



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๑๖๔๖๒ วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ..... ๖๖๕๕
วันที่ ๒๒ ส.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕:๐๖

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๖๕๖๑

วันที่ ๒๒

มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๒ ส.ย. ๒๕๖๔

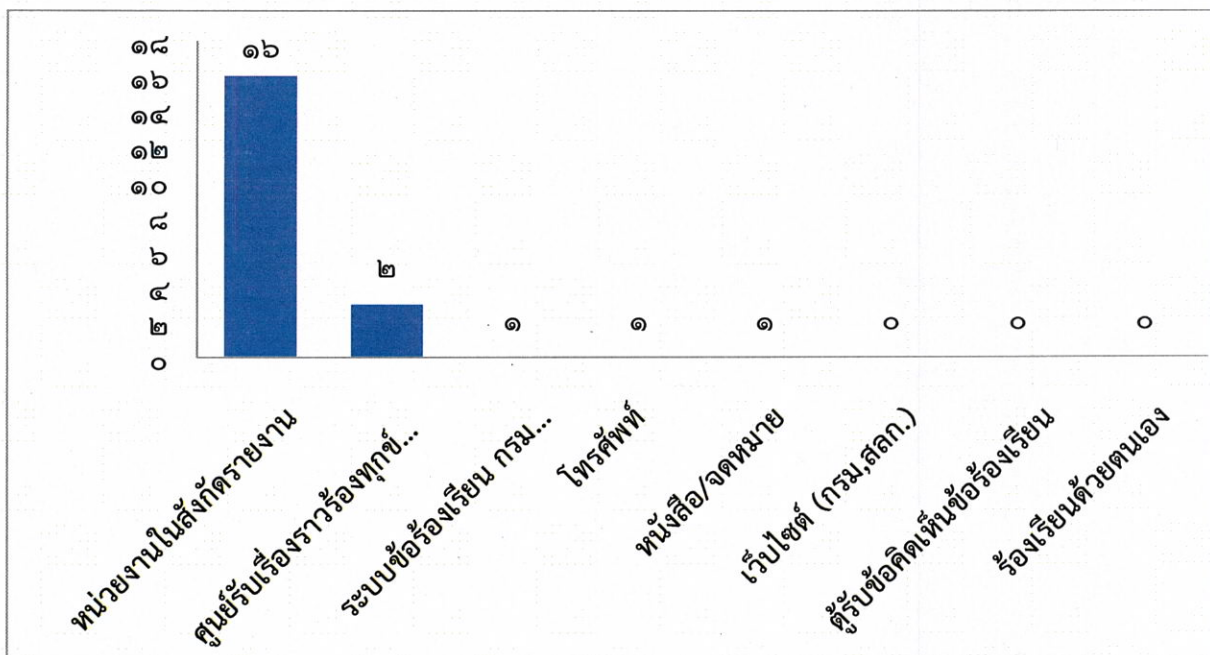
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๖ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๑๔ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๘ คำชมเชย จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (สกก.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	๑	๔.๗๖
๕. โทรศัพท์	๑	๔.๗๖
๖. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๑	๔.๗๖
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๙.๕๓
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๖	๗๖.๑๙
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

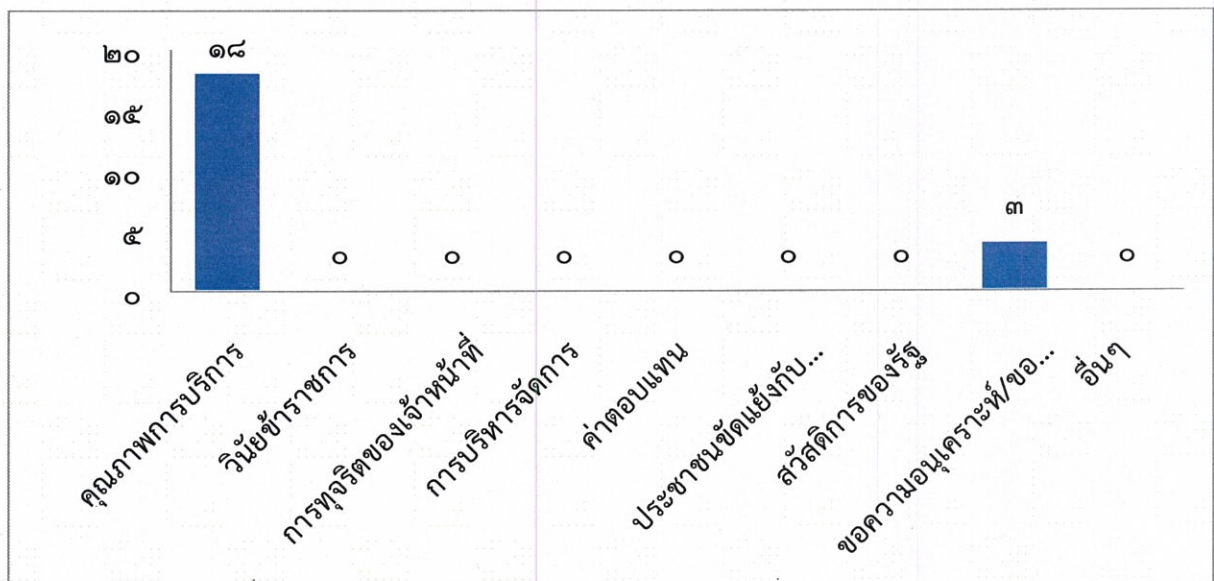


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๙ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๙.๕๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๐	๔๗.๖๓
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๓	๑๔.๒๘
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๓	๑๔.๒๘
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	๓	๑๔.๒๘
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

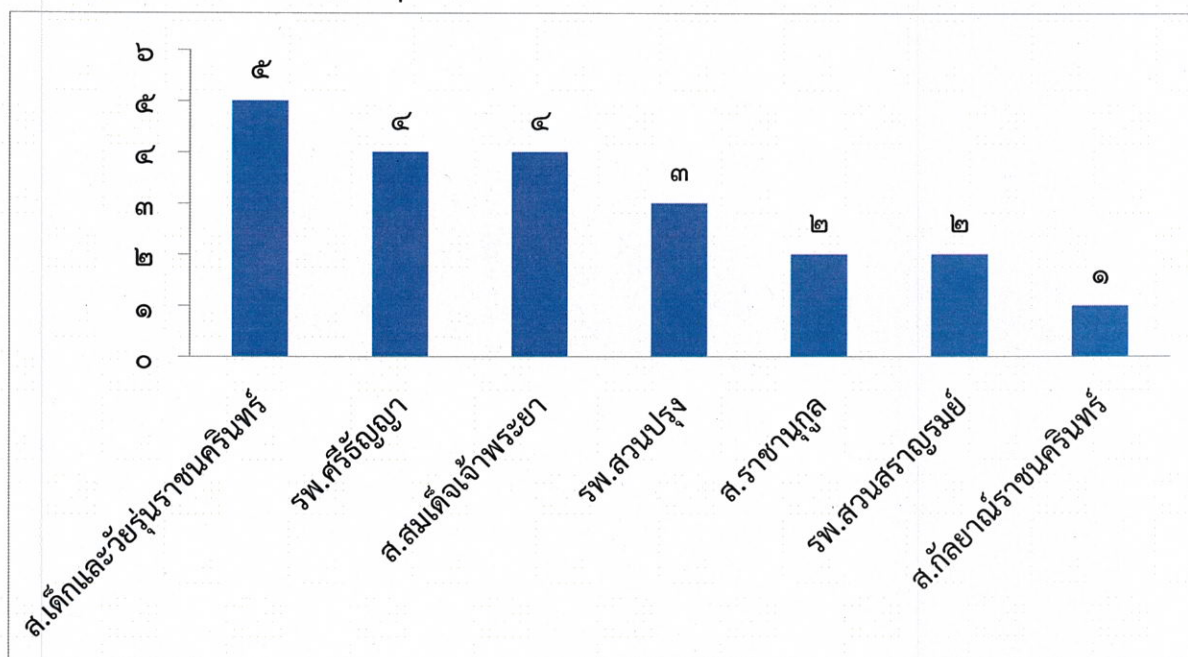


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคและด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๕	๒๓.๘๒
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๔	๑๙.๐๔
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๑๙.๐๔
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๑๔.๒๘
๕. สถาบันราชานุกูล	๒	๙.๕๓
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๙.๕๓
๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๔.๗๖
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

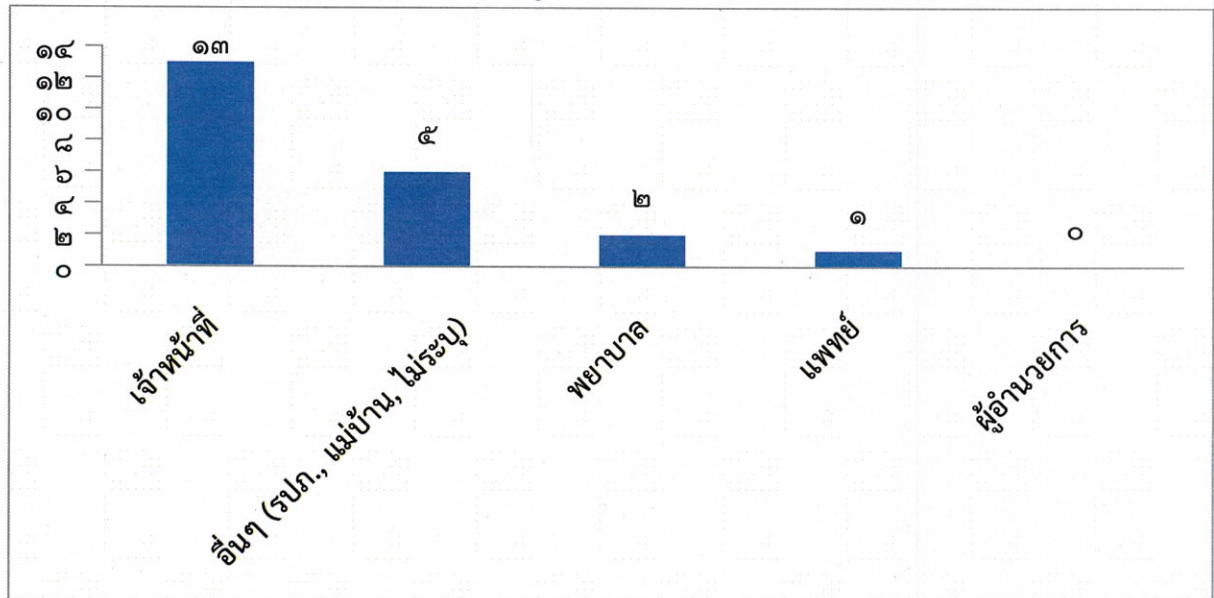


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญาและสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. แพทย์	๑	๔.๗๖
๓. พยาบาล	๒	๙.๕๓
๔. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๒๓.๘๒
๕. เจ้าหน้าที่	๑๓	๖๑.๘๙
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

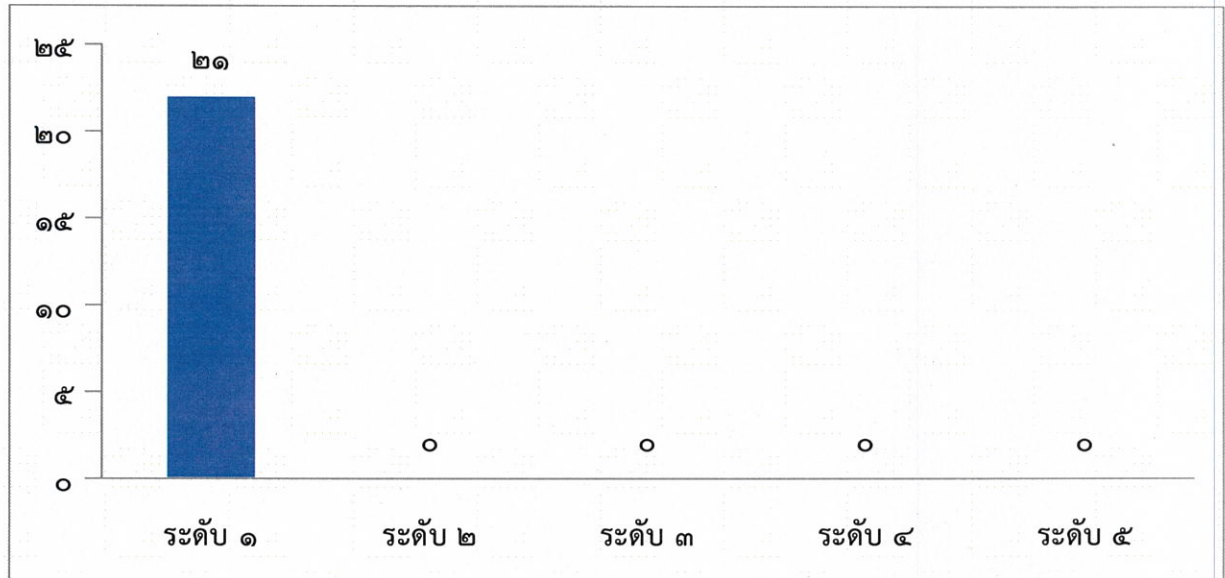


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๙ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๒

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๑	๑๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

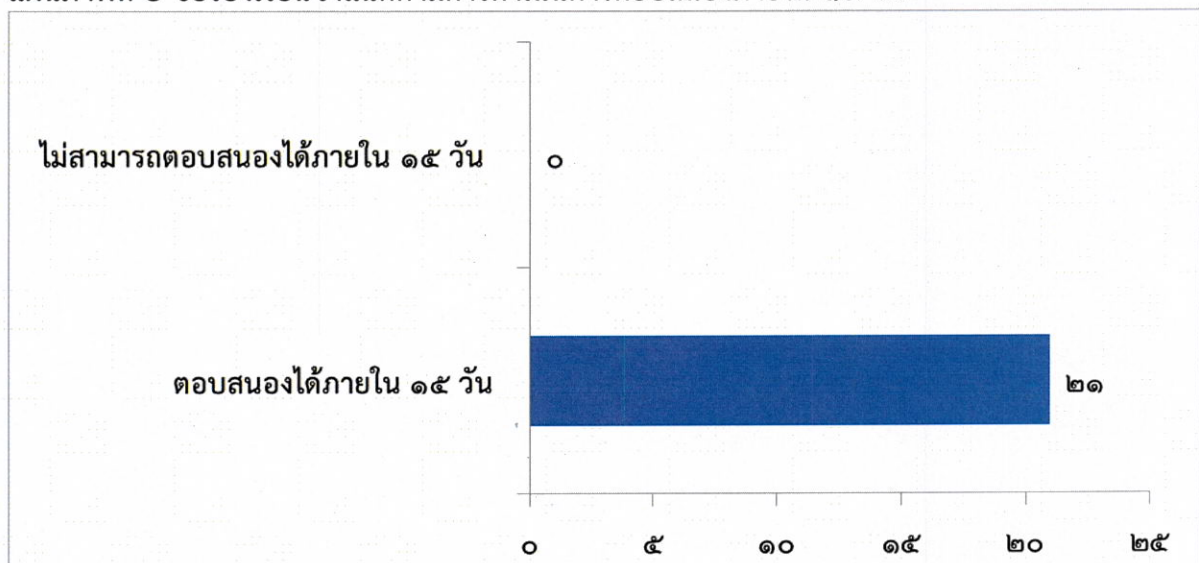


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๑	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

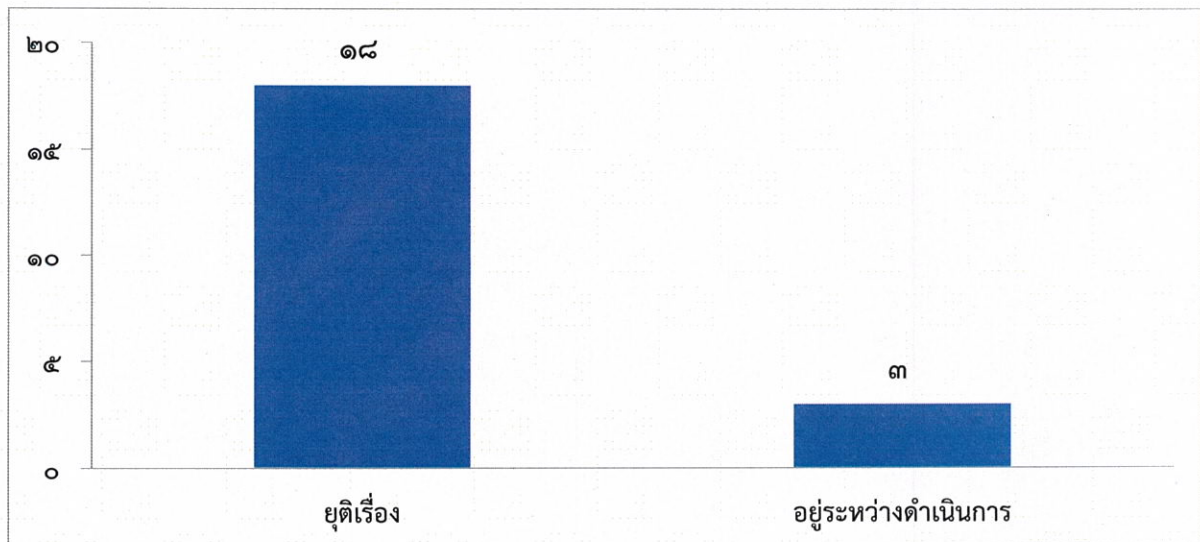


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๘	๘๕.๗๒
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๔.๒๘
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

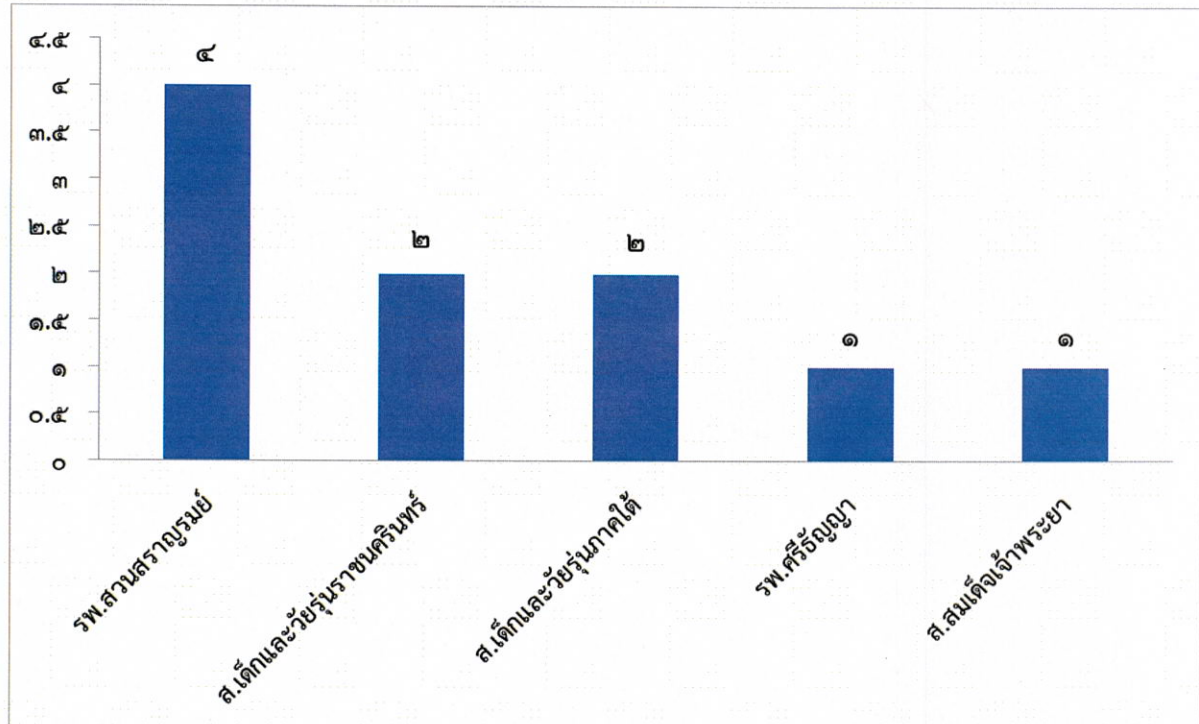


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๔๐.๐๐
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๒๐.๐๐
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๒๐.๐๐
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๑๐.๐๐
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

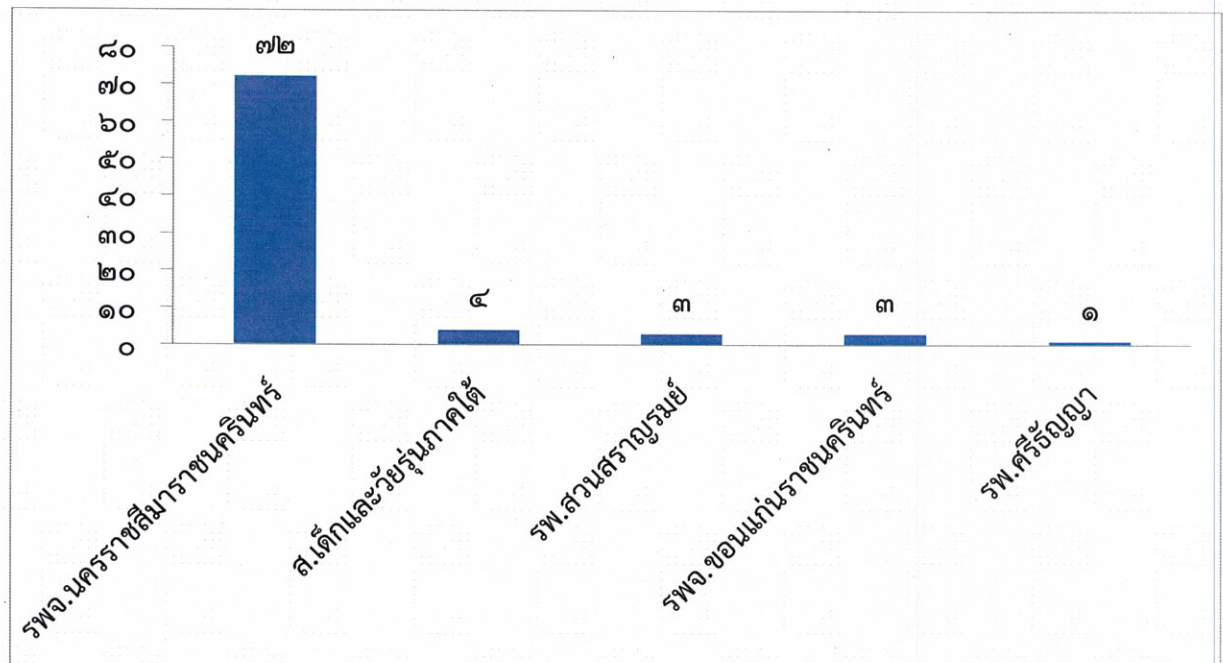


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๗๒	๘๖.๗๔
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๔	๔.๘๒
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๓.๖๒
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๓	๓.๖๒
๕. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๑.๒๐
รวม	๘๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๔ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒

สรุป ขอร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานขอร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชชนรินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์