



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๕๓๔๖

วันที่ ๑๖

ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....๒๕๘๓
วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๔
เวลา.....๑๑.๒๔

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๕๓๔๕

วันที่ ๑๖

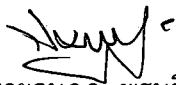
ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ



(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๒ ธ.ค. ๒๕๖๔

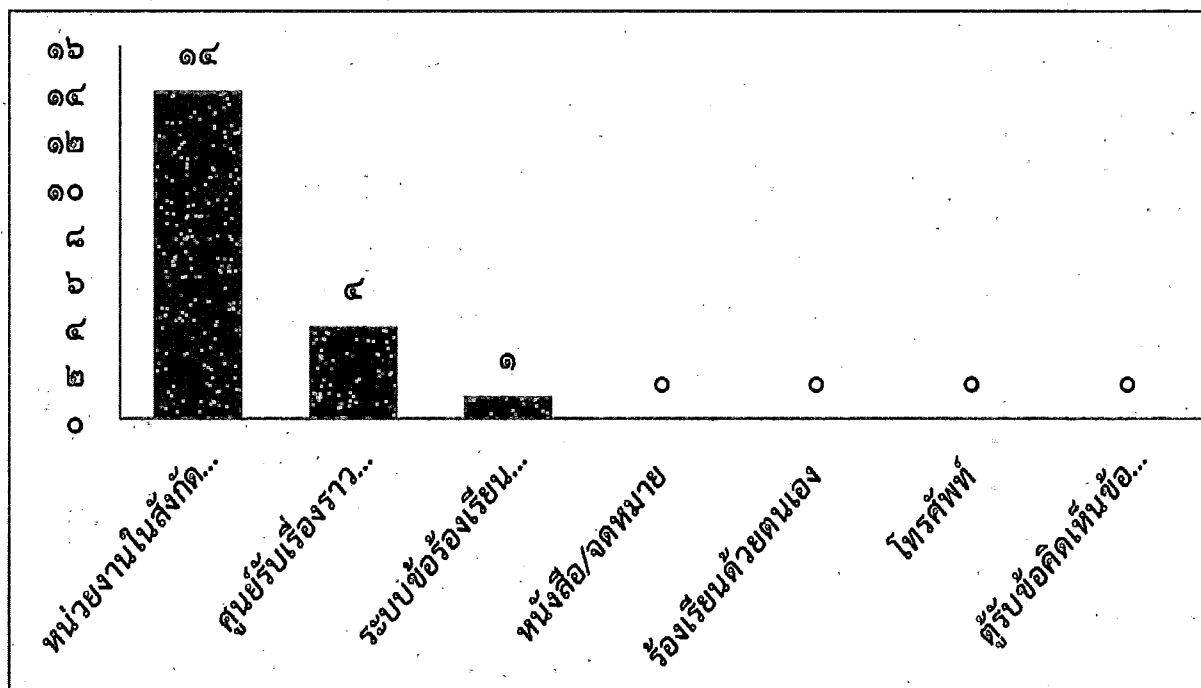
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๖ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๔๓๒ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕ คำชมเชย จำนวน ๓๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๔. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๑	๕.๒๗
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๒๑.๐๕
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๔	๗๓.๖๘
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

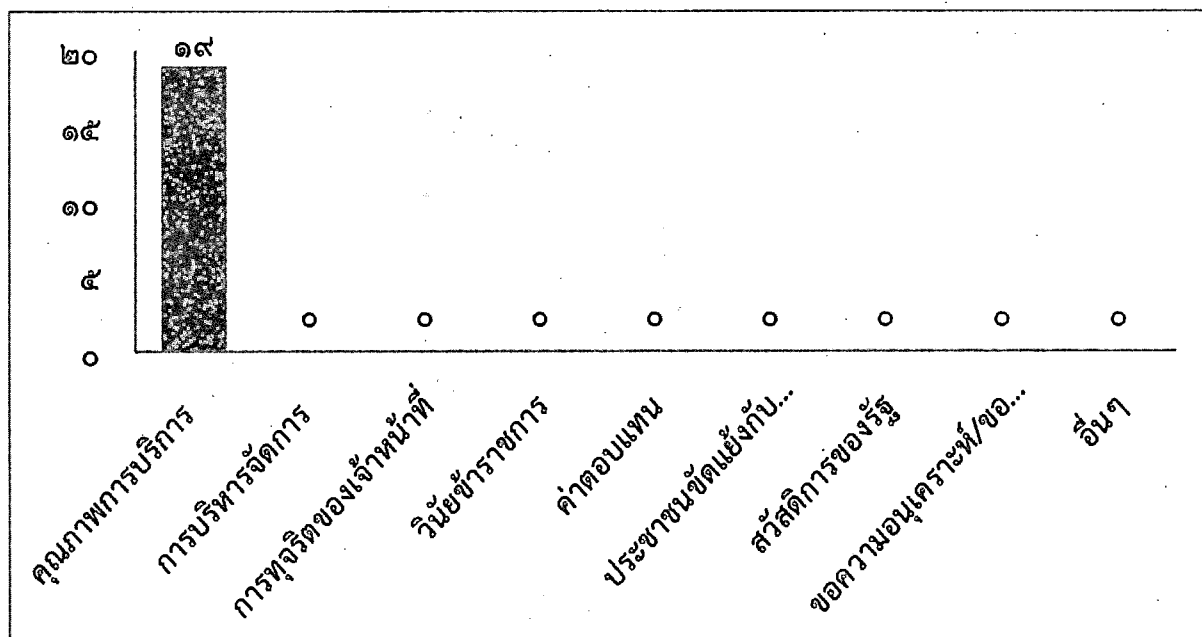


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๘ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๕	๒๖.๓๒
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๗	๓๖.๘๔
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๗	๓๖.๘๔
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
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	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

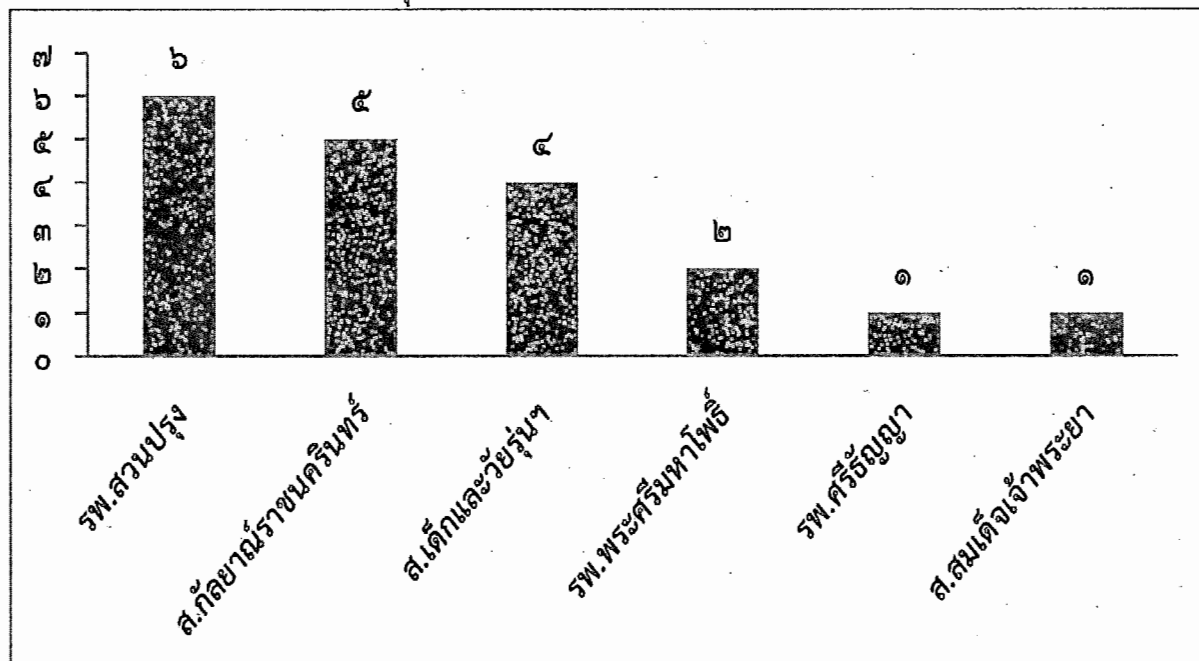


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๖	๓๑.๕๘
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๒๖.๓๒
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๔	๒๑.๐๕
๔. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๑๐.๕๓
๕. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๕.๒๖
๖. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

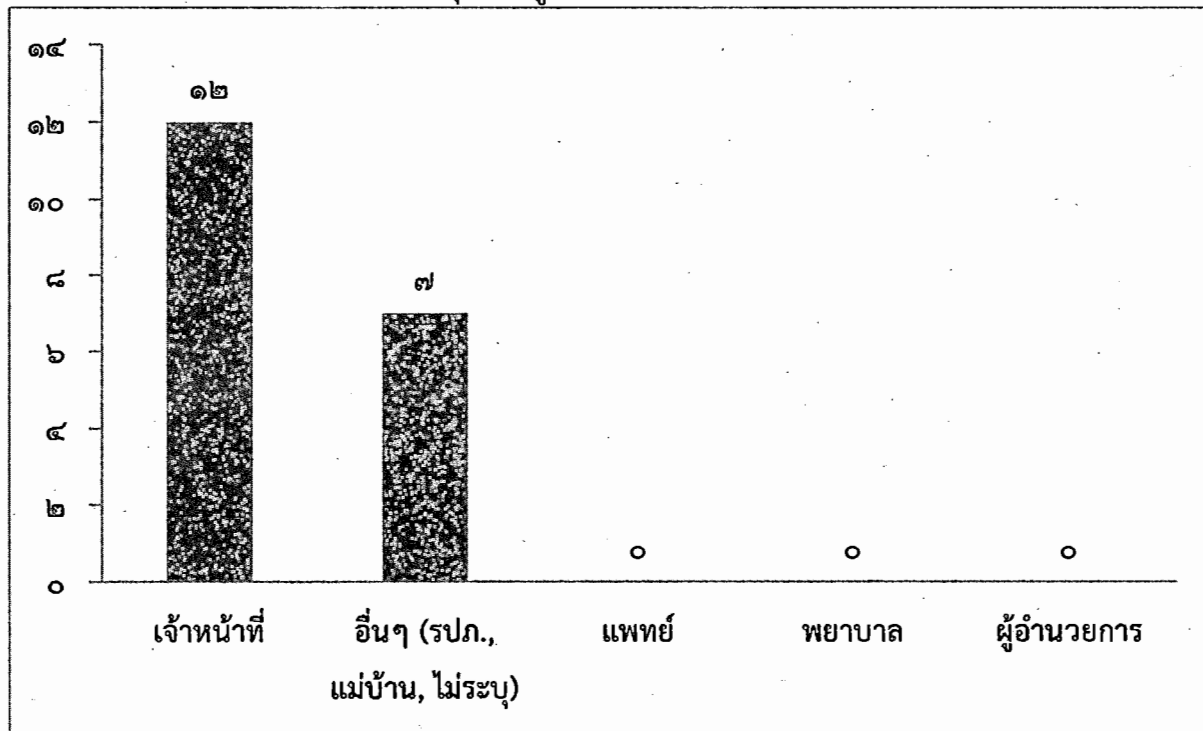


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมาคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	-	-
๔. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๓๖.๘๔
๕. เจ้าหน้าที่	๑๒	๖๓.๑๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

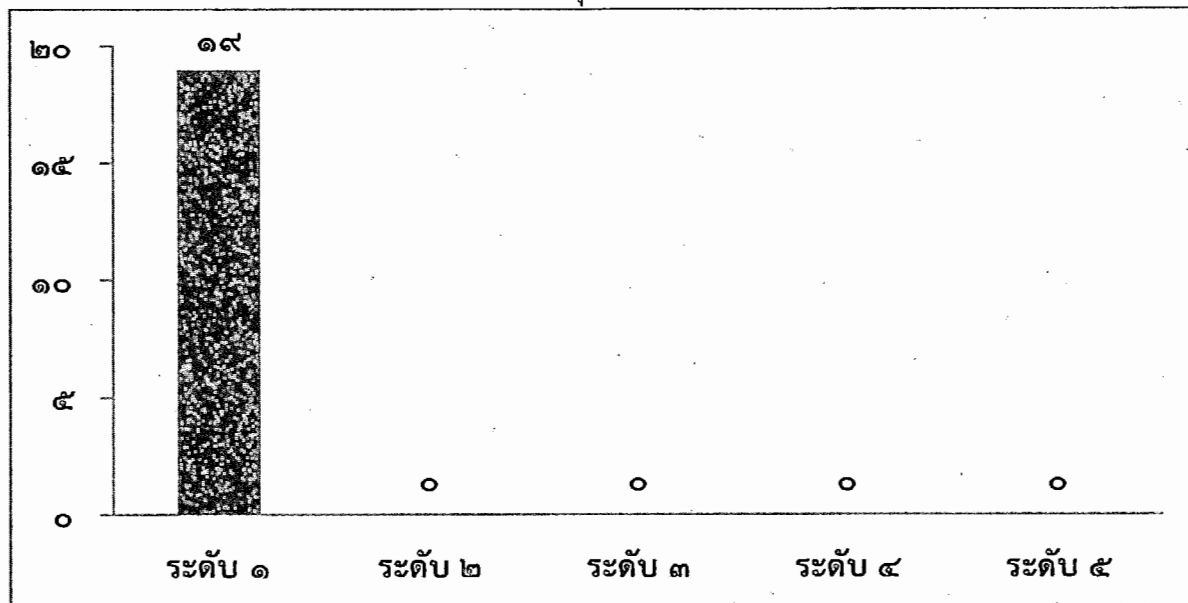


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๖ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๙	๑๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

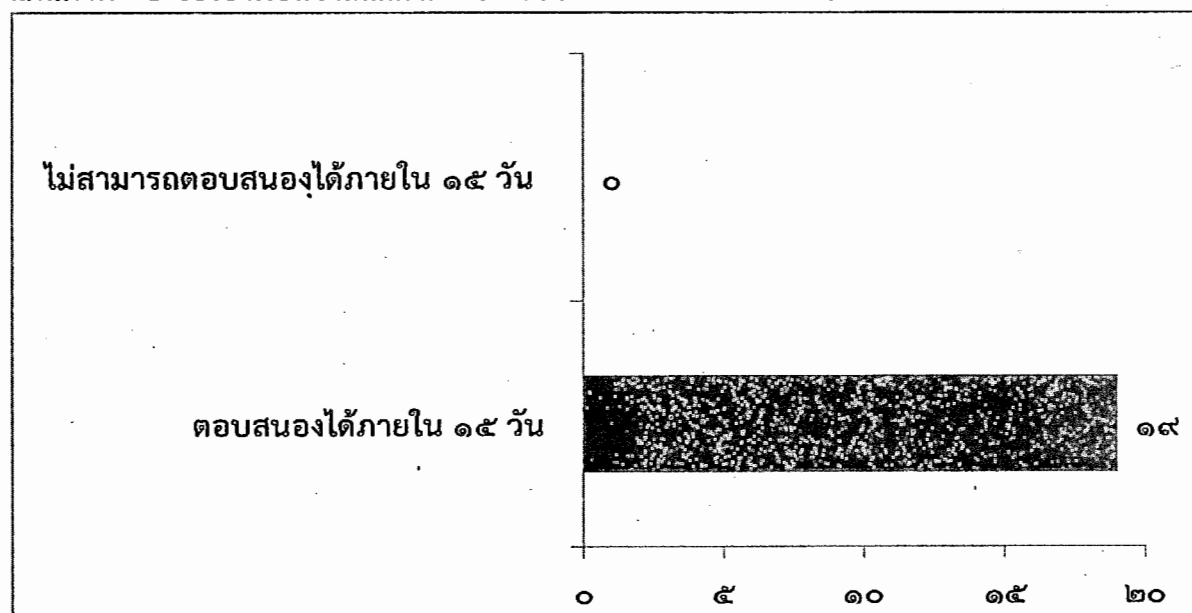


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๙	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

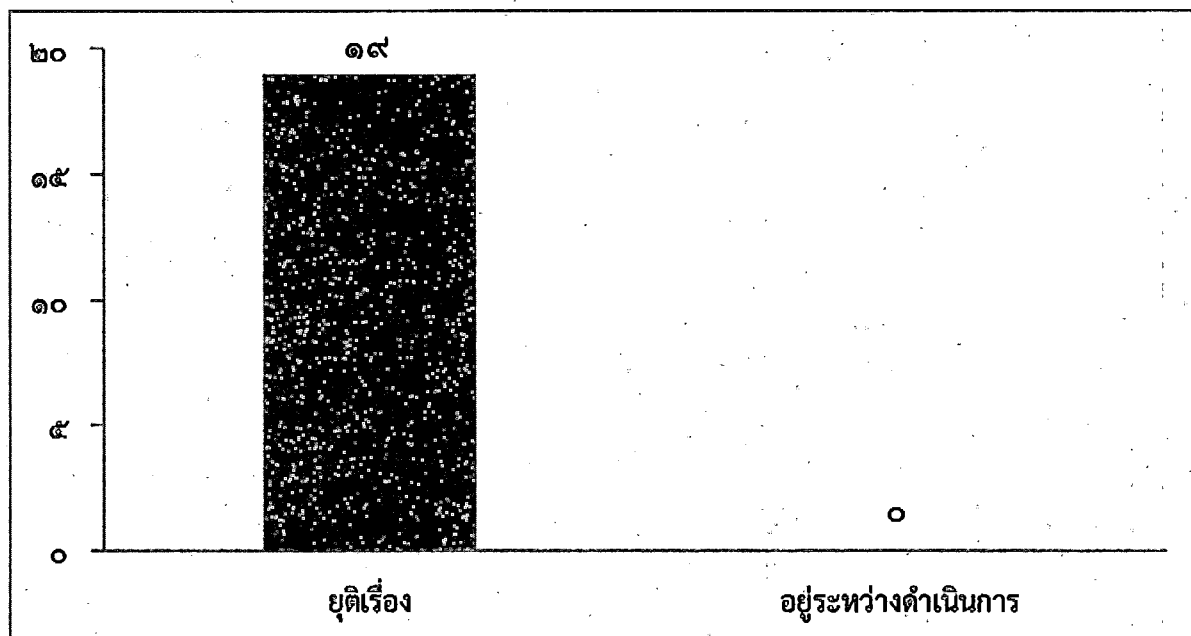


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๙	๑๐๐
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

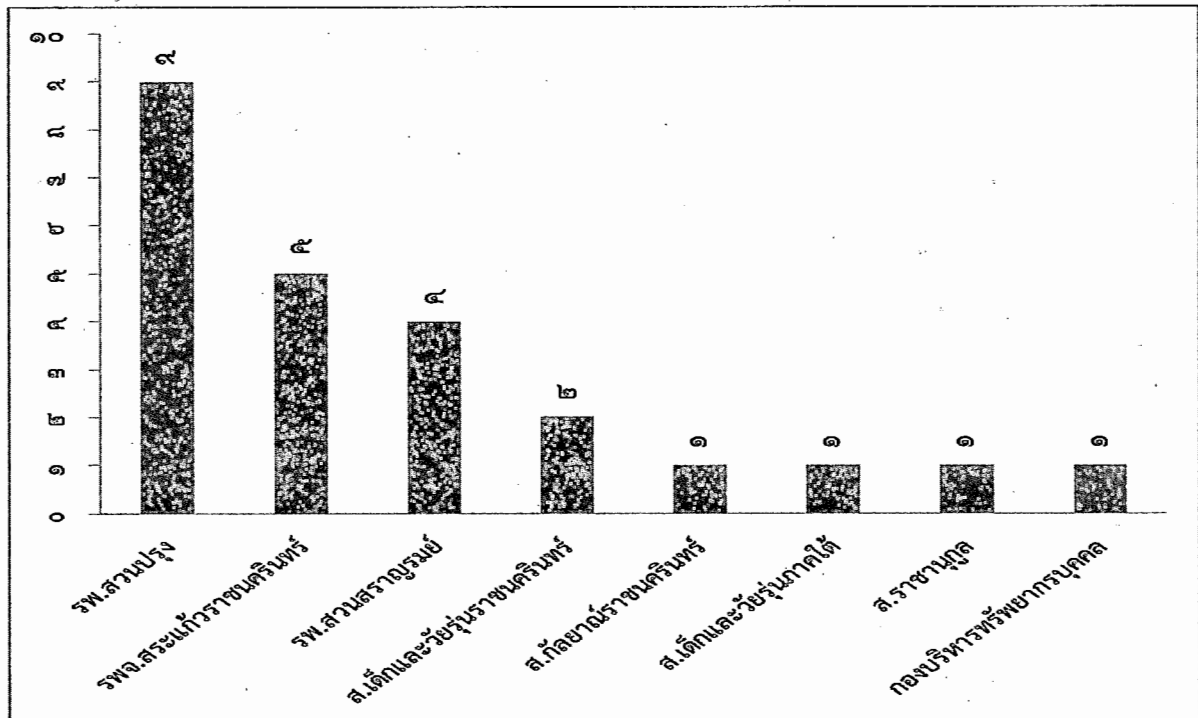


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๙	๓๗.๕๐
๒. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๕	๒๐.๘๓
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๑๖.๖๖
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๘.๓๓
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๔.๑๗
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๔.๑๗
๗. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๑๗
๘. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

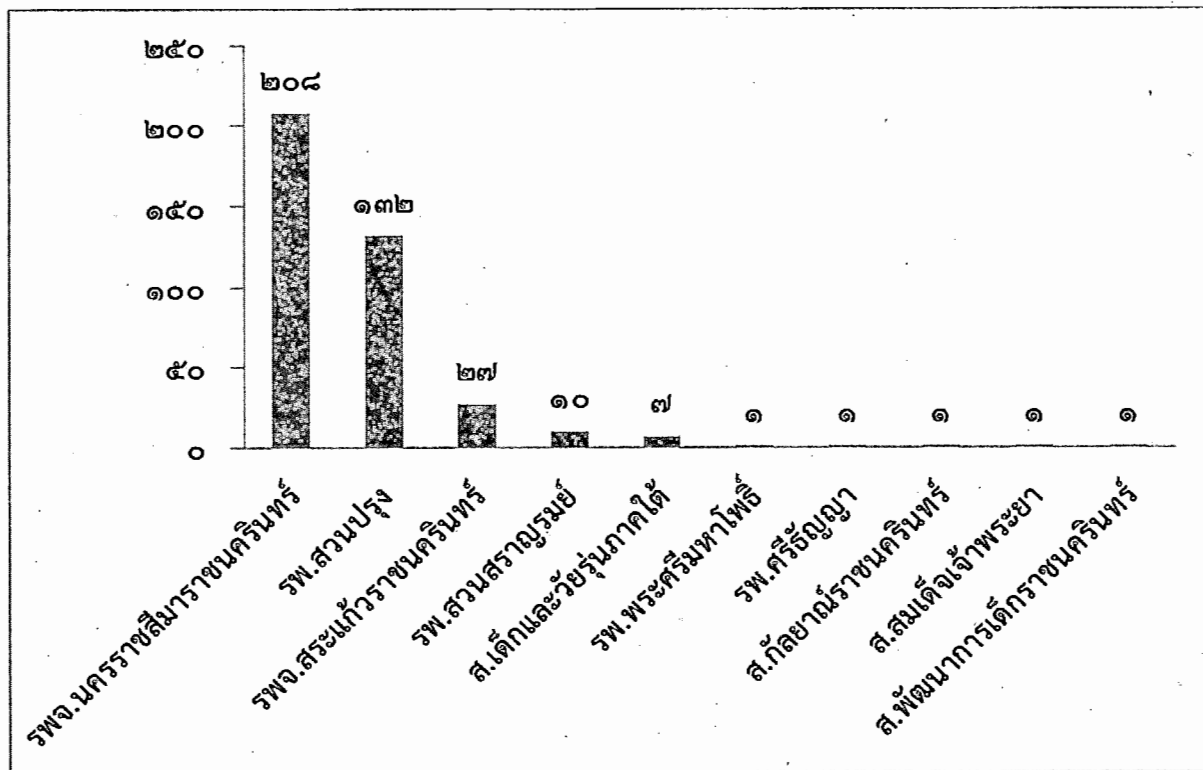


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือ ๒ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒๐๘	๕๓.๔๗
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓๒	๓๓.๙๓
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒๗	๖.๙๔
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๐	๒.๕๗
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๗	๑.๗๙
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๐.๒๖
๗. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๐.๒๖
๘. สถาบันกัลยาณิราชนครินทร์	๑	๐.๒๖
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๐.๒๖
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๑	๐.๒๖
รวม	๓๘๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๓

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๙ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย มากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์