



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....๒๒๕๔
วันที่.....๒๒ ธ.ค. ๒๕๖๓
เวลา.....๑๕:๐๙

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๖๒๔๓

วันที่ ๒๒

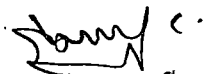
ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ


(นางพรรณพิมล วิปุลากร)
อธิบดีกรมสุขภาพจิต
๒๒ ธ.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๐๖๒๕๕

วันที่ ๒๒

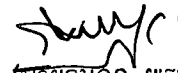
ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจตุภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

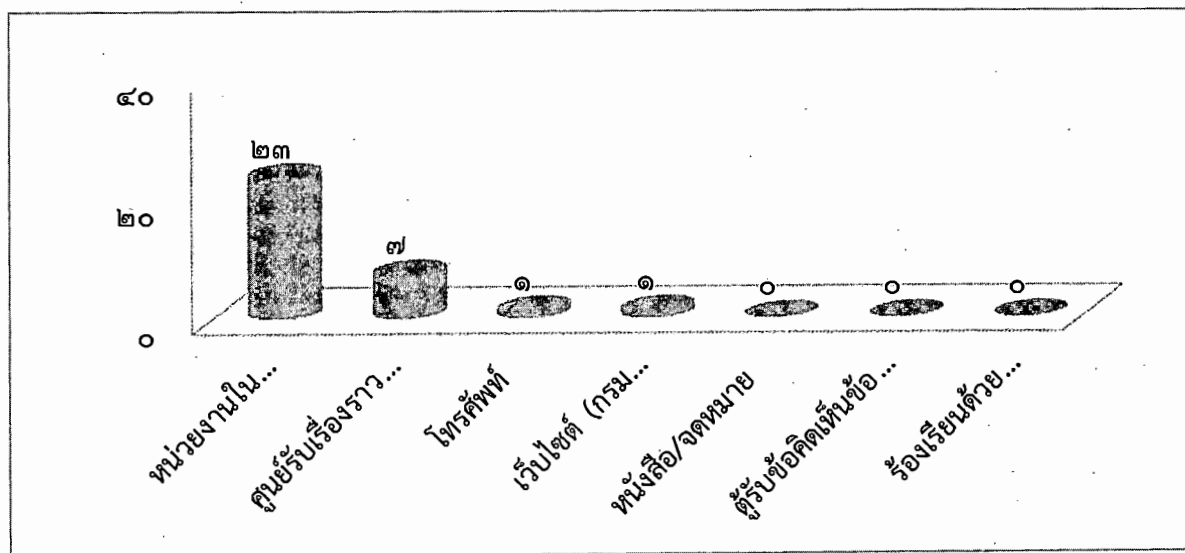
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๘ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๘๒ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ คำชมเชย จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๐ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๔. เว็บไซต์ (กรม,สสจ.ระบบร้องเรียน)	๑	๓.๑๓
๕. โทรศัพท์	๑	๓.๑๓
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๗	๒๑.๘๗
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๓	๗๑.๘๗
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

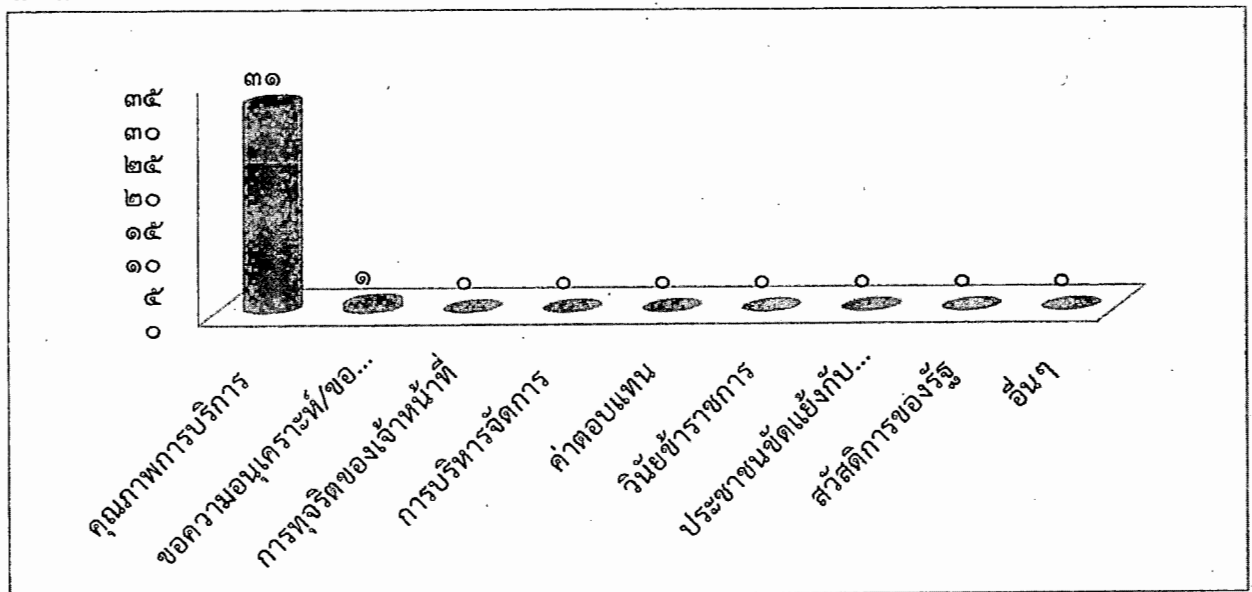


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๗ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๗

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๓	๙.๓๘
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๕	๔๖.๘๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๘	๒๕
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๕	๑๕.๖๒
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. ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๓.๑๓
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

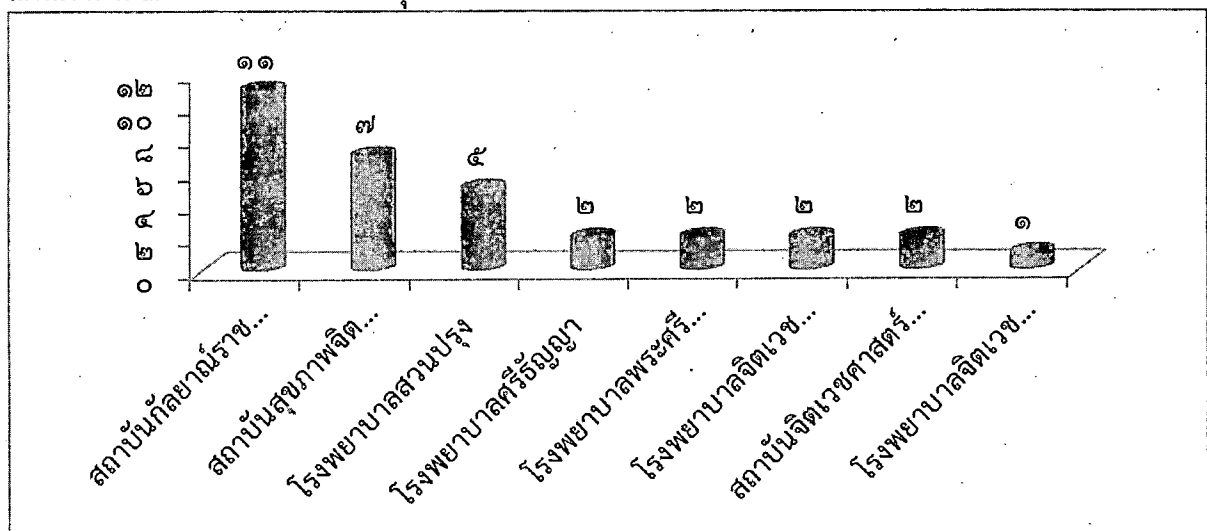


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๓๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๗ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /ความสะอาด จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑๑	๓๔.๓๘
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๗	๒๑.๘๗
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕	๑๕.๖๒
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๖.๒๕
๕. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๖.๒๕
๖. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	๒	๖.๒๕
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๖.๒๕
๘. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๓.๑๓
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

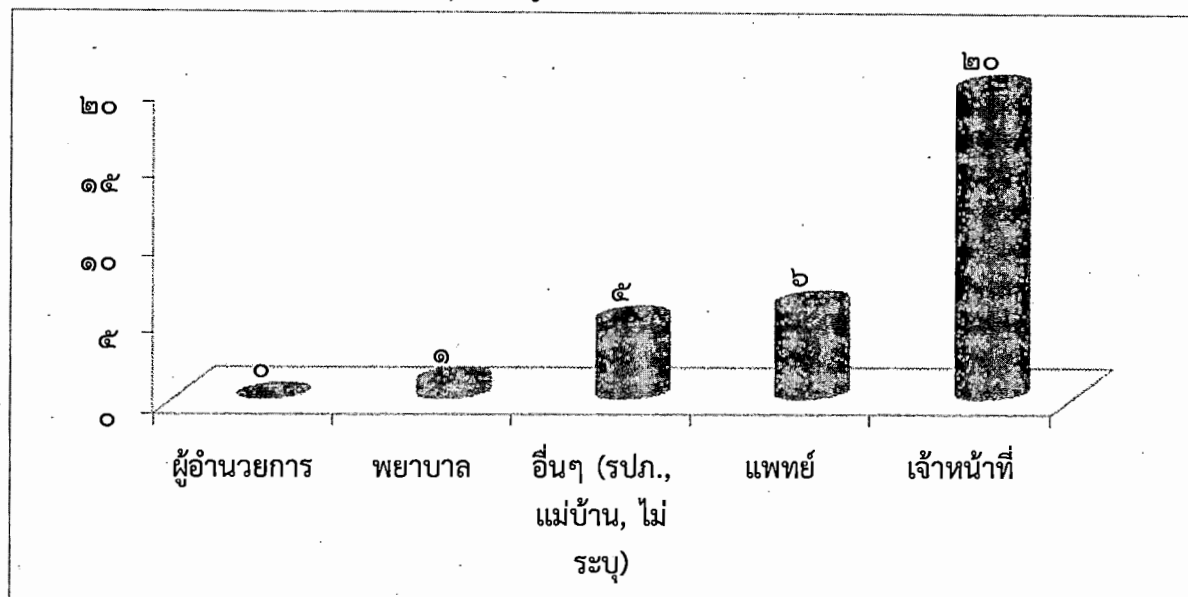


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๗

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ผู้อำนวยการ	-	-
๒.พยาบาล	๑	๓.๑๓
๓.อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๑๕.๖๒
๔.แพทย์	๖	๑๘.๗๕
๕.เจ้าหน้าที่	๒๐	๖๒.๕๐
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

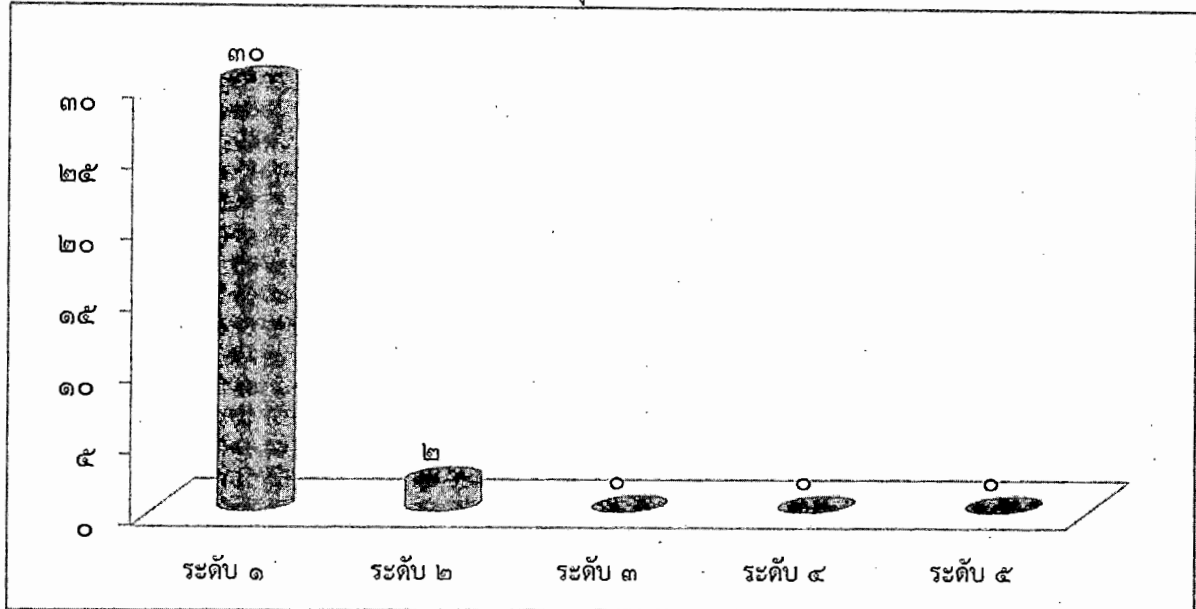


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๓๐	๙๓.๗๕
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๒	๖.๒๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

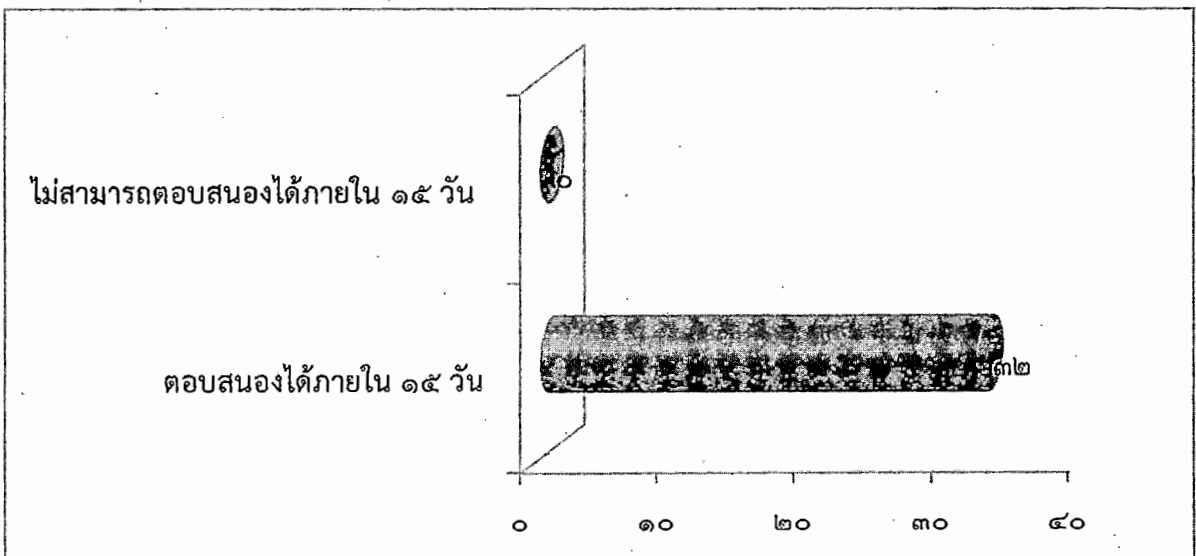


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๒ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๓๒	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๓๒	๑๐๐

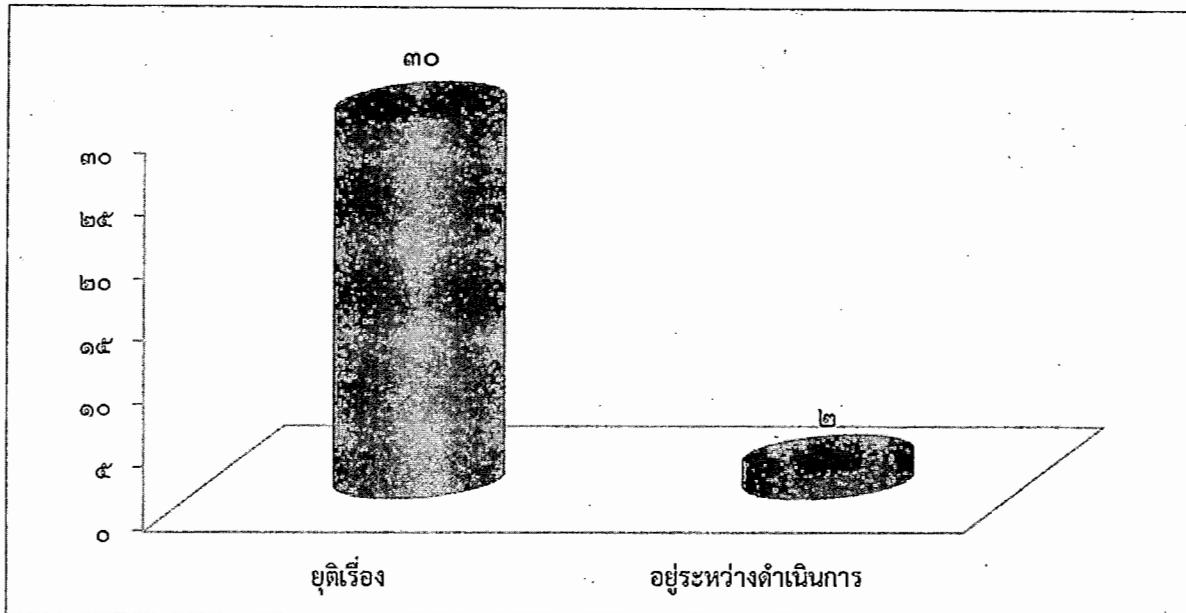
แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน



ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๒ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๓๐	๙๓.๗๕
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๖.๒๕
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

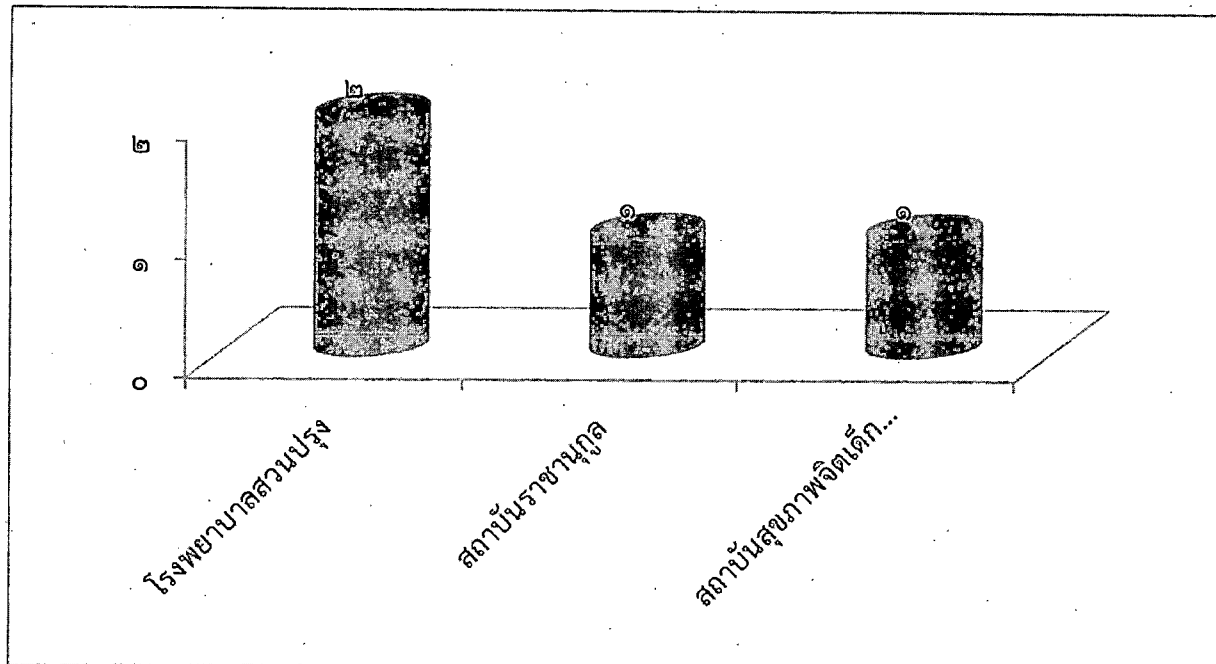


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๒ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๕๐
๒. สถาบันราชานุกูล	๑	๒๕
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๒๕
รวม	๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

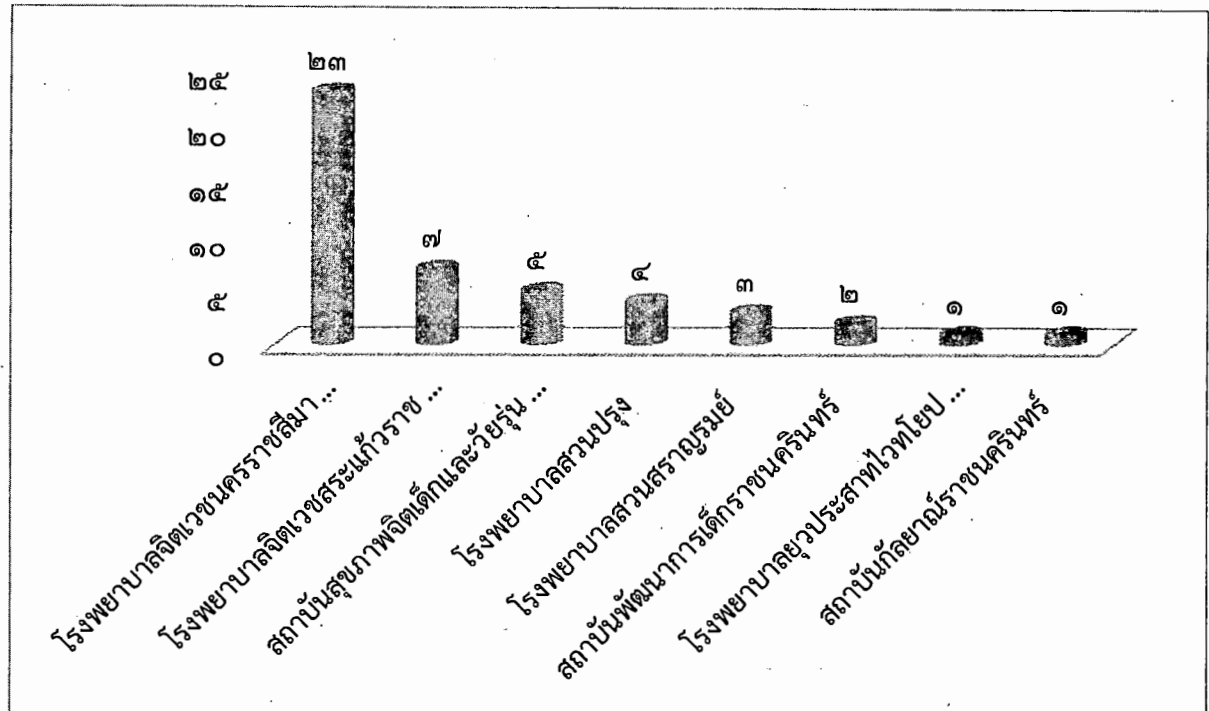


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ สถาบันราชานุกูลและสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๒๓	๕๐
๒. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๗	๑๕.๒๒
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๑๐.๘๗
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๘.๗๐
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๖.๕๒
๖. สถาบันพัฒนาการเด็กราชชนครินทร์	๒	๔.๓๕
๗. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๒.๑๗
๘. สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์	๑	๒.๑๗
รวม	๔๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๖

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๓๐ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์