



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๓๐๕๒

วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

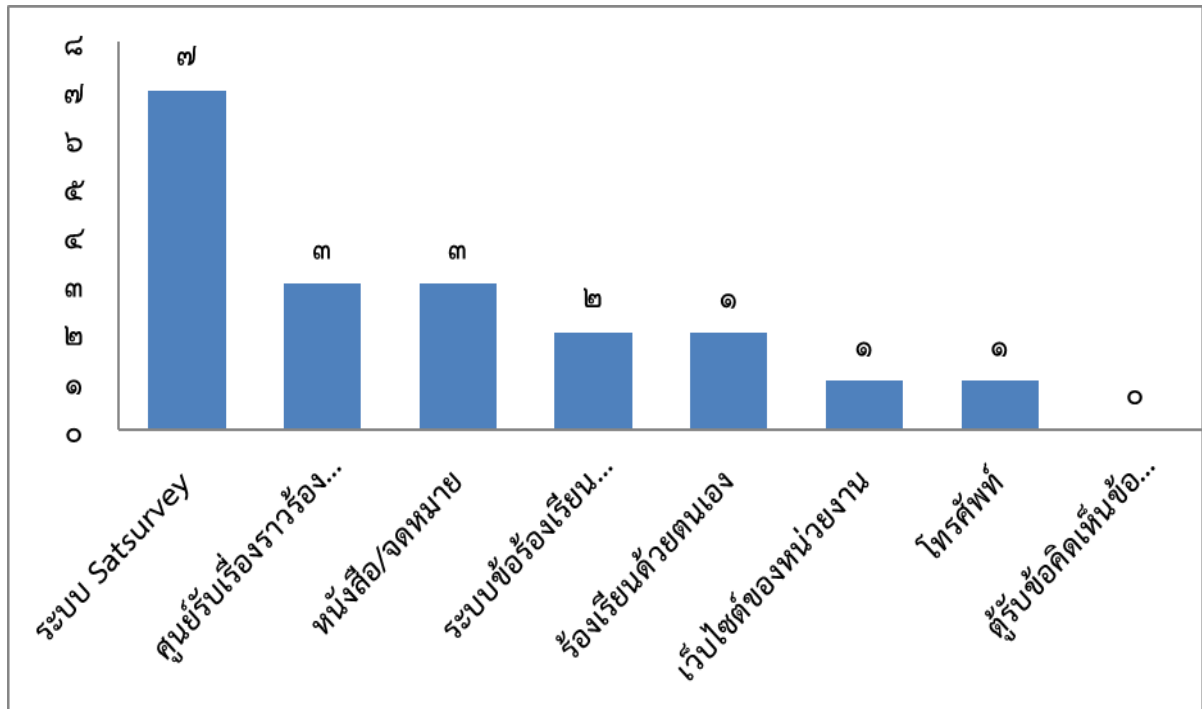
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียน
ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๘ แห่ง (จาก ๔๕ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๓๔ เรื่อง
แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๑๘.๒๖ คำชมเชย จำนวน ๒๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๕ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-
๒. โทรศัพท์	๑	๕.๒๖
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑	๕.๒๖
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๐.๕๒
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๑๐.๕๒
๖. หนังสือ/จดหมาย	๓	๑๕.๗๙
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๕.๗๙
๘. ระบบ Satsurvey	๗	๓๖.๘๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

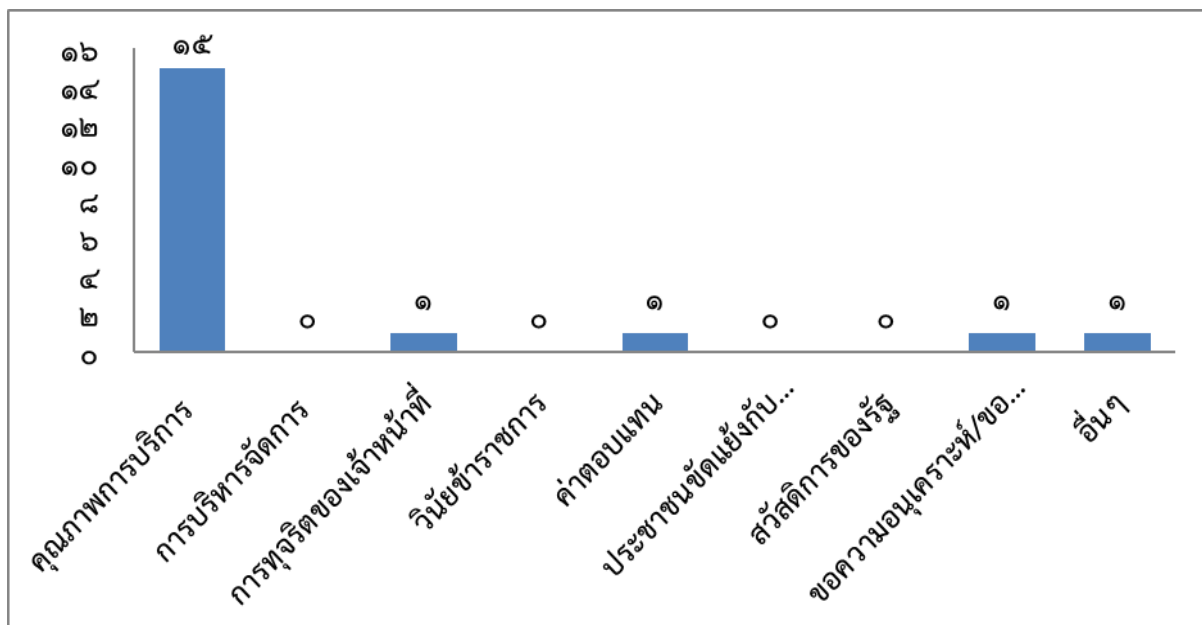


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
๓๖.๘๖ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๖	๓๑.๕๘
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๗	๓๖.๘๖
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑	๕.๒๖
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๕.๒๖
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	
๓. ค่าตอบแทน	๑	๕.๒๖
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๕.๒๖
๕. วินัยข้าราชการ	-	
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๕.๒๖
๙. อื่นๆ	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

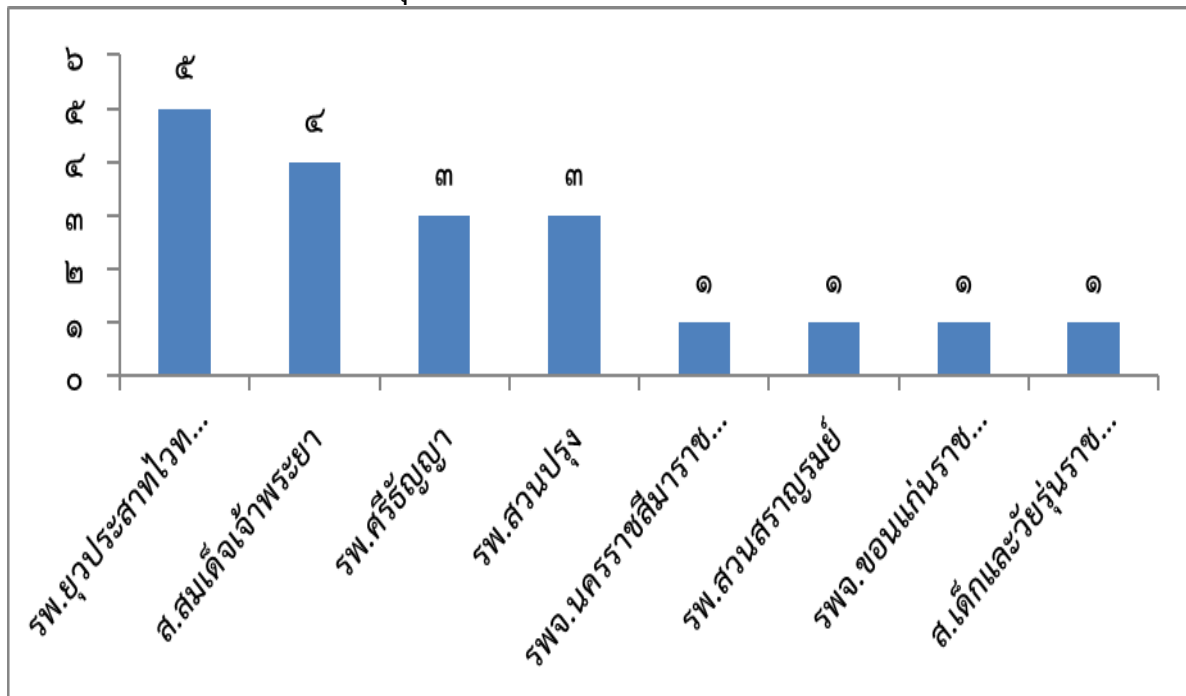


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๖ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๕	๒๖.๓๓
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๒๑.๐๕
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๕.๗๙
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๑๕.๗๙
๕. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๑	๕.๒๖
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๕.๒๖
๗. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนรินทร์	๑	๕.๒๖
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชชนรินทร์	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

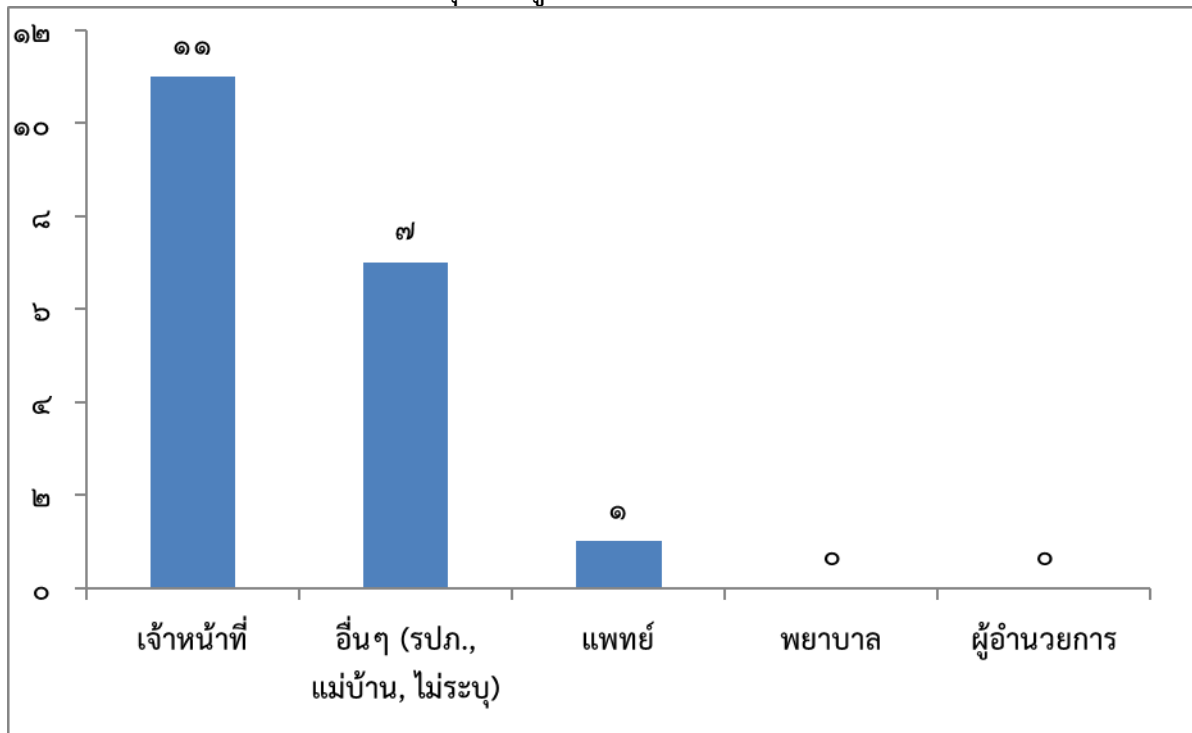


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๓ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๑	๕.๒๖
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๓๖.๘๔
๕. เจ้าหน้าที่	๑๑	๕๓.๙๐
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

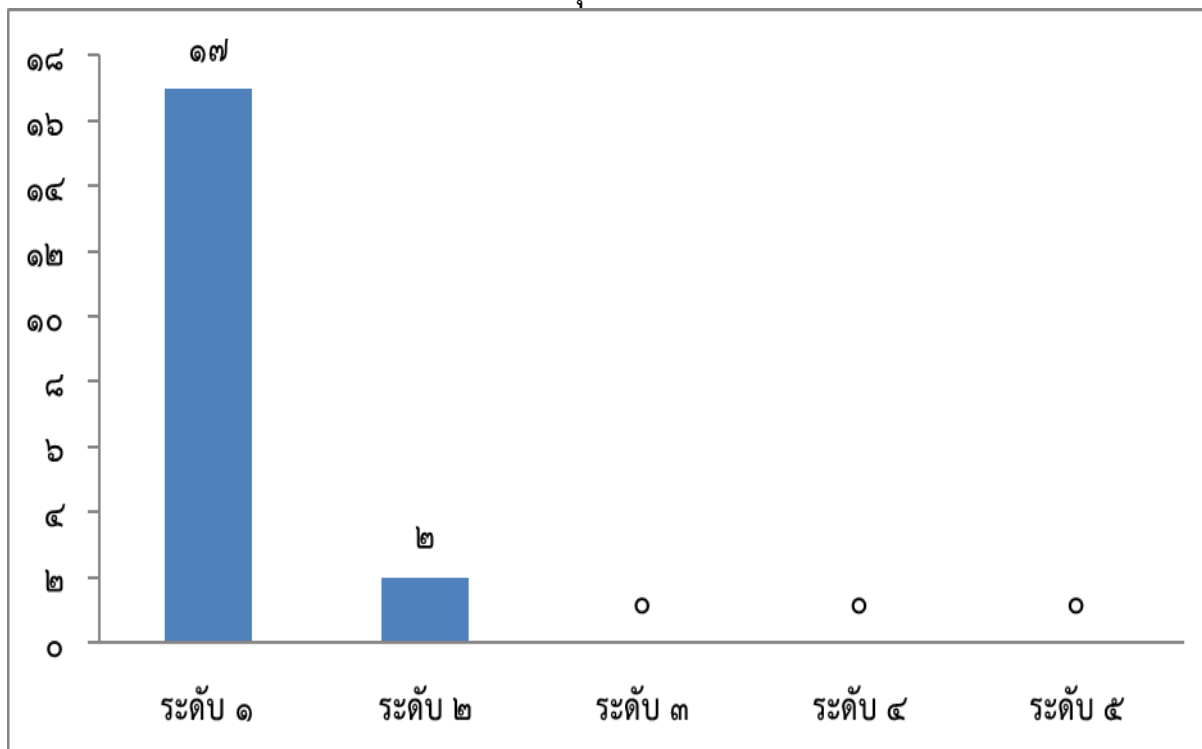


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๗	๘๙.๔๘
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๒	๑๐.๕๒
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และ น่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

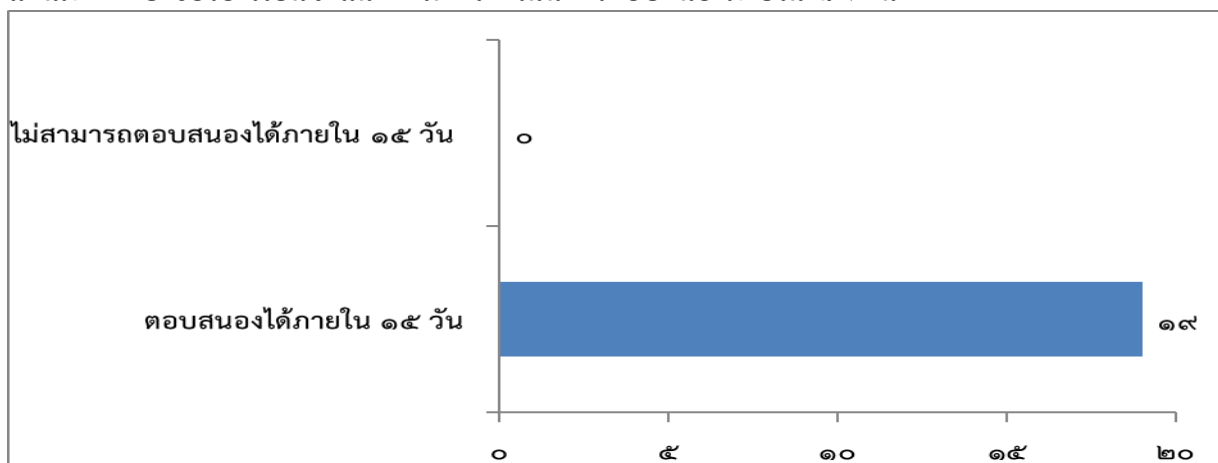


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๘ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้นำหน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๙	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

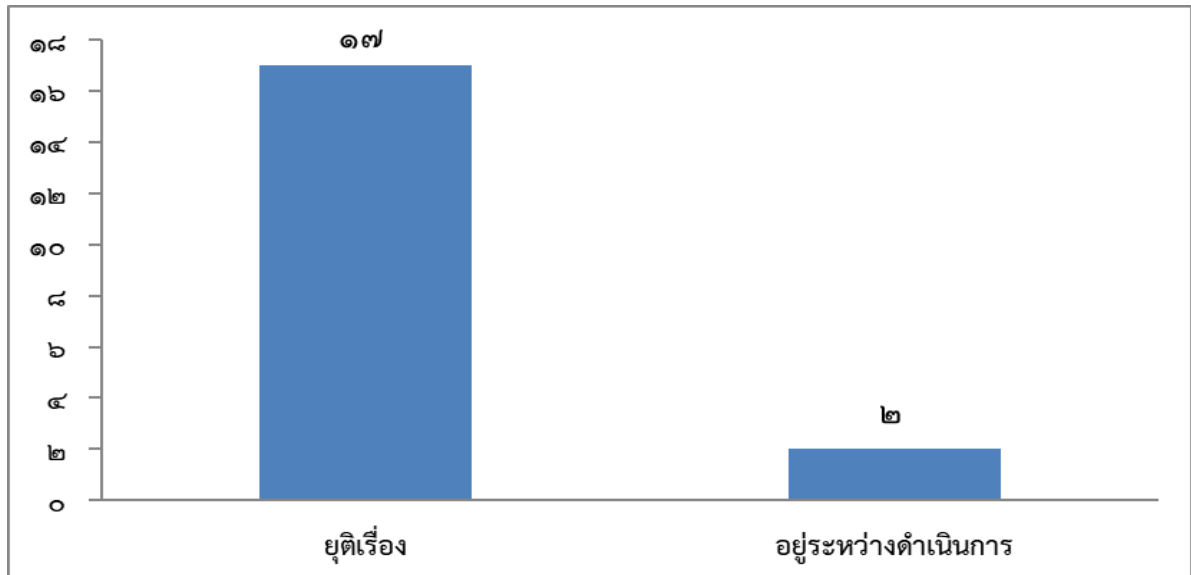


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๑๗	๘๙.๔๘
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๑๐.๕๒
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

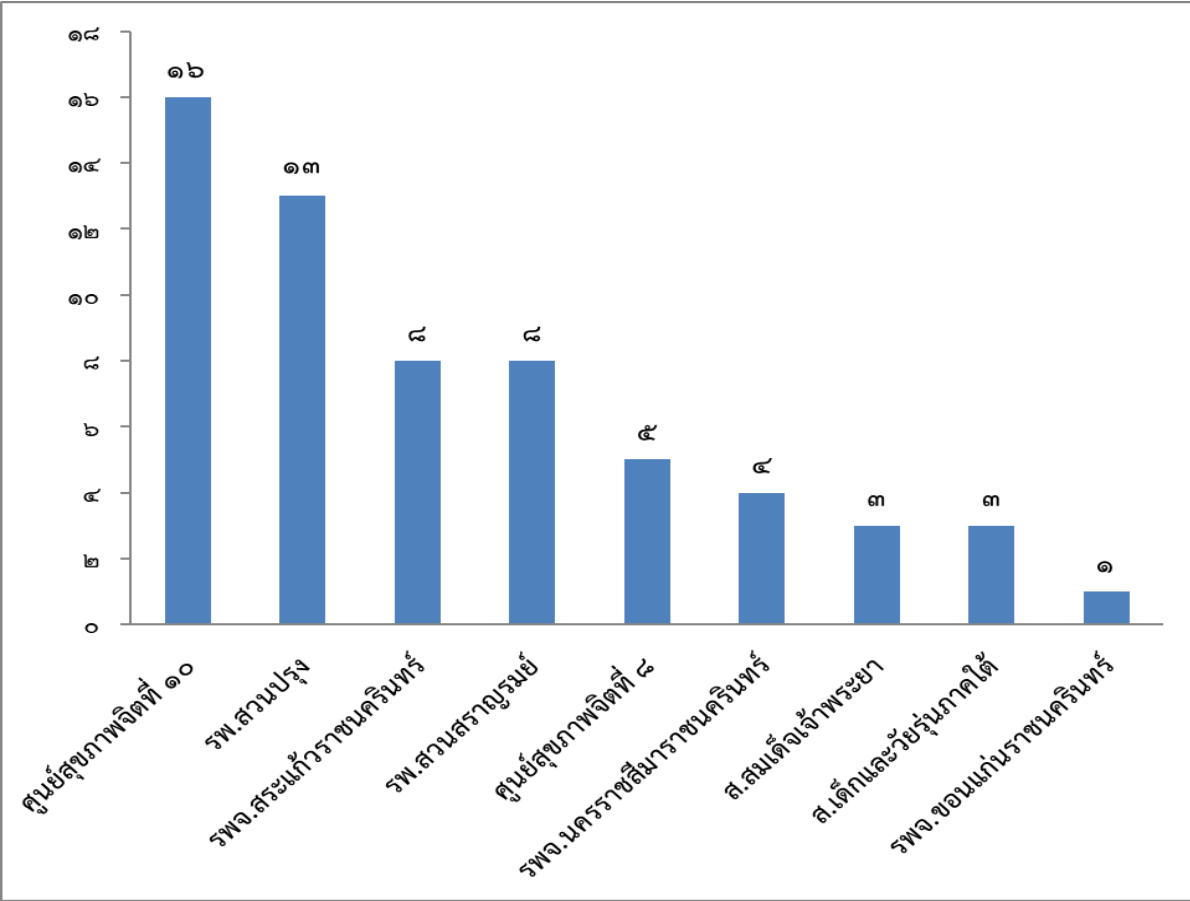


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๘ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๖	๒๖.๒๓
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓	๒๑.๓๑
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๘	๑๓.๑๑
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๘	๑๓.๑๑
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๕	๘.๒๐
๖. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๔	๖.๕๖
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๔.๙๒
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓	๔.๙๒
๙. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๑.๖๔
รวม	๖๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

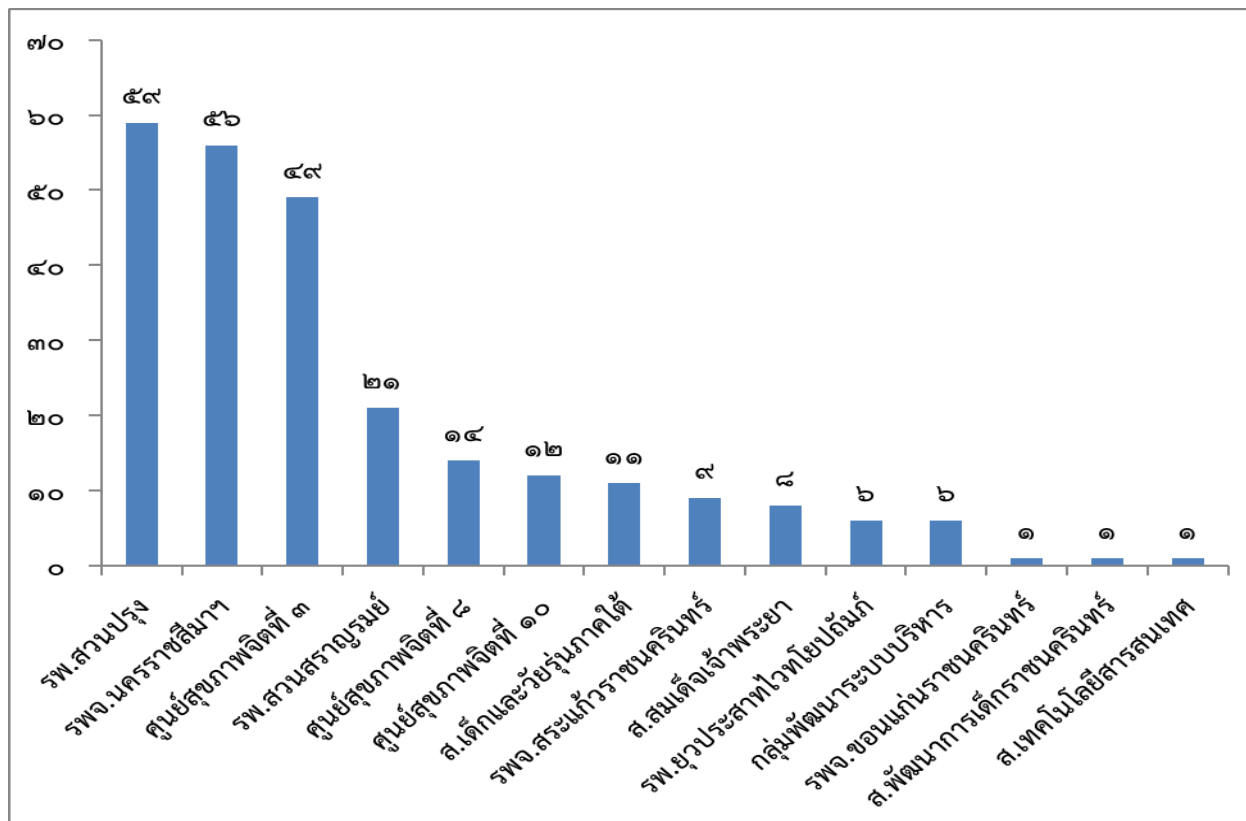


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๑

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕๙	๒๓.๒๓
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๕๖	๒๒.๐๕
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๔๙	๑๙.๓๐
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒๑	๘.๒๗
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘	๑๔	๕.๕๑
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๒	๔.๗๒
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑๑	๔.๓๓
๘. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๙	๓.๕๔
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	๘	๓.๑๖
๑๐. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๖	๒.๓๖
๑๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๖	๒.๓๖
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนรินทร์	๑	๐.๓๙
๑๓. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนรินทร์	๑	๐.๓๙
๑๔. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๐.๓๙
รวม	๒๕๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๓ รองลงมาคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๕

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey มากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง