



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๑๕๕

วันที่ ๒๒

เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....
วันที่ ๒๒ เม.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๖:๒๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓
ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ ๑๖๔๕ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

- ๒ พ.ค. ๒๕๖๕

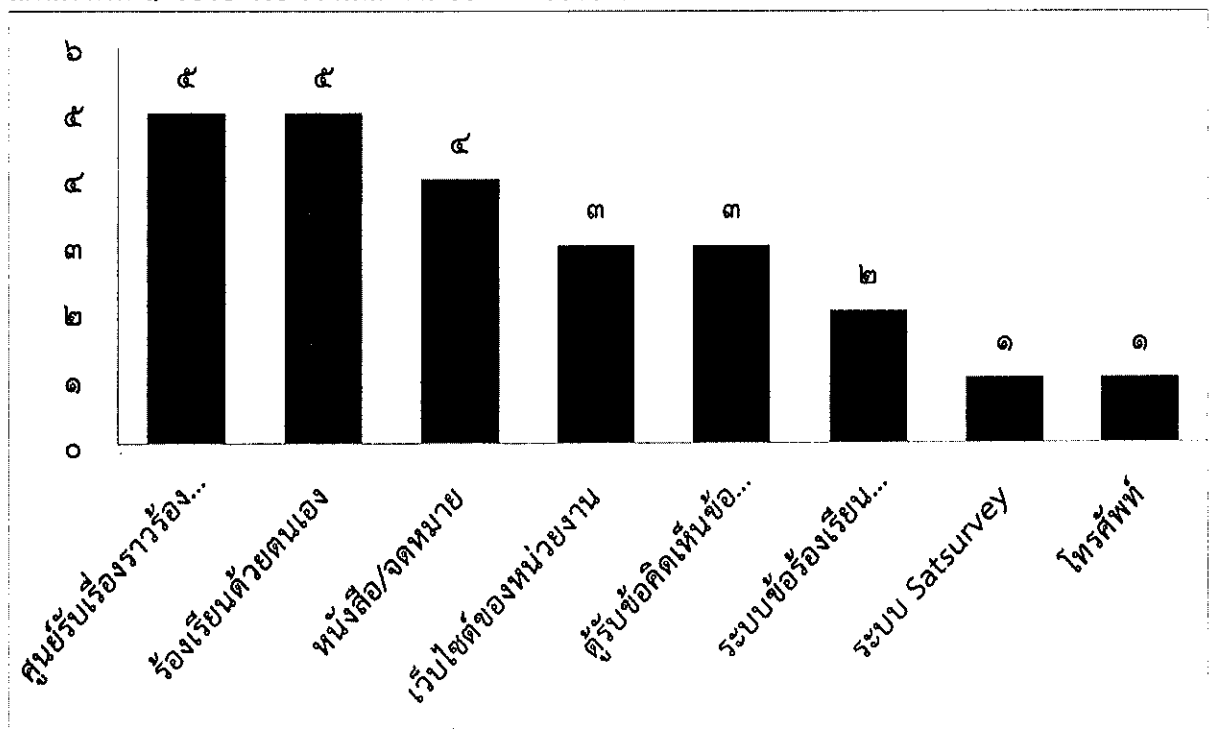
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๐ แห่ง (จาก ๔๕ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๒๘๒ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ คำชมเชย จำนวน ๒๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๙ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โทรศัพท์	๑	๔.๑๗
๒. ระบบ Satsurvey	๑	๔.๑๗
๓. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๘.๓๓
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๓	๑๒.๕๐
๕. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๓	๑๒.๕๐
๖. หนังสือ/จดหมาย	๔	๑๖.๖๗
๗. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๕	๒๐.๘๓
๘. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕	๒๐.๘๓
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

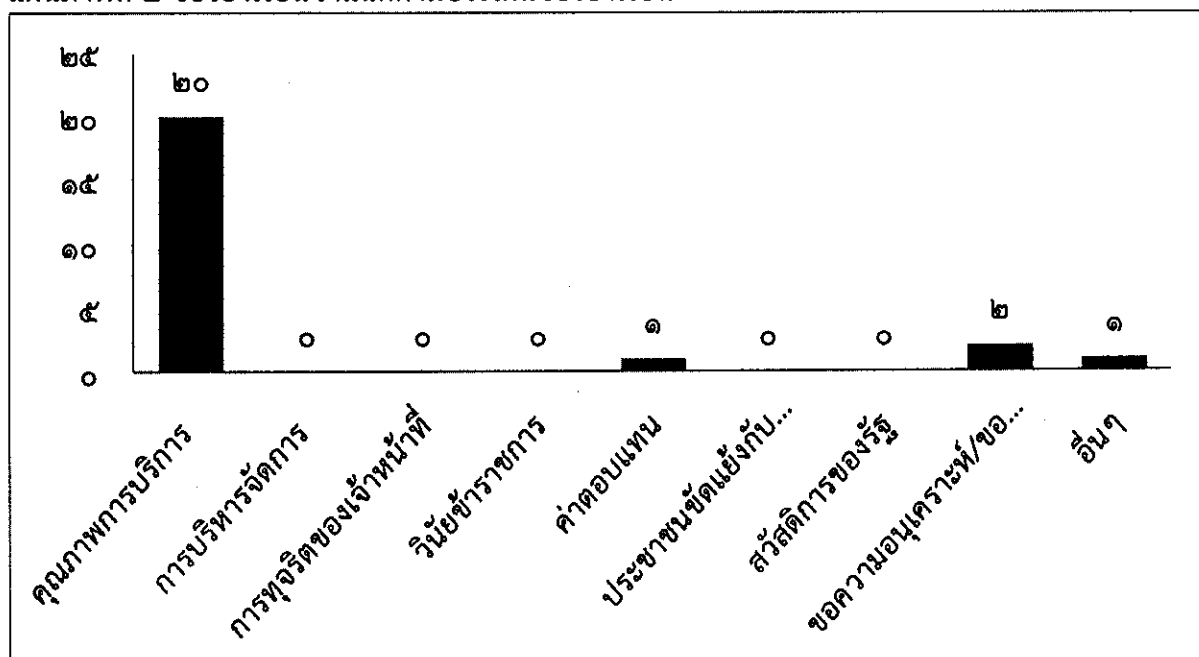


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และ ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ รองลงมาคือ หนังสือ/จดหมาย จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๗	๒๙.๑๗
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๗	๒๙.๑๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๒	๘.๓๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๓	๑๒.๕๐
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๔.๑๗
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๔.๑๗
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๒	๘.๓๓
๙. อื่นๆ	๑	๔.๑๗
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

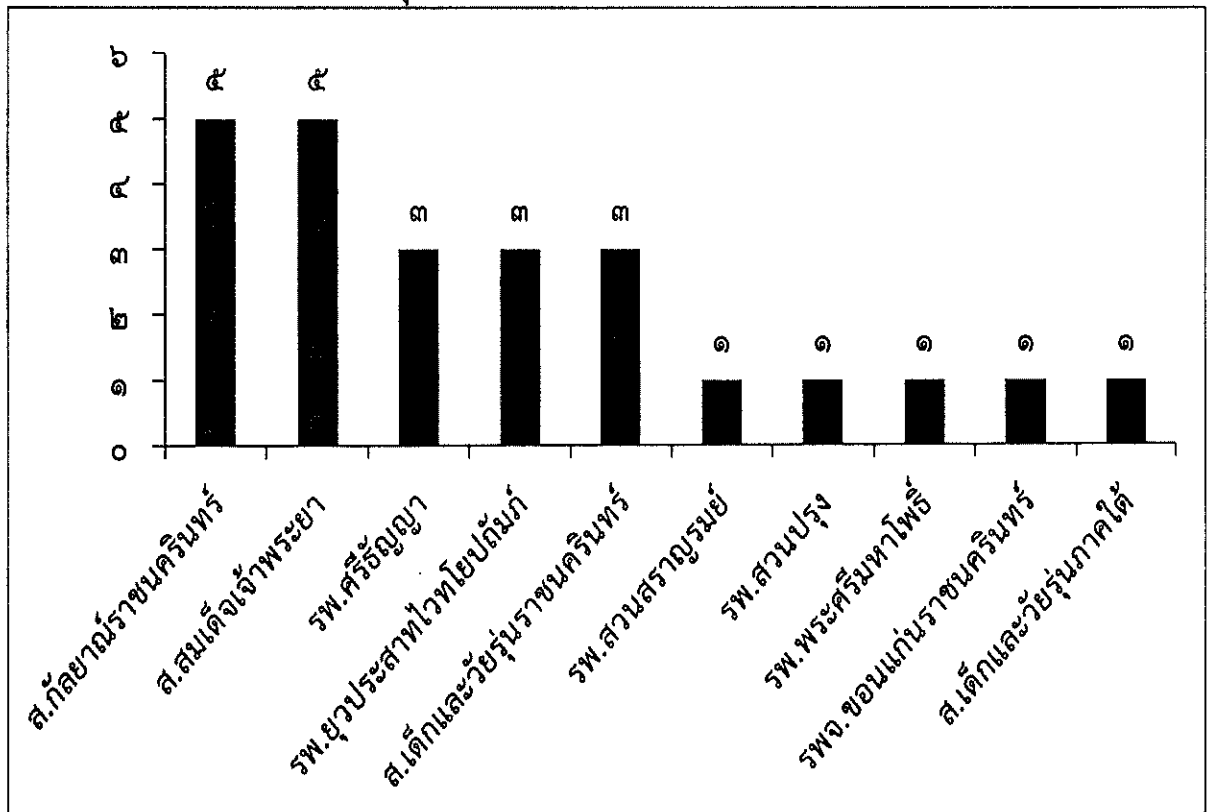


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลาและด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ รองลงมาคือ ด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๕	๒๐.๘๓
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๕	๒๐.๘๓
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๒.๕๐
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๓	๑๒.๕๐
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๒.๕๐
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๔.๑๗
๗. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๔.๑๗
๘. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๔.๑๗
๙. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๔.๑๗
๑๐. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

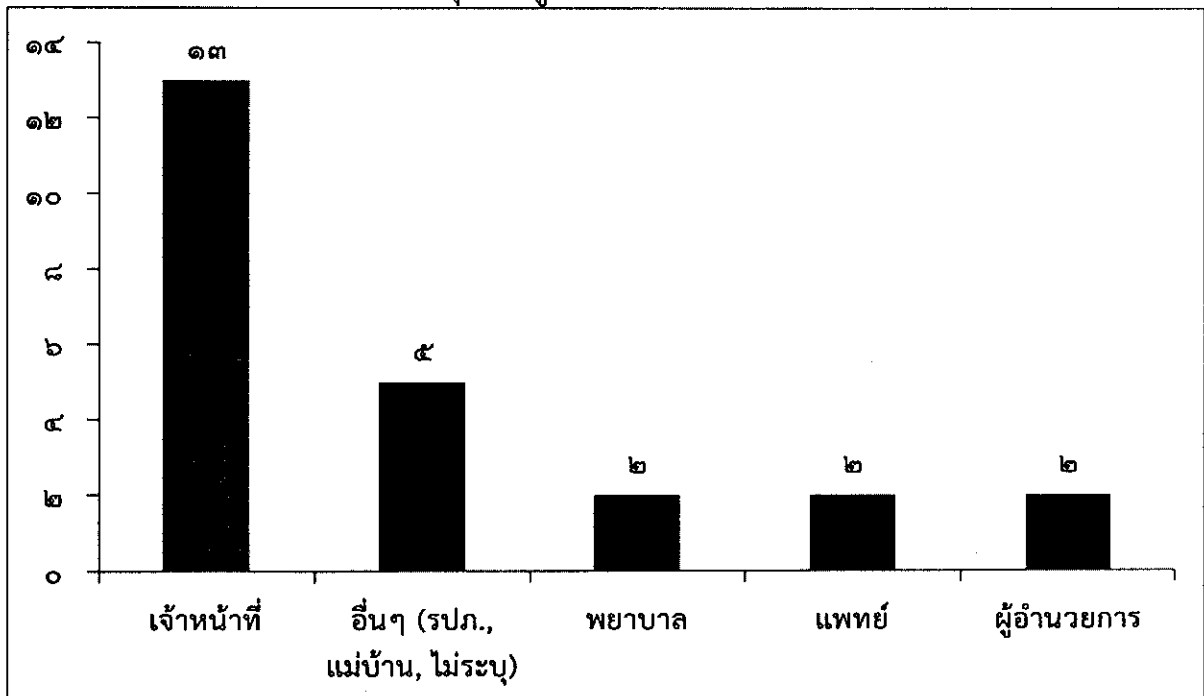


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ รองลงมา คือ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๒	๘.๓๓
๒. แพทย์	๒	๘.๓๓
๓. พยาบาล	๒	๘.๓๓
๔. อื่นๆ (รพก., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๕	๒๐.๘๓
๕. เจ้าหน้าที่	๑๓	๕๔.๑๘
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

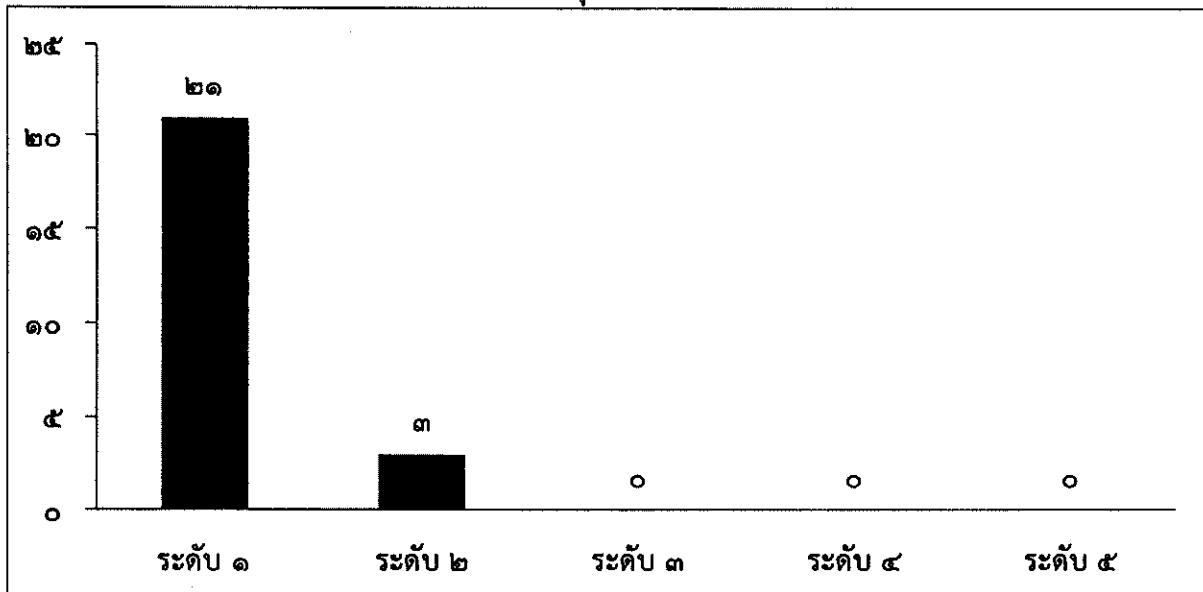


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๘ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพก., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

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

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

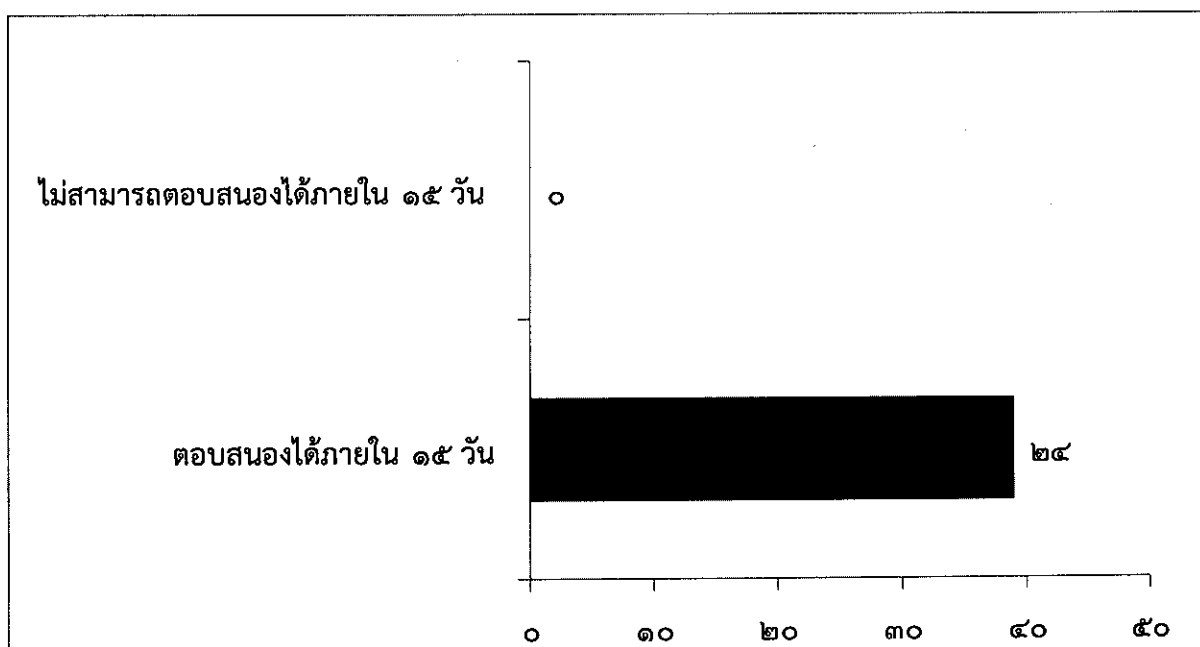


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ รองลงมา คือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ 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

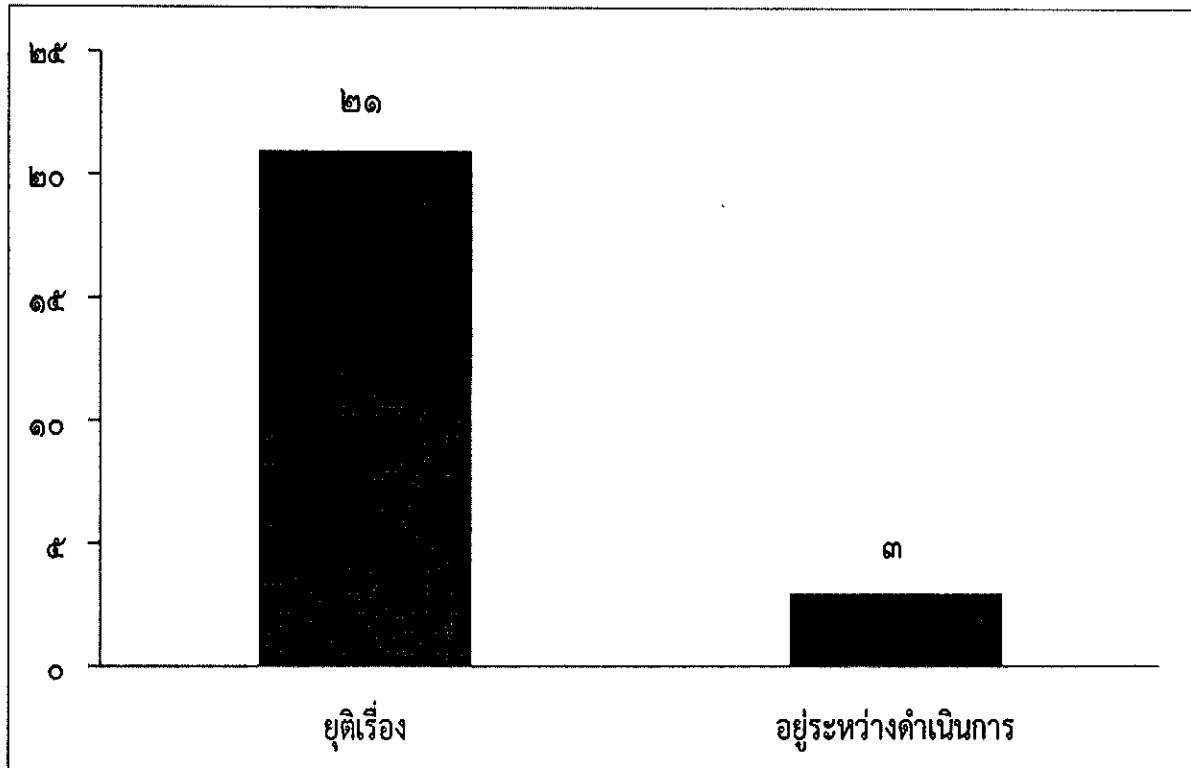


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๑	๘๗.๕๐
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๒.๕๐
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

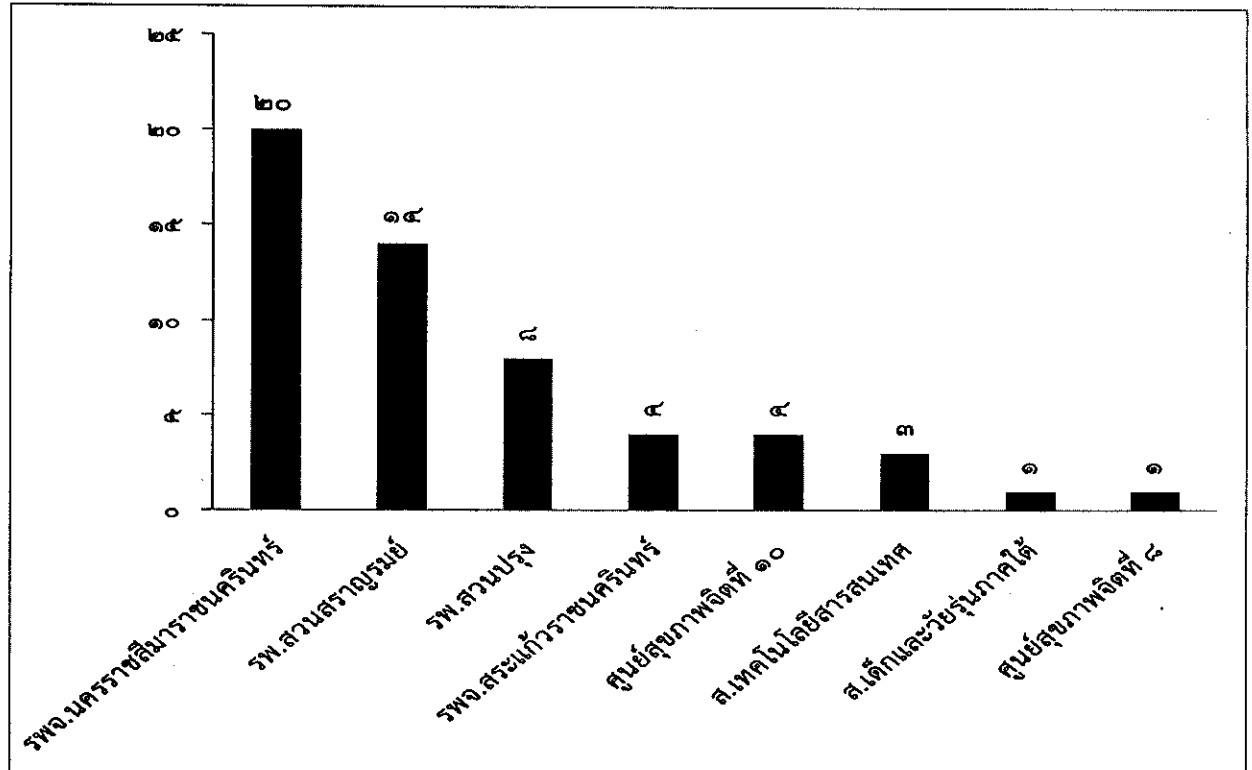


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๒๐	๓๖.๓๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๔	๒๕.๔๕
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๑๔.๕๔
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๔	๗.๒๗
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๔	๗.๒๗
๖. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓	๕.๔๖
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๑.๘๒
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๑	๑.๘๒
รวม	๕๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

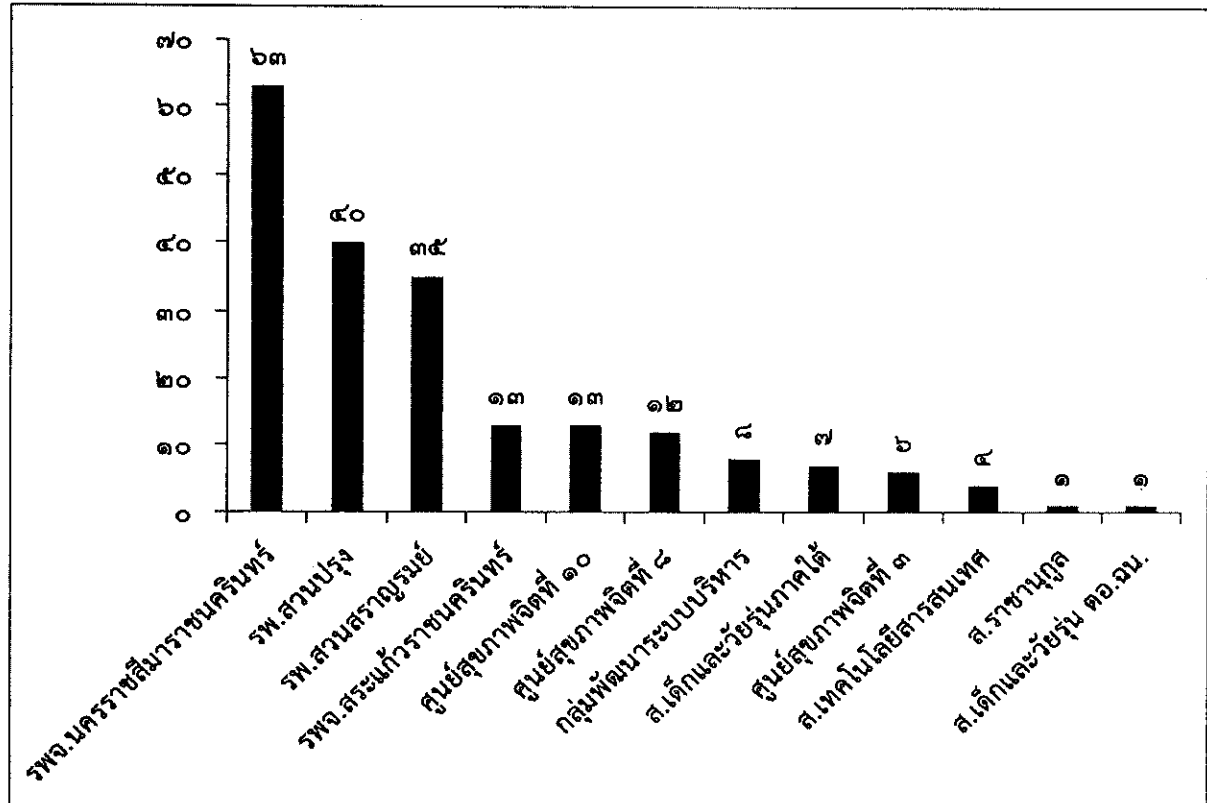


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ราชชนรินทร์ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๖๓	๓๑.๐๓
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔๐	๑๙.๗๐
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓๕	๑๗.๒๔
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๑๓	๖.๔๐
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๓	๖.๔๐
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๑๒	๕.๙๑
๗. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๘	๓.๙๔
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๗	๓.๔๕
๙. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๖	๒.๙๖
๑๐. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔	๑.๙๗
๑๑. สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๕๐
๑๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๑	๐.๕๐
รวม	๒๐๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และร้องเรียนด้วยตนเองมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์