



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๓๕๖

วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

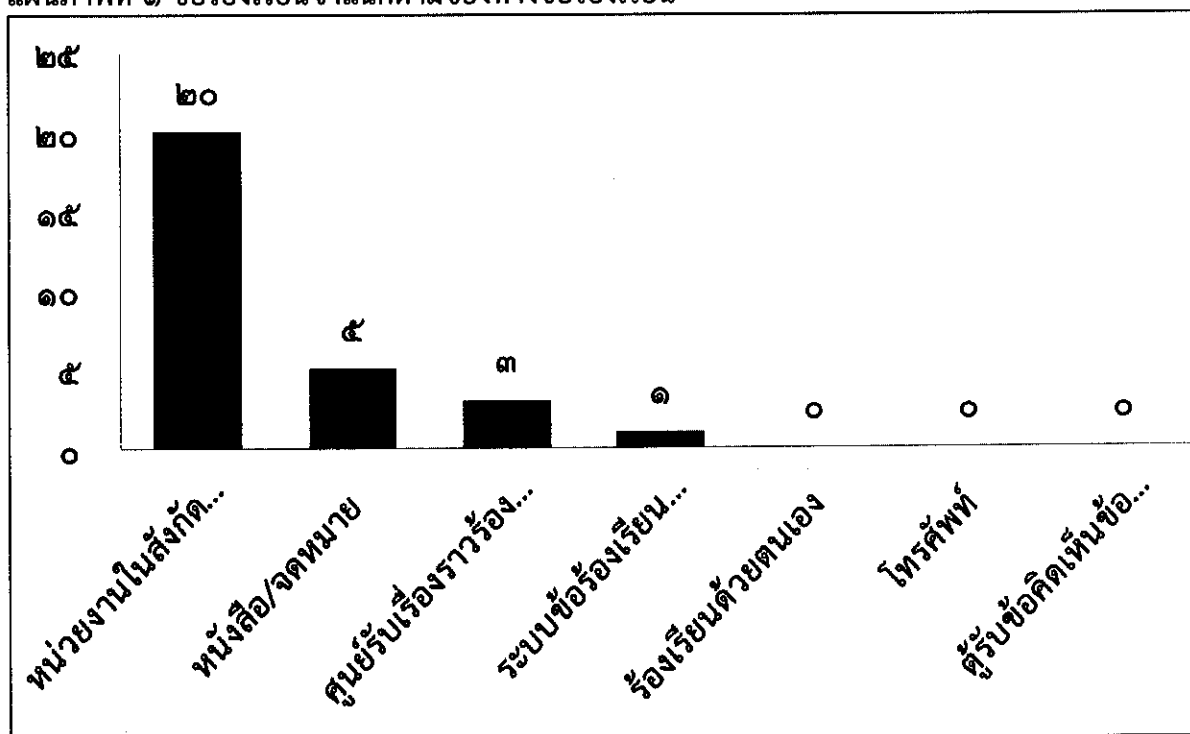
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๑ แห่ง (จาก ๔๔ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๕๑๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ คำชมเชย จำนวน ๔๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๔. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๑	๓.๔๕
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๐.๓๔
๖. หนังสือ/จดหมาย	๕	๑๗.๒๔
๗. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๒๐	๖๘.๙๗
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

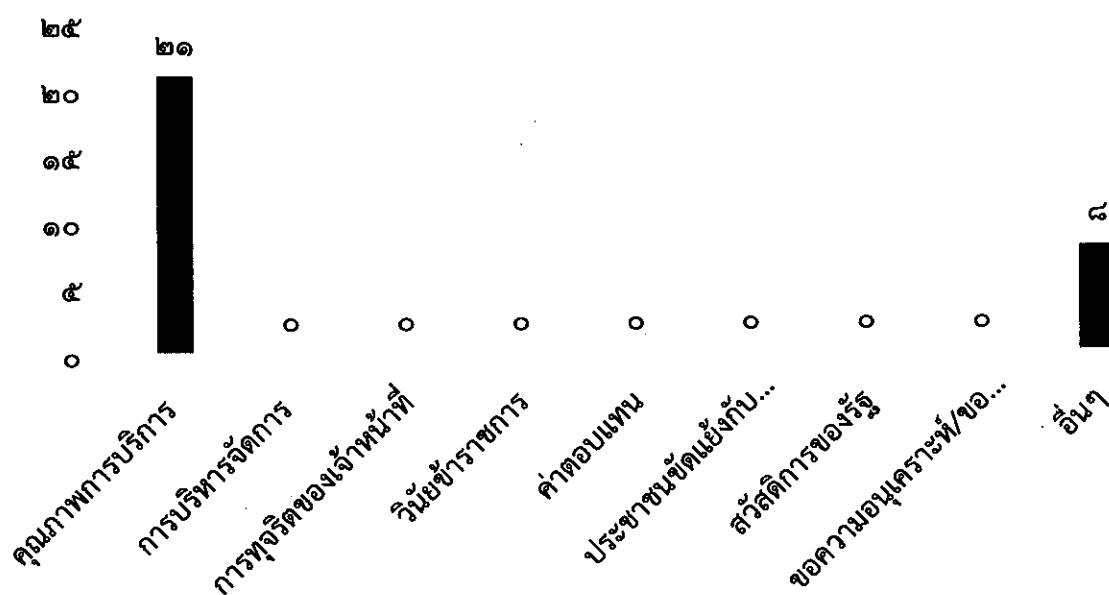


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดรายงาน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๗ รองลงมาคือ หนังสือ/จดหมาย จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๗	๒๔.๑๔
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๗	๒๔.๑๔
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๑๗.๒๔
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๖.๙๐
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	๘	๒๗.๕๘
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

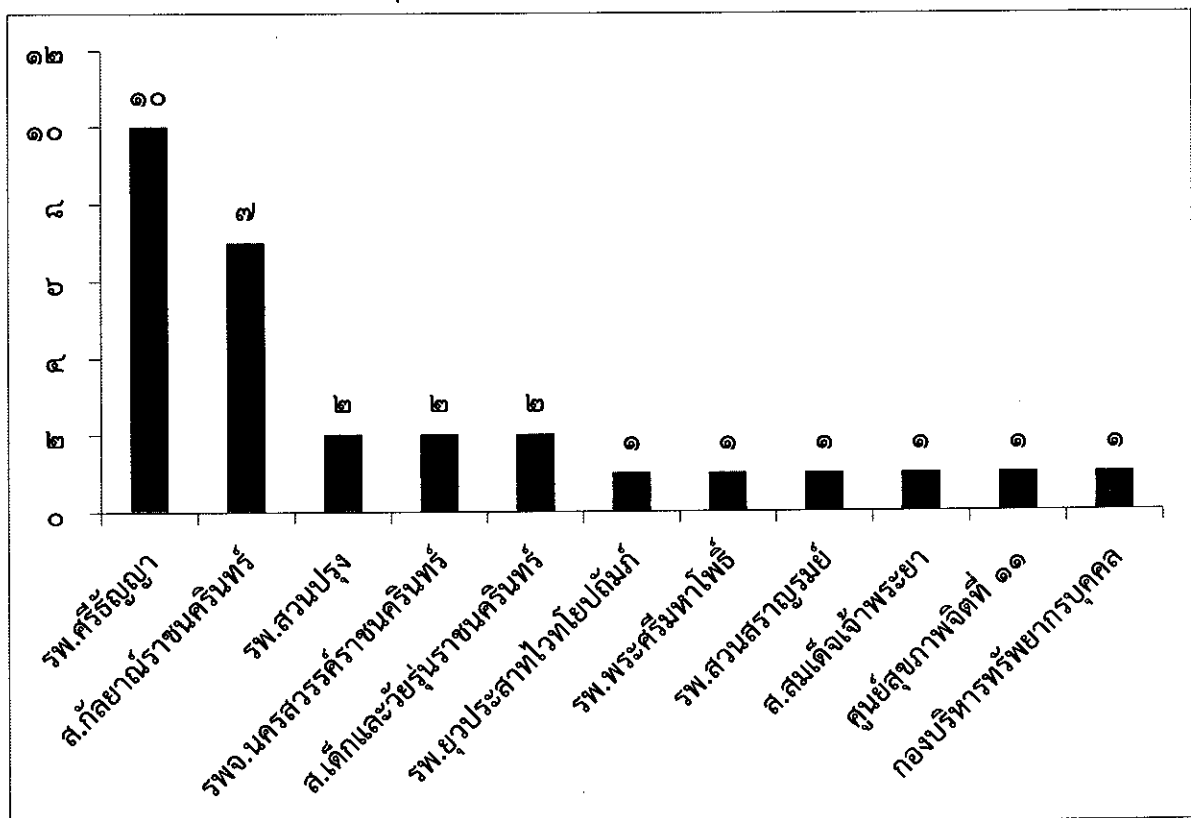


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลาและด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาดจำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑๐	๓๔.๔๘
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๗	๒๔.๑๒
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๖.๙๐
๔. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๒	๖.๙๐
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๖.๙๐
๖. โรงพยาบาลอุพประสาทวโทยโปถัมภ์	๑	๓.๔๕
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๓.๔๕
๘. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๓.๔๕
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๓.๔๕
๑๐. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๑	๑	๓.๔๕
๑๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๓.๔๕
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

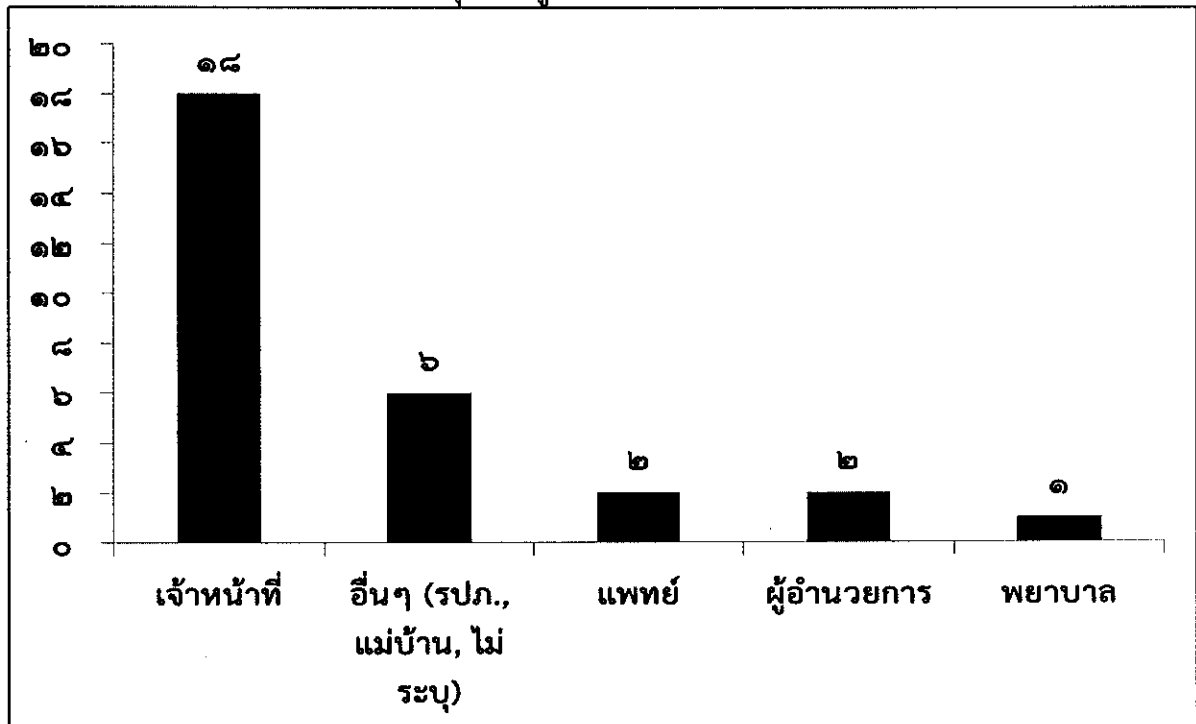


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘ รองลงมาคือ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๒

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. พยาบาล	๑	๓.๔๕
๒. ผู้อำนวยการ	๒	๖.๙๐
๓. แพทย์	๒	๖.๙๐
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๒๐.๖๙
๕. เจ้าหน้าที่	๑๘	๖๒.๐๖
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

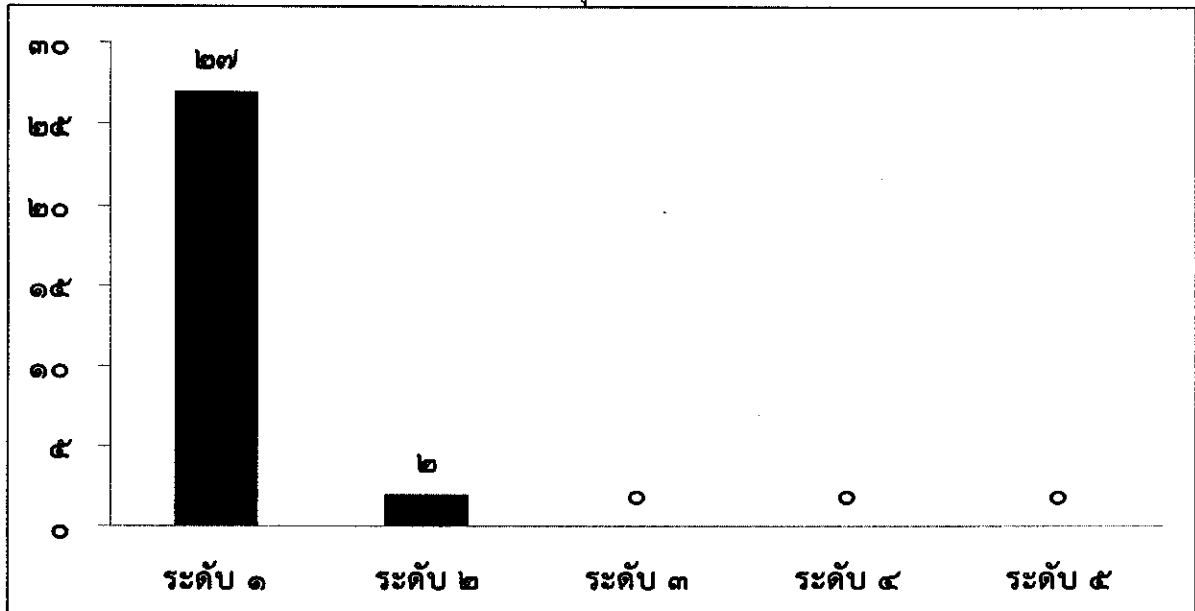


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๖ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๙

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๗	๙๓.๑๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๒	๖.๙๐
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

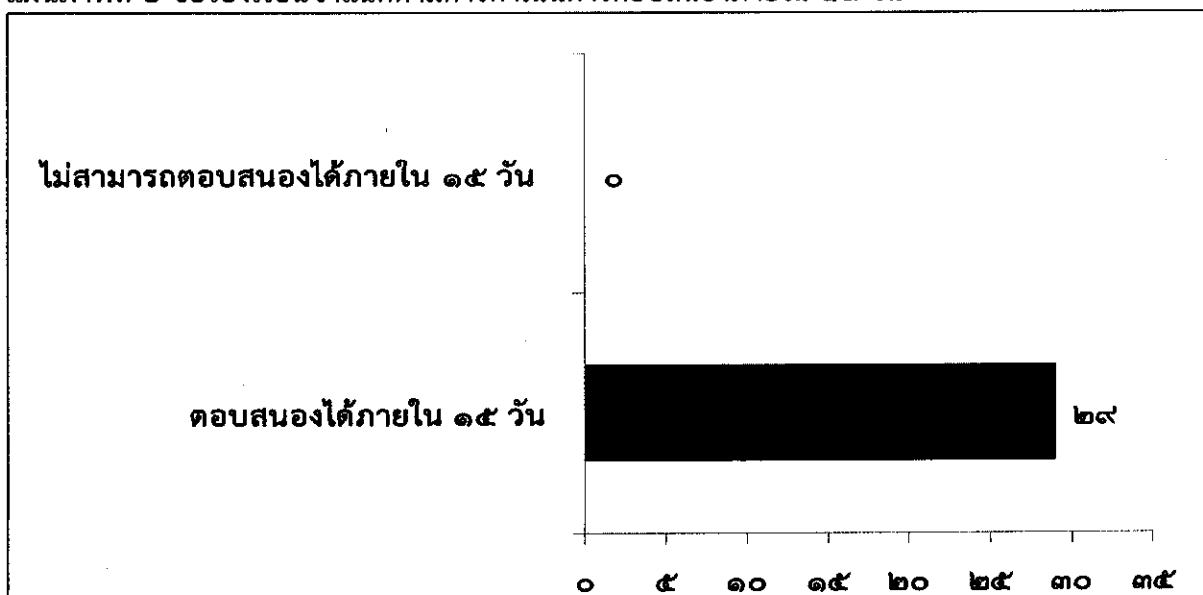


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๙ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ รองลงมา คือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๙	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

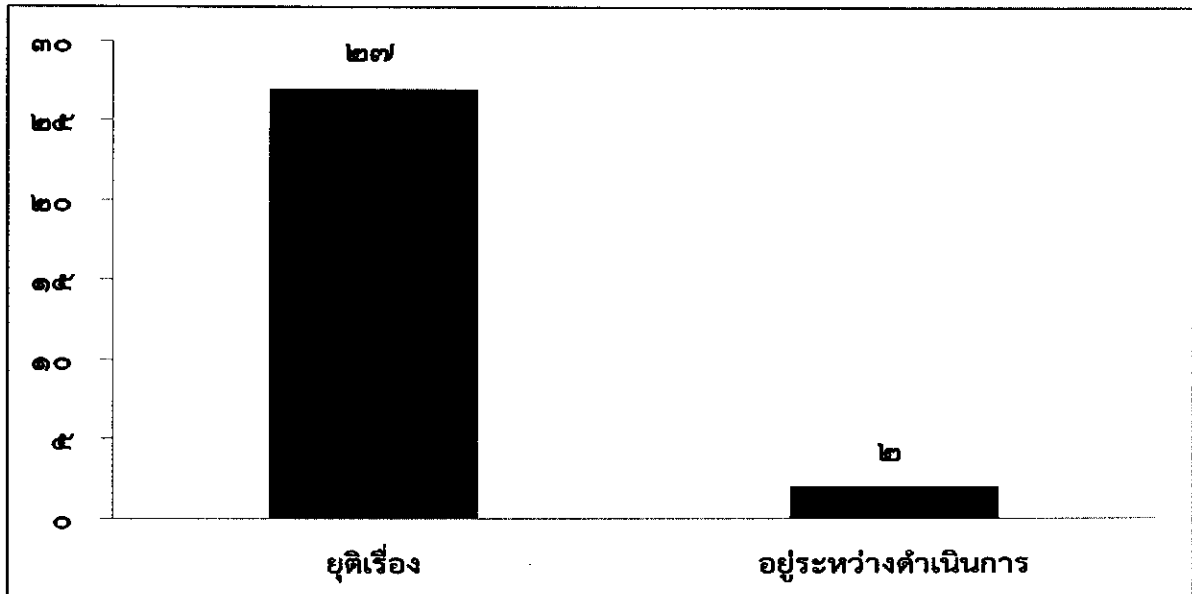


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๙ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๗	๙๓.๑๐
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๖.๙๐
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

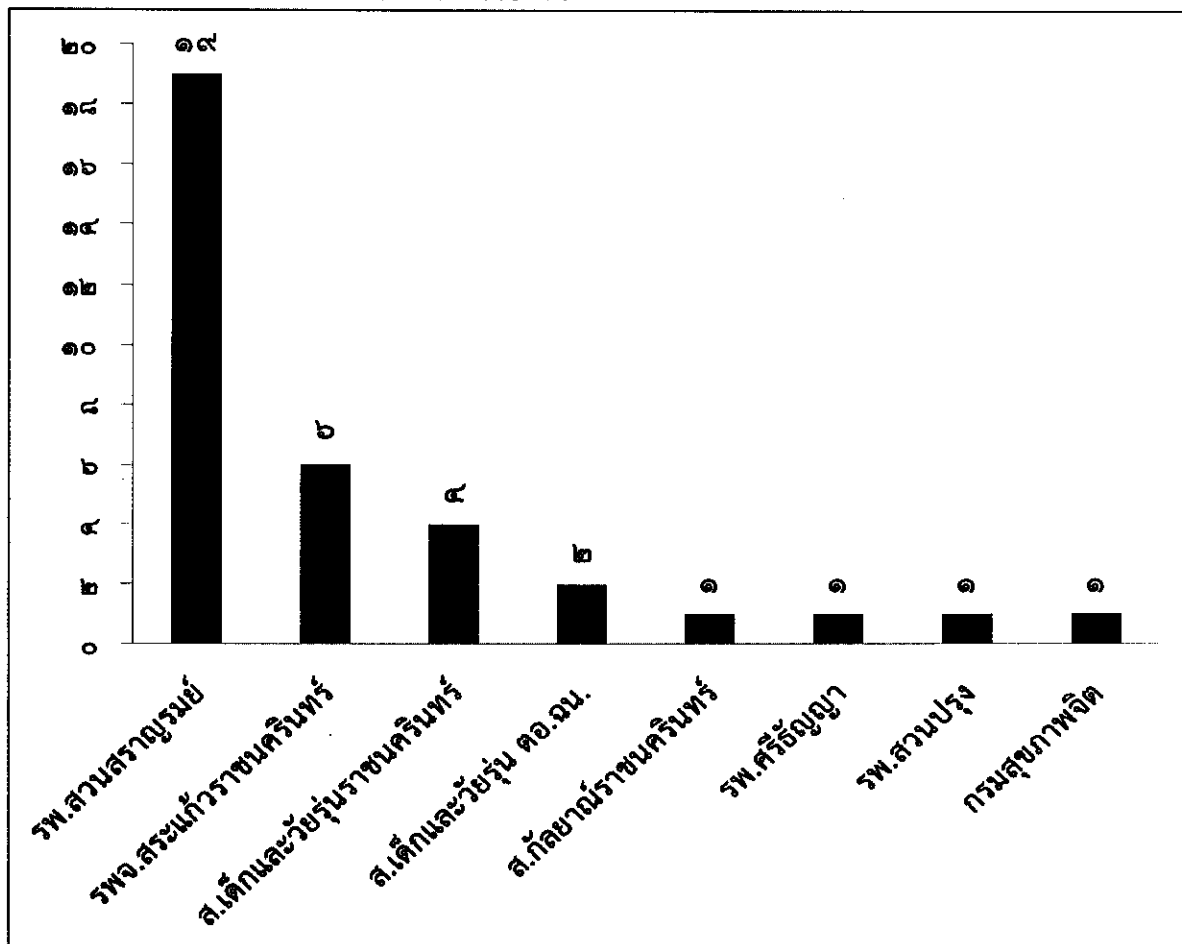


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๙	๕๕.๒๙
๒. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๖	๑๗.๑๔
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๔	๑๑.๔๒
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๒	๕.๗๑
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๒.๘๖
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๒.๘๖
๗. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๒.๘๖
๘. กรมสุขภาพจิต	๑	๒.๘๖
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

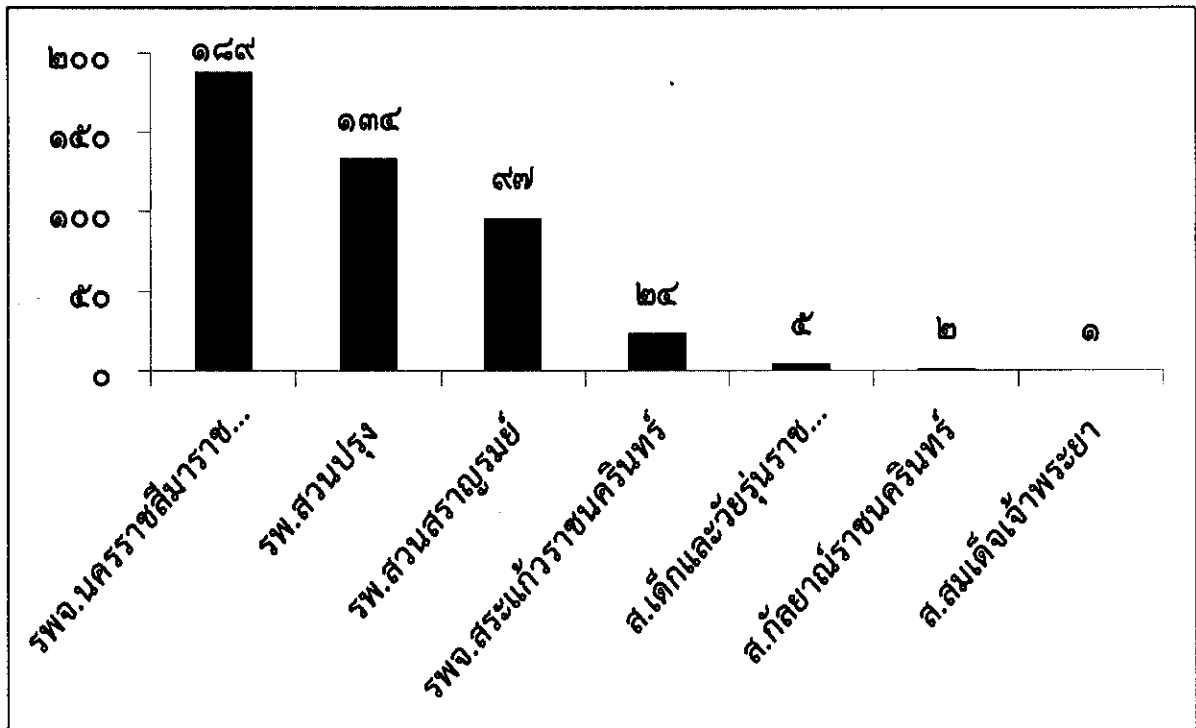


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสุรนารี จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๙ รองลงมาคือ ๒ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๑๘๙	๔๑.๘๒
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓๔	๒๙.๖๕
๓. โรงพยาบาลสุรนารี	๙๗	๒๑.๔๖
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๒๔	๕.๓๑
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๑.๑๐
๖. สถาบันกัลยาณราชชนรินทร์	๒	๐.๔๔
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	๑	๐.๒๒
รวม	๔๕๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๕

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ ด้านความเร็ว/ตรงเวลาและด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์