



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๑๗๕๕๓

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ..... ๘๔๙
วันที่..... ๕ พ.ค. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๑:๑๐

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๑๕๕๒

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๕ พ.ค. ๒๕๖๔

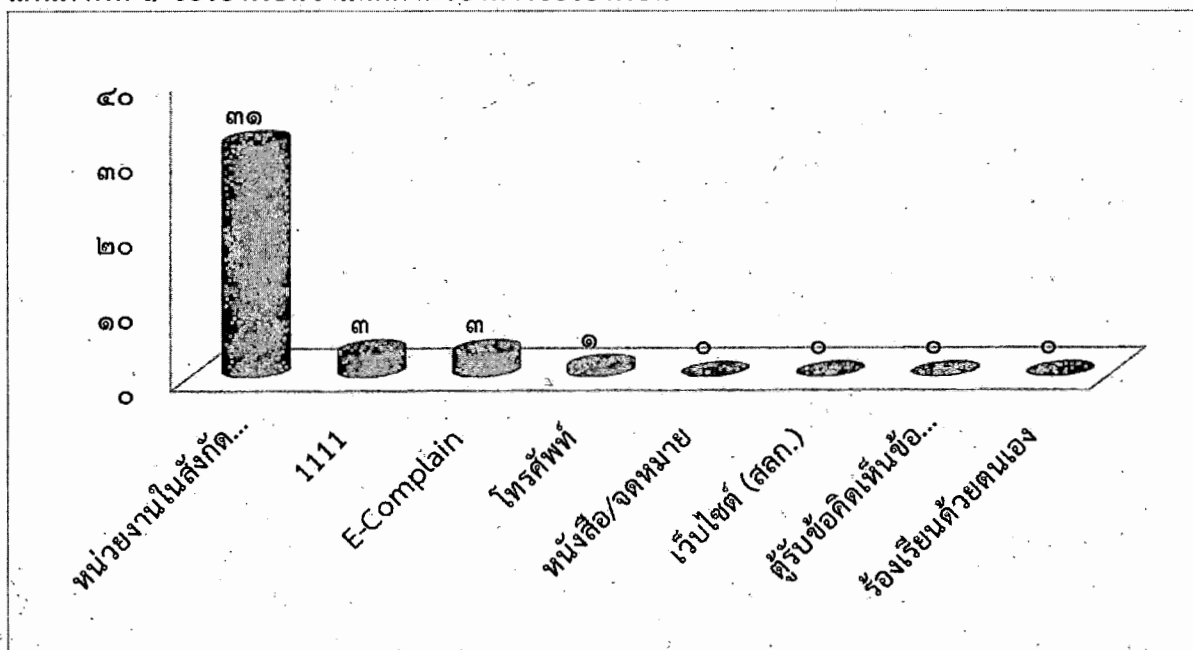
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๓ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๐๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๗ คำชมเชย จำนวน ๒๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (สกก.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๕. โทรศัพท์	๑	๒.๖๔
๖. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๓	๗.๘๙
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๗.๘๙
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๓๑	๘๑.๕๘
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

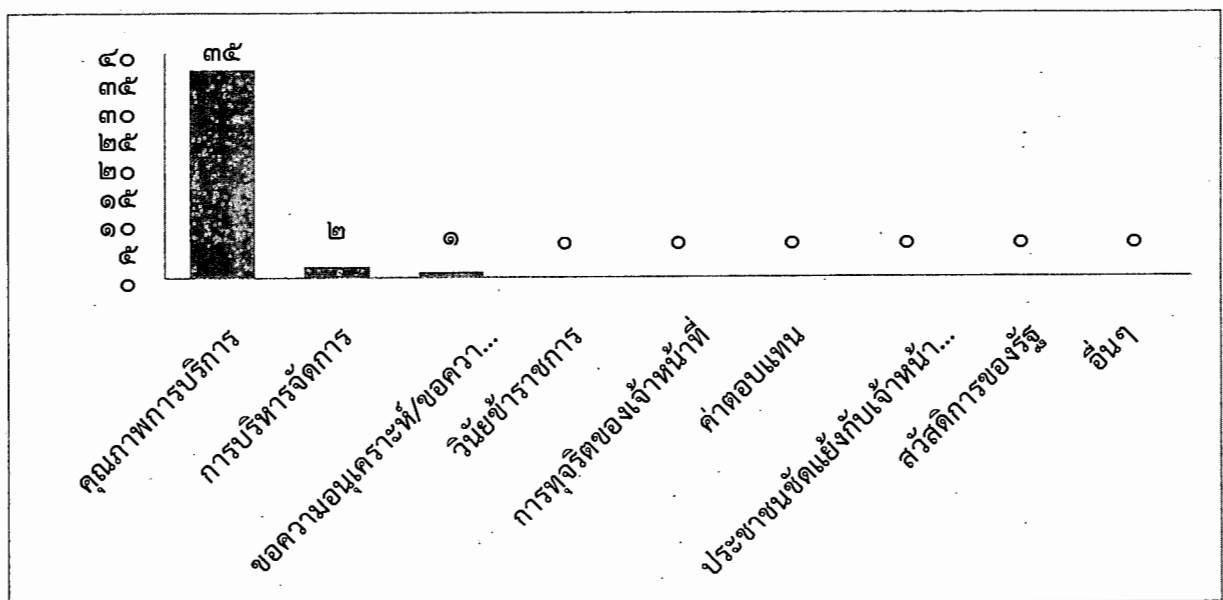


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๘ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๕	๑๓.๑๕
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๘	๔๗.๓๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑๐	๒๖.๓๒
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๕.๒๖
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๒	๕.๒๖
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๒.๖๔
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

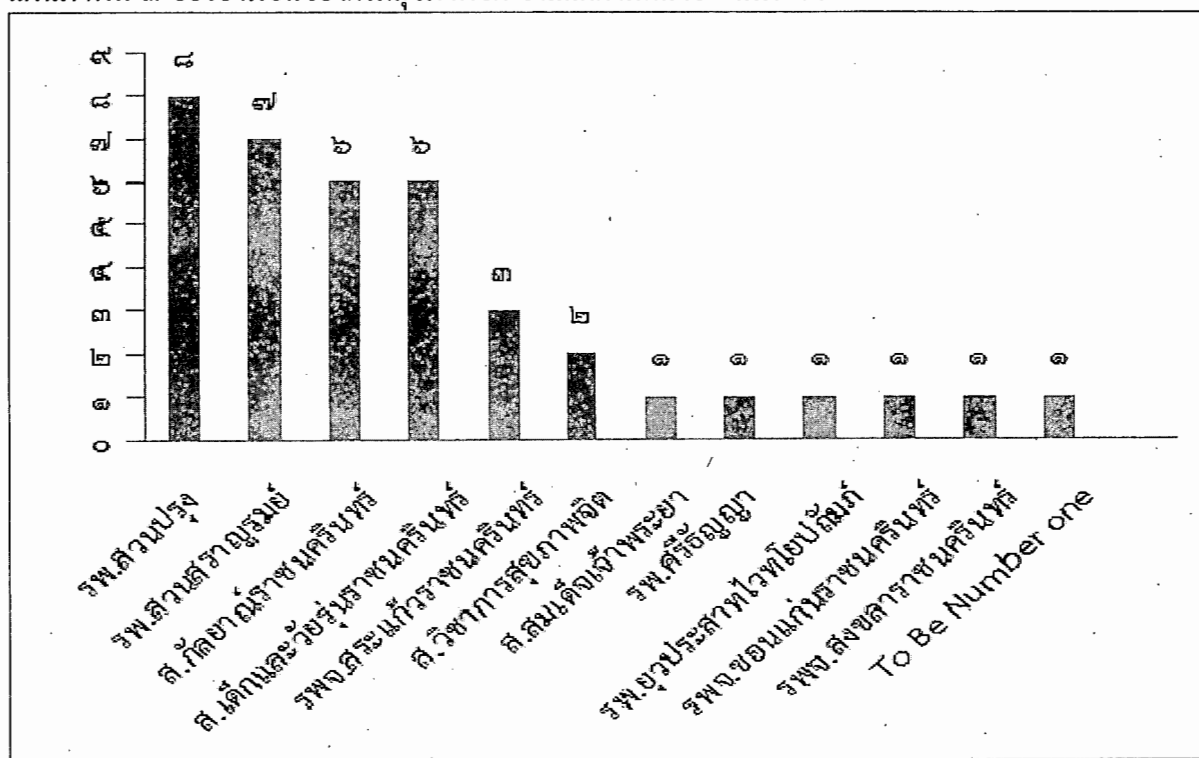


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๓๕ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๒๑.๐๕
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๗	๑๘.๔๒
๓. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๖	๑๕.๗๗
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๖	๑๕.๗๗
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๓	๗.๘๙
๖. สำนักวิชาการสุขภาพจิต	๒	๕.๒๖
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๒.๖๔
๘. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๒.๖๔
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๒.๖๔
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๒.๖๔
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๒.๖๔
๑๒. สำนักงานโครงการ To Be Number one	๑	๒.๖๔
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

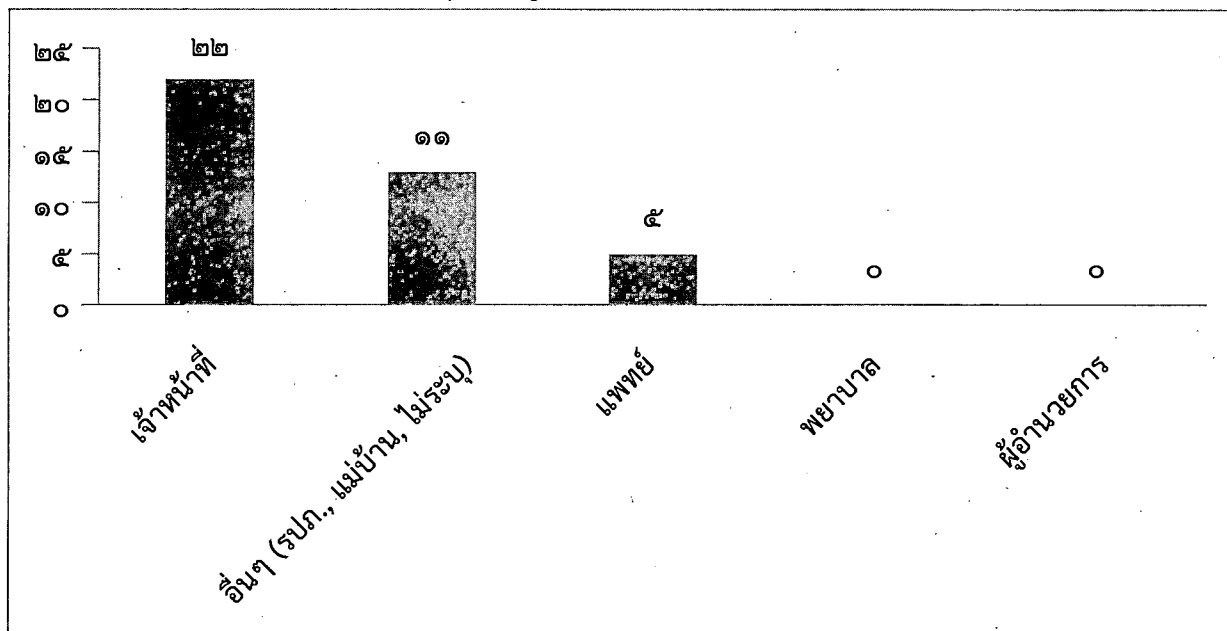


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๕	๑๓.๑๕
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๑๑	๒๘.๕๕
๕. เจ้าหน้าที่	๒๒	๕๗.๙๐
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

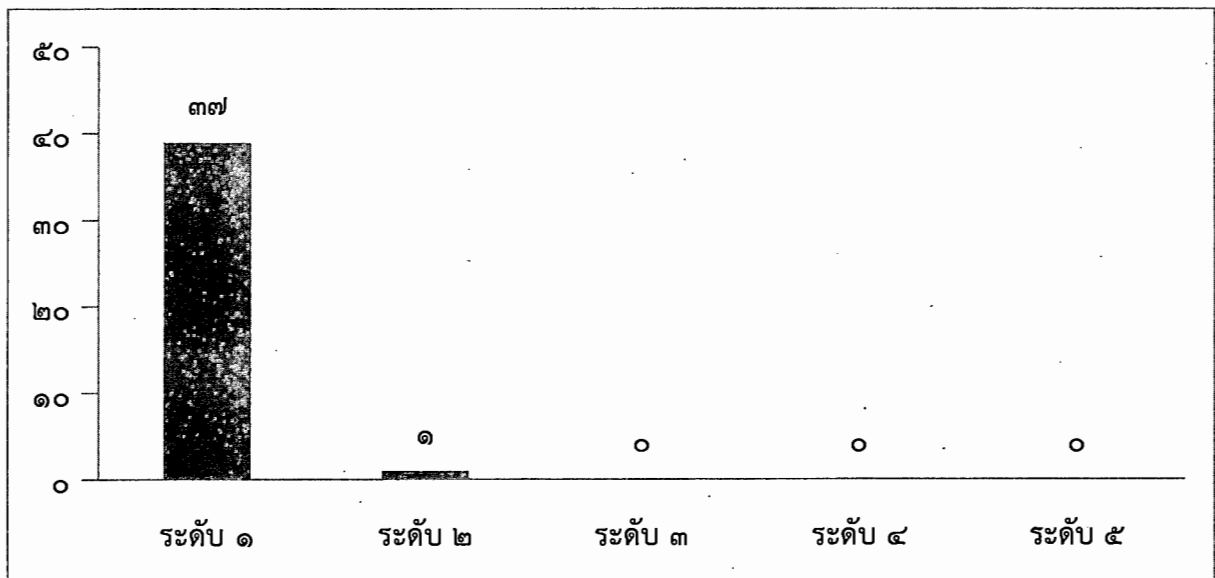


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป	๓๗	๙๗.๓๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑	๒.๖๓
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

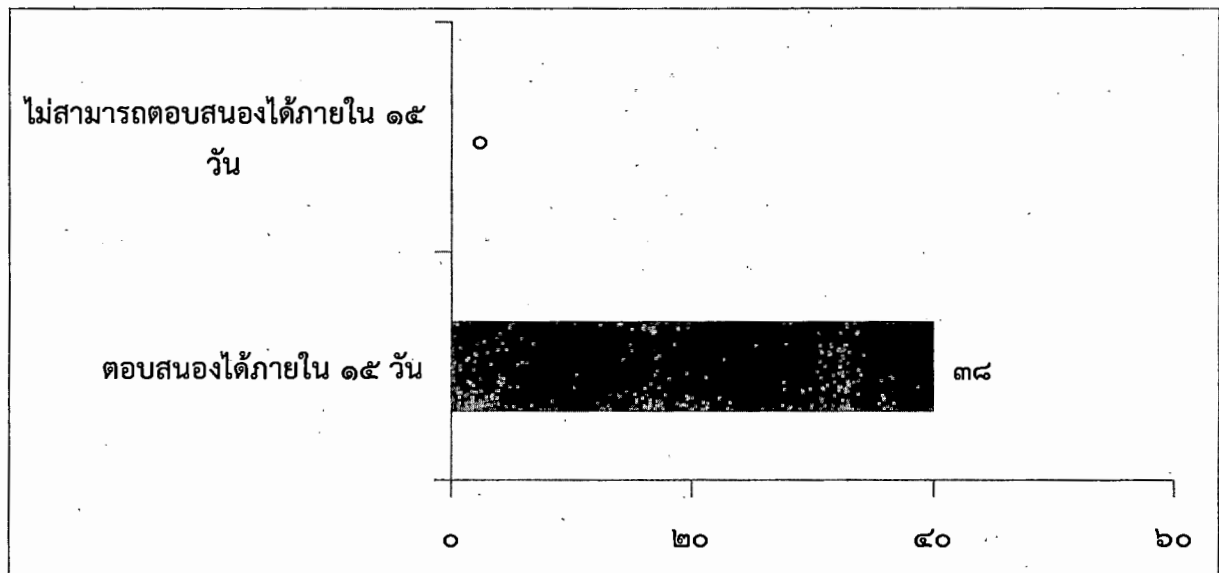


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๗ อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๒ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๓๘	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

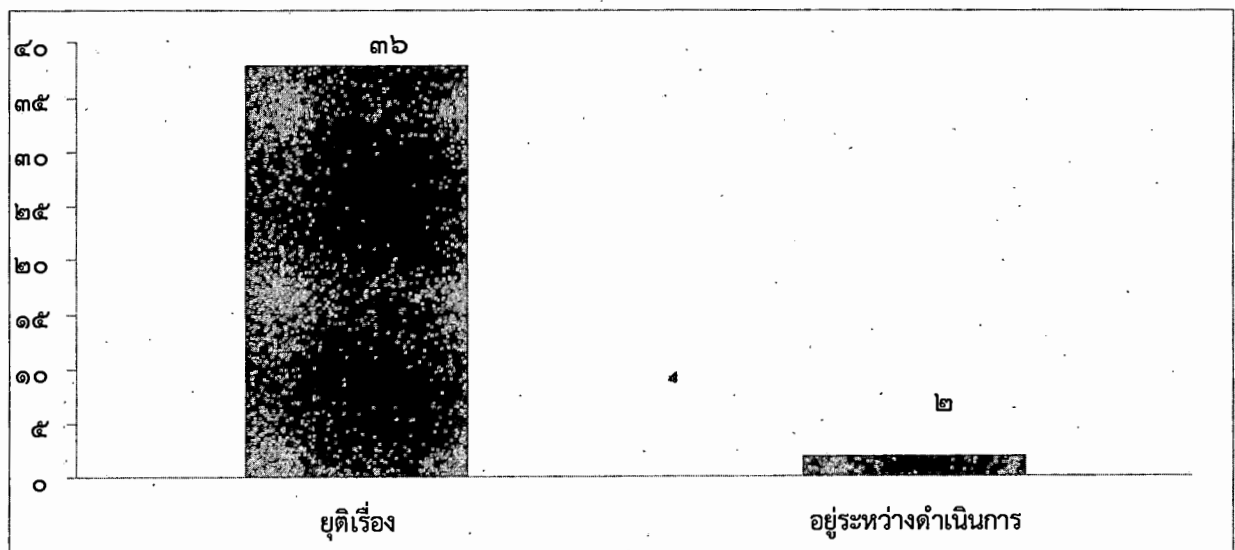


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๘ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๓๖	๙๔.๗๔
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๕.๒๖
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

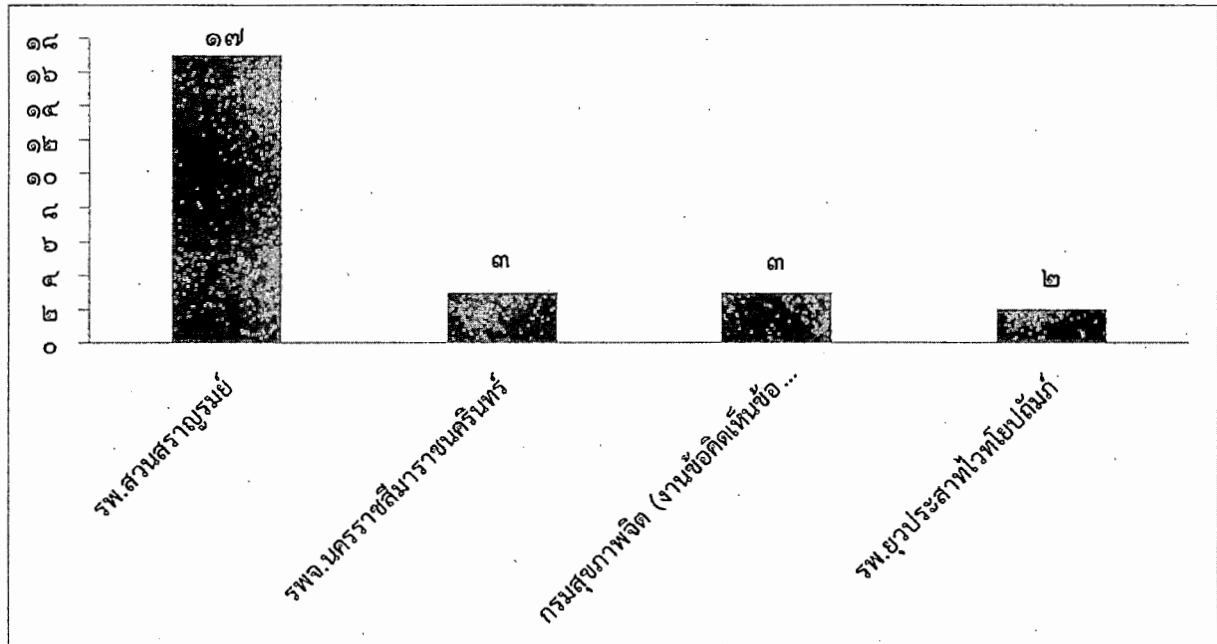


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๘ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๗	๖๘.๐๐
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๓	๑๒.๐๐
๓. กรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน)	๓	๑๒.๐๐
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๒	๘.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

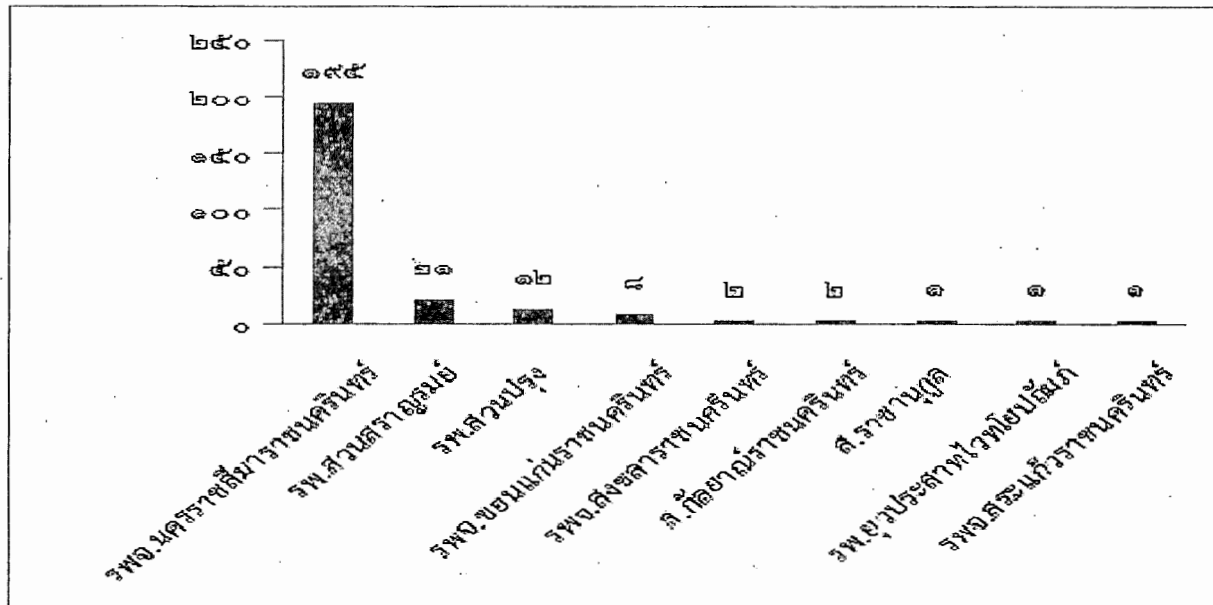


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์และกรมสุขภาพจิต (งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ในส่วนของกรมสุขภาพจิตเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ซึ่งผู้ร้องเสนอแนะผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และกรมสุขภาพจิต (คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ) รับทราบเป็นข้อมูล โดย ๑๑๑๑ ยุติเรื่องแล้ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๑๙๕	๘๐.๒๔
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๑	๘.๖๔
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๒	๔.๙๓
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนครินทร์	๘	๓.๒๙
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๒	๐.๘๒
๖. สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์	๒	๐.๘๒
๗. สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๔๒
๘. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๐.๔๒
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๑	๐.๔๒
รวม	๒๔๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๔ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๔

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๓๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง เนื่องจากเป็นเรื่องเข้าใจใหม่ หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์