



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....
วันที่..... ๒๙ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๖:๑๓

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

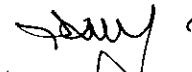
ที่ สธ ๐๘๐๑.๖ ๕๐๗๖ วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ



(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

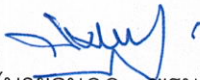
ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ ๐๕๐๗๕ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

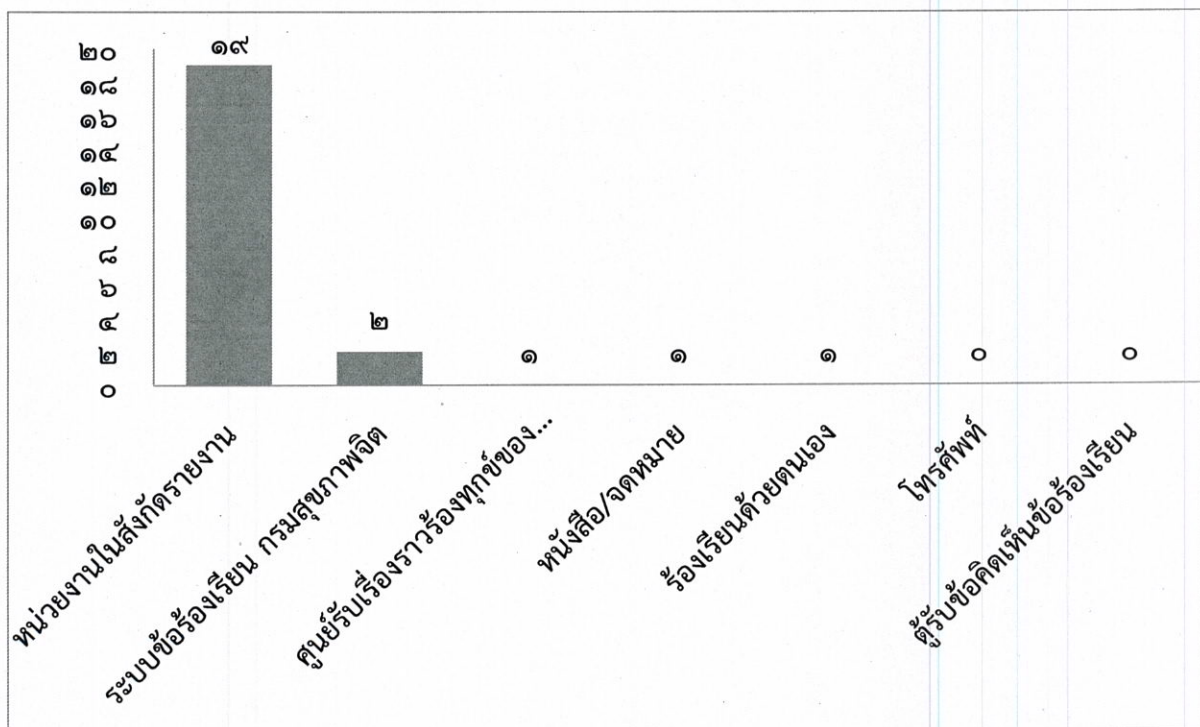
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๒๗๓ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๙ คำชมเชย จำนวน ๒๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๒ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๔.๑๗
๔. หนังสือ/จดหมาย	๑	๔.๑๗
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑	๔.๑๗
๖. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๘.๓๓
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๙	๗๙.๑๖
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

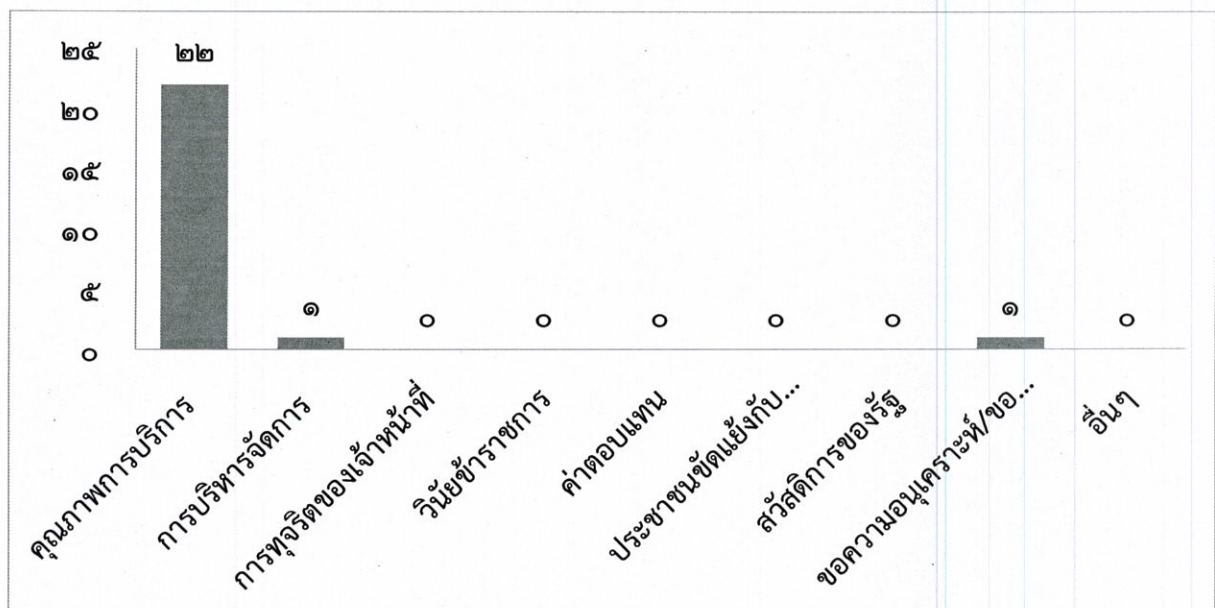


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๕	๒๐.๘๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๙	๓๗.๕๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๒๐.๘๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๓	๑๒.๕๐
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๑๗
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๔.๑๗
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

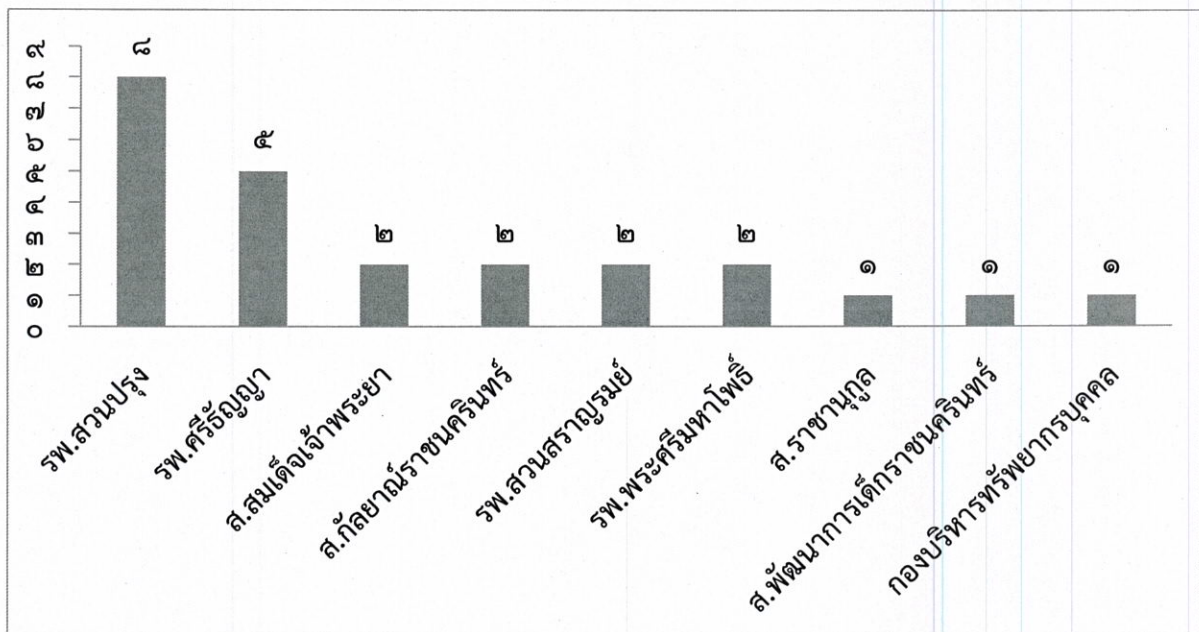


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๓๓.๓๔
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๕	๒๐.๘๓
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๘.๓๓
๔. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๘.๓๓
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๘.๓๓
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๘.๓๓
๗. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๑๗
๘. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๑	๔.๑๗
๙. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

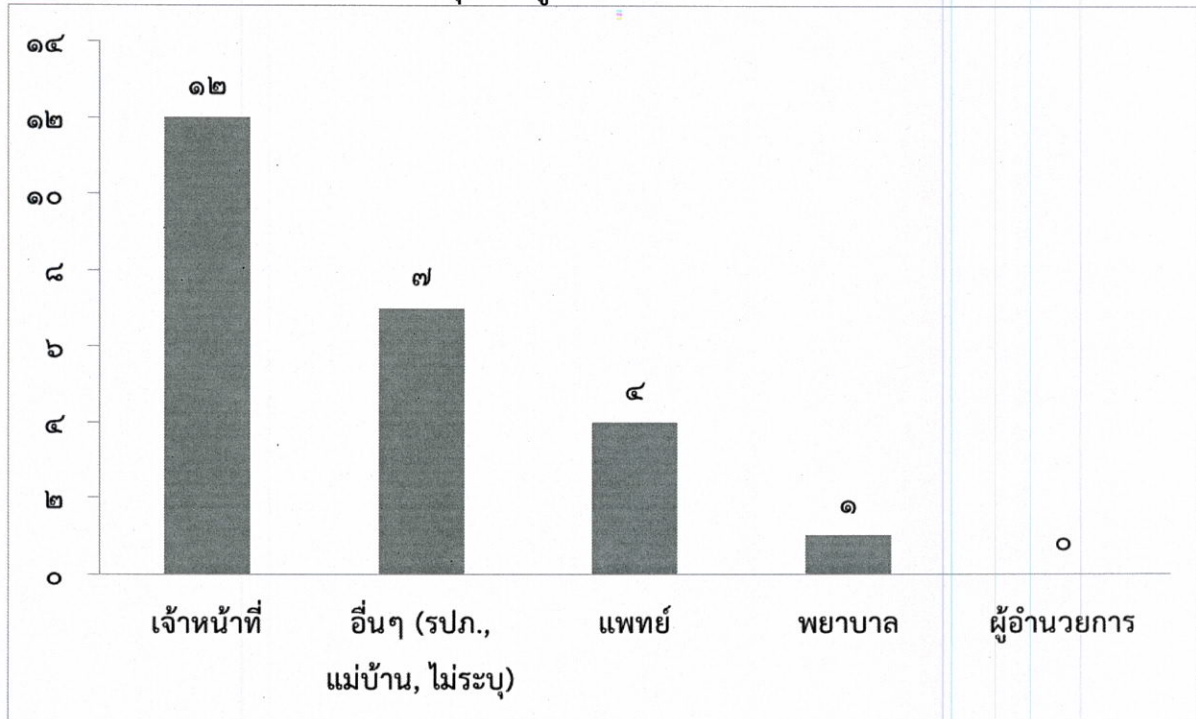


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๑	๔.๑๗
๓. แพทย์	๔	๑๖.๖๗
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๒๙.๑๖
๕. เจ้าหน้าที่	๑๒	๕๐.๐๐
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

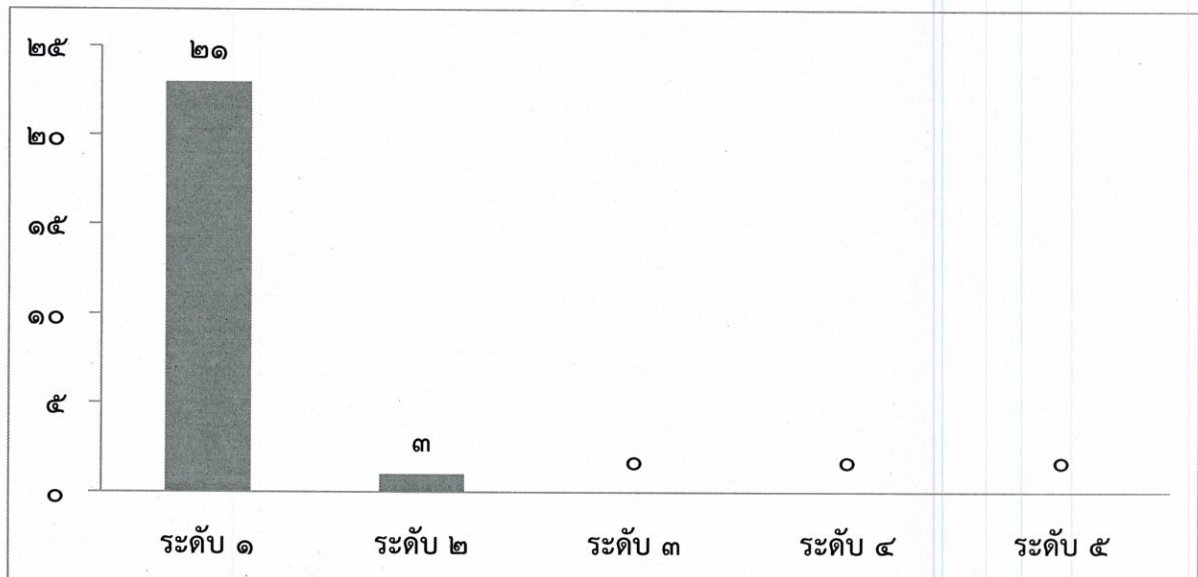


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๑	๘๗.๕๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๑๒.๕๐
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

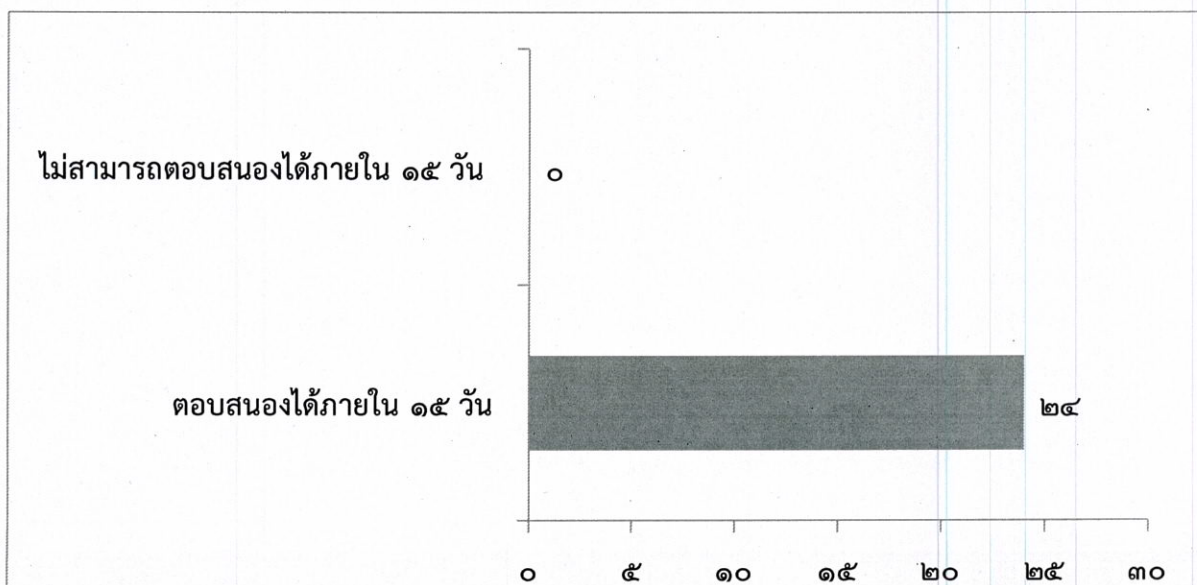


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๔	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

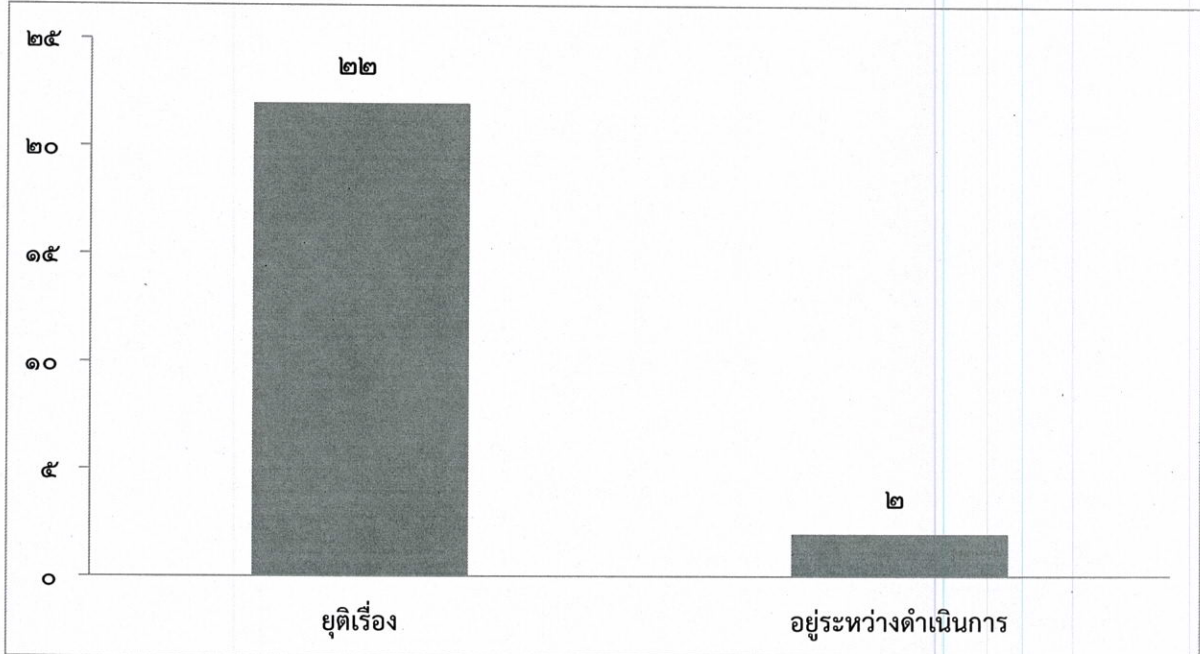


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๒	๙๑.๖๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๘.๓๓
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

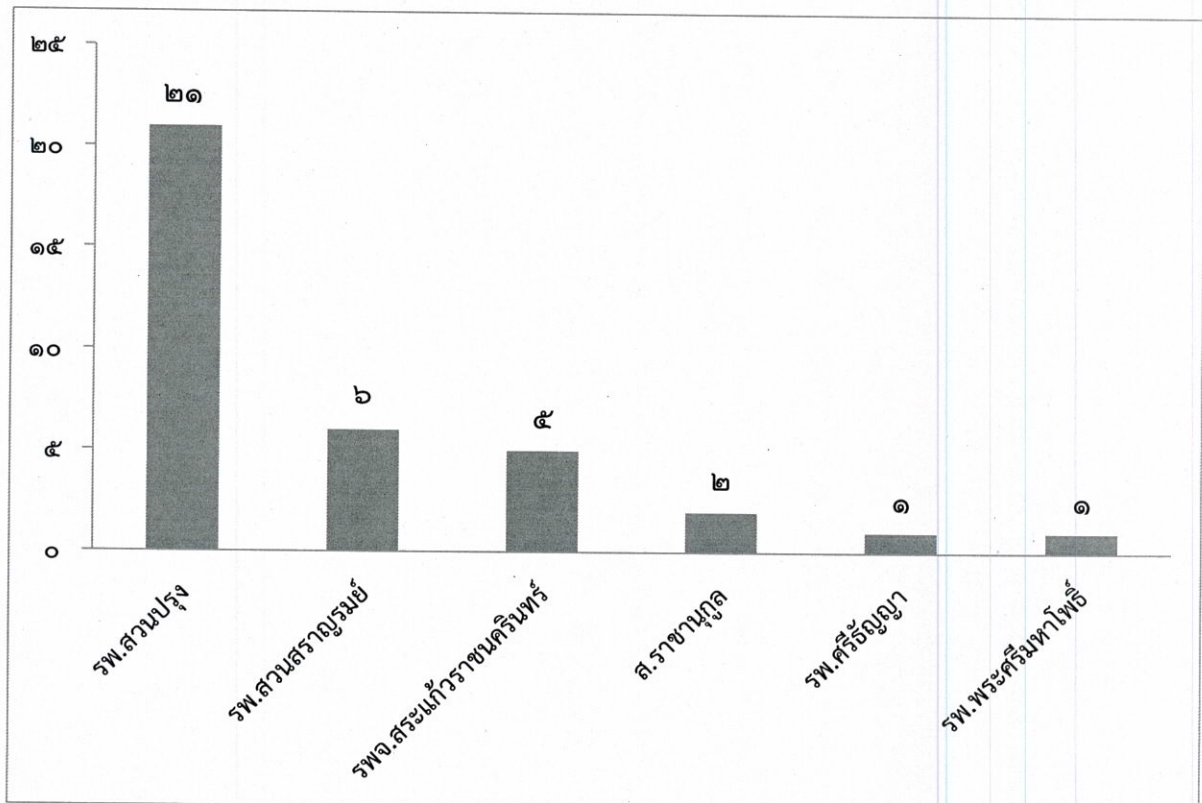


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒๑	๕๘.๓๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๖	๑๖.๖๖
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๕	๑๓.๘๙
๔. สถาบันราชานุกูล	๒	๕.๕๖
๕. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๒.๗๘
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๒.๗๘
รวม	๓๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

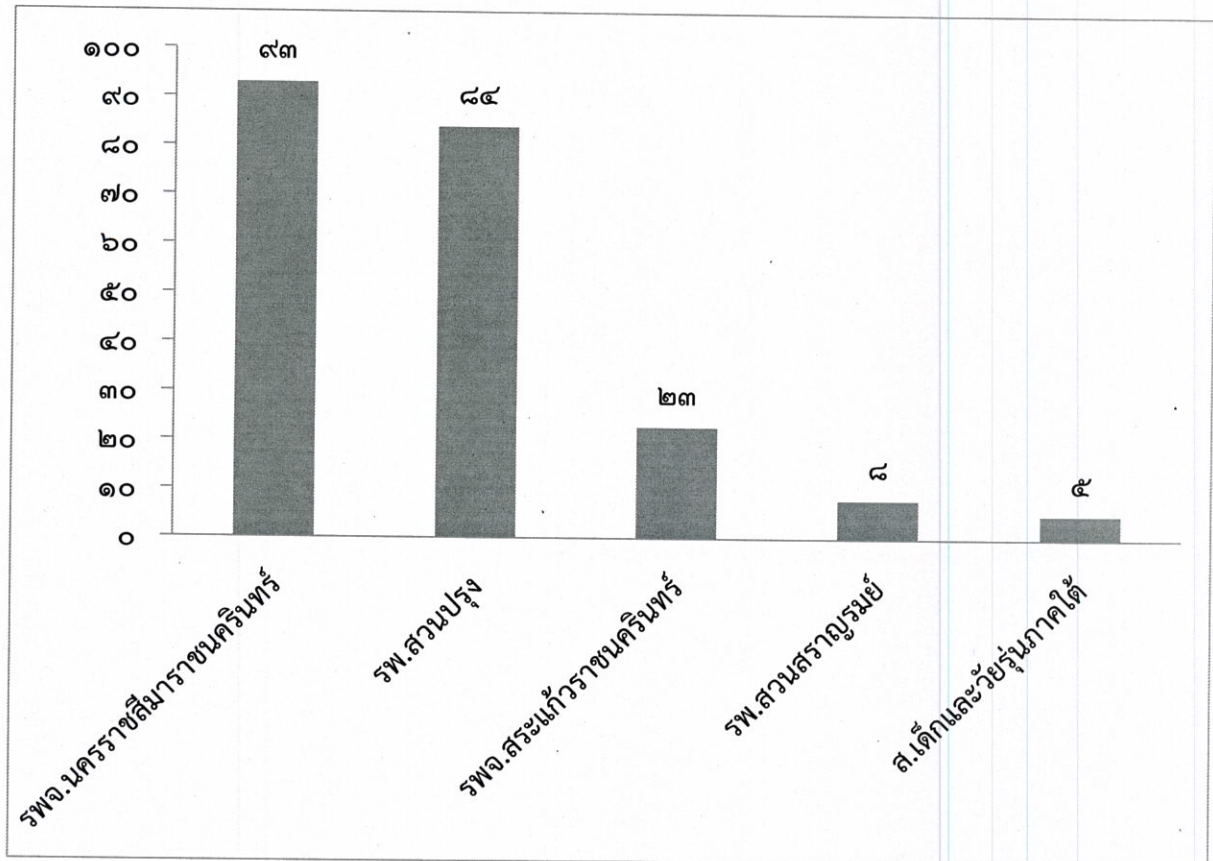


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๙๓	๔๓.๖๗
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘๔	๓๙.๔๓
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๒๓	๑๐.๘๐
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๘	๓.๗๕
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๒.๓๕
รวม	๒๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๓

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๒ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย มากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์