



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ ๑๙๖๙
วันที่ ๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๖.๑๖

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓
ที่ สธ ๐๘๐๑.๕๔๖๖๕ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น
ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ดังรายละเอียด
ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรหมสีดา)
รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ



(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต
๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕๖๔๗๐

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

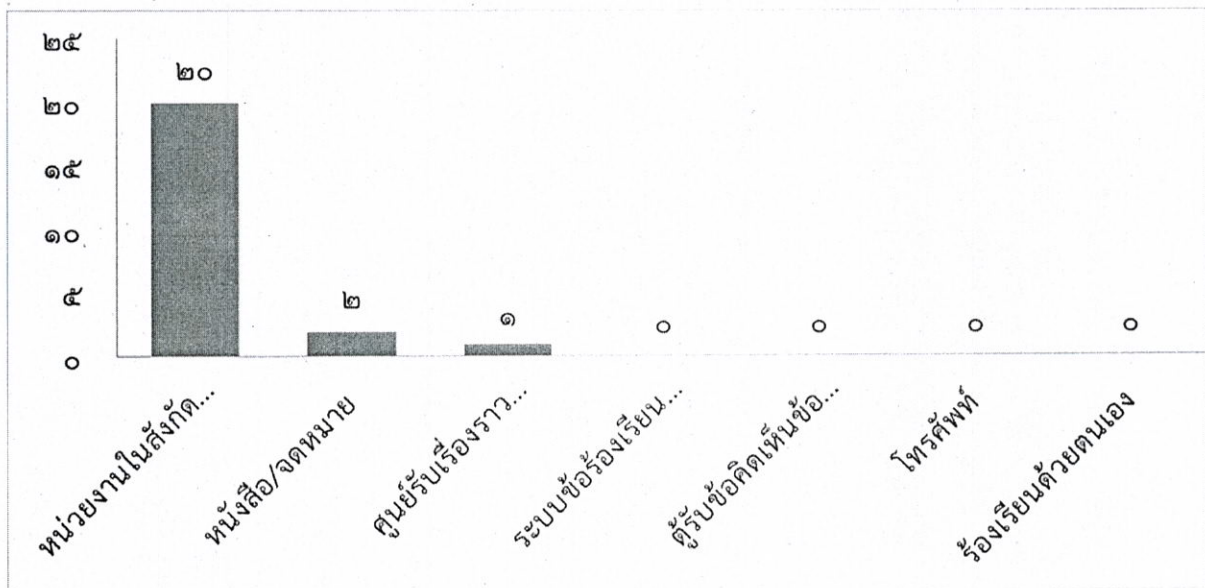
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๗ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๙๑ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๖.๓๗ คำชมเชย จำนวน ๓๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๔. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	-	-
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑	๔.๓๕
๖. หนังสือ/จดหมาย	๒	๘.๗๐
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๐	๘๖.๙๕
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

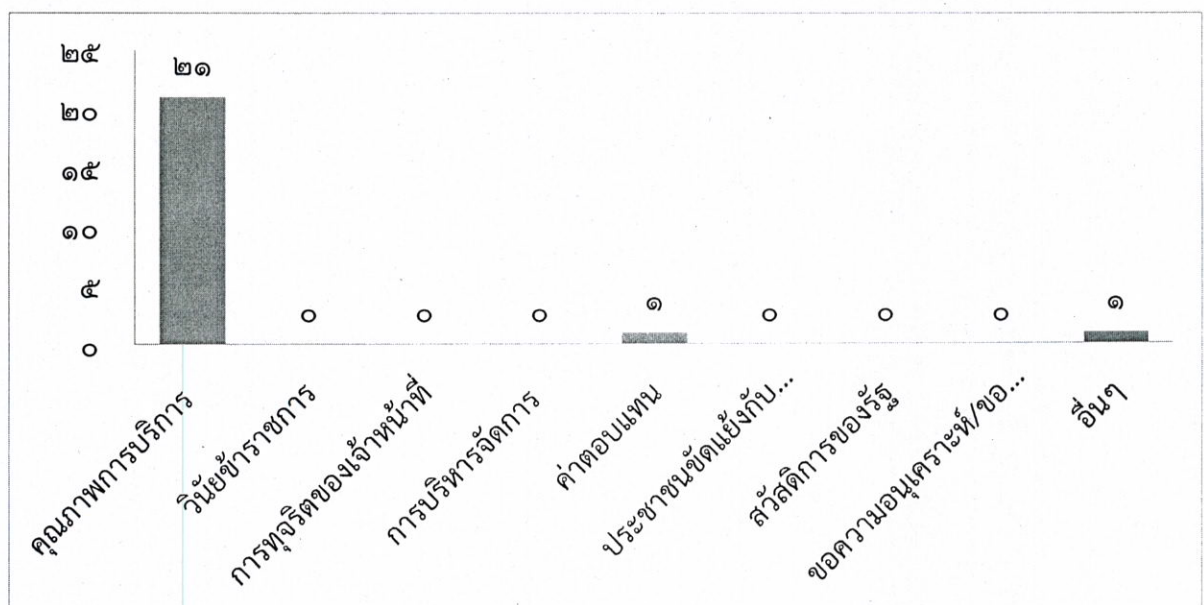


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๕ รองลงมาคือ หนังสือ/จดหมาย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๔.๓๕
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๒	๕๒.๑๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๖	๒๖.๐๘
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๔.๓๕
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๔.๓๕
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๔.๓๕
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

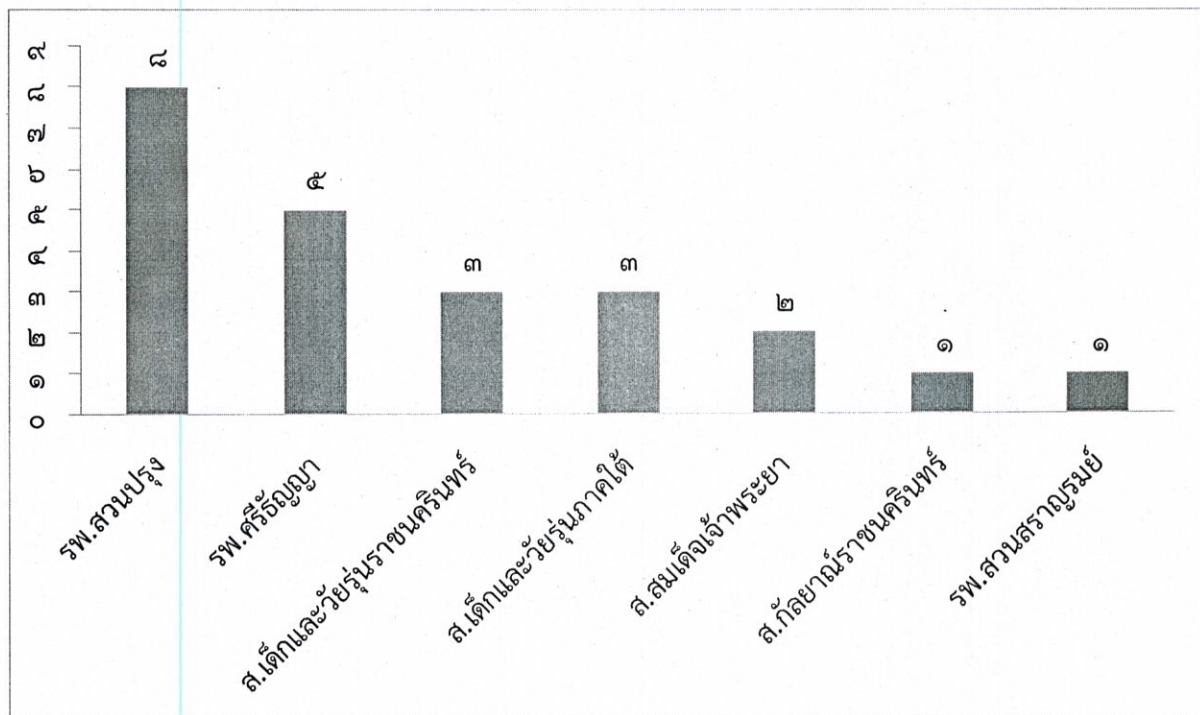


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคจำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๓๔.๗๘
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๕	๒๑.๗๔
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๓.๐๔
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๑๓.๐๔
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๘.๗๐
๖. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๔.๓๕
๗. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

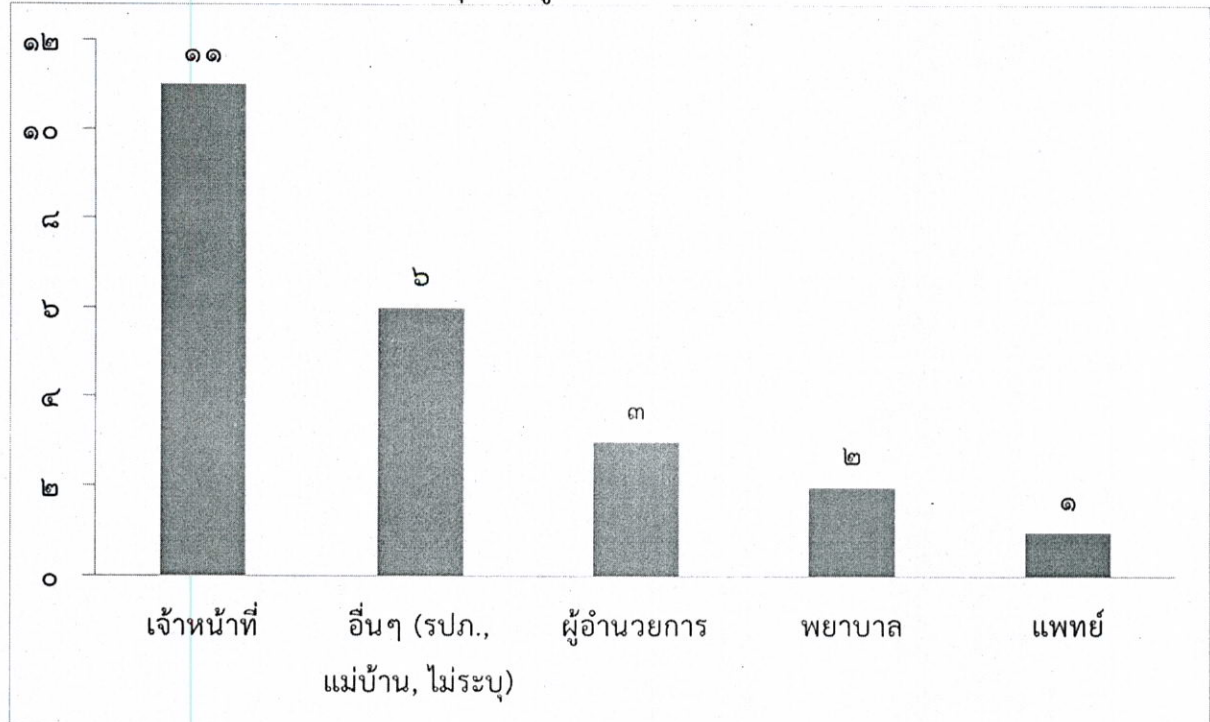


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. แพทย์	๑	๔.๓๕
๒. พยาบาล	๒	๘.๗๐
๓. ผู้อำนวยการ	๓	๑๓.๐๔
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๒๖.๐๘
๕. เจ้าหน้าที่	๑๑	๔๗.๘๓
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

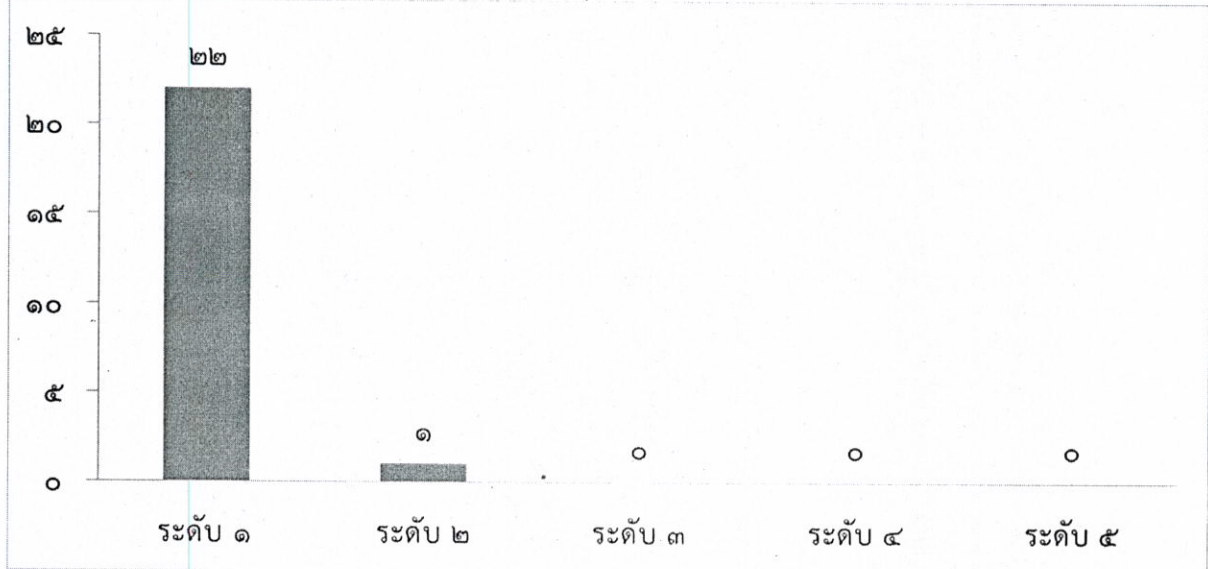


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๘

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๒	๙๕.๖๕
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑	๔.๓๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

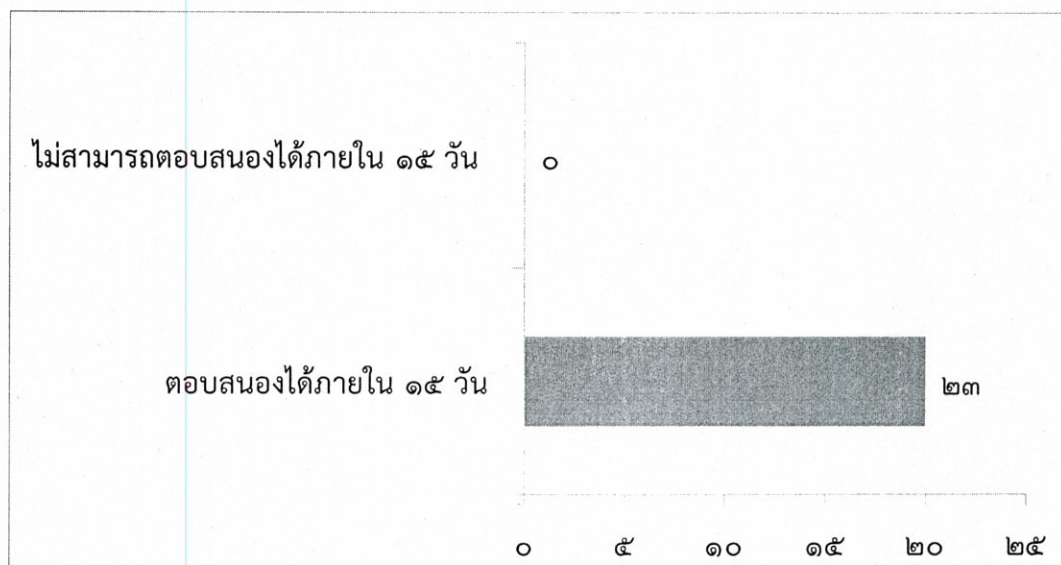


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

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

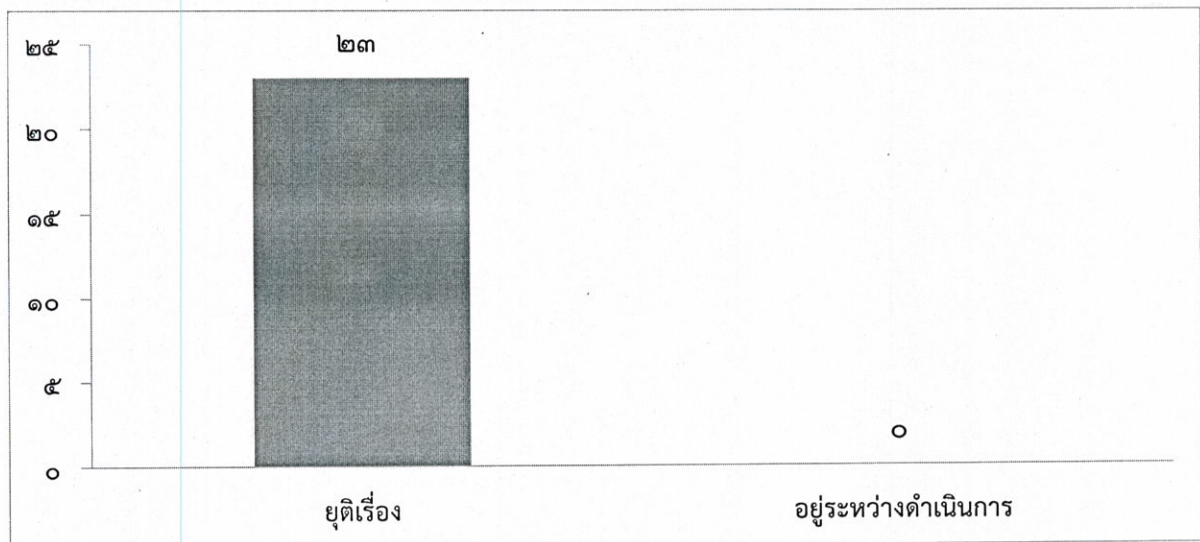


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๓	๑๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

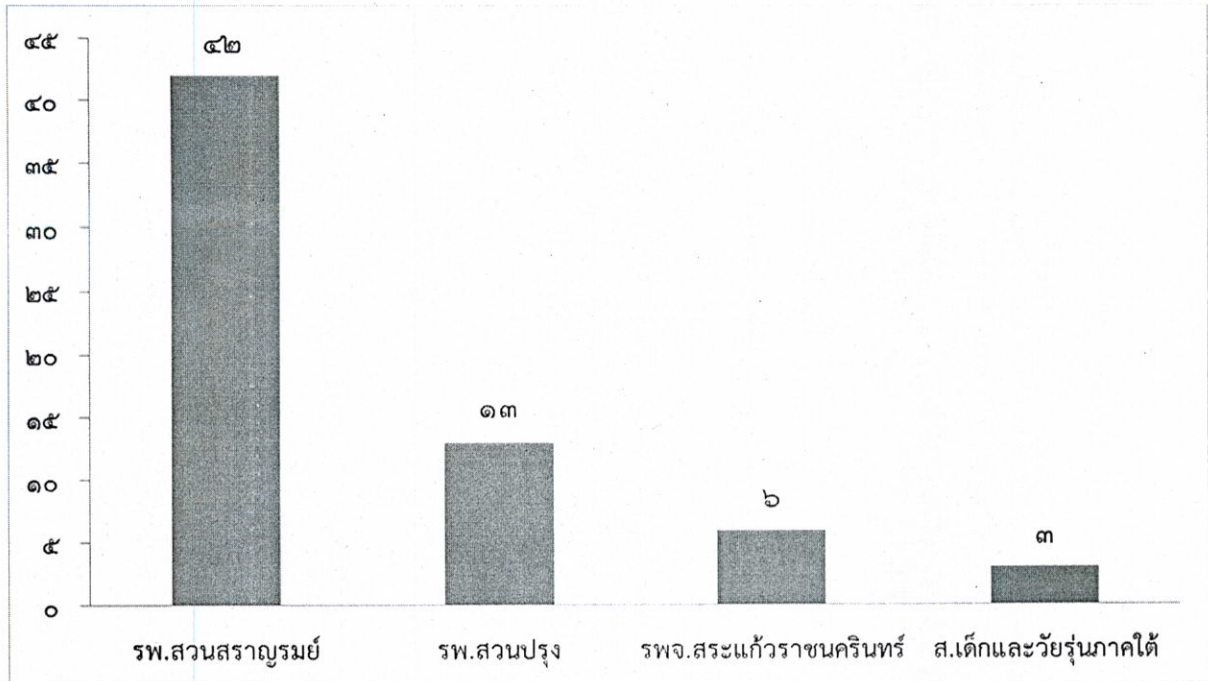


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔๒	๖๕.๖๓
๒. โรงพยาบาลสวนปรง	๑๓	๒๐.๓๑
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๖	๙.๓๗
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๔.๖๙
รวม	๖๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

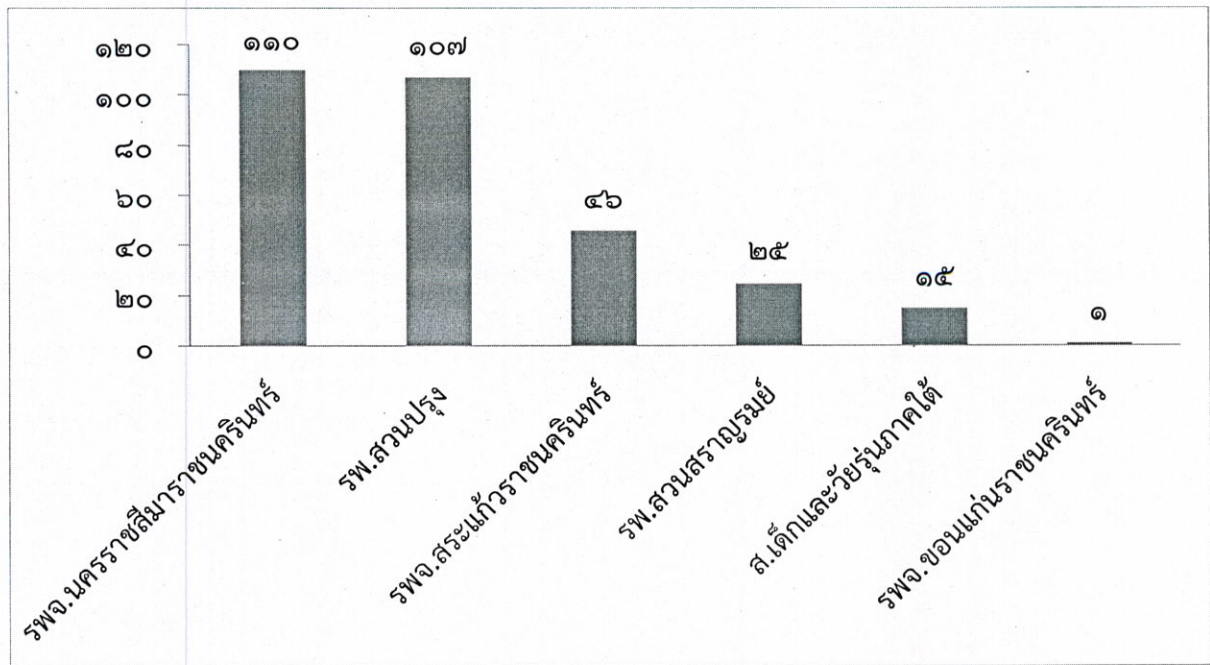


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑๑๐	๓๖.๑๙
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๐๗	๓๕.๒๐
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๔๖	๑๕.๑๓
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๕	๘.๒๒
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นนภาคใต้	๑๕	๔.๙๓
๖. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน 110 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 107 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.20

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน 15 วัน ยุติเรื่องแล้ว 23 เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย มากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์