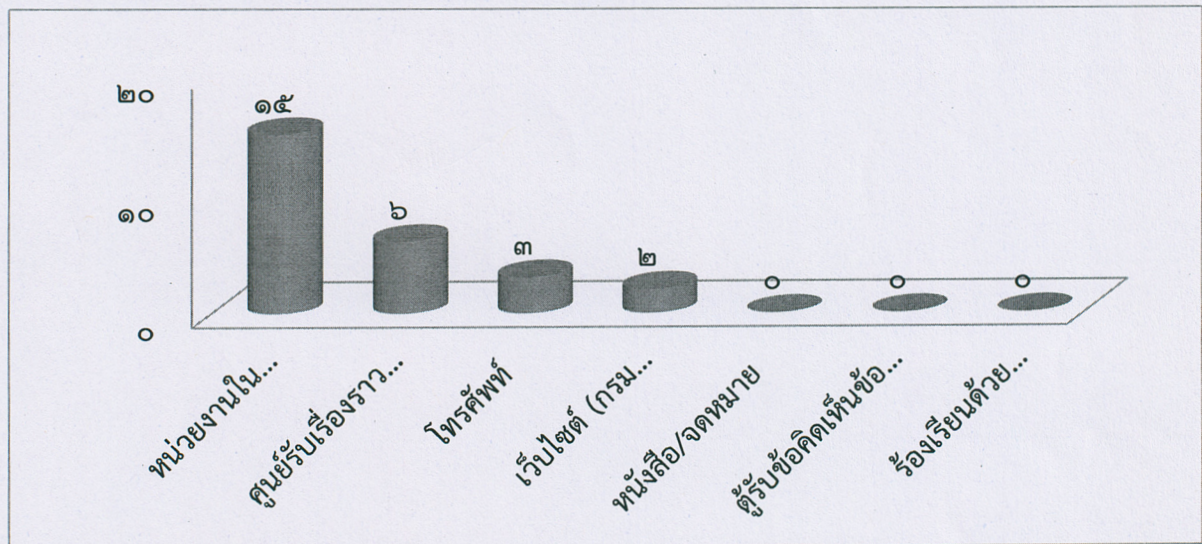
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๗๙ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๑ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๒ คำชมเชย จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๖ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๔. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.ระบบร้องเรียน)	๒	๗.๖๙
๕. โทรศัพท์	๓	๑๑.๕๔
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๖	๒๓.๐๘
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๕	๕๗.๖๙
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

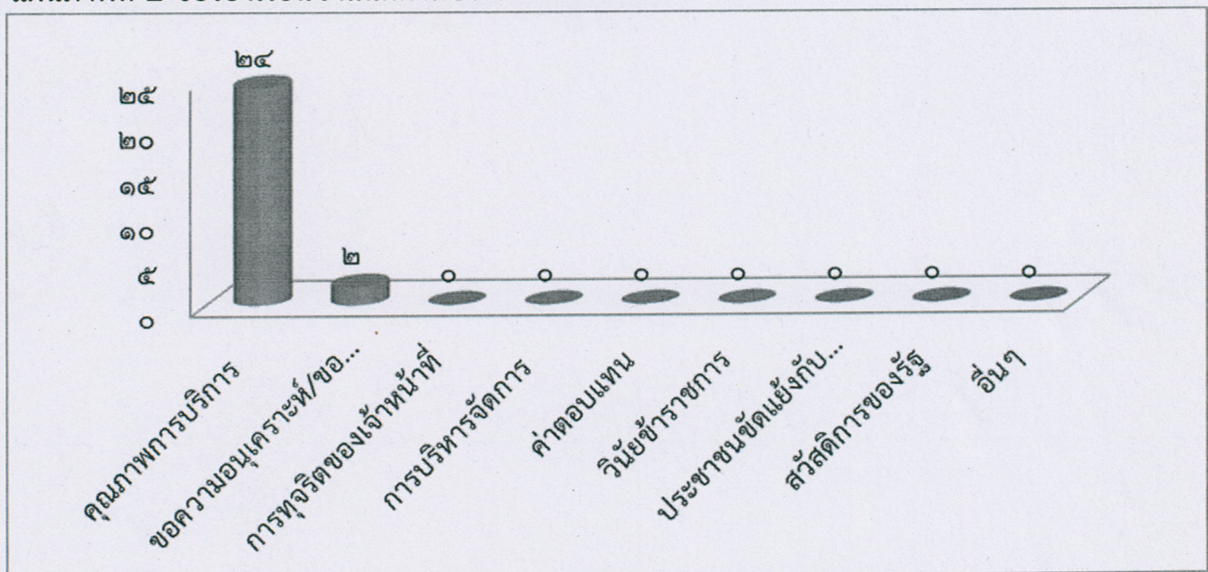


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๙ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๓.๘๕
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๗	๖๕.๓๘
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๔	๑๕.๓๘
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๗.๖๙
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	๒	๗.๖๙
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

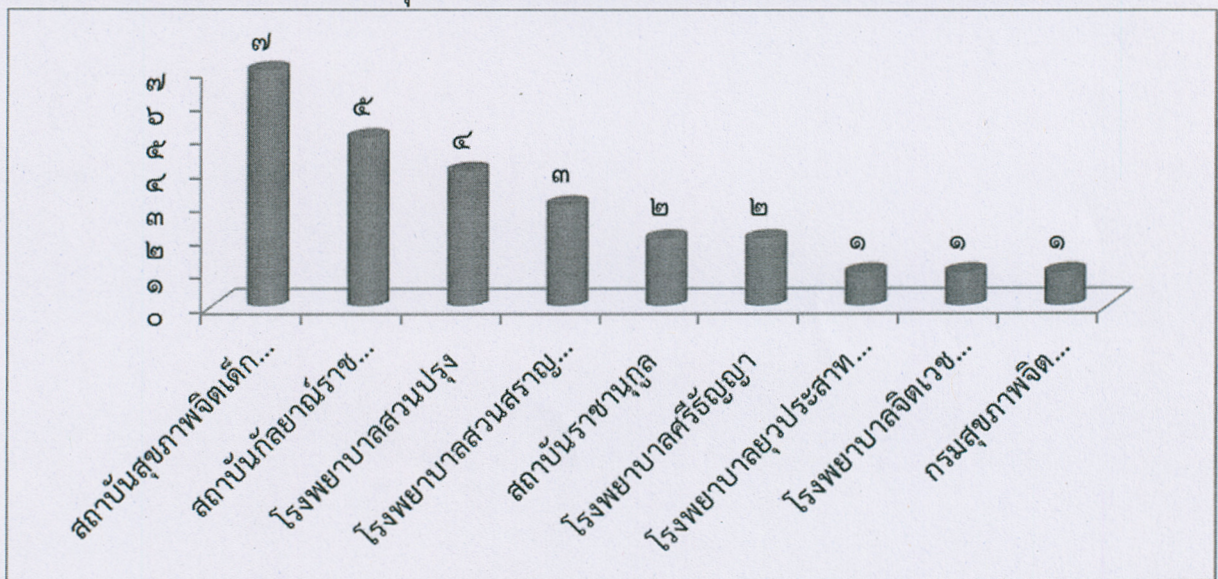


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๘ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๗	๒๖.๙๒
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๑๙.๒๓
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๑๕.๓๘
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๑๑.๕๔
๕. สถาบันราชานุกูล	๒	๗.๖๙
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๗.๖๙
๗. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๓.๘๕
๘. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๓.๘๕
๙. กรมสุขภาพจิต (สำนักงานเลขานุการกรม)	๑	๓.๘๕
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

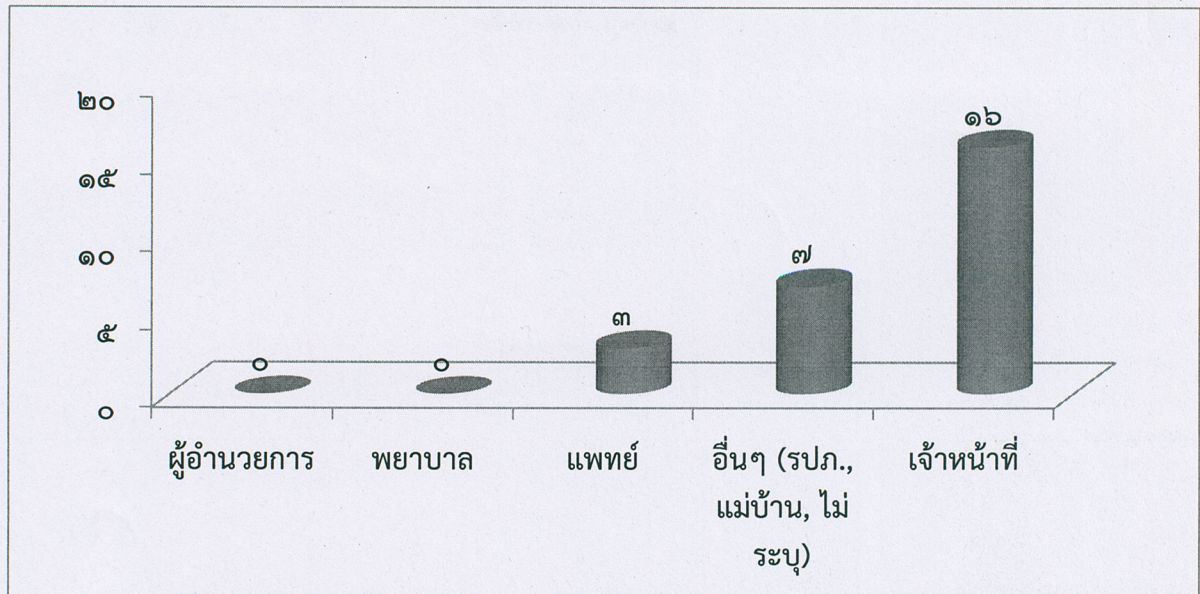


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๒ รองลงมาคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๓	๑๑.๕๔
๔. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๒๖.๙๒
๕. เจ้าหน้าที่	๑๖	๖๑.๕๔
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

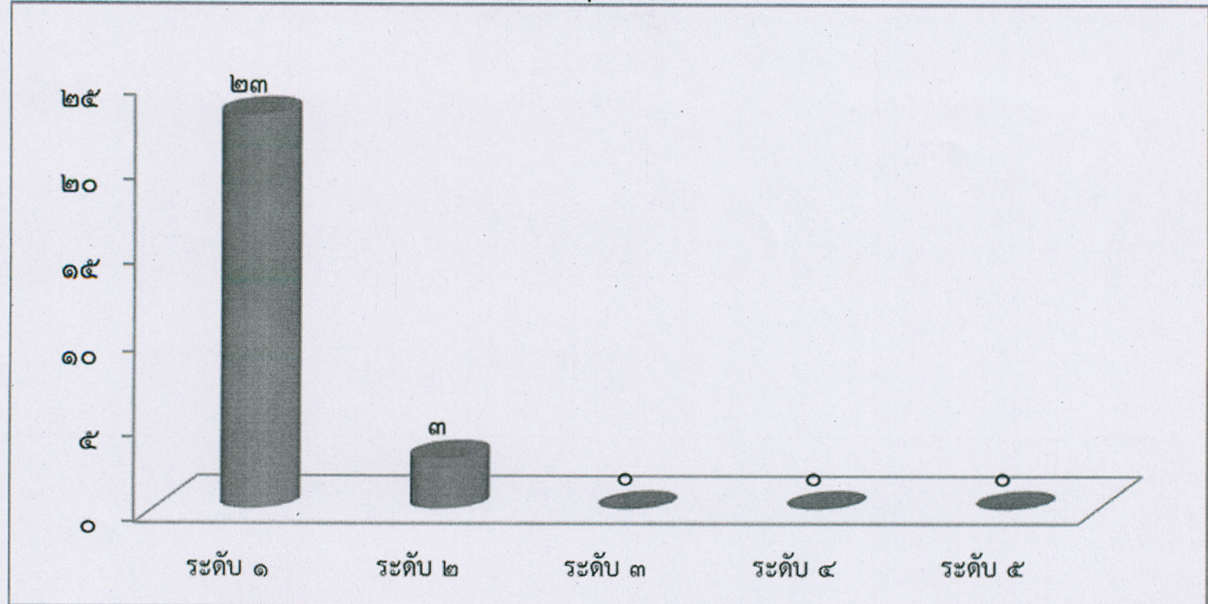


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) และแพทย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๒

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๓	๘๘.๔๖
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๑๑.๕๔
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

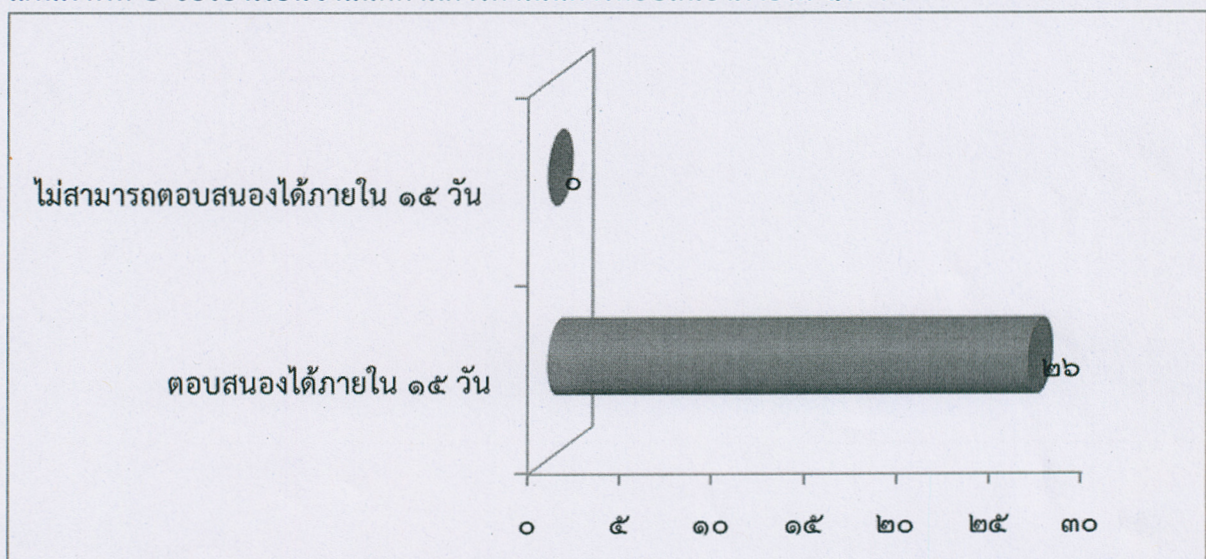


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๖ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๖	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

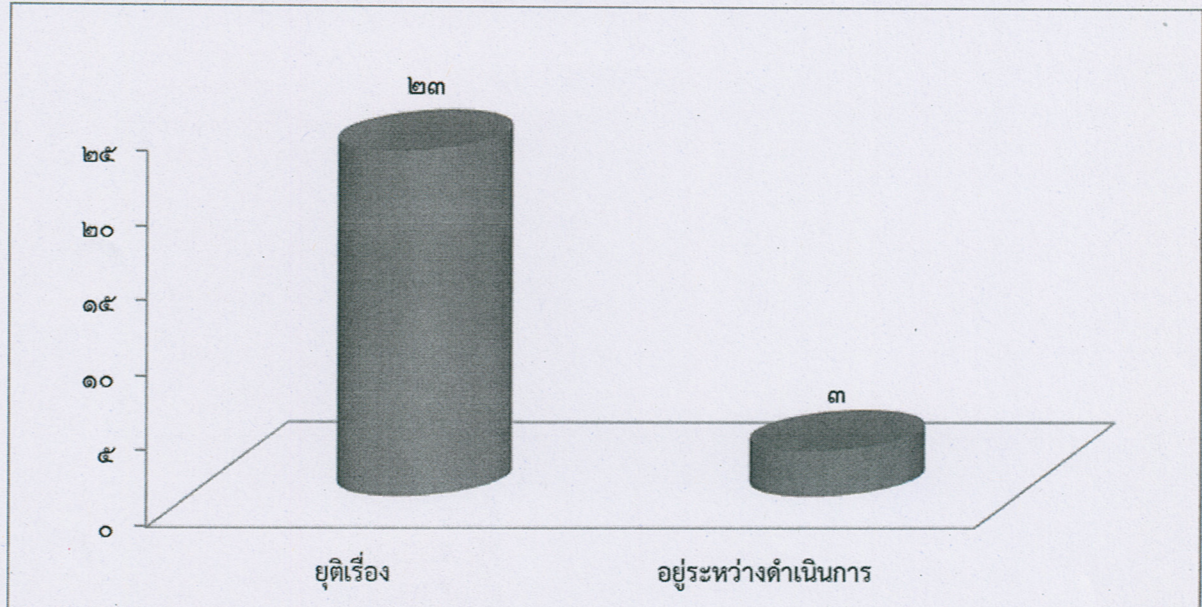


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๖ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๓	๘๘.๔๖
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๑.๕๔
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

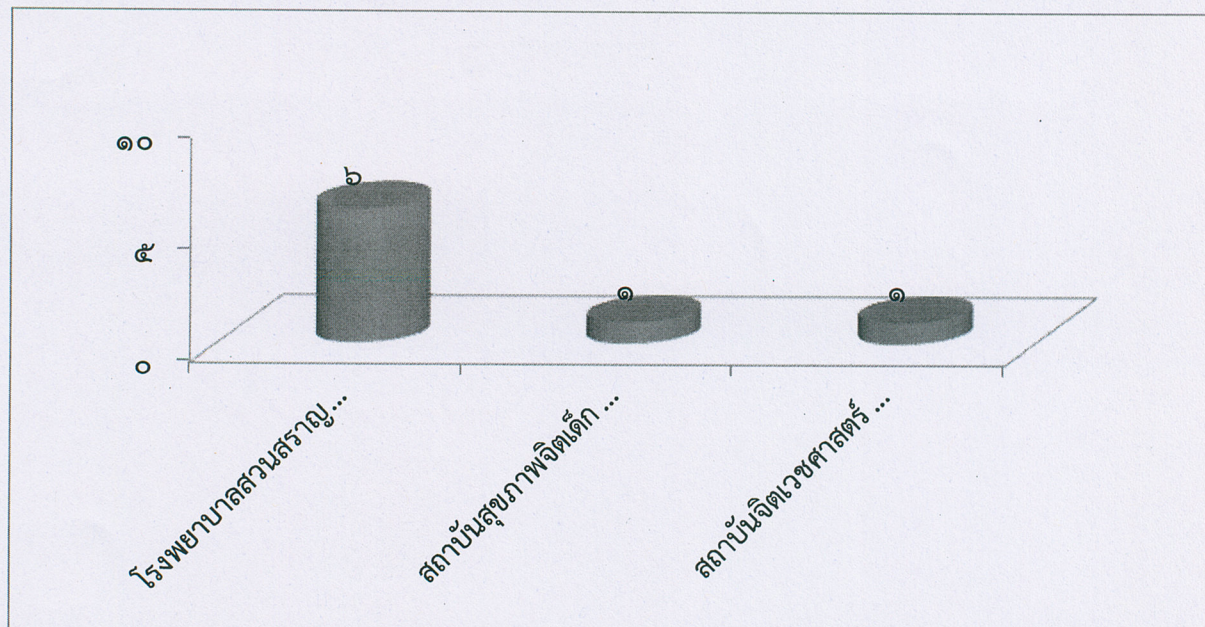


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๖ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๖	๗๕
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑๒.๕
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๑๒.๕
รวม	๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

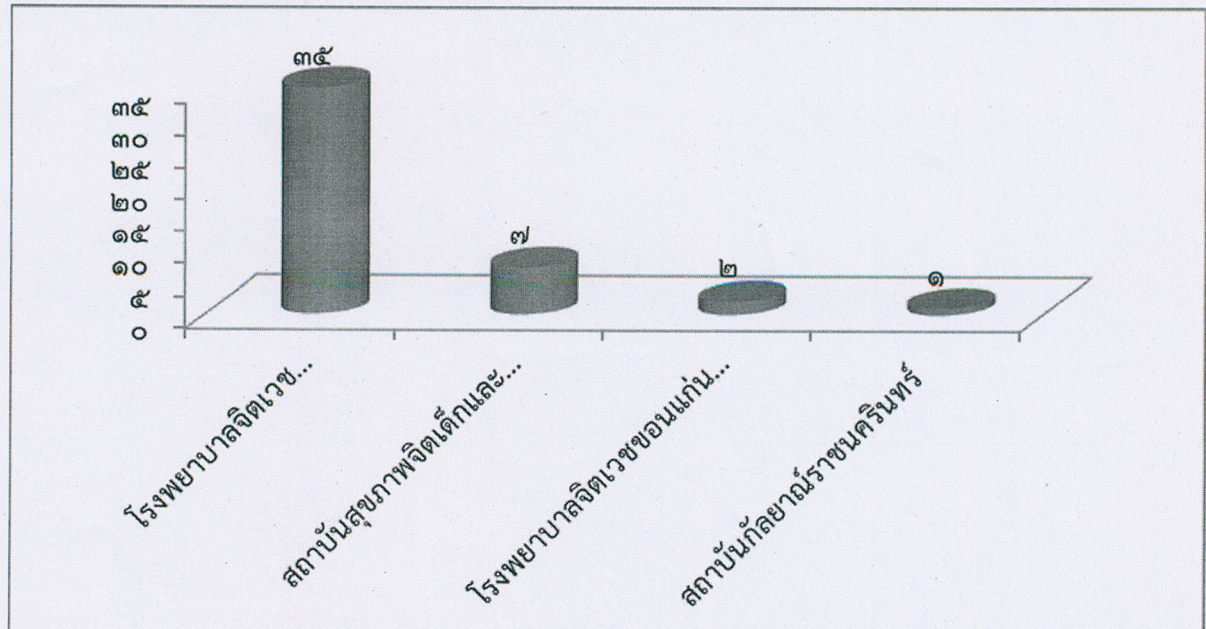


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญมย์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้และสถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์	๓๕	๗๗.๗๘
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๗	๑๕.๕๖
๕. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๒	๔.๔๔
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๒.๒๒
รวม	๔๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์