บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๐๓๗๑๗ **วันที่** ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)
รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต
ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ห้องอธิบดี
เลขรับ ๑๗๒๖
วันที่ ๑๗ ก.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๓.๕๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓
ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๓๗๑๖ **วันที่** ๑๖ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)
รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต
ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิปุลากร)
อธิบดีกรมสุขภาพจิต
๒๐ ก.ย. ๒๕๖๔

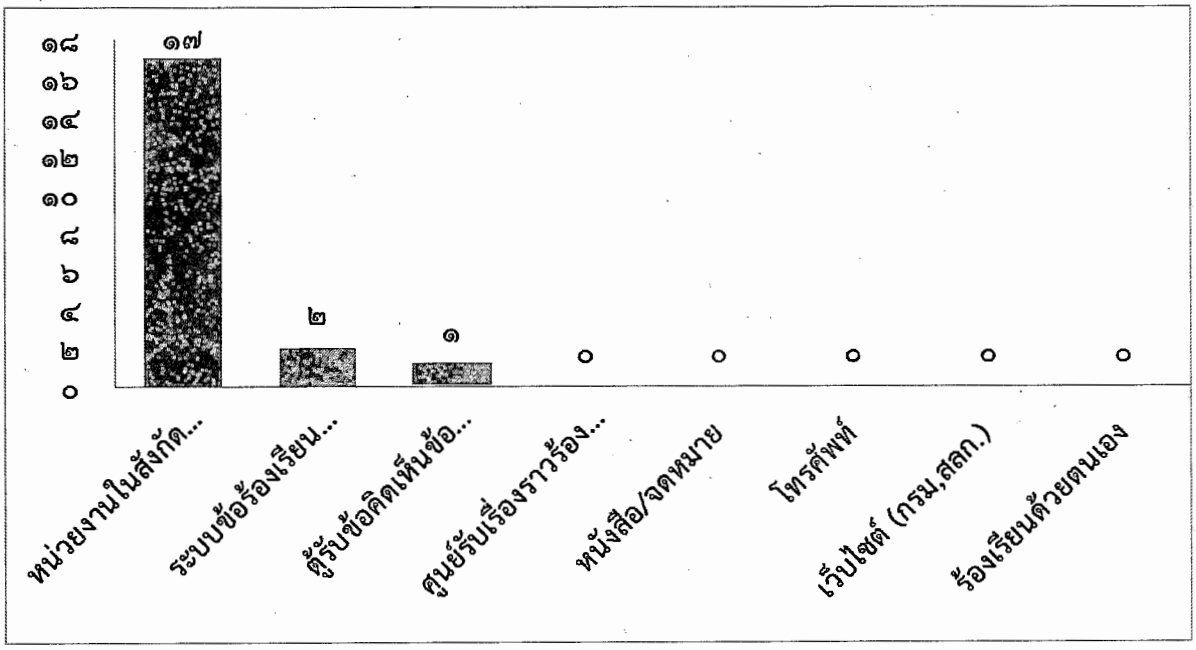
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๘ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๕๑๕ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๗ คำชมเชย จำนวน ๔๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๒. เว็บไซต์ (สลก.)	-	-
๓. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๔. โทรศัพท์	-	-
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	-	-
๖. ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๑	๕.๐๐
๗. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๑๐.๐๐
๘. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๗	๘๕.๐๐
รวม	**๒๐**	**๑๐๐**

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

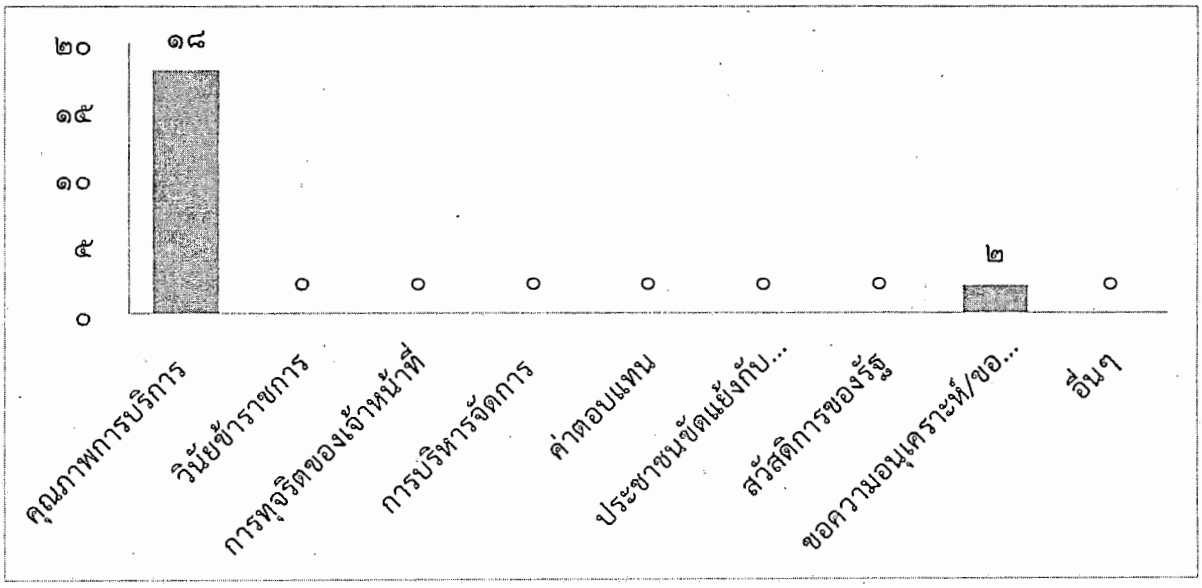


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๕.๐๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๒	๖๐.๐๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๓	๑๕.๐๐
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๒	๑๐.๐๐
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	๒	๑๐.๐๐
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

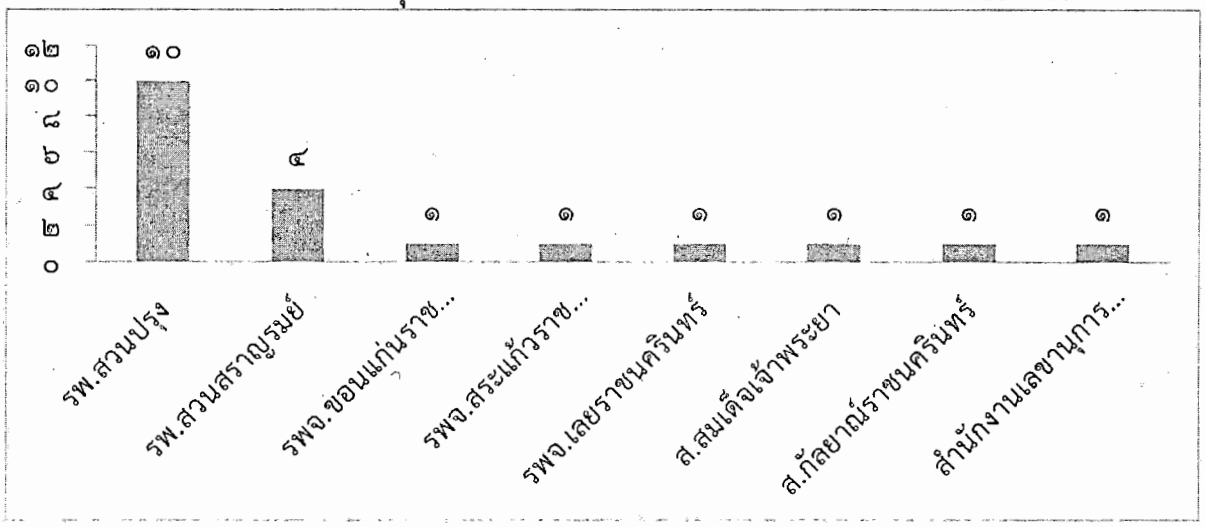


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคจำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๐	๕๐.๐๐
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๒๐.๐๐
๓. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๕. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๖. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๕.๐๐
๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๕.๐๐
๘. สำนักงานเลขานุการกรม	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

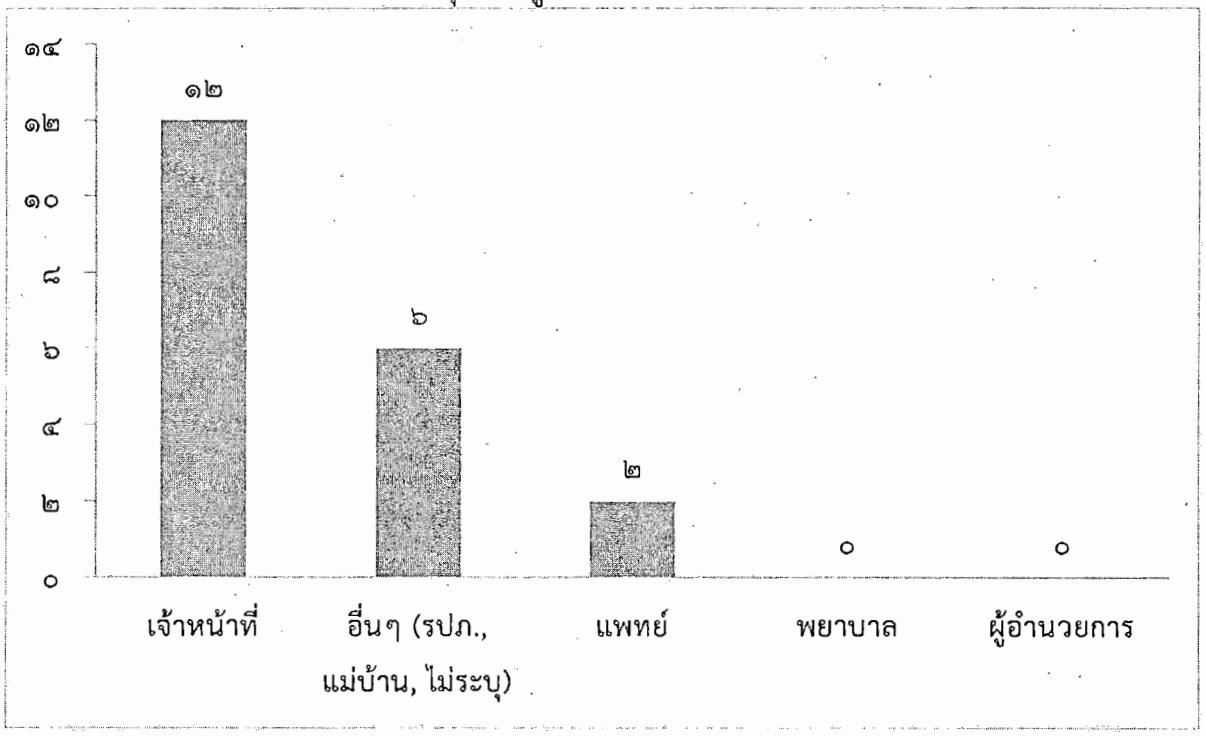


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๒	๑๐.๐๐
๔. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๓๐.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่	๑๒	๖๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

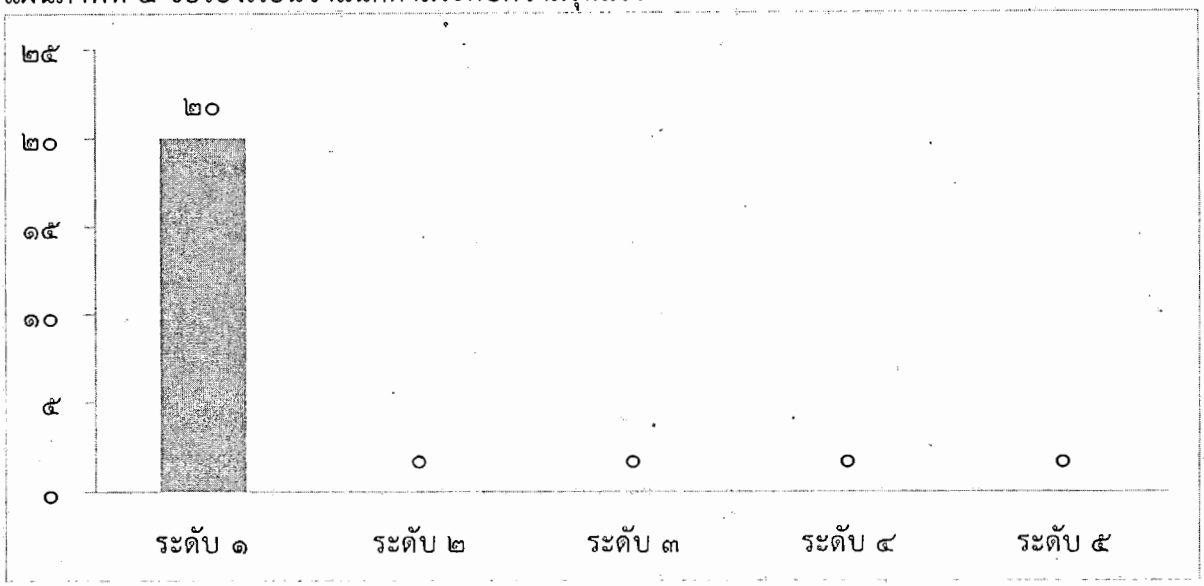


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	๒๐	๑๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

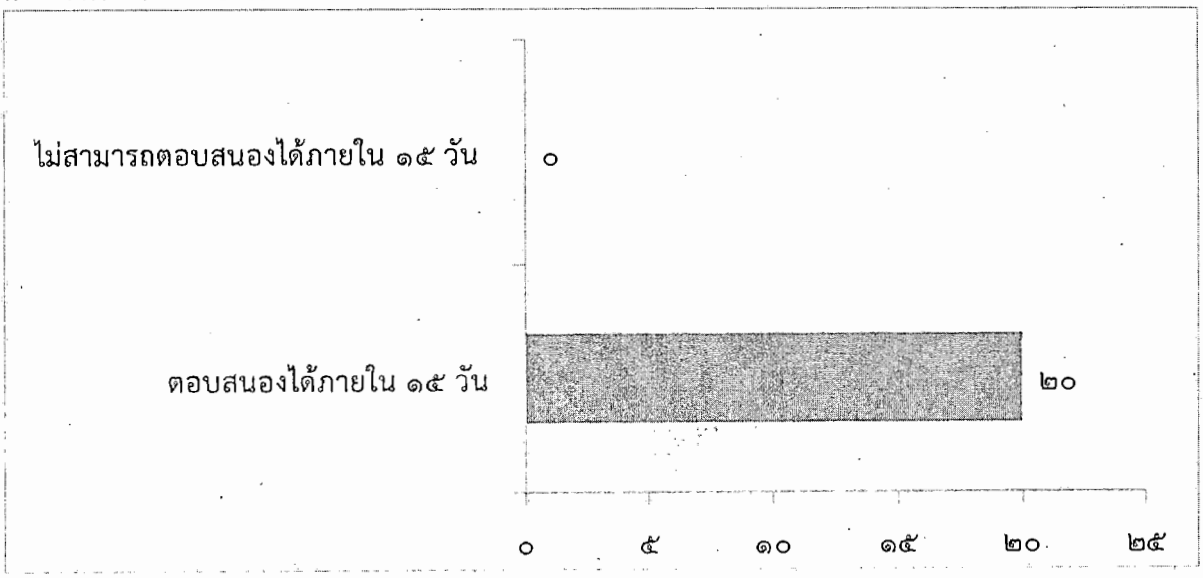


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๐	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

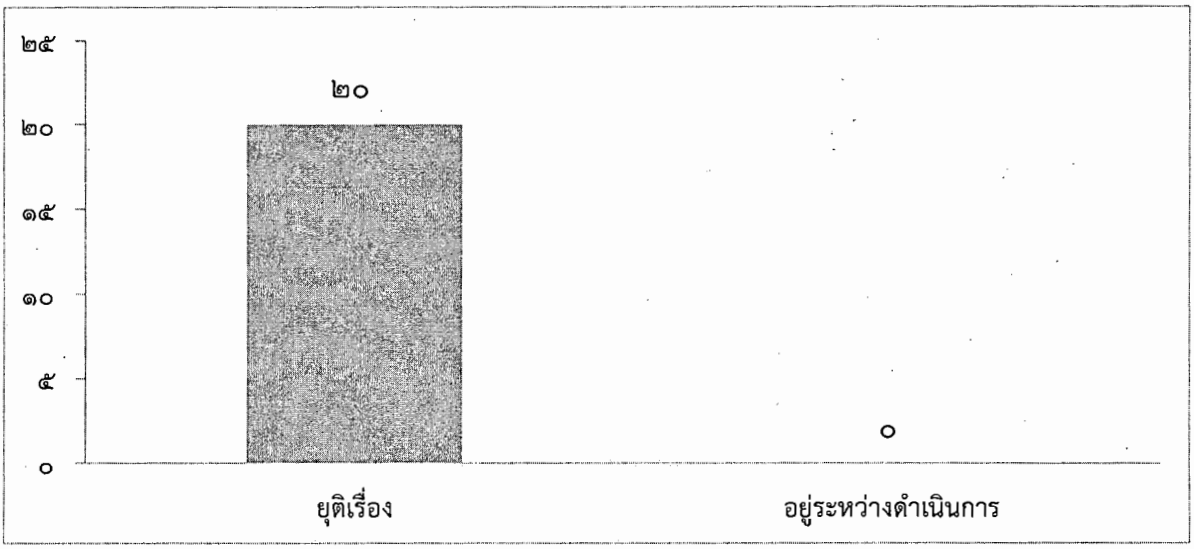


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๐	๑๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	**๒๐**	**๑๐๐**

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

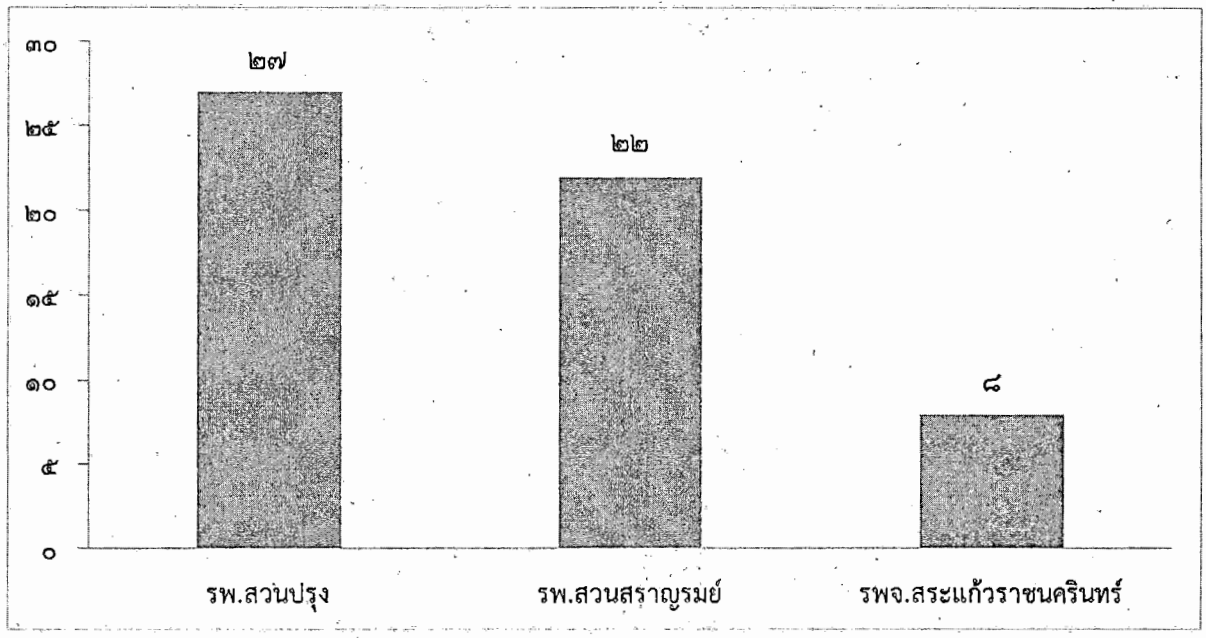


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒๗	๔๗.๓๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๒	๓๘.๖๐
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๘	๑๔.๐๓
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

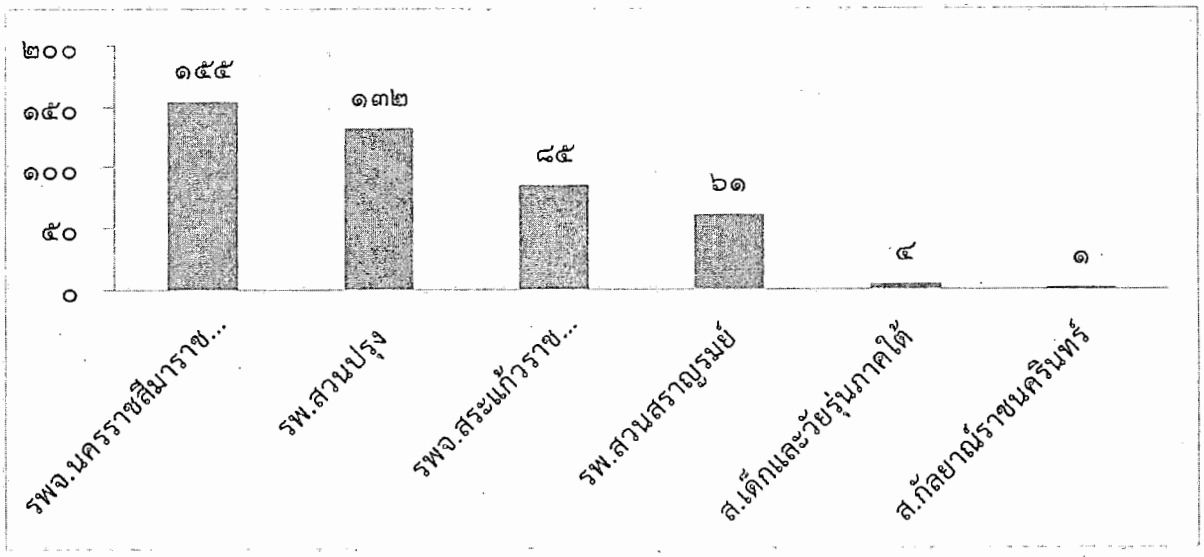


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑๕๕	๓๕.๓๙
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓๒	๓๐.๑๔
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๘๕	๑๙.๔๐
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๖๑	๑๓.๙๓
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๔	๐.๙๑
๖. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๐.๒๓
รวม	**๔๓๘**	**๑๐๐**

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชครินทร์ จำนวน ๑๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๙ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๔

<u>สรุป</u> ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๐ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย มากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์