



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๐๒๐๒๙

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....
วันที่..... ๘ พ.ค. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๔:๕๐

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๒๐๖๐

วันที่ ๑๗

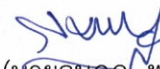
พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุฑามาส พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ



(นางพรรณพิมล วิบุลากร)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๘ พ.ค. ๒๕๖๔

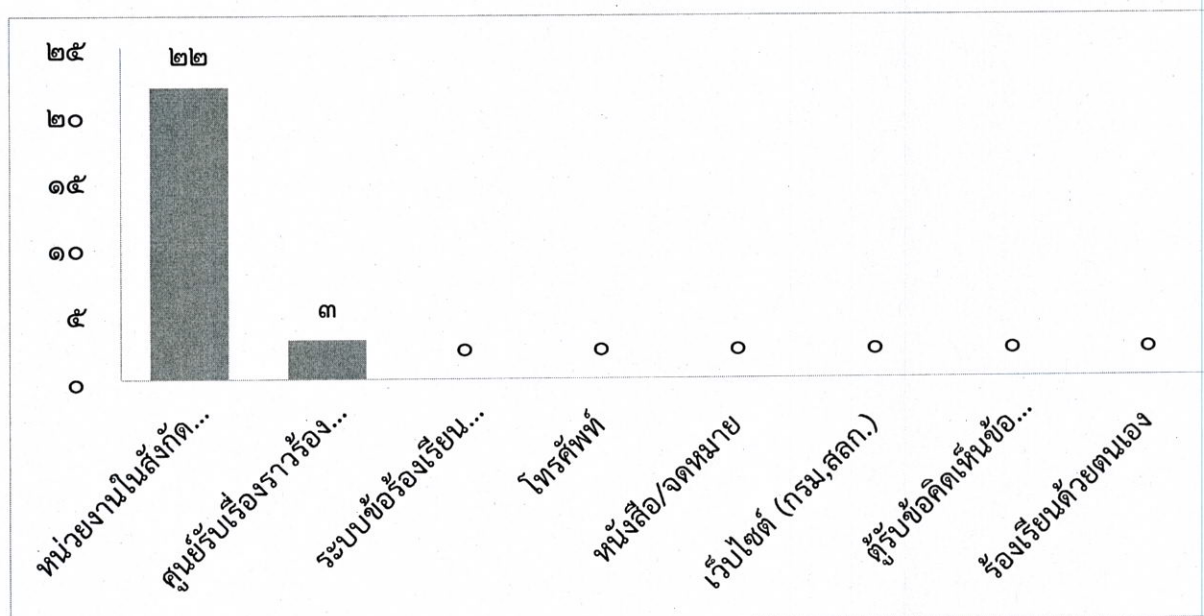
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๘ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๒๔๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ คำชมเชย จำนวน ๒๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (สกก.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๕. โทรศัพท์	-	-
๖. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	-	-
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๒.๐๐
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๒	๘๘.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

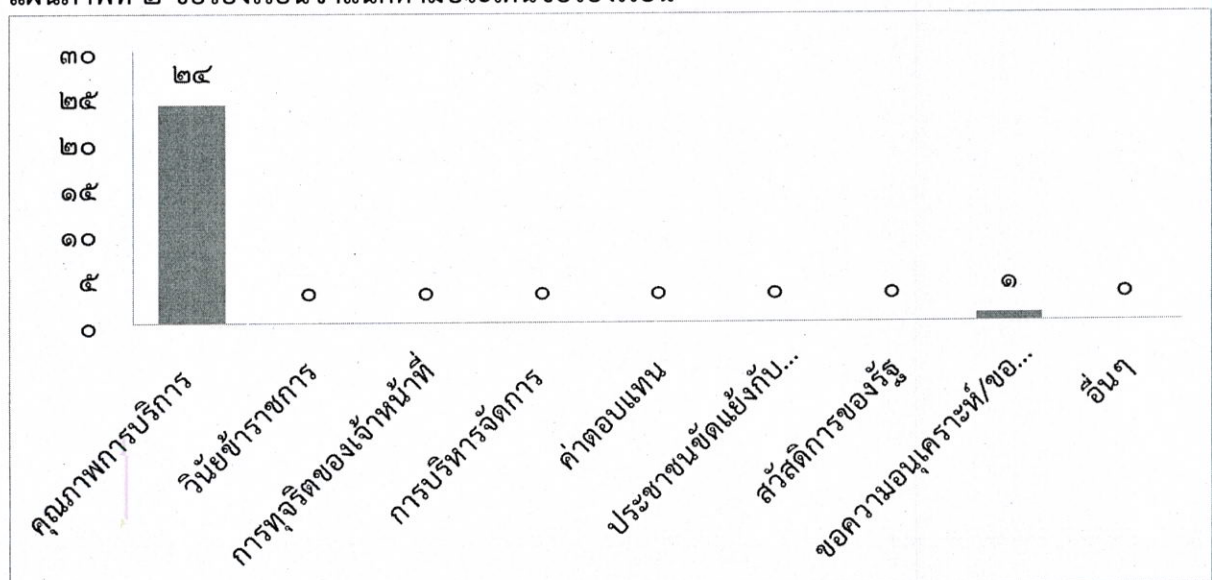


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๔.๐๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๔	๕๖.๐๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๒๐.๐๐
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๔	๑๖.๐๐
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. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๔.๐๐
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

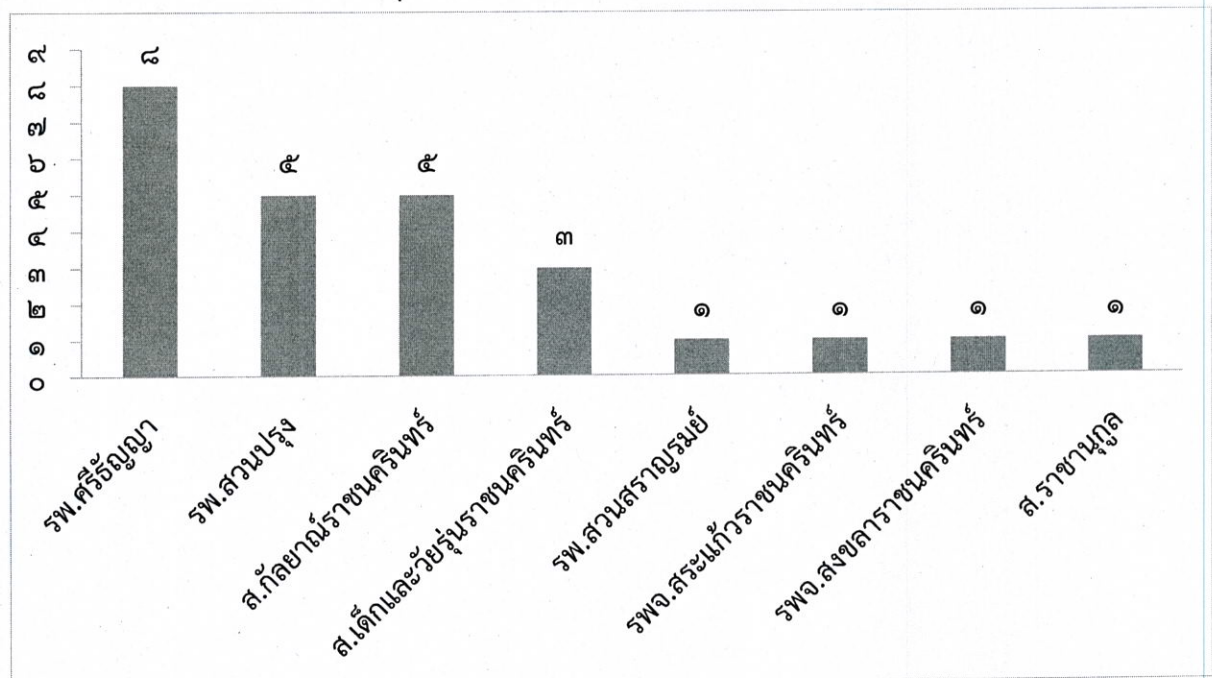


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๘	๓๒.๐๐
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕	๒๐.๐๐
๓. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๒๐.๐๐
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๒.๐๐
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๔.๐๐
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๔.๐๐
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๔.๐๐
๘. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

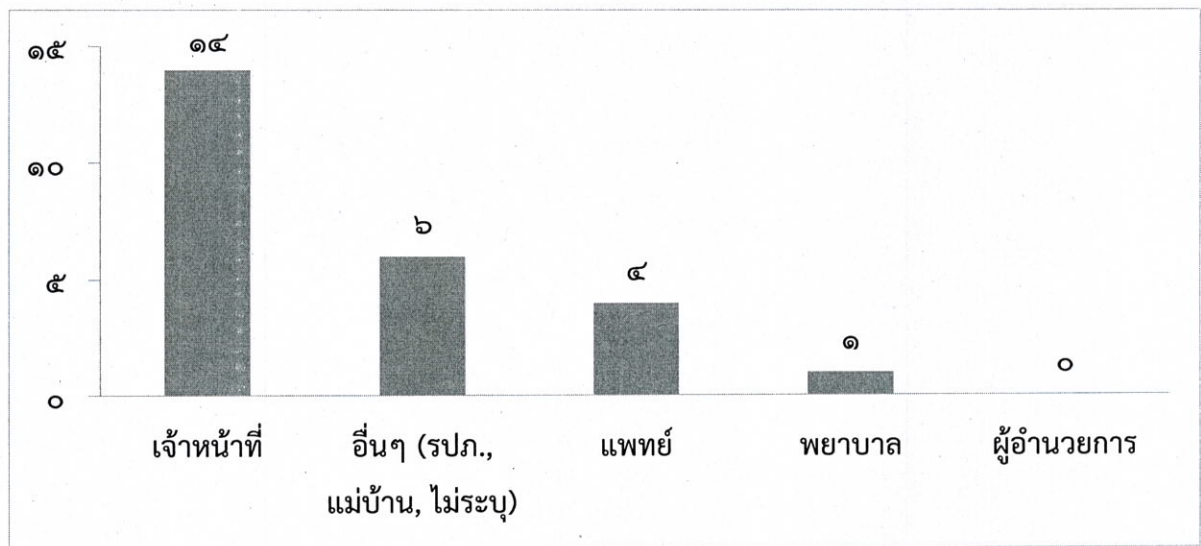


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุงและสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๑	๔.๐๐
๓. แพทย์	๔	๑๖.๐๐
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๒๔.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่	๑๔	๕๖.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

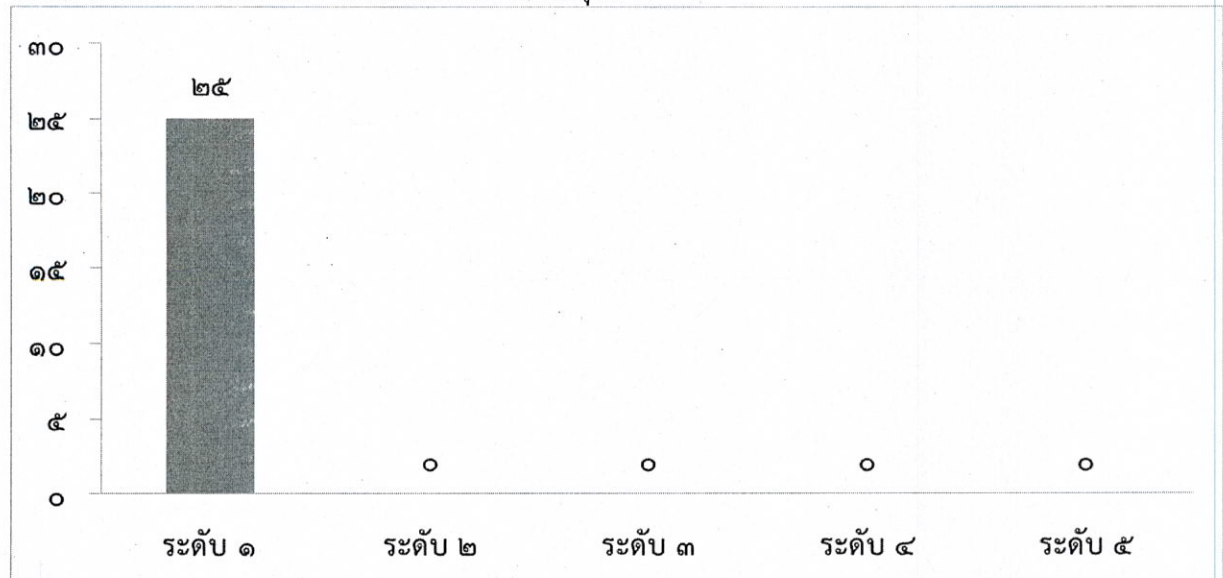


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๕	๑๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

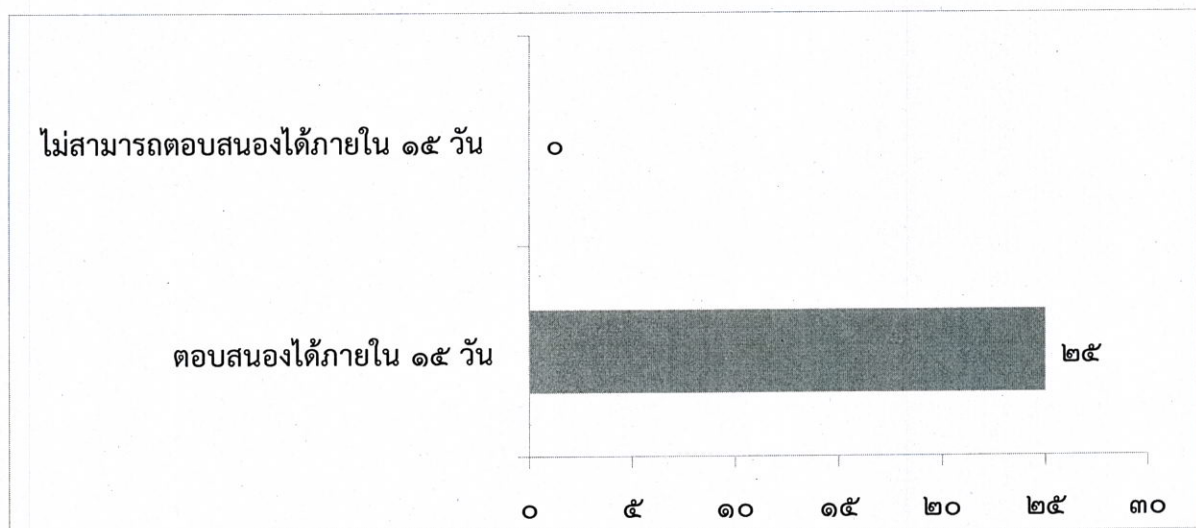


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๕ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๕	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

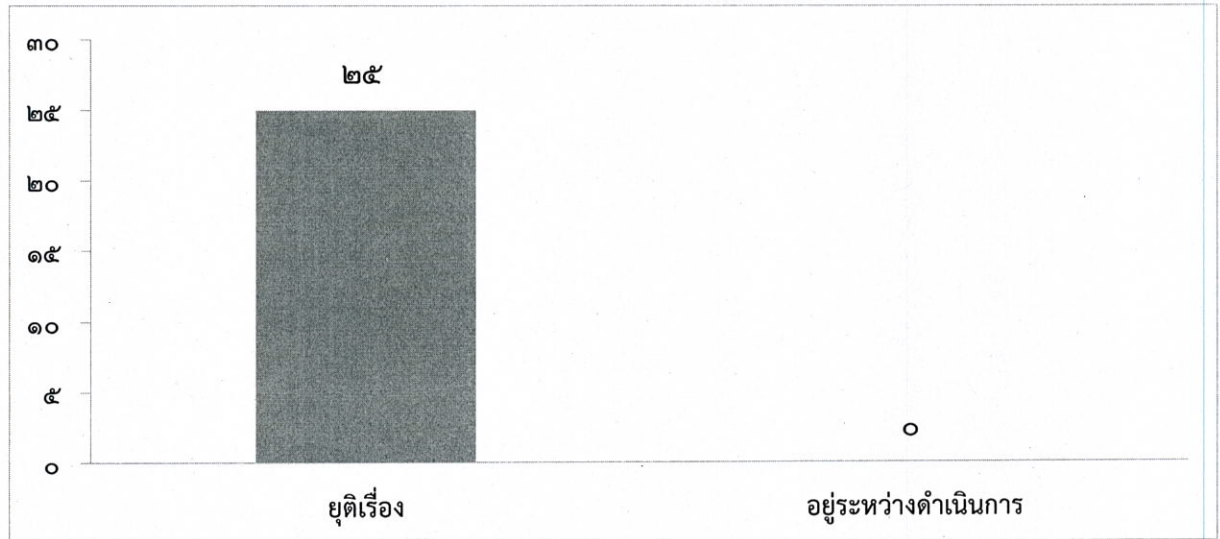


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๕ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๕	๑๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

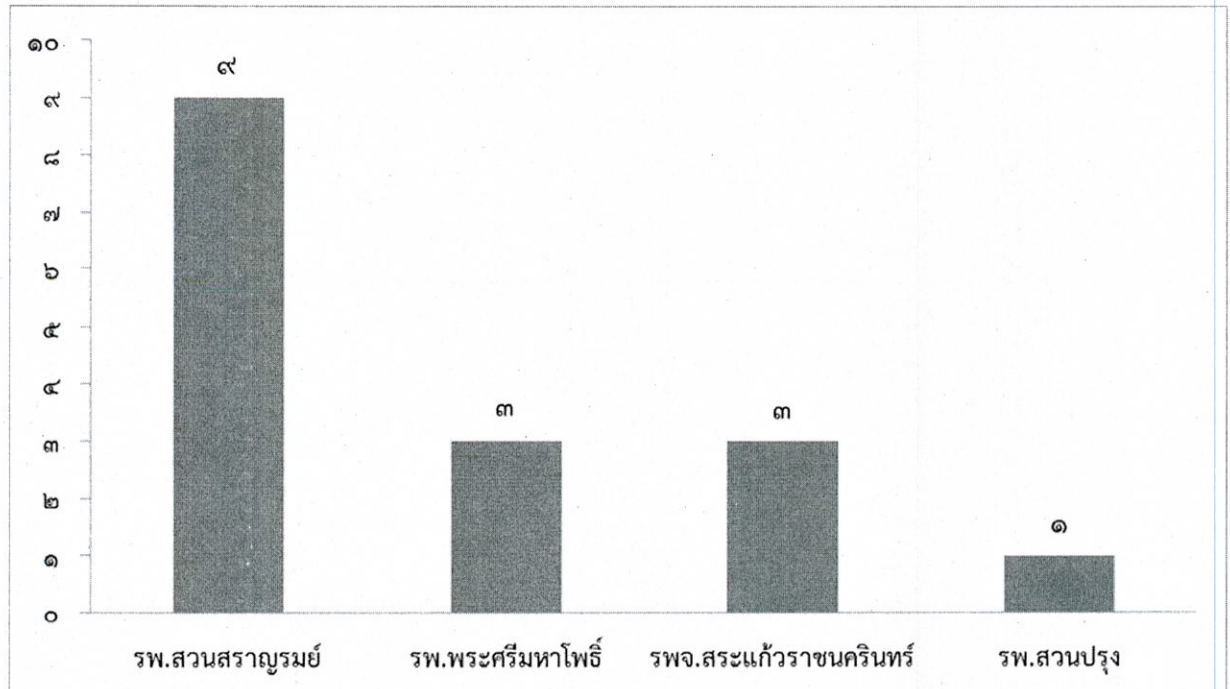


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๕ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๙	๕๖.๒๕
๒. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๓	๑๘.๗๕
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๓	๑๘.๗๕
๔. โรงพยาบาลสวนปรง	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

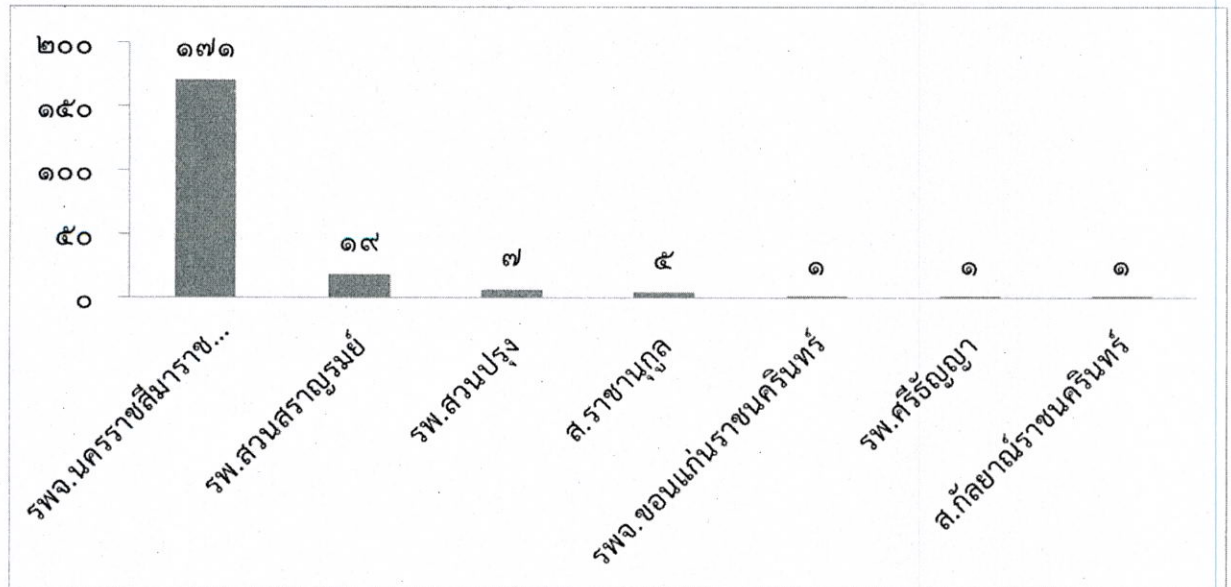


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์และโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑๗๑	๘๓.๔๑
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๙	๙.๒๗
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๗	๓.๔๑
๔. สถาบันราชานุกูล	๕	๒.๔๔
๕. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๐.๔๙
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๐.๔๙
๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๐.๔๙
รวม	๒๐๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๑๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๗

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๕ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์