



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ..... ๙๐๐
วันที่ ๒๘ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๑:๐๓

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ ๑๓๓๒

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

- ๕ เม.ย. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๙๓๙๓

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

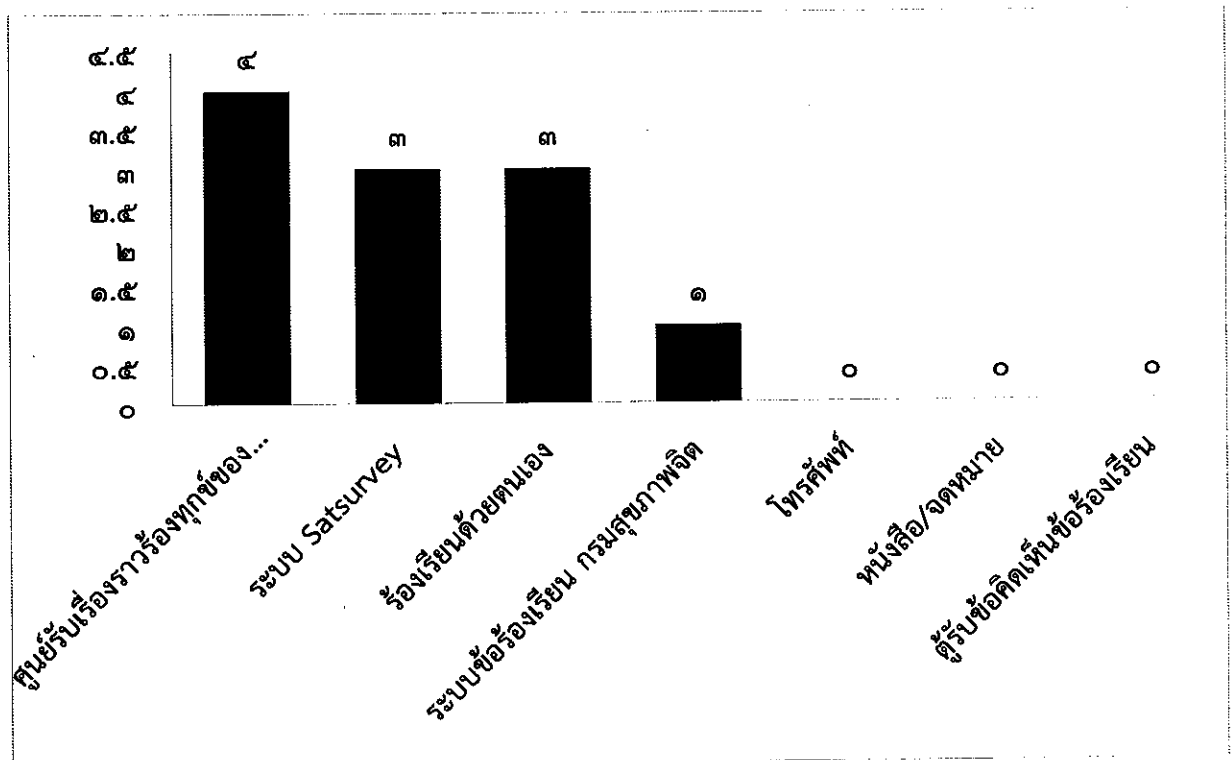
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๗ แห่ง (จาก ๔๕ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๕๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐ คำชมเชย จำนวน ๒๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๓. โทรศัพท์	-	-
๔. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๑	๔.๐๙
๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๒๗.๒๘
๖. ระบบ Satsurvey	๓	๒๗.๒๘
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๓๖.๓๕
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

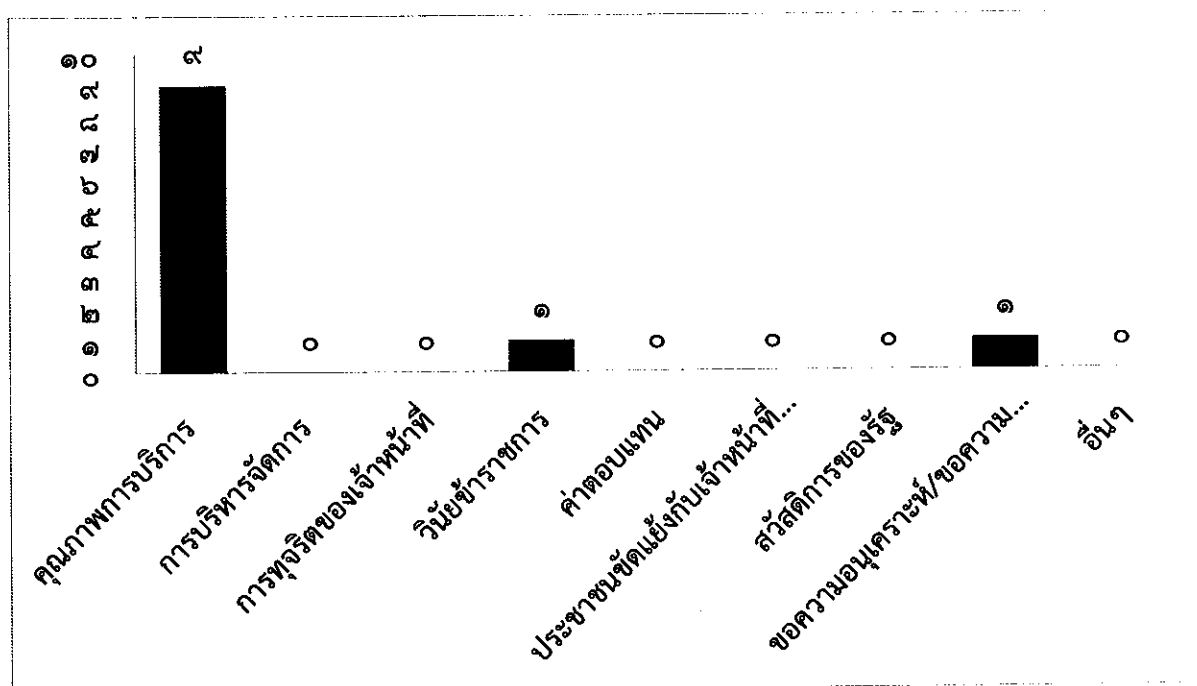


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๕ รองลงมาคือ ระบบ Satsurvey และร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๘.๑๘
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๓	๒๗.๒๘
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๒	๑๘.๑๘
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๑๘.๑๘
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๙.๐๙
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๙.๐๙
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

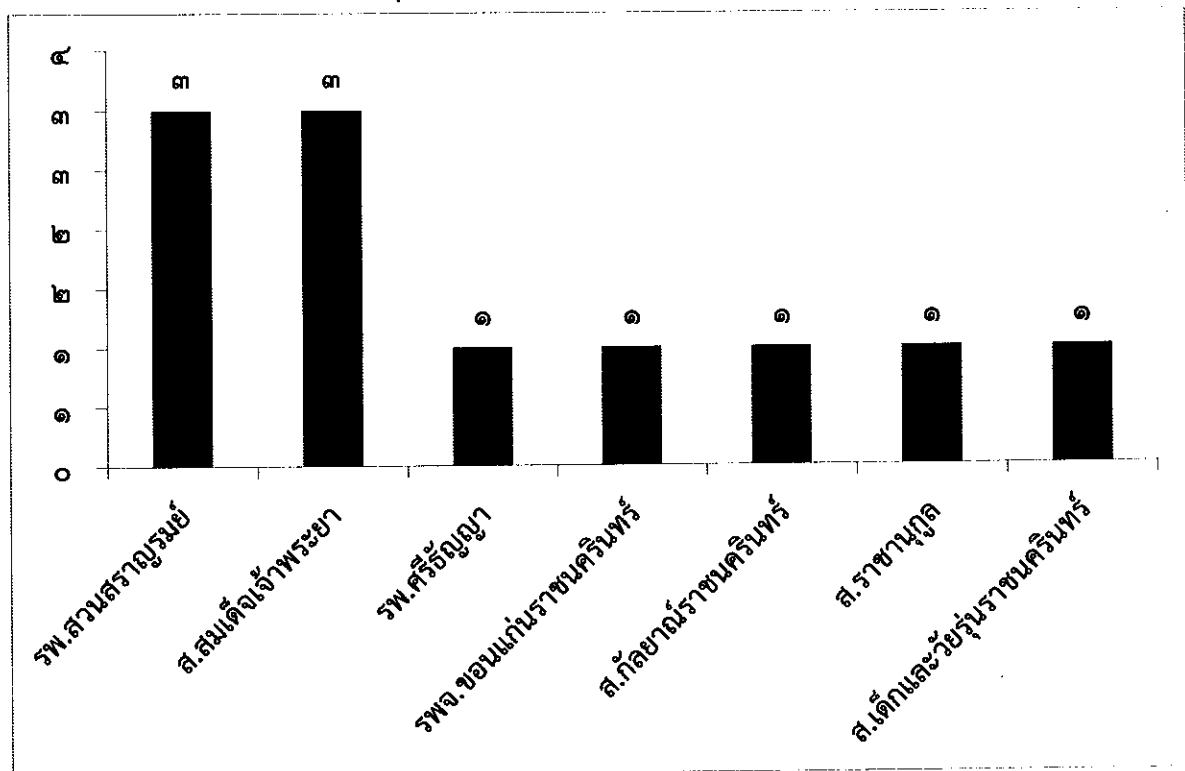


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค และด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๒๗.๒๘
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๒๗.๒๘
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๙.๐๙
๔. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๙.๐๙
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๙.๐๙
๖. สถาบันราชานุกูล	๑	๙.๐๙
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

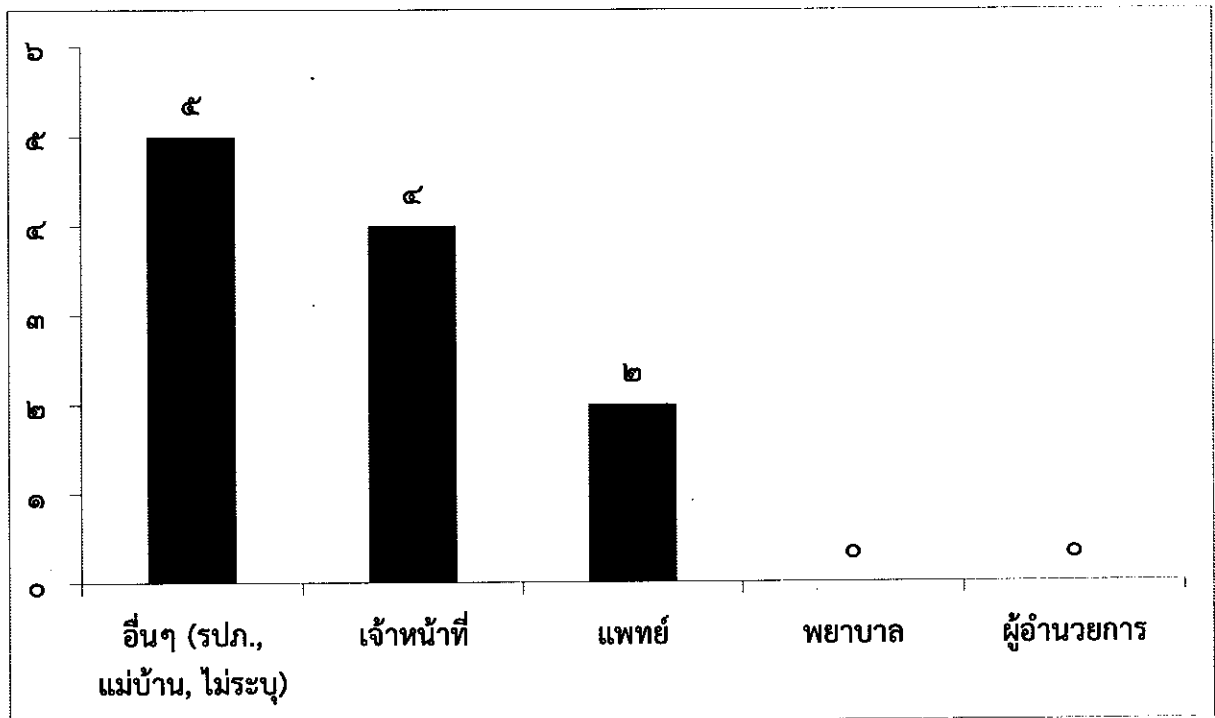


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ รองลงมา คือ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันราชานุกูล สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๒	๑๘.๑๘
๔. เจ้าหน้าที่	๔	๓๖.๓๕
๕. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๔๕.๔๗
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

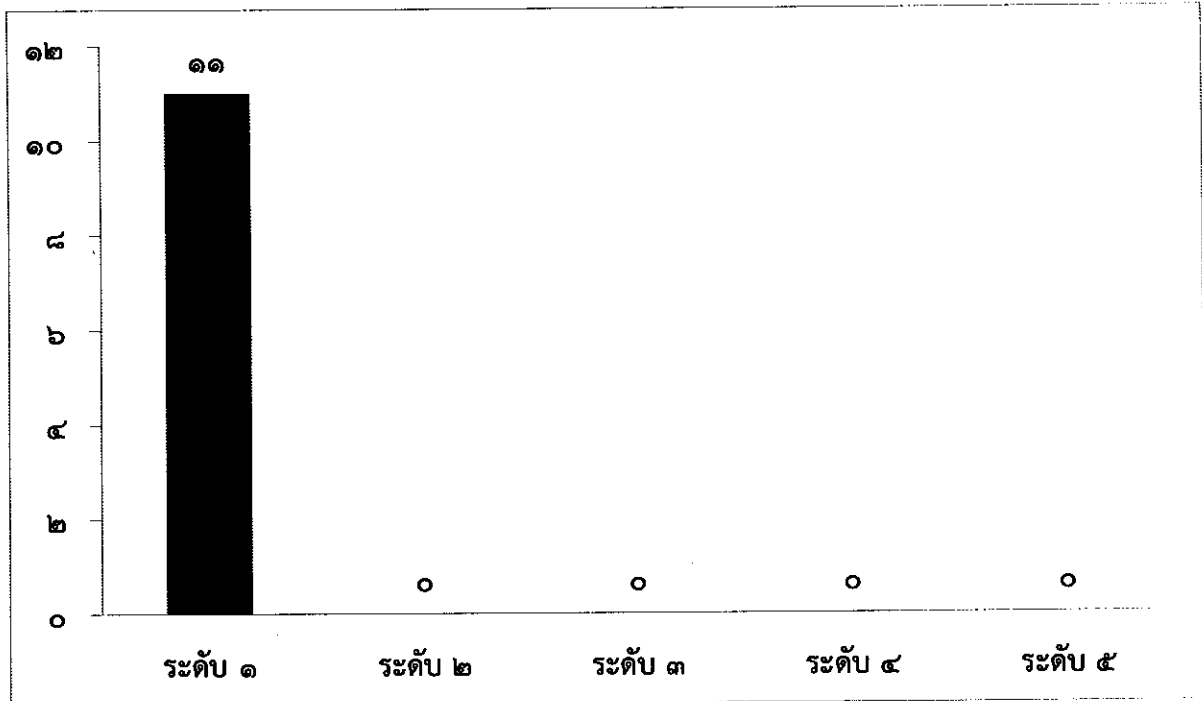


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๑	๑๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	-	-
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

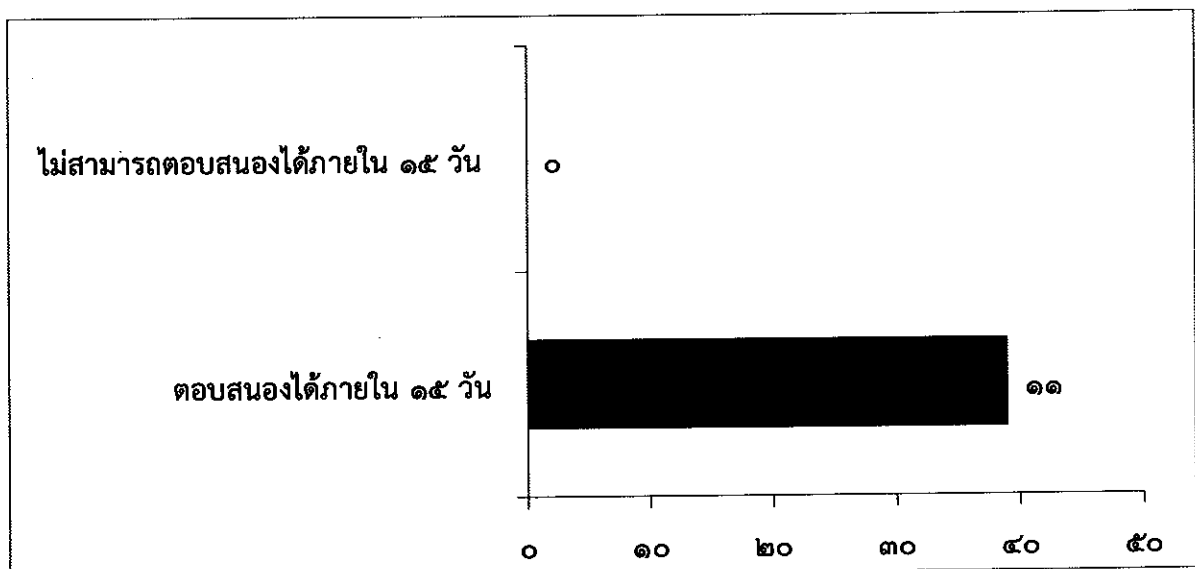


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๑	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

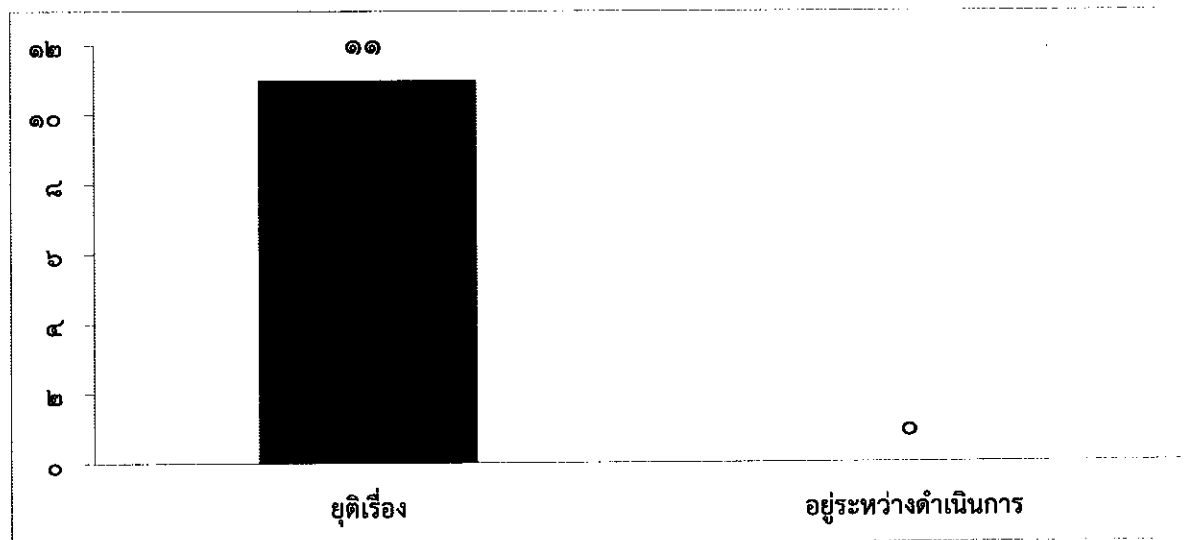


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๑	๑๐๐
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

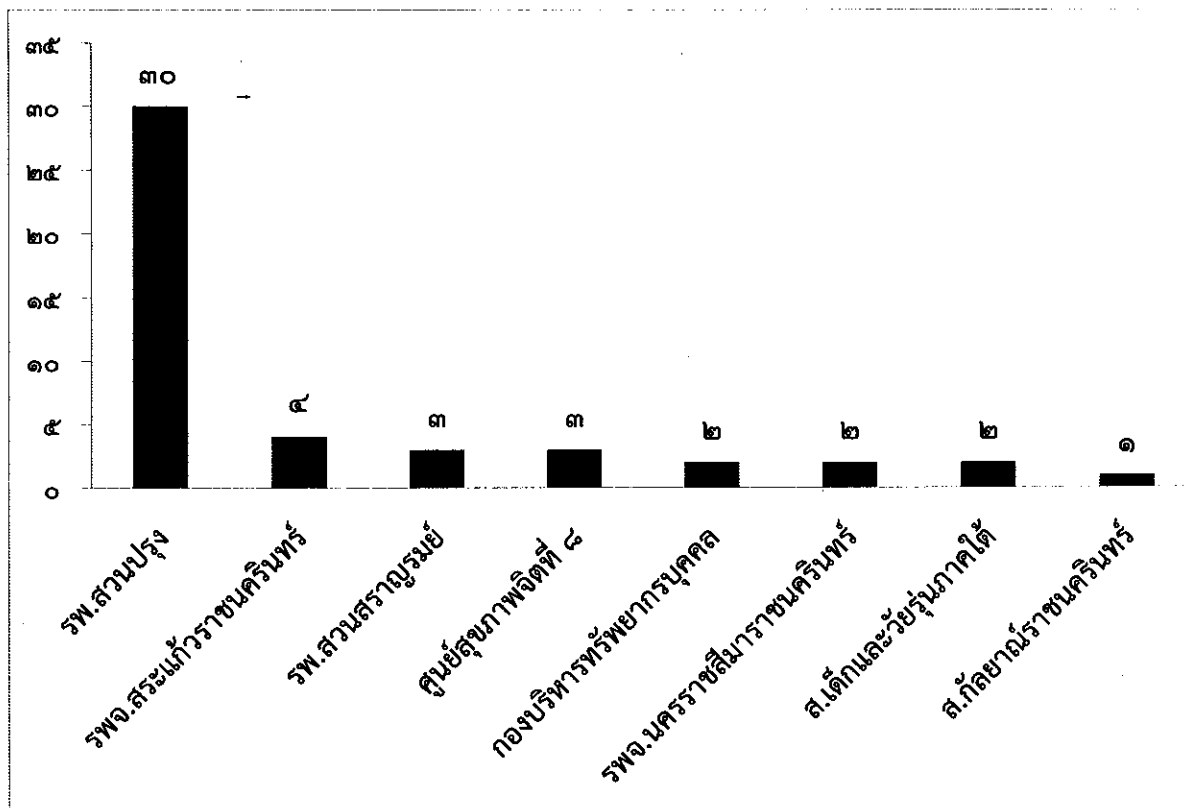


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓๐	๖๓.๘๓
๒. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๔	๘.๕๑
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๖.๓๙
๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๓	๖.๓๙
๕. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๒	๔.๒๕
๖. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒	๔.๒๕
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๔.๒๕
๘. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๑	๒.๑๓
รวม	๔๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

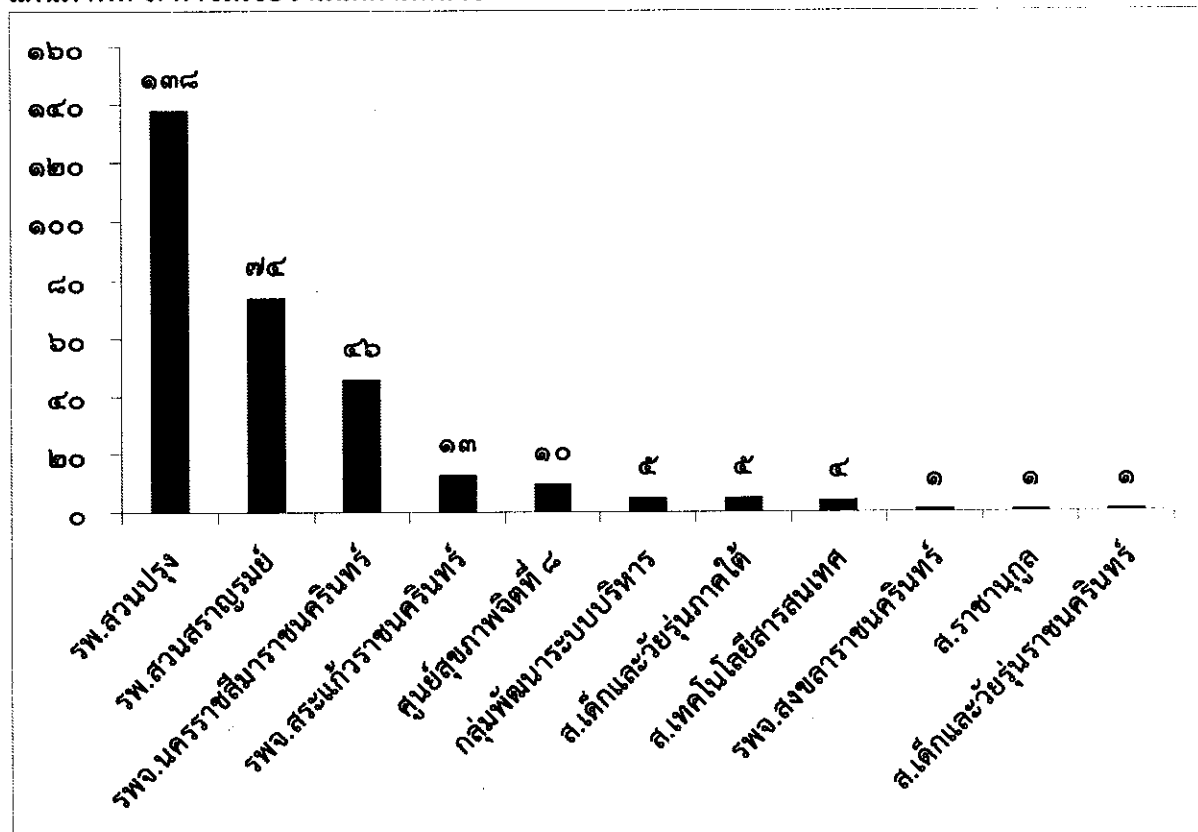


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 30 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓๘	๕๖.๓๑
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๗๔	๒๙.๘๓
๓. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๔๖	๑๘.๔๔
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑๓	๕.๓๖
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๑๐	๓.๓๖
๖. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๕	๑.๖๗
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๑.๖๗
๘. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔	๑.๓๔
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๐.๓๔
๑๐. สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๓๔
๑๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๐.๓๔
รวม	๒๙๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๓

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๑ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง