



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สร ๐๘๐๑.๕/๐๖๓๖๖

วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



ห้องอธิบดี
เลขรับ.....๒๕๖๔
วันที่.....๑๓ ก.ค. ๒๕๖๔
เวลา.....๑๖:๕๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๒๗๓๕ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๔

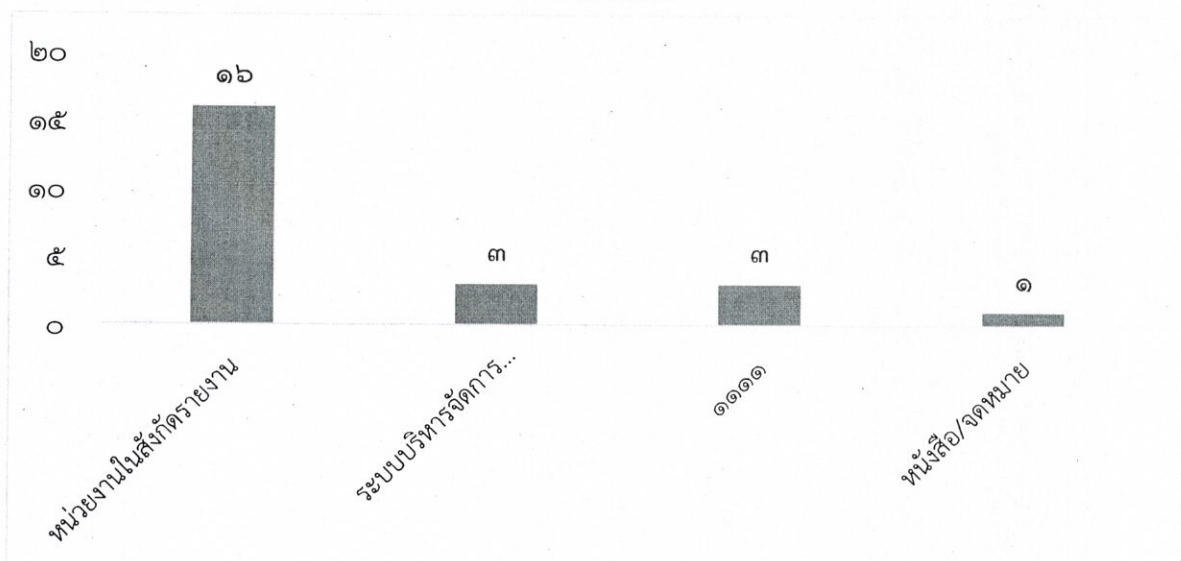
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๘ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๕๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๖ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗ คำชมเชย จำนวน ๓๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ (สกก.)	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	๑	๔.๓๕
๕. โทรศัพท์	-	-
๖. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๓	๑๓.๐๔
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๓.๐๔
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๖	๖๙.๕๗
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

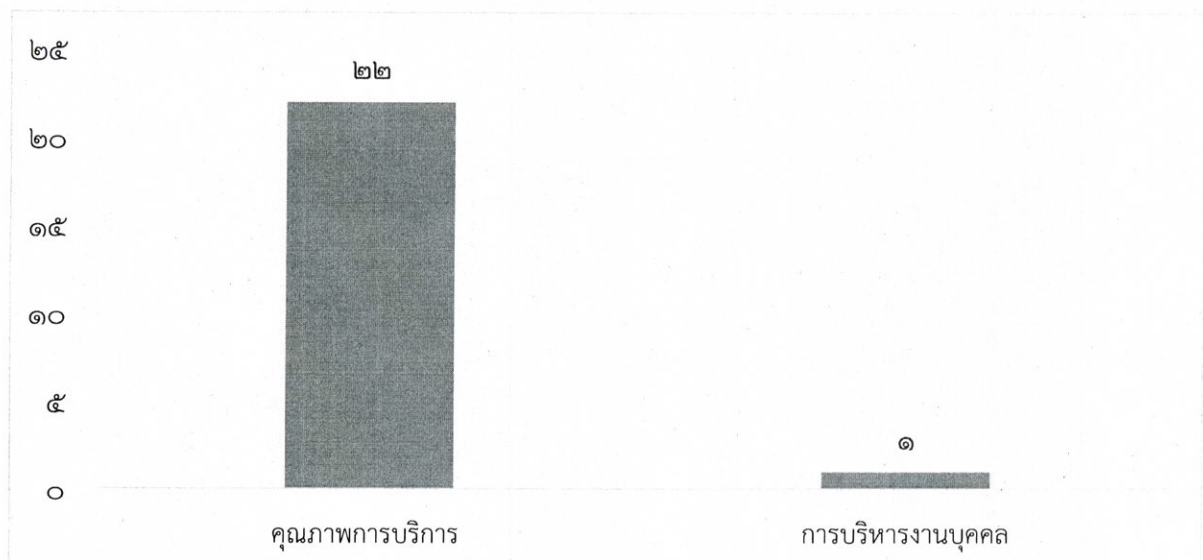


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑, ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ และ หนังสือ/จดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑๒	๕๒.๑๗
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๔.๓๕
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๗	๓๐.๔๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๘.๗๐
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๓๕
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอบเขตอำนาจ/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

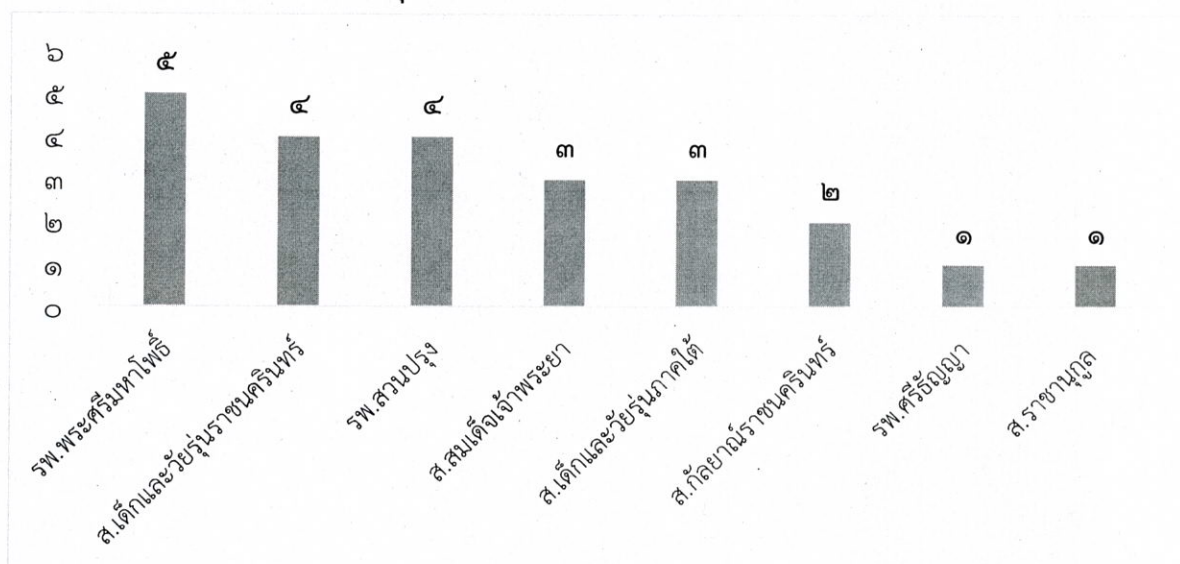


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ด้านพฤติกรรมบริการ และการบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๕	๑๗.๓๙
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๑๓.๐๔
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๔.๓๕
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๑๗.๓๙
๕. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๓๕
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๑๓.๐๔
๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๘.๗๐
๘. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๕	๒๑.๗๔
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

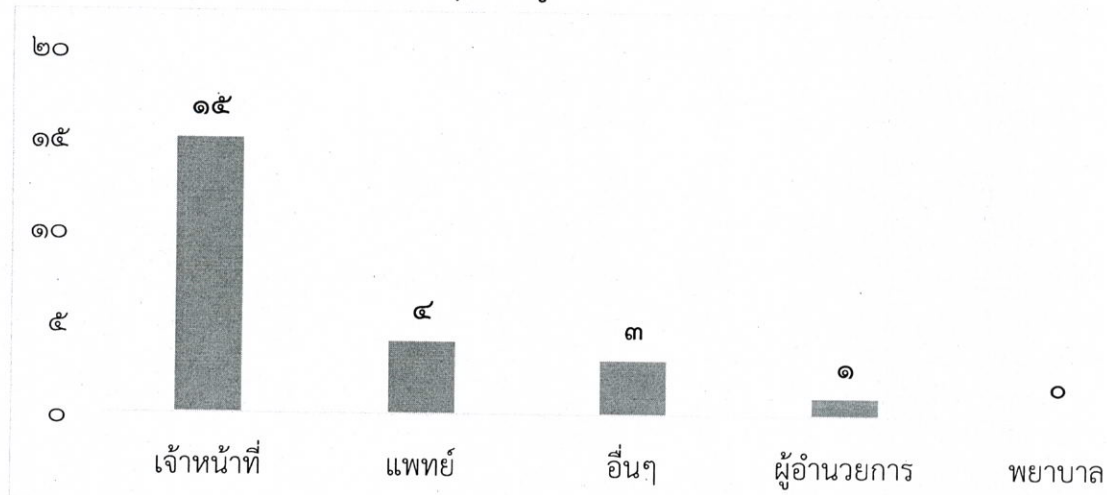


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์และโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๑	๔.๓๕
๒. แพทย์	๔	๑๗.๓๙
๓. พยาบาล	-	-
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๓	๑๓.๐๔
๕. เจ้าหน้าที่	๑๕	๖๕.๒๒
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

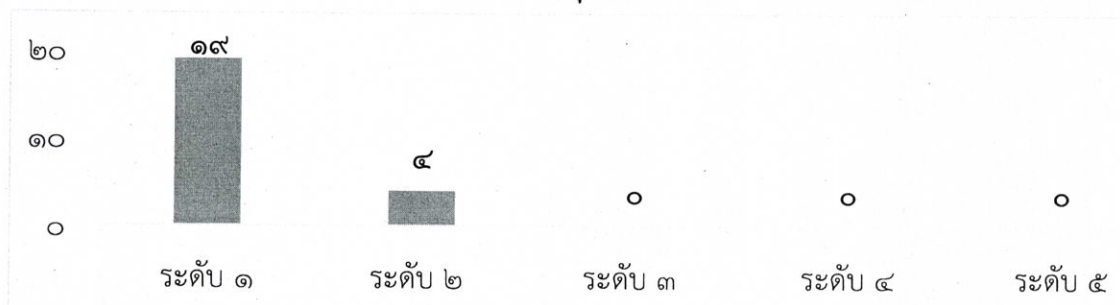


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ และอื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๙	๘๒.๖๑
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๑๗.๓๙
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

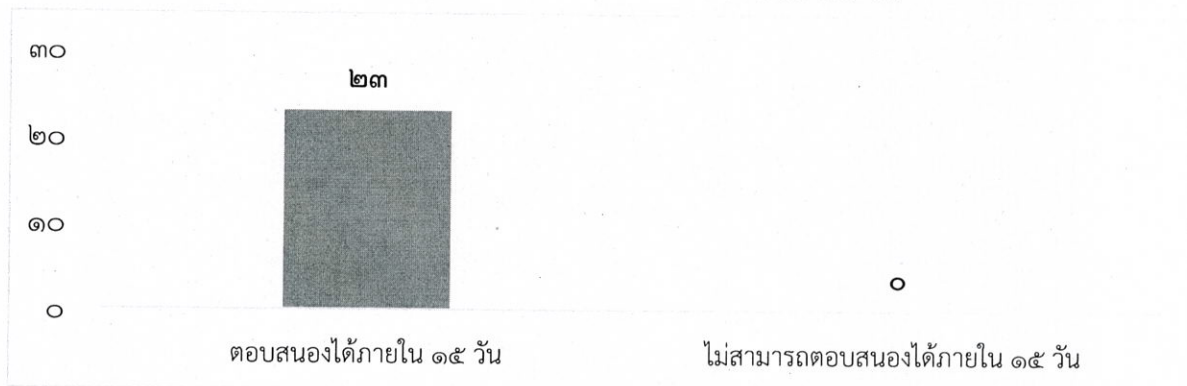


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ รองลงมาคือ ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๓	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

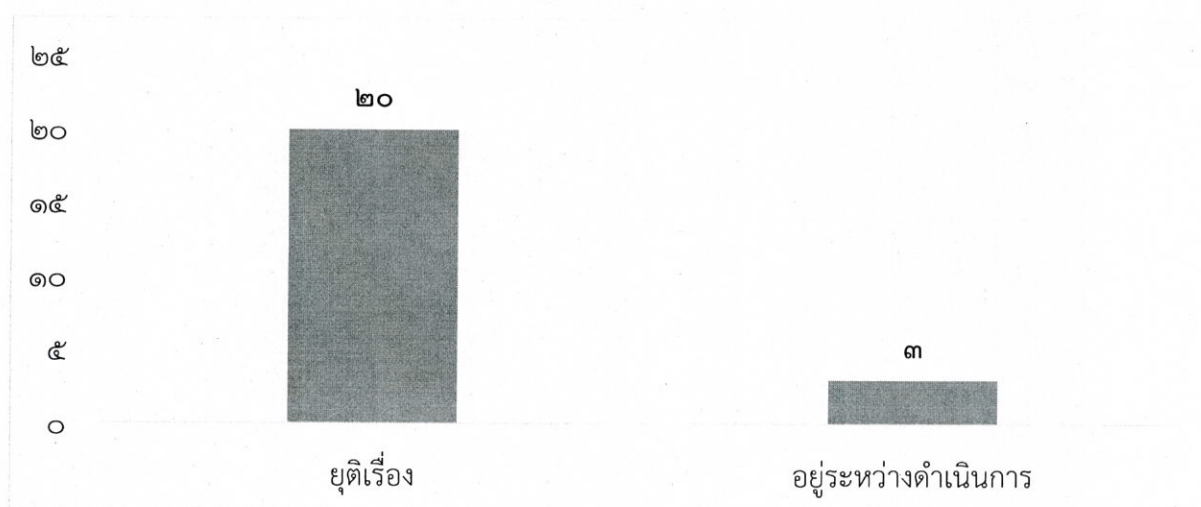


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๐	๘๖.๙๖
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๓.๐๔
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

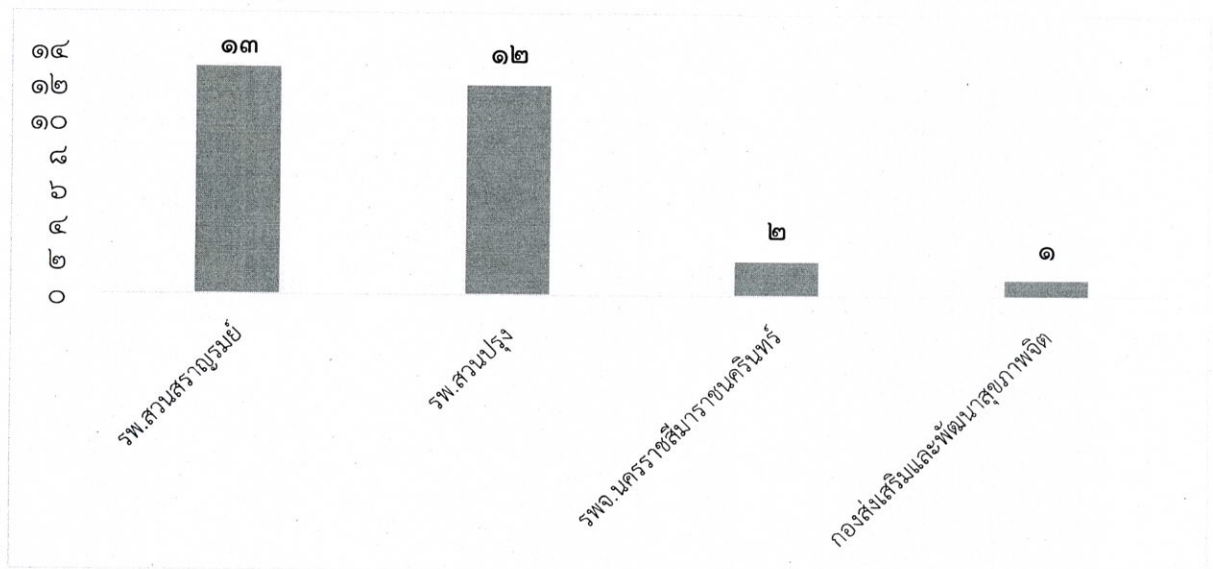


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๓	๔๖.๔๓
๒.โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๒	๔๒.๘๖
๓. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๒	๗.๑๔
๔. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

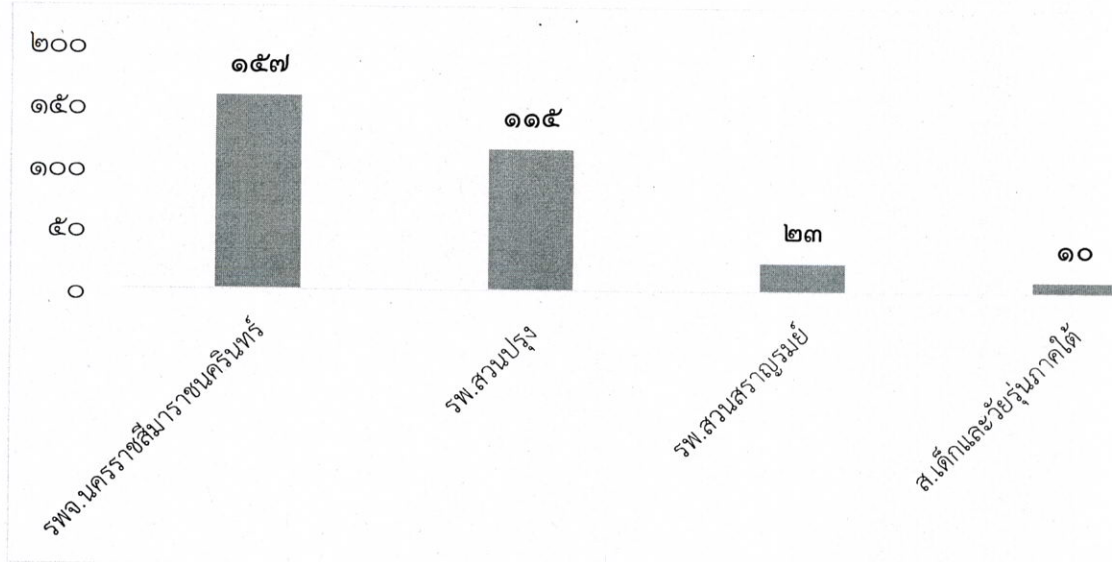


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๑๕๗	๕๑.๔๘
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๑๕	๓๗.๗๐
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๓	๗.๕๔
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑๐	๓.๒๘
รวม	๓๐๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๘ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๕ และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นนภาคใต้ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์