



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๒๐๒๗

วันที่ ๑๗

พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ.....๑๖๖
วันที่.....๑๙ พ.ค. ๒๕๖๕
เวลา.....๑๓:๔๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สร ๐๘๐๑.๖/๖๐๒๒

วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอสั่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๗ พ.ค. ๒๕๖๕

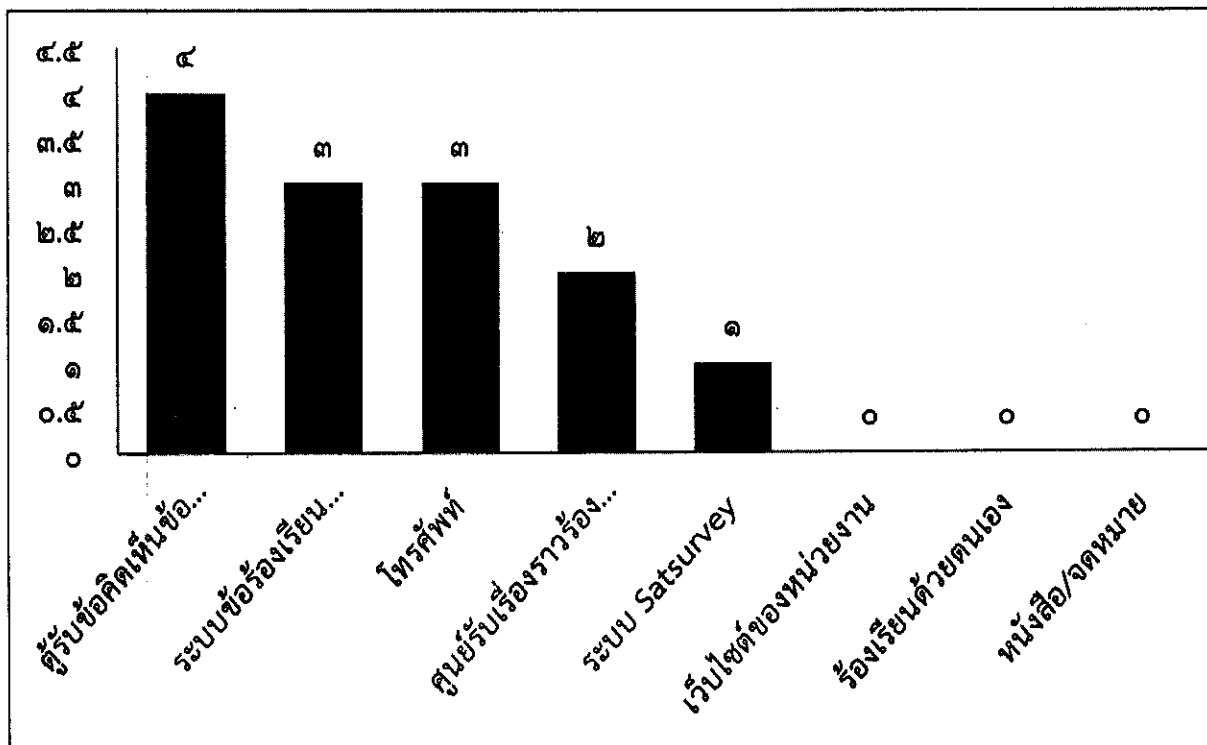
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๙ แห่ง (จาก ๔๕ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑๘๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๕ คำชมเชย จำนวน ๑๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๖ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๔. ระบบ Satsurvey	๑	๗.๖๙
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๕.๓๘
๖. โทรศัพท์	๓	๒๓.๐๘
๗. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๓	๒๓.๐๘
๘. ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๓๐.๗๗
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

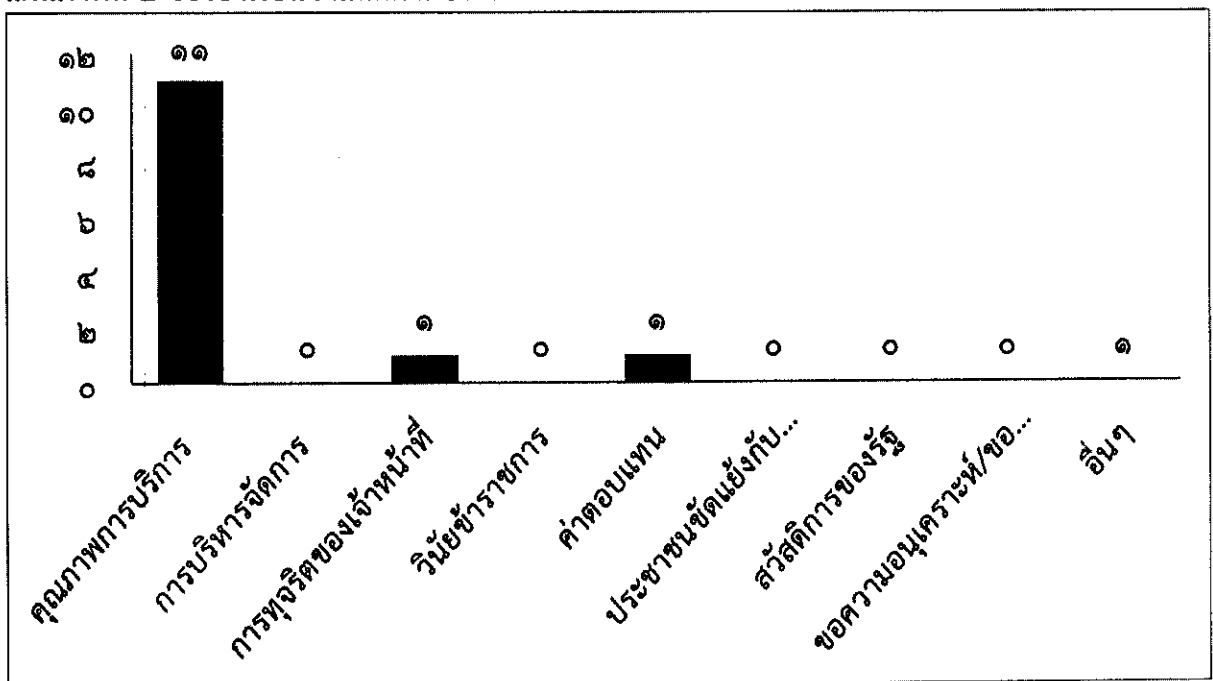


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain) และโทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความเร็ว/ตรงเวลา	๓	๒๓.๐๘
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๕	๓๘.๔๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด	๑	๗.๖๙
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๗.๖๙
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๗.๖๙
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๗.๖๙
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๗.๖๙
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

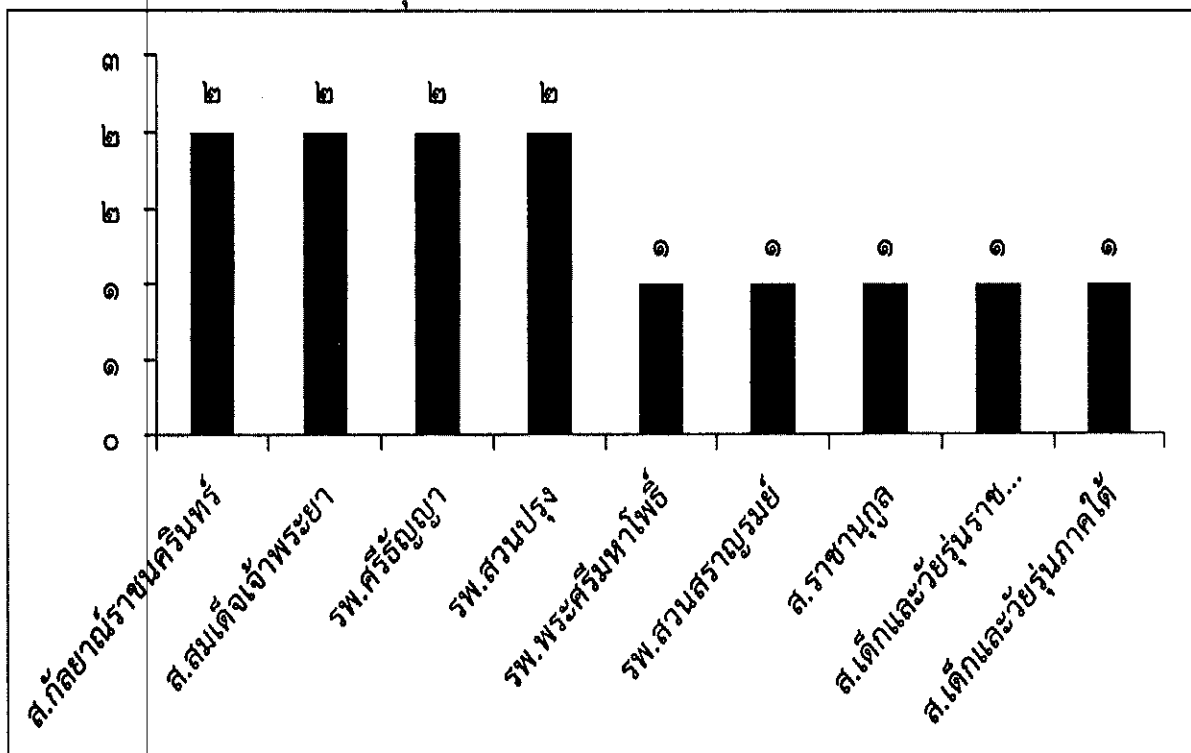


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๗ รองลงมาคือ ด้านความเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๑๕.๓๘
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑๕.๓๘
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๑๕.๓๘
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๑๕.๓๘
๕. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๗.๖๙
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๗.๖๙
๗. สถาบันราชานุกูล	๑	๗.๖๙
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๗.๖๙
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

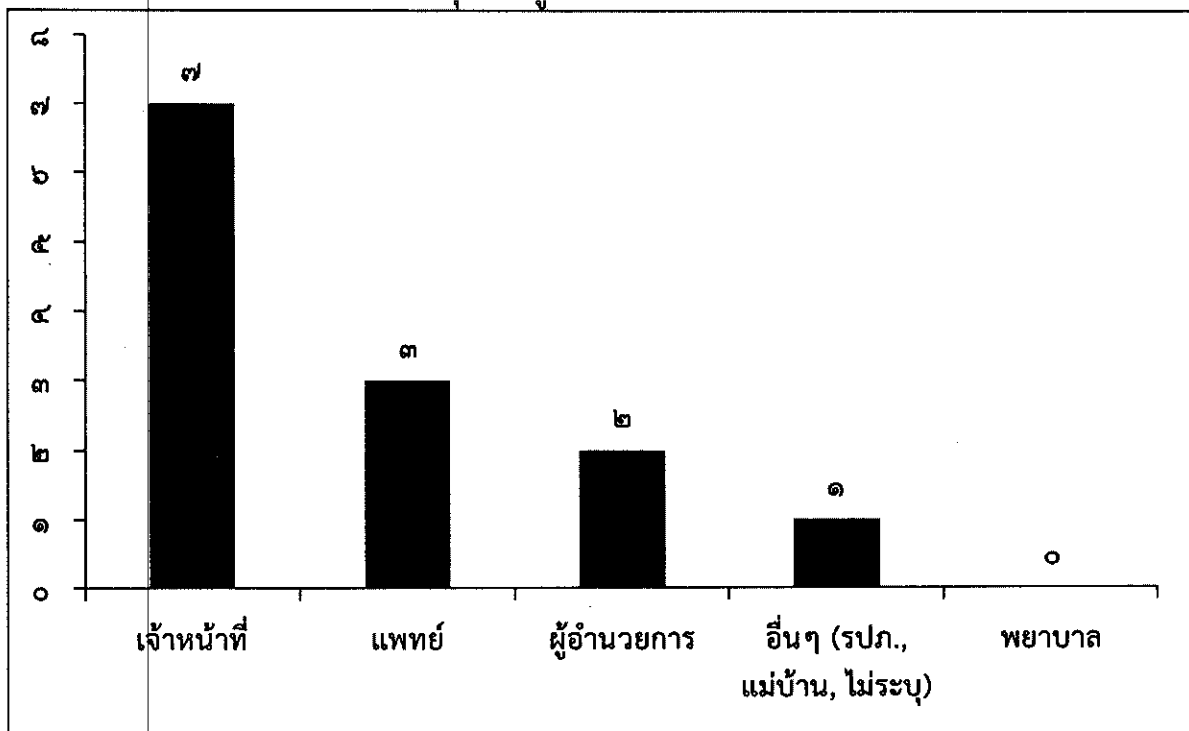


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลศรีธัญญา และโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ สถาบันราชานุกูล สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. พยาบาล	-	-
๒. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๑	๗.๖๙
๓. ผู้อำนวยการ	๒	๑๕.๓๘
๔. แพทย์	๓	๒๓.๐๘
๕. เจ้าหน้าที่	๗	๕๓.๓๘
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

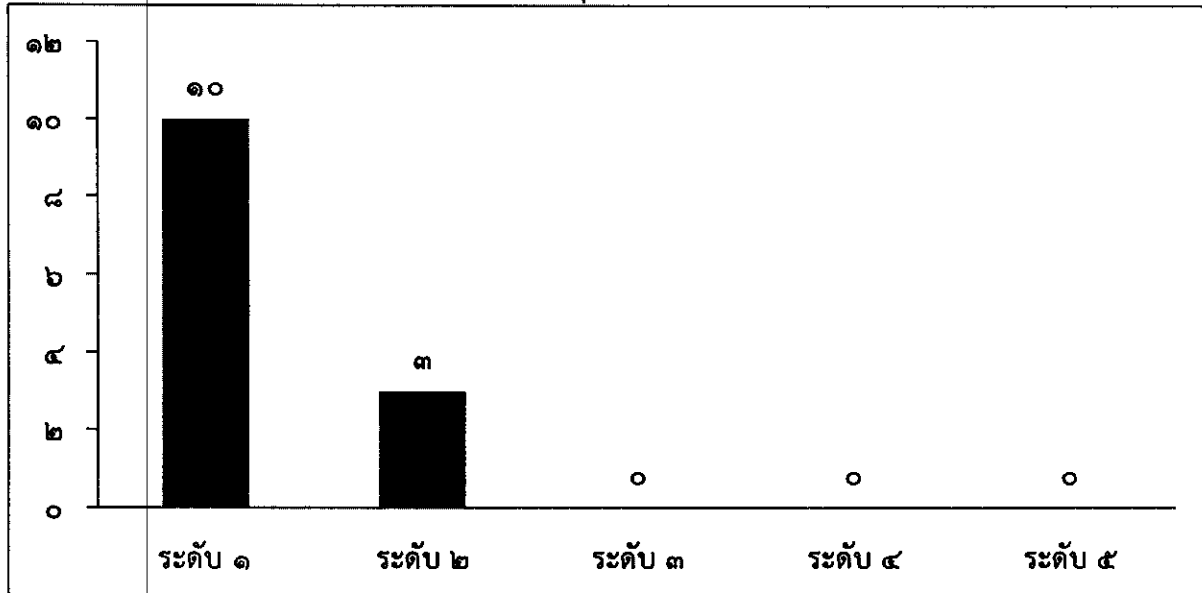


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๘ รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๐	๗๖.๙๒
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๒๓.๐๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

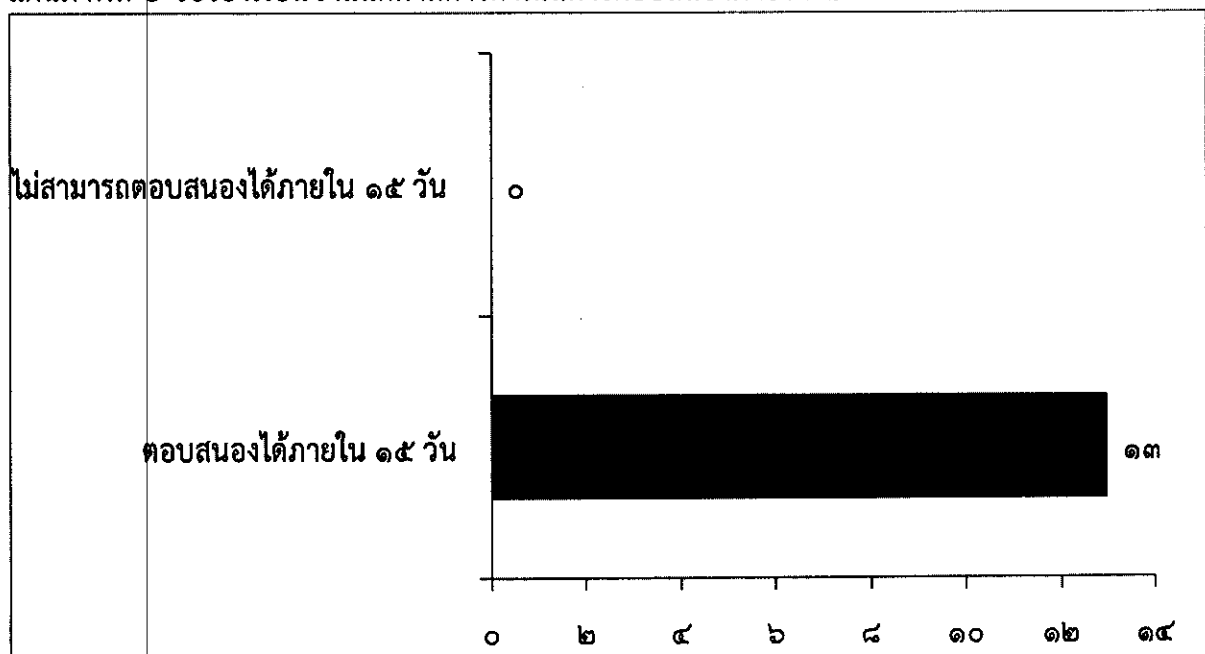


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ รองลงมา คือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้งานหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๓	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

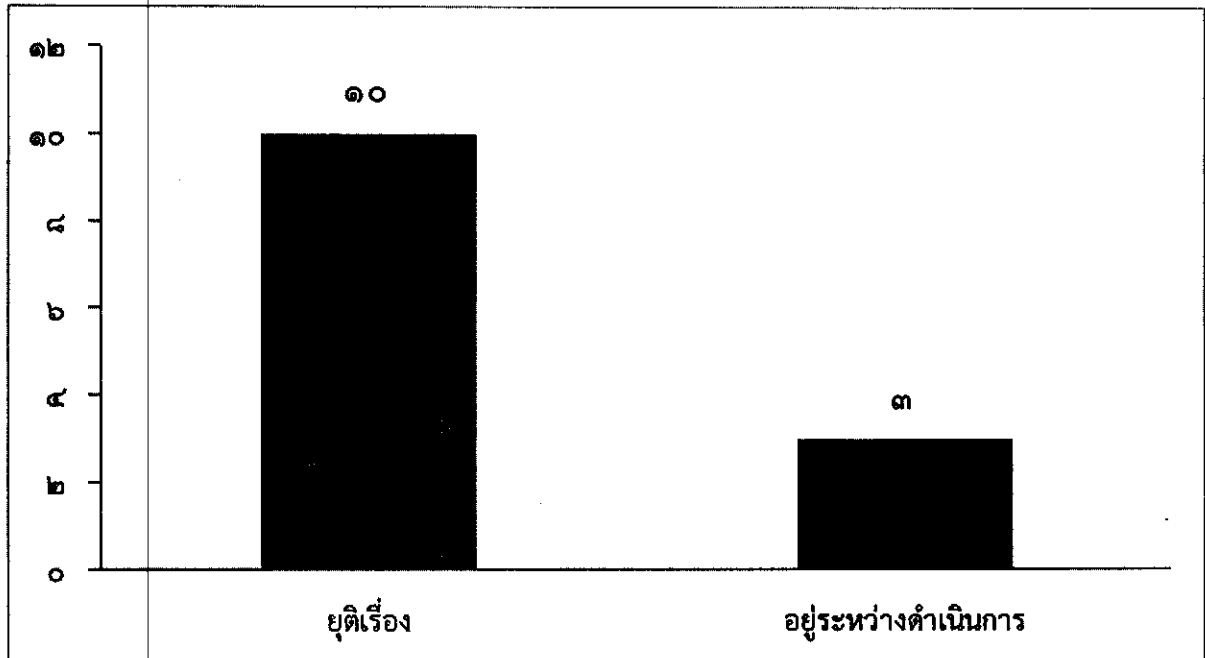


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

	สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง		๑๐	๗๖.๙๒
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ		๓	๒๓.๐๘
	รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

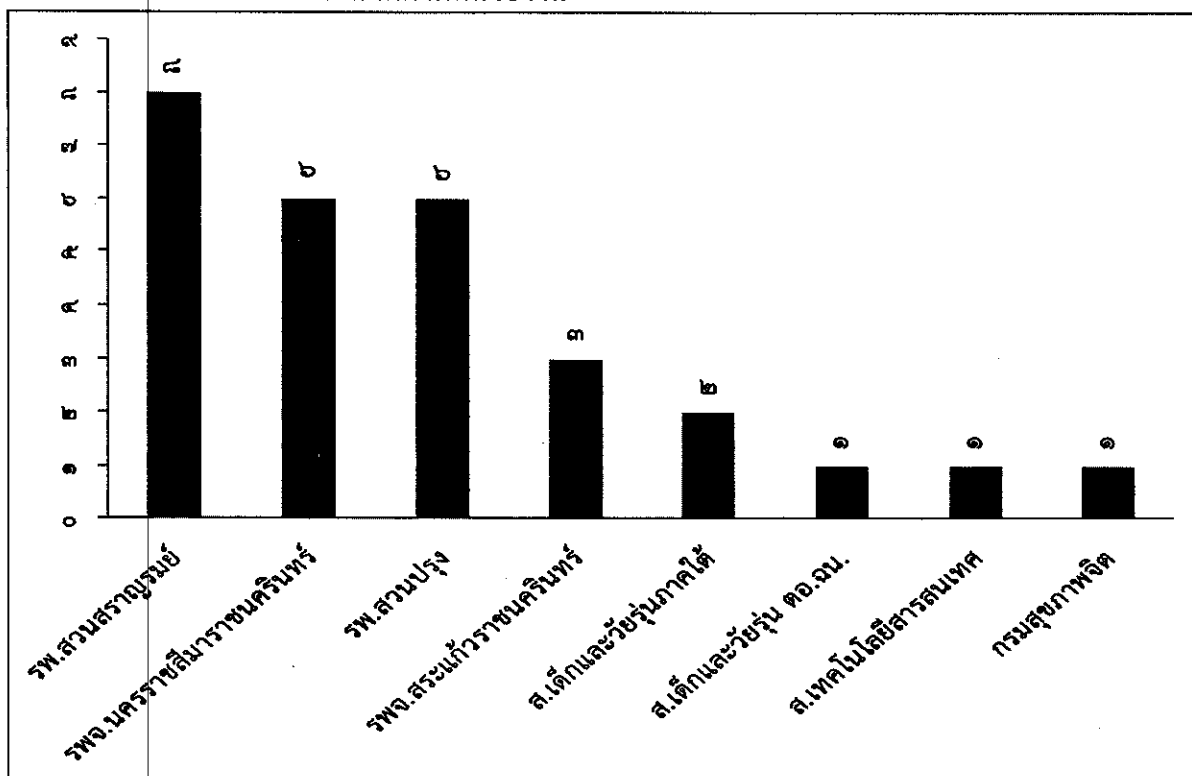


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

	หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๘	๒๘.๕๗
๒.	โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์	๖	๒๑.๔๓
๓.	โรงพยาบาลสวนปรุง	๖	๒๑.๔๓
๔.	โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๓	๑๐.๗๑
๕.	สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๗.๑๕
๖.	สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๑	๓.๕๗
๗.	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๓.๕๗
๘.	กรมสุขภาพจิต	๑	๓.๕๗
	รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

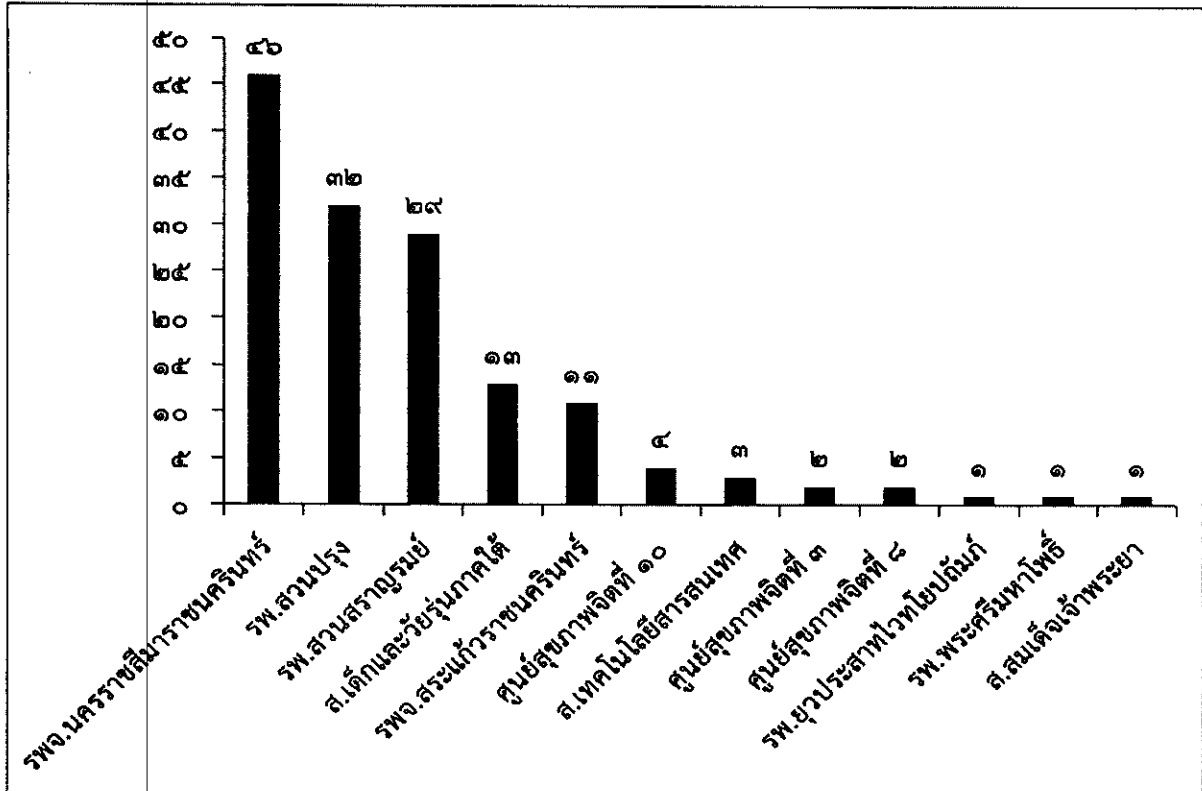


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ และโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๔๖	๓๑.๗๒
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓๒	๒๒.๐๗
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๙	๒๐.๐๐
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑๓	๘.๙๖
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๑๑	๗.๕๙
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๔	๒.๗๖
๗. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓	๒.๐๗
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๒	๑.๓๘
๙. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๒	๑.๓๘
๑๐. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๐.๖๙
๑๑. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๐.๖๙
๑๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๒ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๗

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๐ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์