



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓
ที่ สธ ๐๘๐๑.๕๗๖๖๖ วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

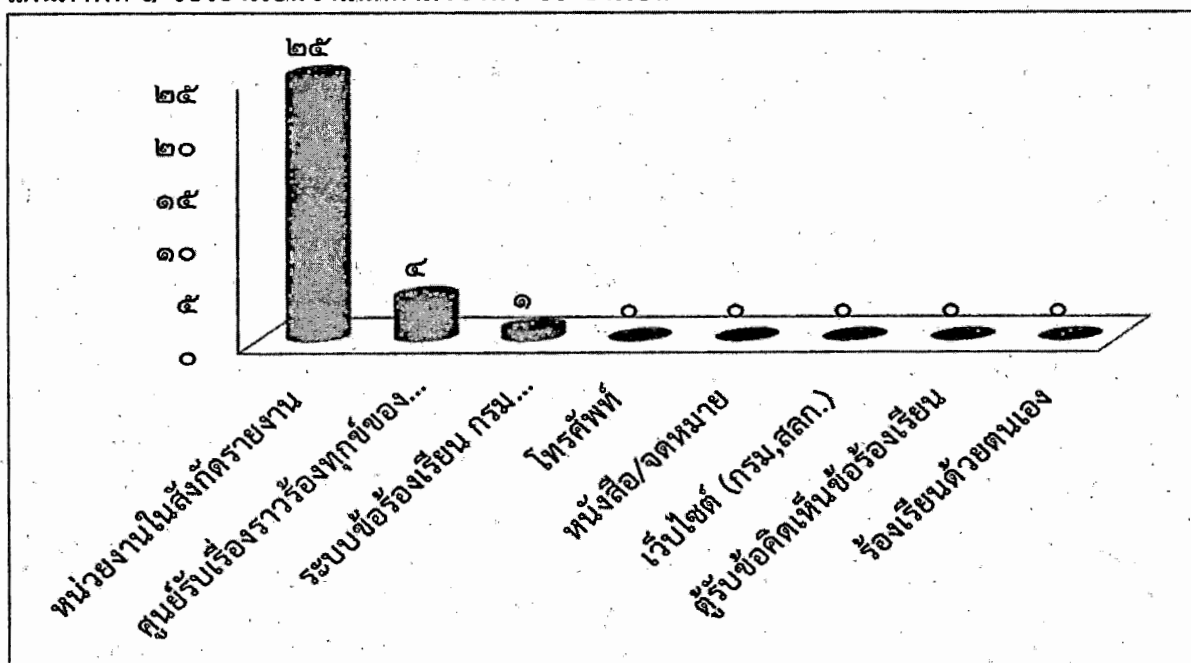
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๗ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ คำชมเชย จำนวน ๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๔. เว็บไซต์ (กรม,สกก.)	-	-
๕. โทรศัพท์	-	-
๖. ระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๑	๓.๓๓
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๑๓.๓๓
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๕	๘๓.๓๔
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

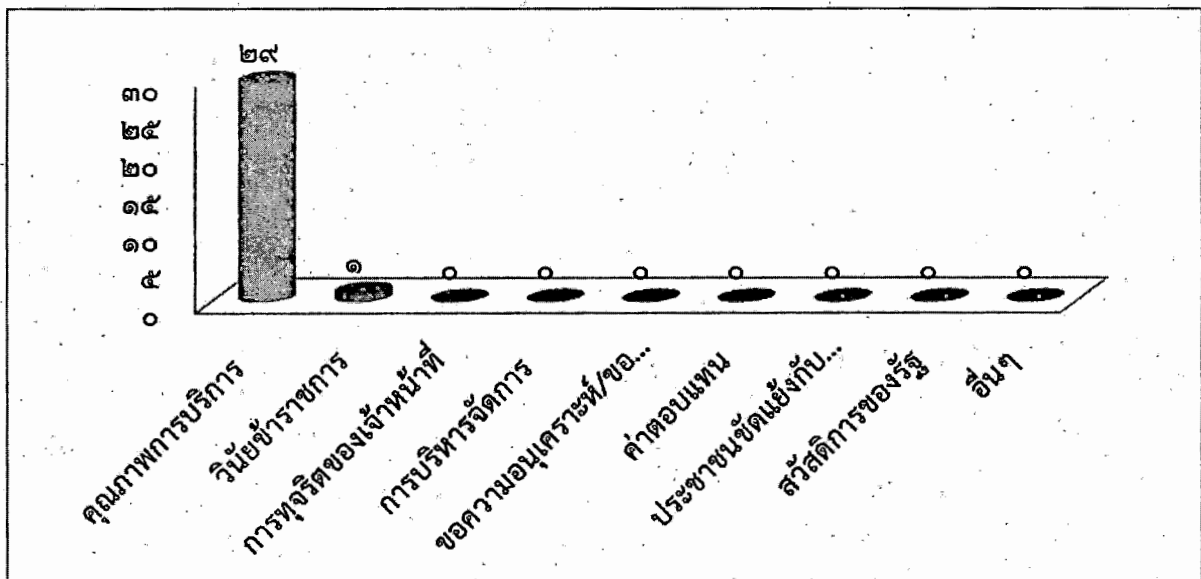


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๓	๑๐.๐๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๙	๖๓.๓๔
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๓	๑๐.๐๐
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๔	๑๓.๓๓
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๓.๓๓
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

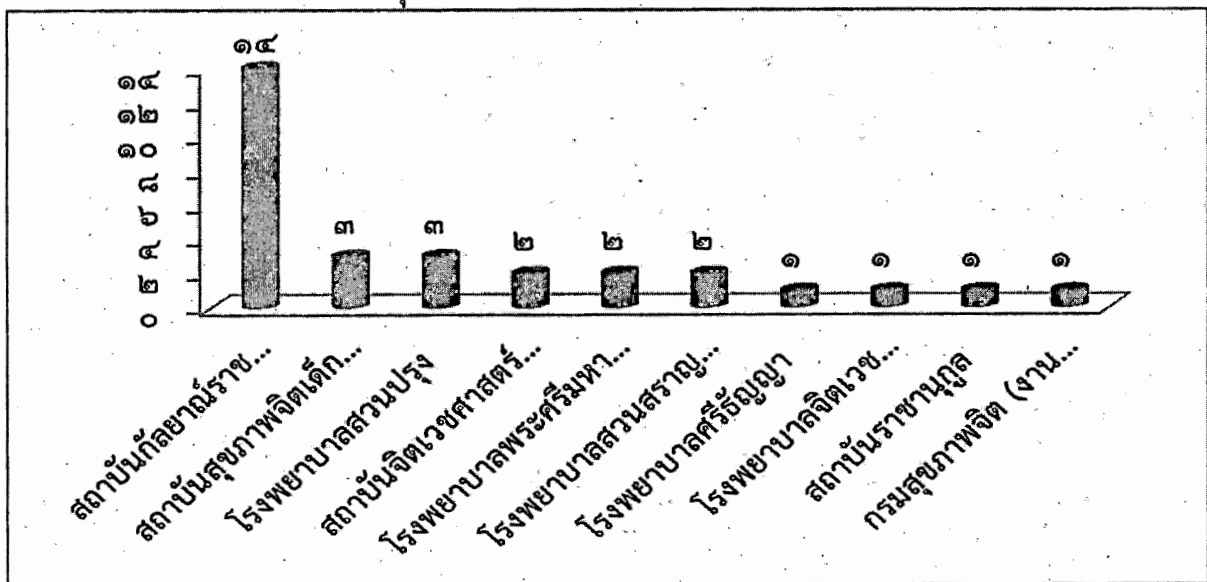


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๔ รองลงมาคือ ด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑๔	๔๖.๖๗
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๐.๐๐
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๑๐.๐๐
๔. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๖.๖๗
๕. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๖.๖๗
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๖.๖๗
๗. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๓.๓๓
๘. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๓.๓๓
๙. สถาบันราชานุกูล	๑	๓.๓๓
๑๐. กรมสุขภาพจิต (งานข้อร้องเรียน)	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

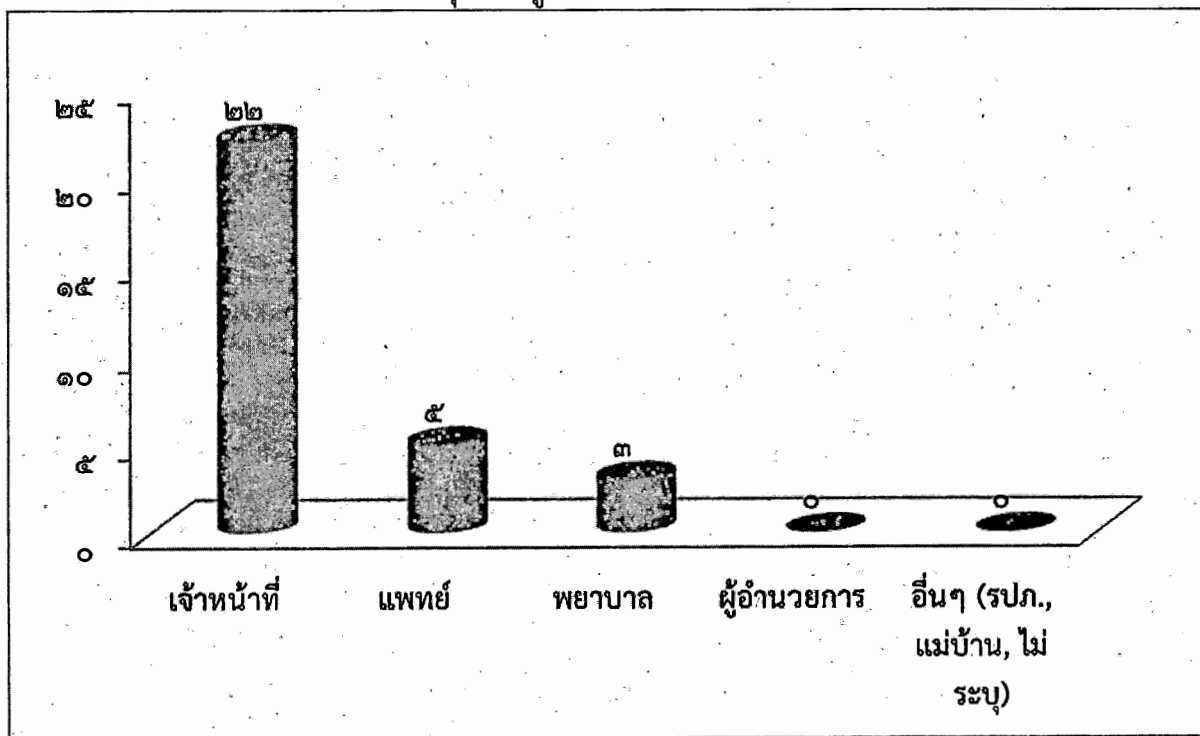


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์และโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	-	-
๓. พยาบาล	๓	๑๐.๐๐
๔. แพทย์	๕	๑๖.๖๗
๕. เจ้าหน้าที่	๒๒	๗๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

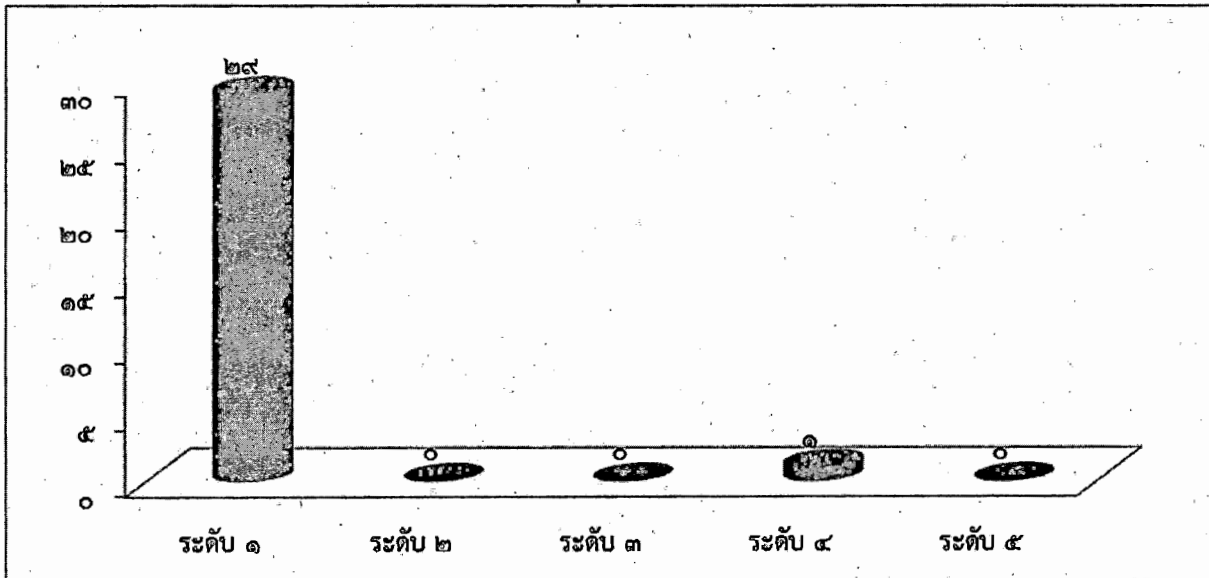


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๙	๙๖.๖๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	๑	๓.๓๓
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

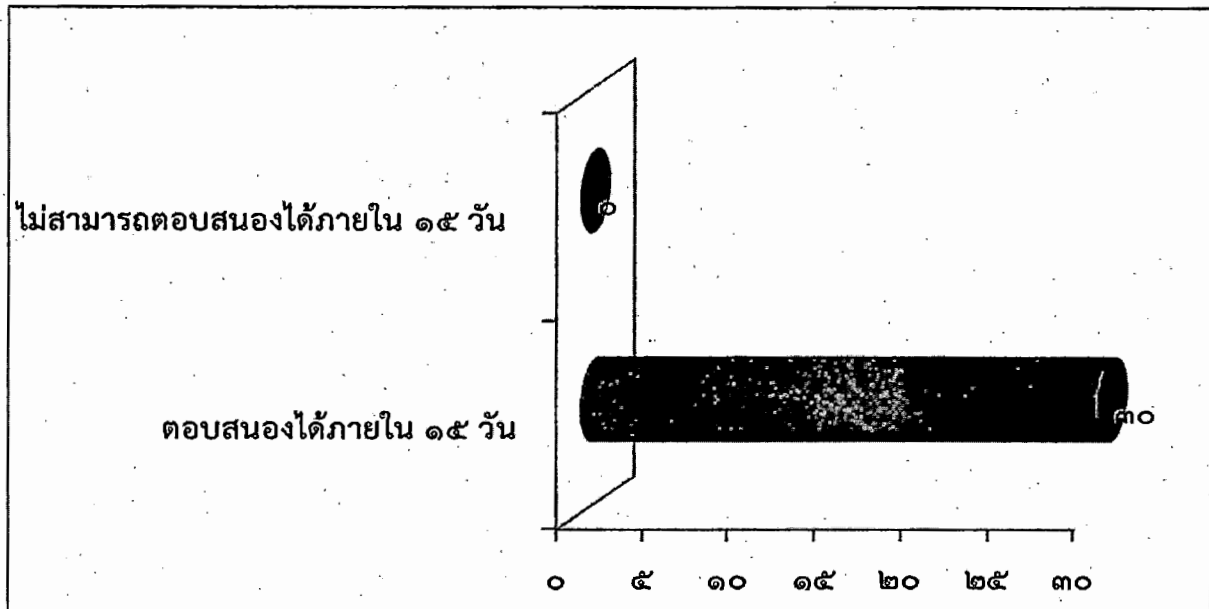


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ อยู่ในระดับ ๔ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๓๐	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

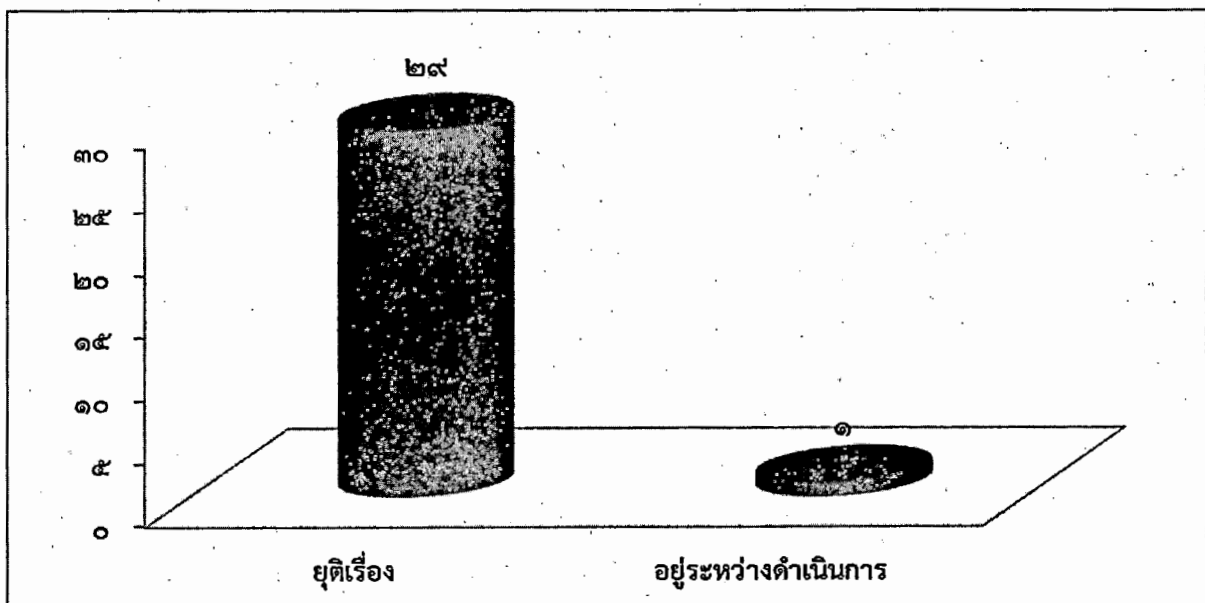


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๙	๙๖.๖๗
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

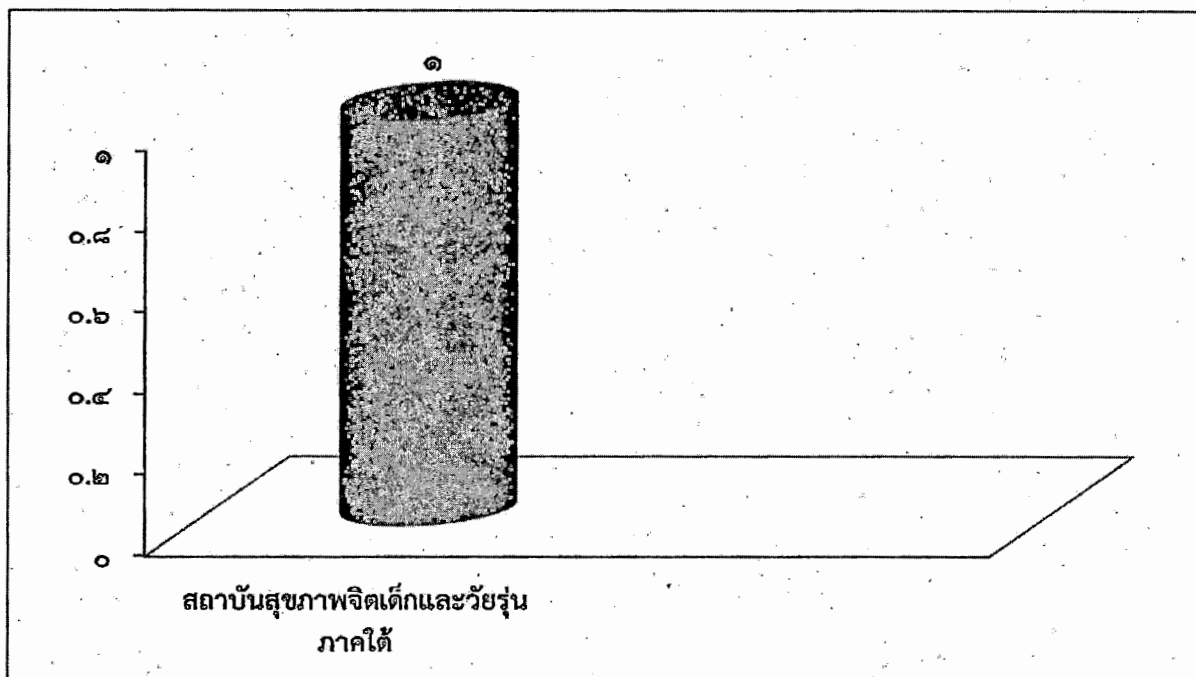


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๐ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

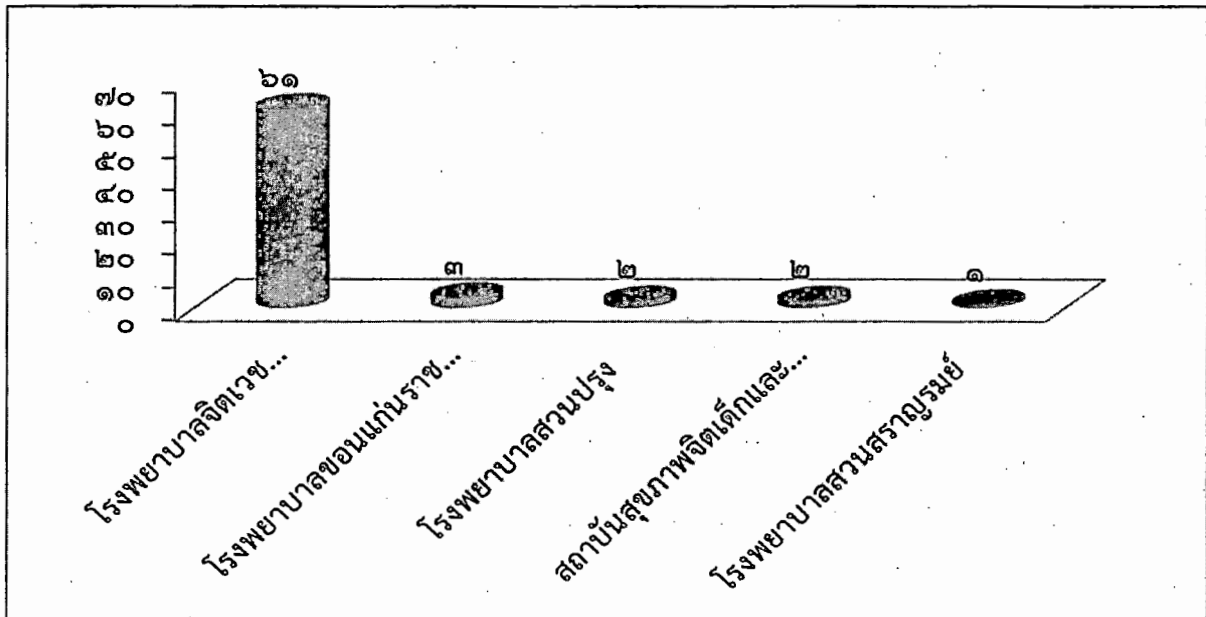


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์	๖๑	๘๘.๕๐
๒. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนินทร์	๓	๔.๓๕
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๒.๙๐
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๒.๙๐
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑.๔๕
รวม	๖๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุดเป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๙ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์