



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๓๓๓๘ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

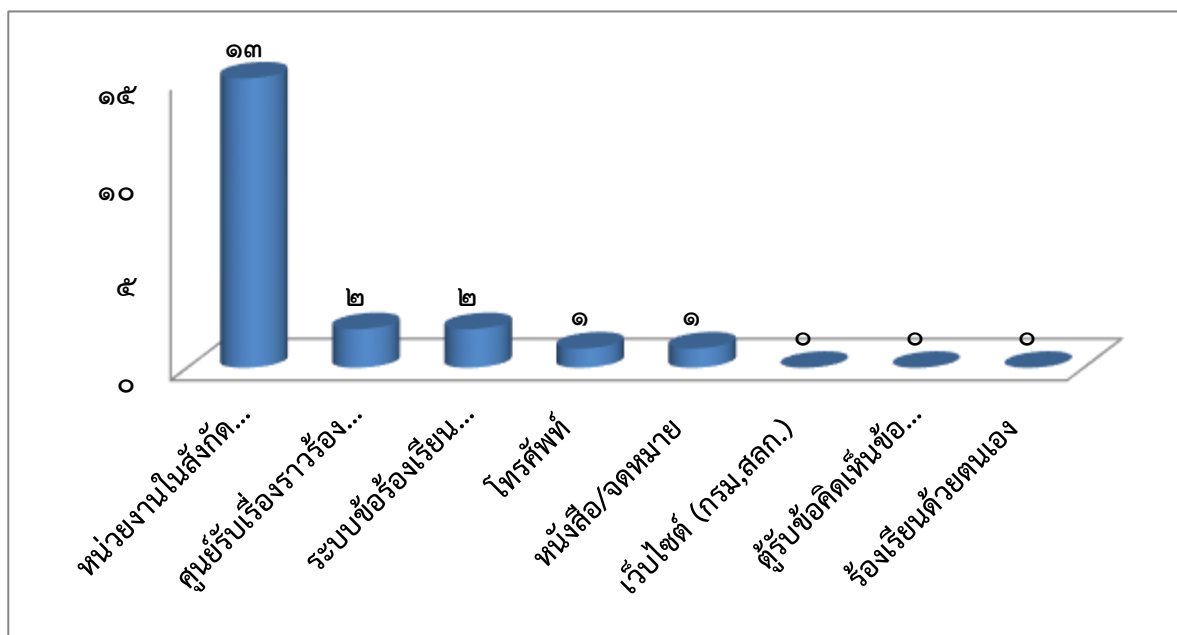
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๑๘ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๐ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๓ คำชมเชย จำนวน ๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๗ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (กรม, สลก.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	๑	๕.๒๗
๕. โทรศัพท์	๑	๕.๒๗
๖. ระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๒	๑๐.๕๓
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๐.๕๓
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๓	๖๘.๔๐
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

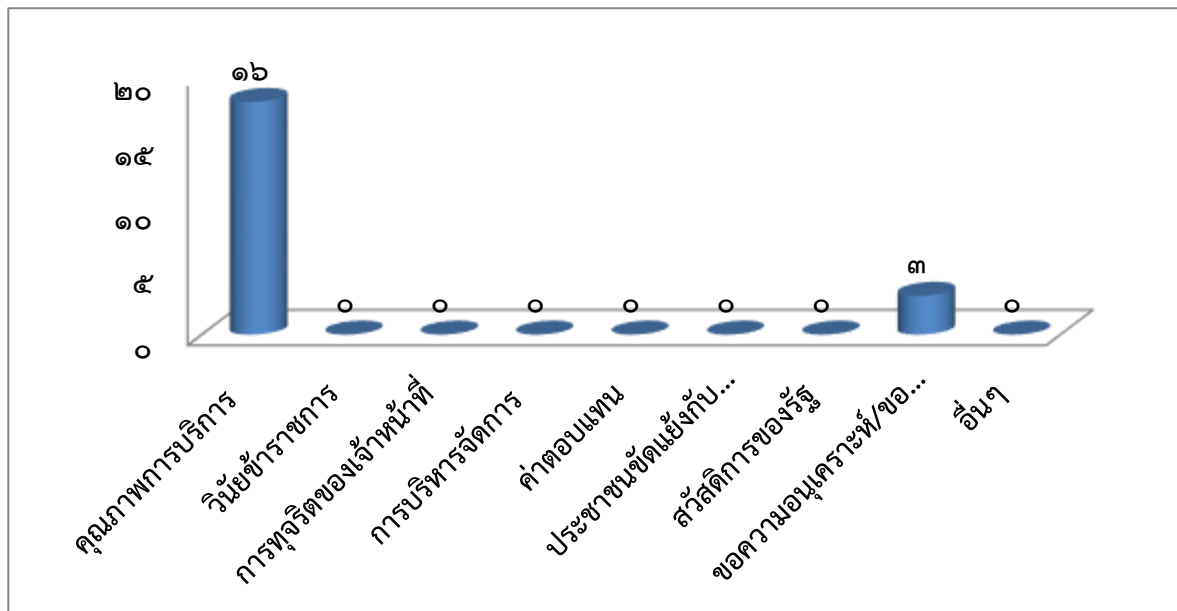


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๐.๕๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๘	๔๒.๑๑
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๕	๒๖.๓๑
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๕.๒๗
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	๓	๑๕.๗๘
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

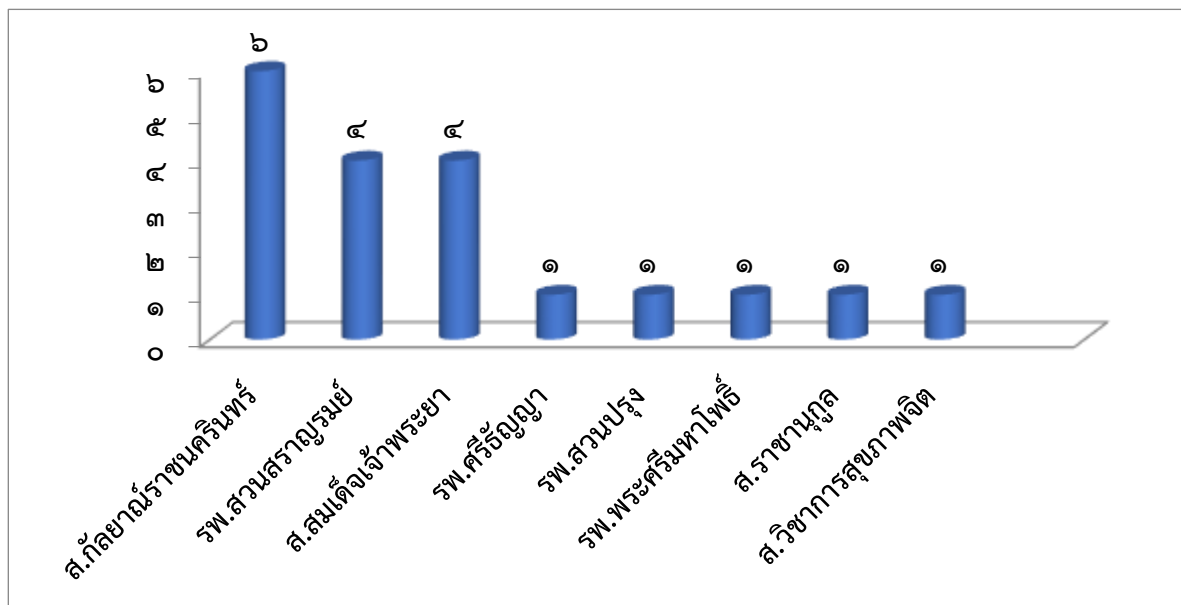


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ รองลงมาคือ ด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๒๖.๓๑
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๒๑.๐๔
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๒๑.๐๔
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๑๐.๕๓
๕. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๕.๒๗
๖. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๕.๒๗
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๕.๒๗
๘. สำนักวิชาการสุขภาพจิต	๑	๕.๒๗
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

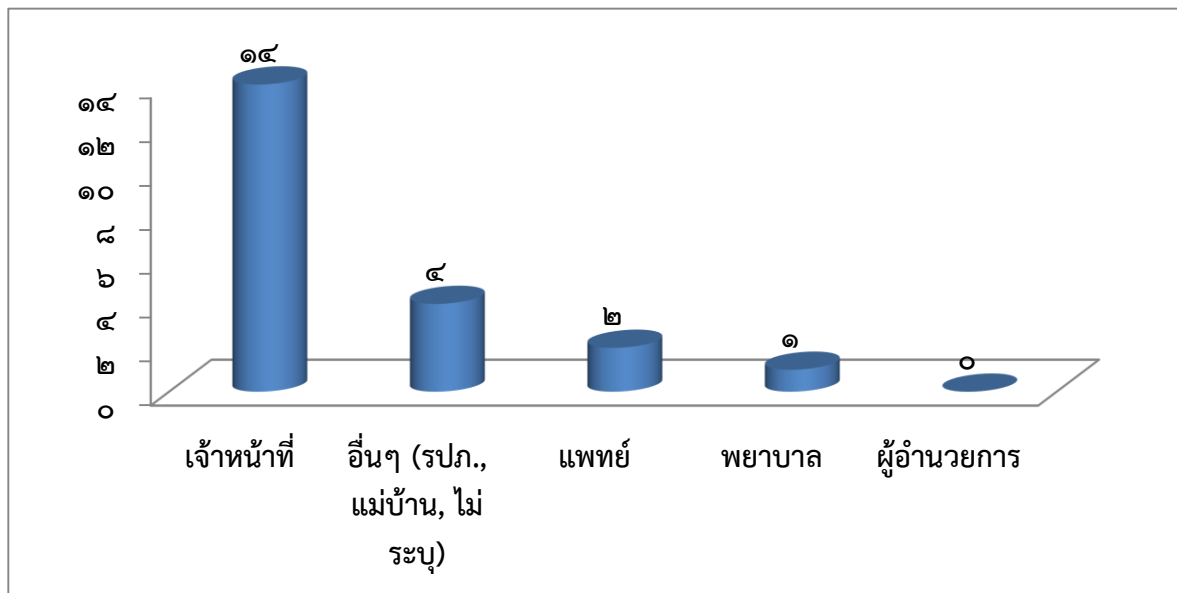


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๓	๑๕.๗๘
๓. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๓	๑๕.๗๘
๔. แพทย์	๖	๓๑.๕๘
๕. เจ้าหน้าที่	๗	๓๖.๘๕
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

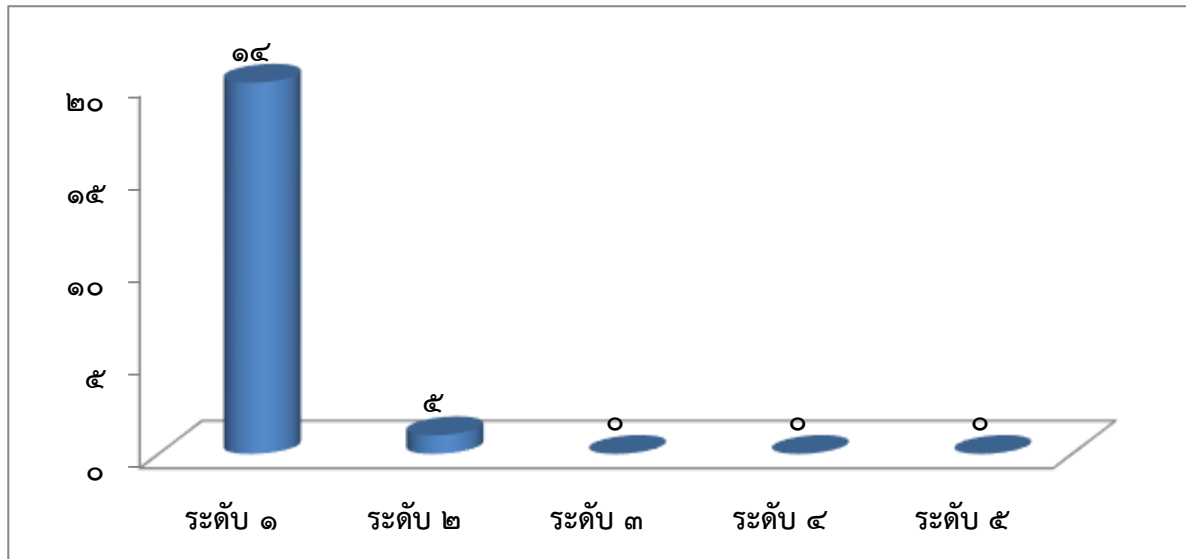


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕ รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๔	๗๓.๖๘
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๕	๒๖.๓๑
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

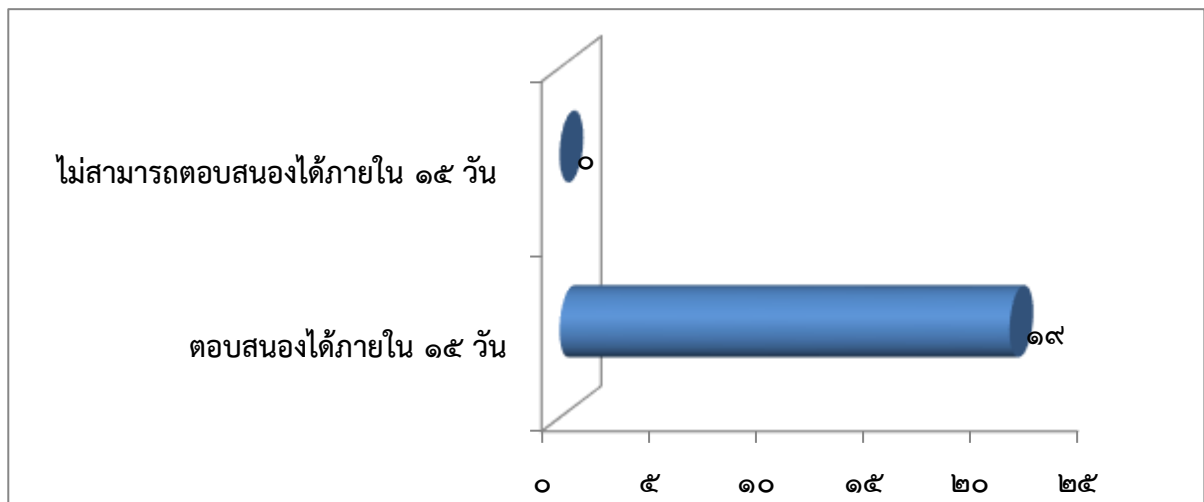


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๙ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๙	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

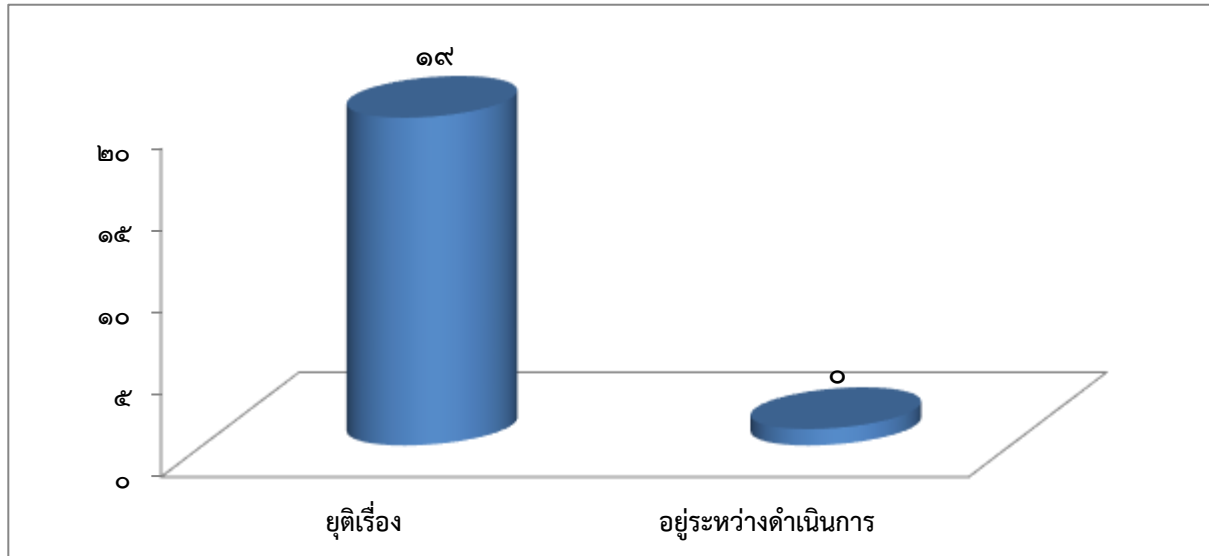


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๙	๑๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

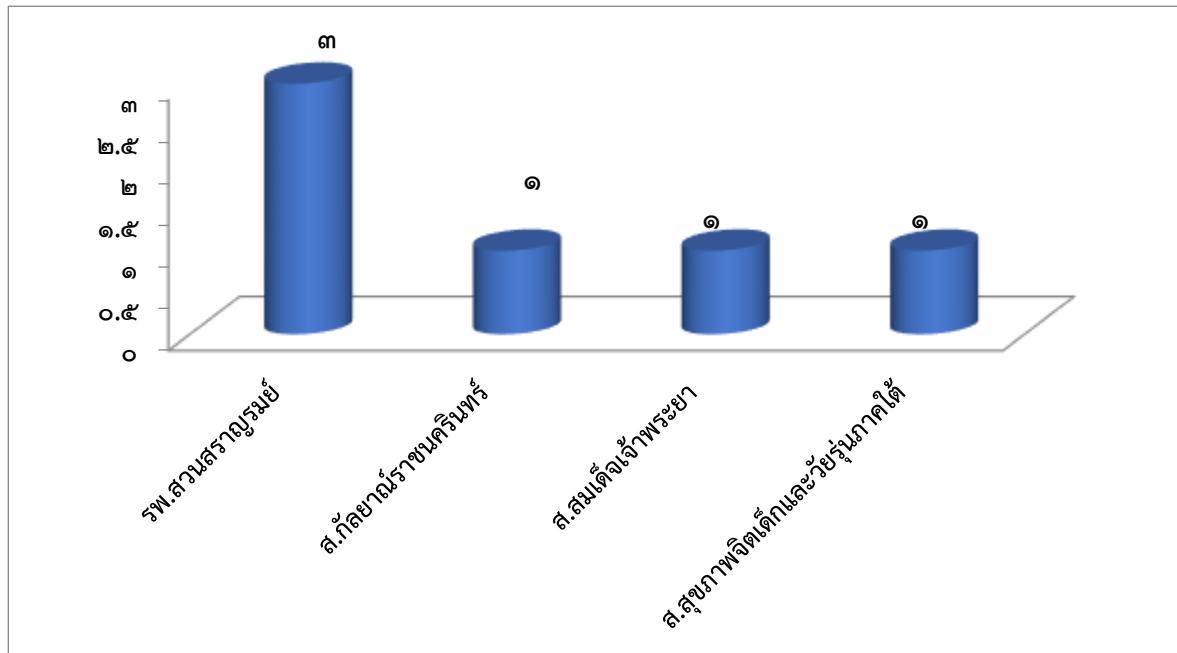


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๔๒.๘๕
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๒๘.๕๗
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๑๔.๒๘
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑๔.๒๘
รวม	๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

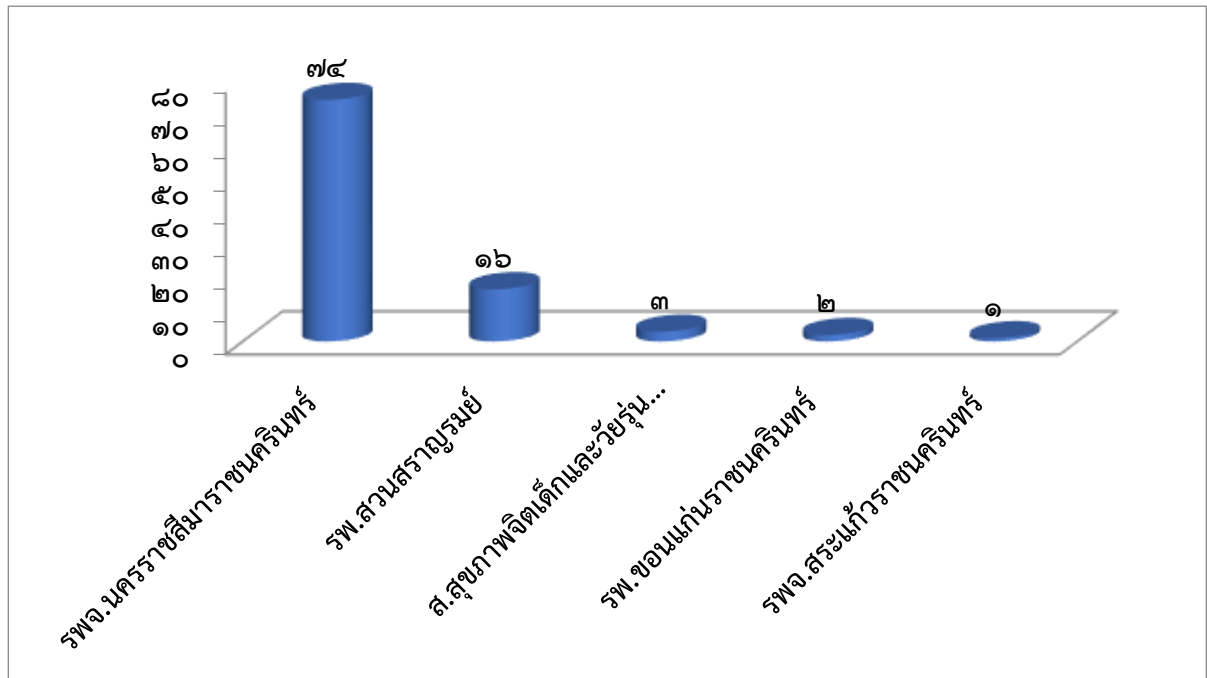


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมาคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๗๐	๗๖.๐๙
๒. โรงพยาบาลสุพรรณบุรี	๑๖	๑๗.๔๐
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๓.๒๖
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๒	๒.๑๗
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๑.๐๘
รวม	๙๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๙ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๙ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์