



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/กพ๐๖

วันที่ ๑๕

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ..... ๓๖๙
วันที่ ๒๒ ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕:๒๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๗๐๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุนญา พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรรณทิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๕๓ ก.พ. ๒๕๖๔

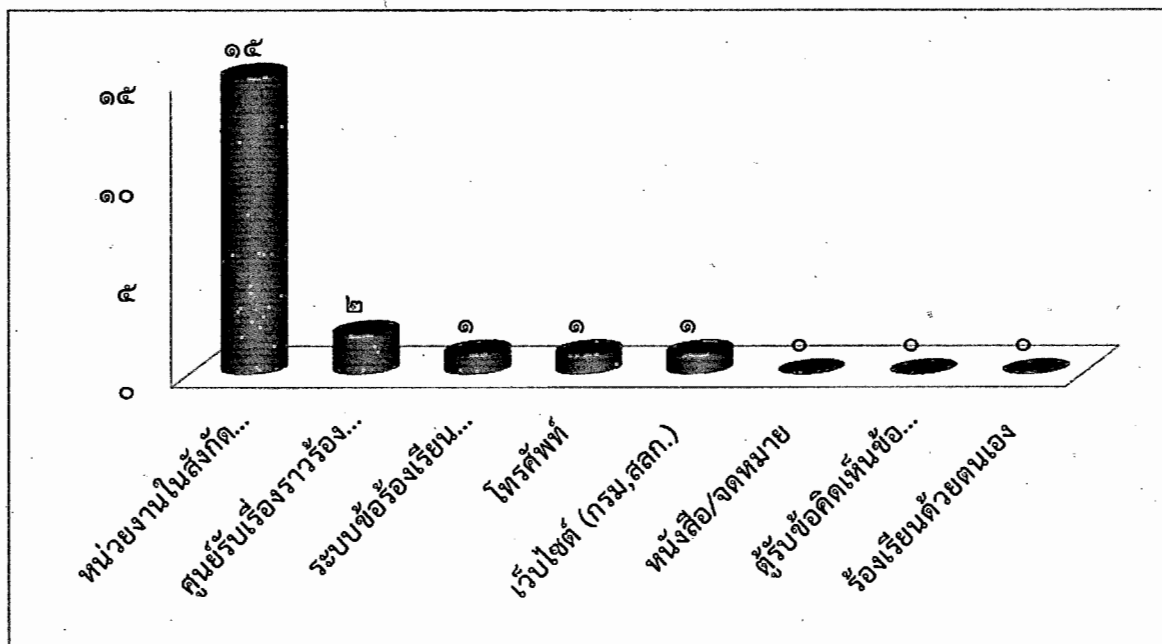
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๑๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๗ คำชมเชย จำนวน ๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๔. เว็บไซต์ (กรม,สกก.)	๑	๕.๐๐
๕. โทรศัพท์	๑	๕.๐๐
๖. ระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๑	๕.๐๐
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๐.๐๐
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๕	๗๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

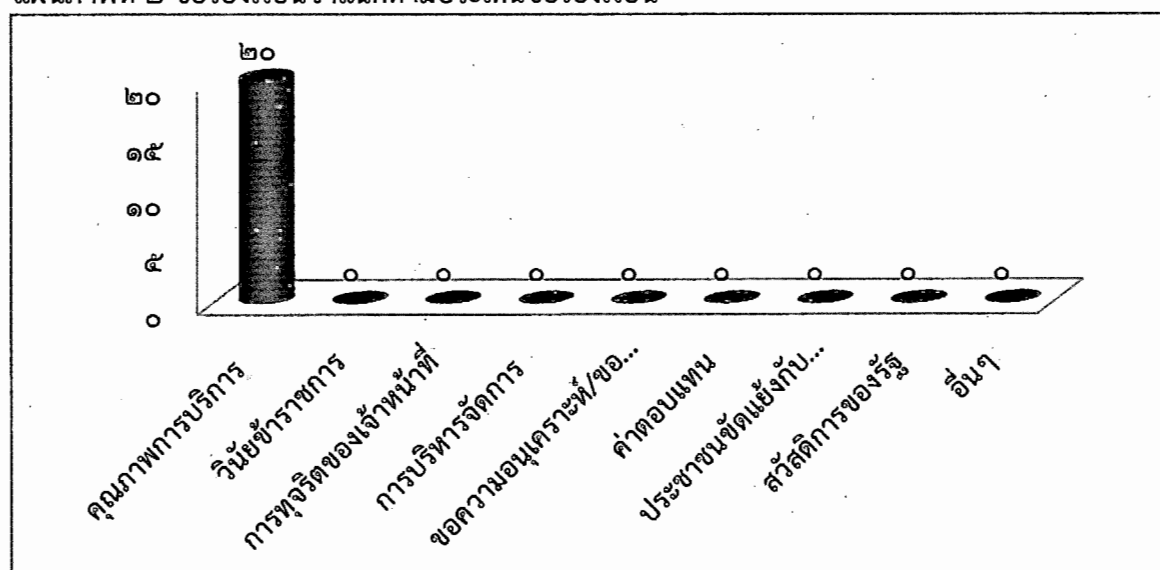


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๘	๔๐.๐๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๙	๔๕.๐๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๕.๐๐
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๒	๑๐.๐๐
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	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

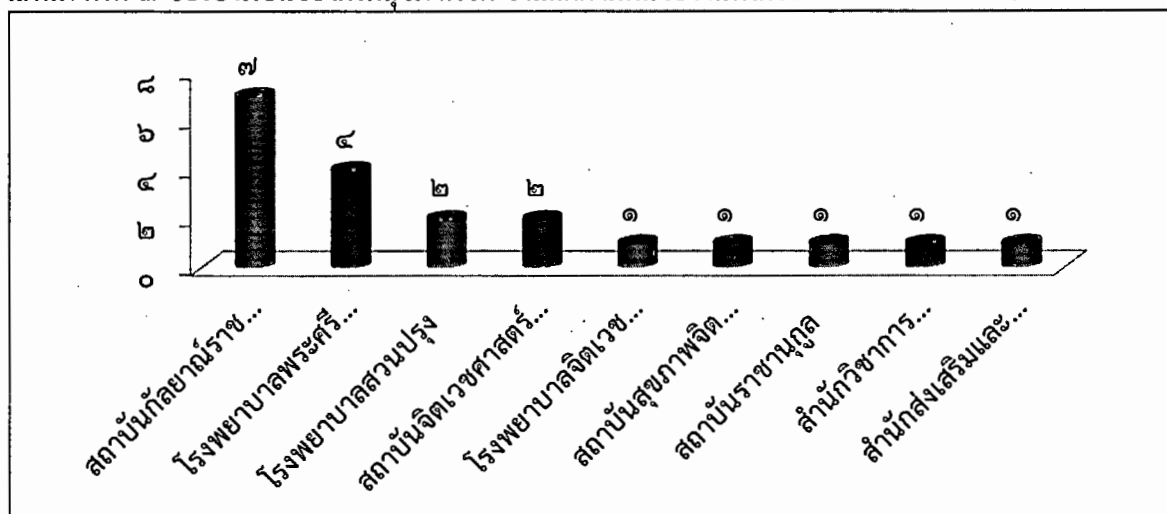


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๗	๓๕.๐๐
๒. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๔	๒๐.๐๐
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๑๐.๐๐
๔. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑๐.๐๐
๕. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๖. สถาบันราชานุกูล	๑	๕.๐๐
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๘. สำนักวิชาการสุขภาพจิต	๑	๕.๐๐
๙. สำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

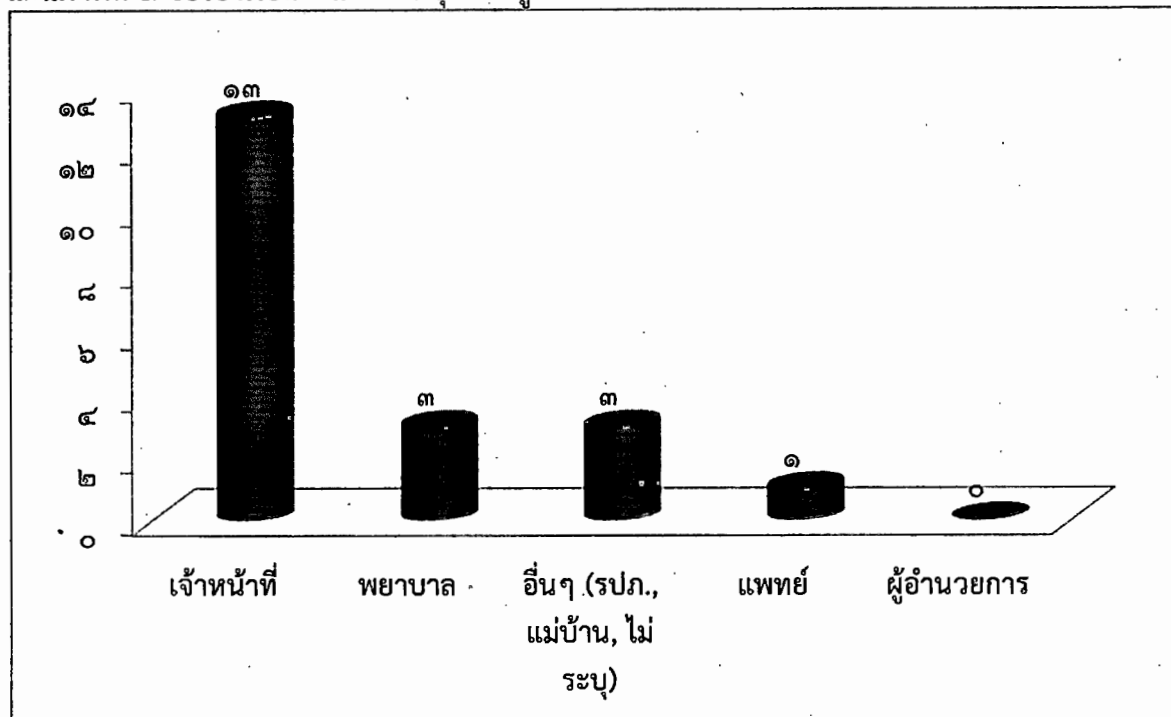


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. แพทย์	๑	๕.๐๐
๒. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๓	๑๕.๐๐
๓. พยาบาล	๓	๑๕.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่	๑๓	๖๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

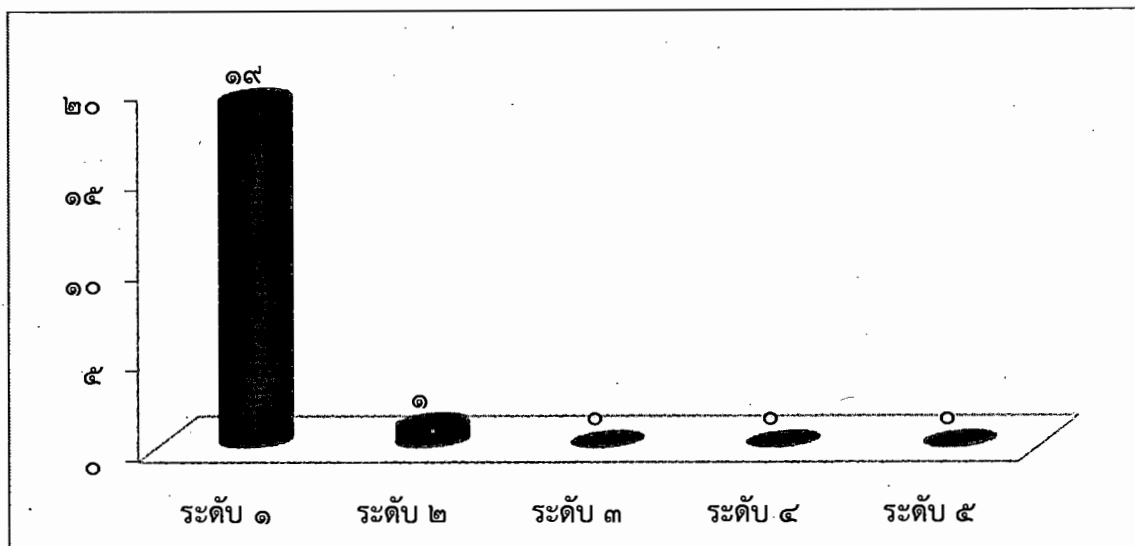


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาคือ พยาบาล และอื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๙	๙๕.๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑	๕.๐๐
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

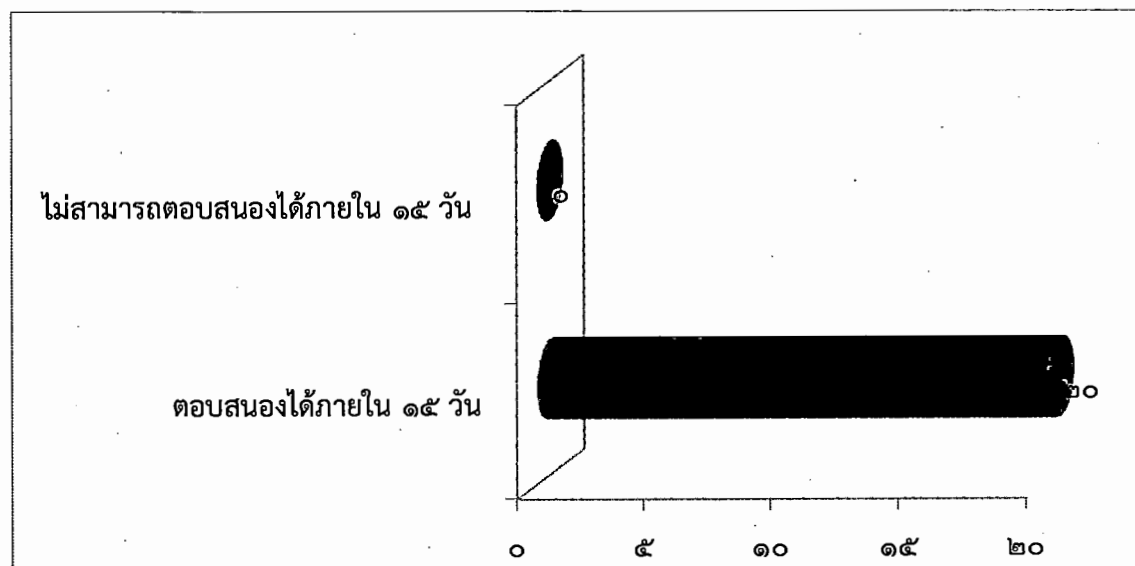


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

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

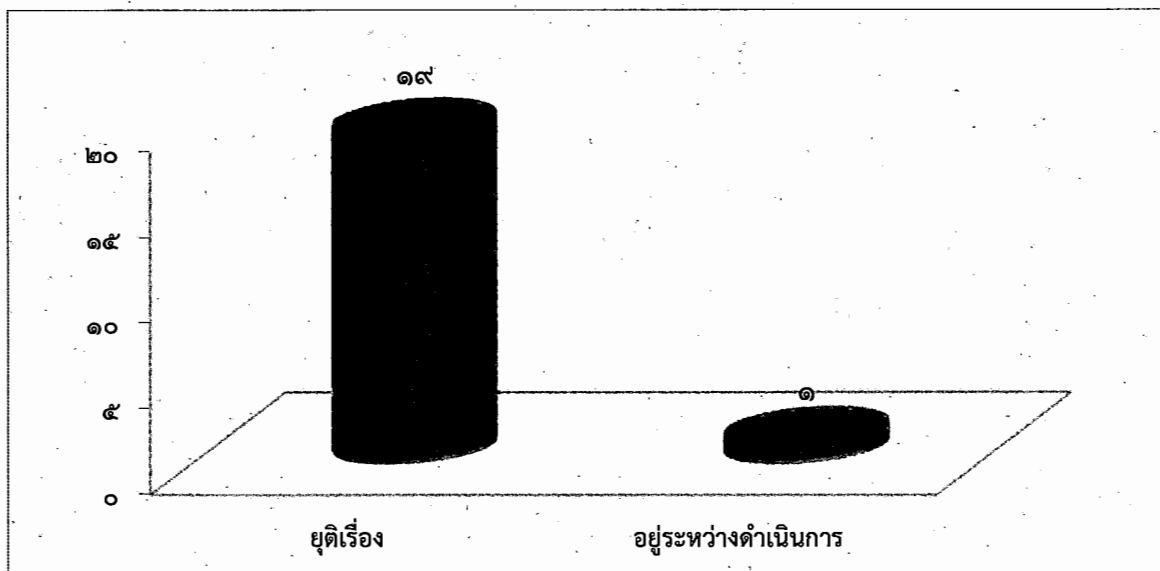
แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน



ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๙	๙๕.๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

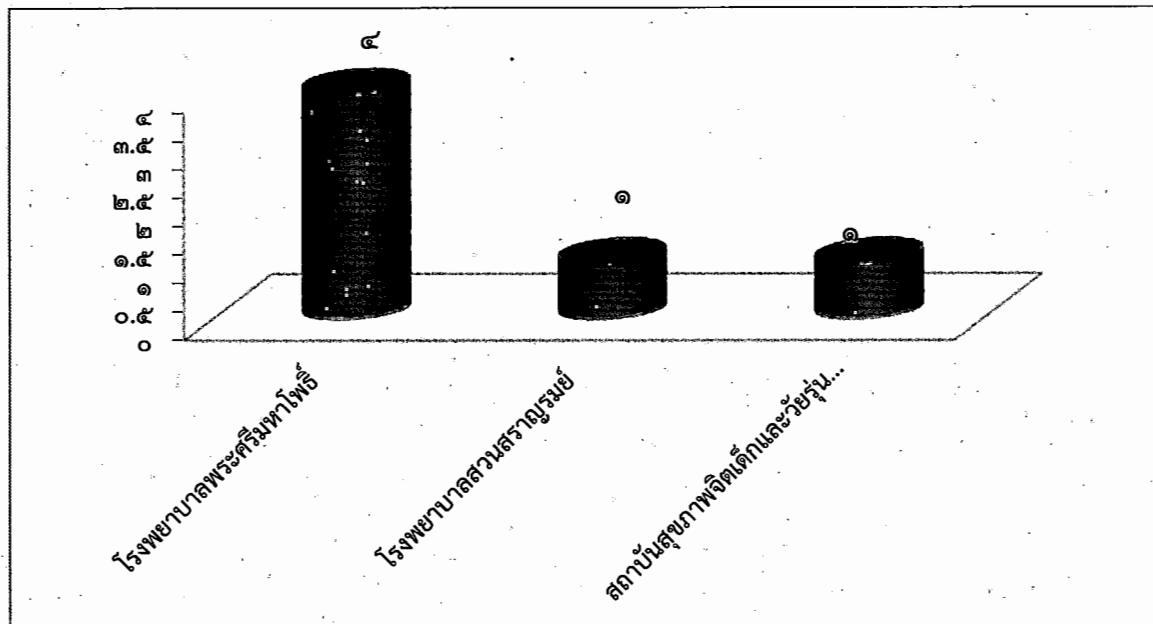


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๔	๖๖.๖๖
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑๖.๖๗
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

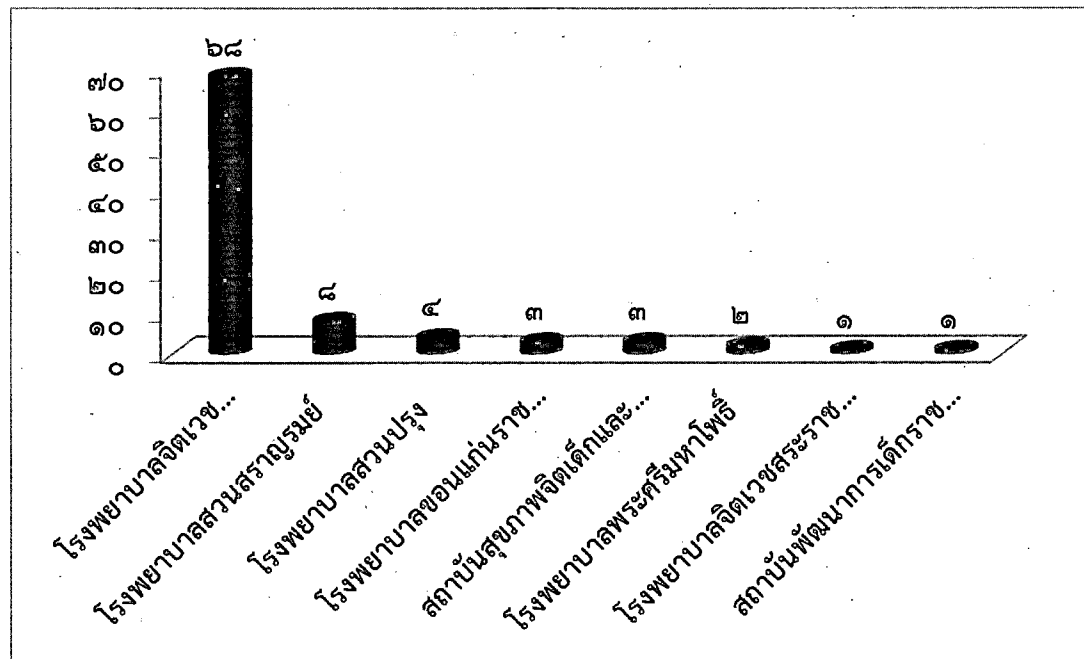


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๖๘	๗๕.๕๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๘	๘.๘๙
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๔.๔๔
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนครินทร์	๓	๓.๓๓
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๓.๓๓
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๒.๒๒
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสระราชแคว้นครินทร์	๑	๑.๑๑
๘. สถาบันพัฒนาการเด็กราชชนครินทร์	๑	๑.๑๑
รวม	๙๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๘

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๙ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์