



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๓๔๕๔

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

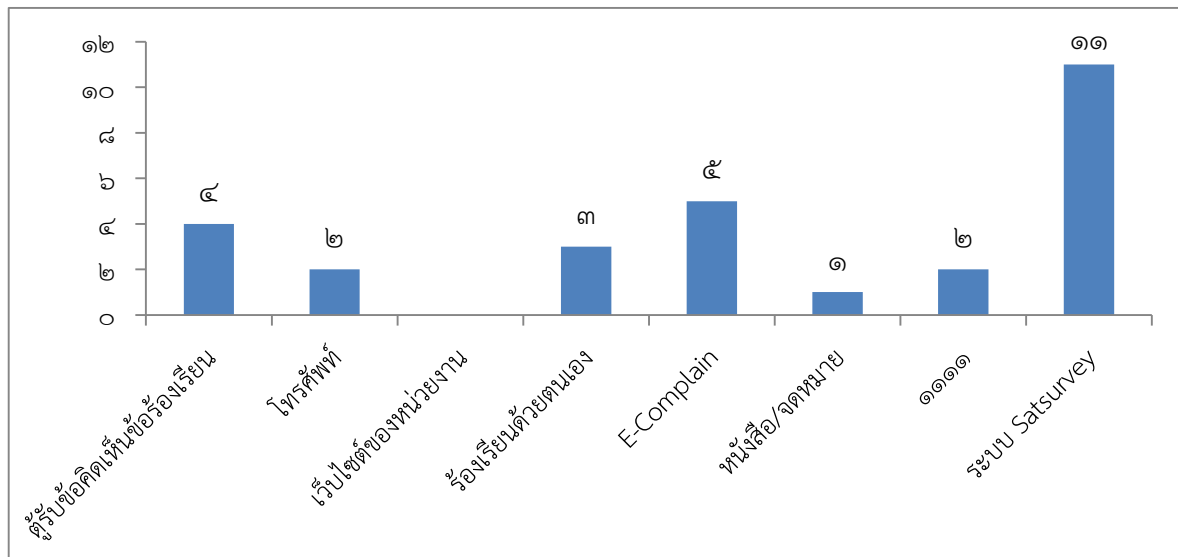
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๑๒ แห่ง (จาก ๔๕ แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๒๐๓ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๒๐.๒๐ คำชมเชย จำนวน ๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๑๔.๒๙
๒. โทรศัพท์	๒	๗.๑๔
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๑๐.๗๑
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๕	๑๗.๘๖
๖. หนังสือ/จดหมาย	๑	๓.๕๗
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๗.๑๔
๘. ระบบ Satsurvey	๑๑	๓๙.๒๙
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

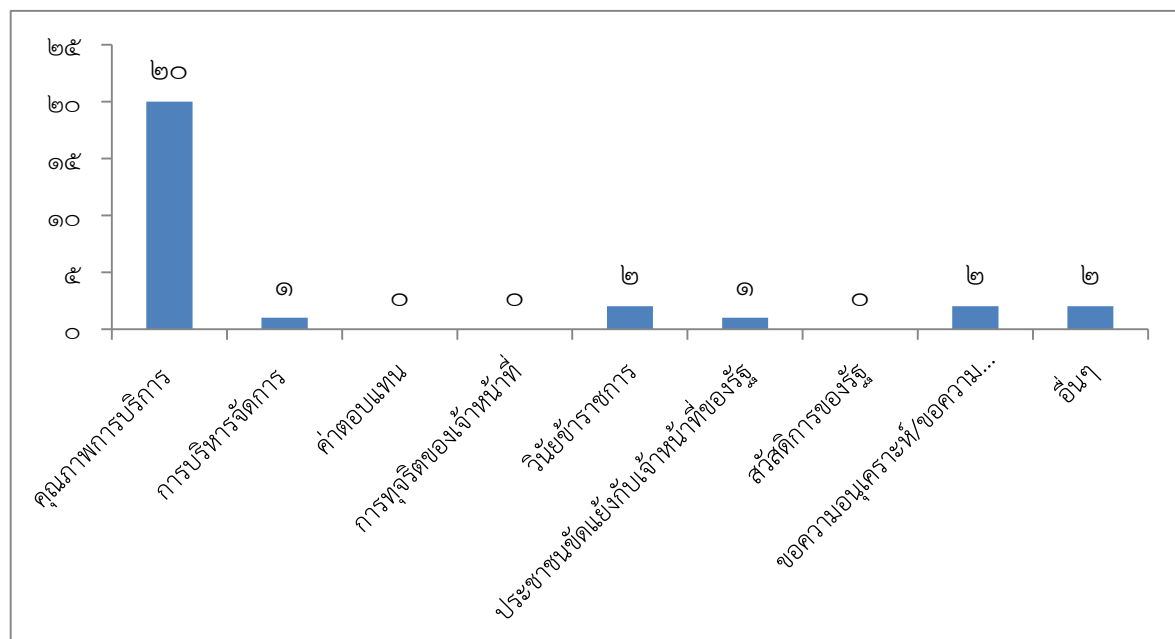


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ รองลงมาคือระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain) จำนวน ๕ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ และผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๔	๑๔.๒๙
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๐	๓๕.๗๑
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค		
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๓.๕๗
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๕	๑๗.๘๖
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล		
๒.๒ การบริหารพัสดุ		
๒.๓ การบริหารงบประมาณ		
๒.๔ การบริหารทั่วไป	๑	๓.๕๗
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๒	๗.๑๔
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๓.๕๗
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๒	๗.๑๔
๙. อื่นๆ	๒	๗.๑๔
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

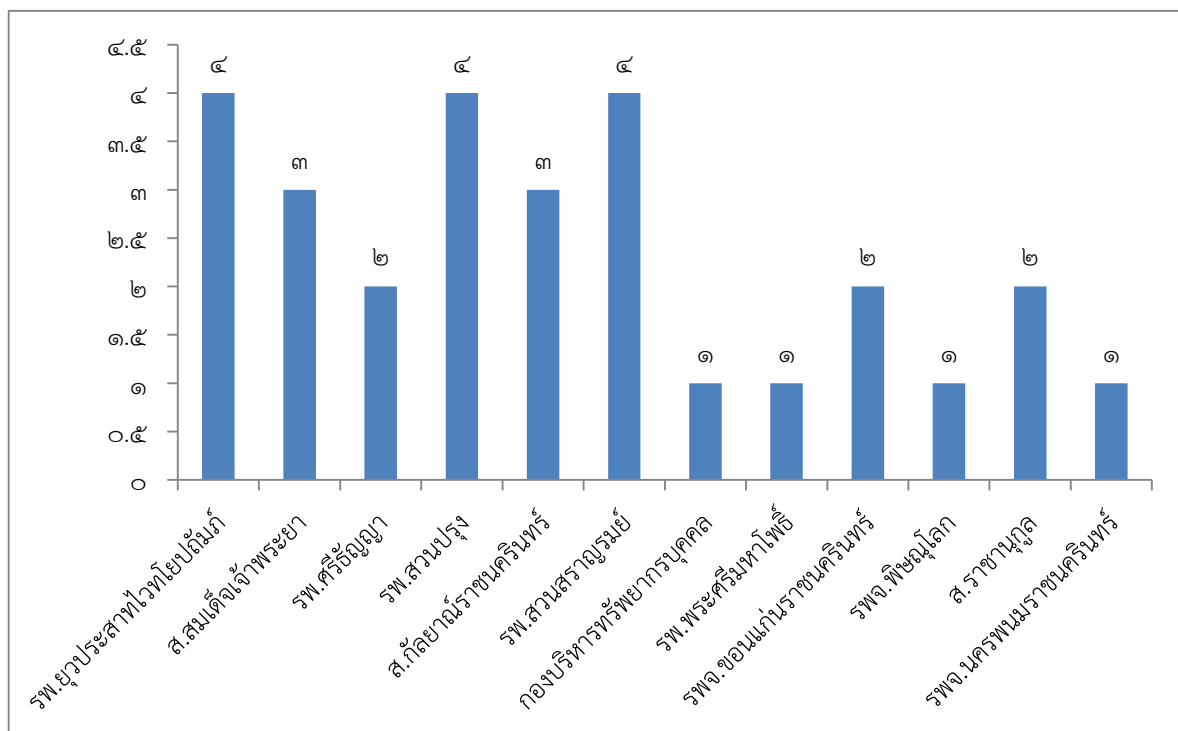


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๐เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมาคือ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๔	๑๔.๒๙
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๑๐.๗๑
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๗.๑๔
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๑๔.๒๙
๕. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๑๐.๗๑
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๑๔.๒๙
๗. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๓.๕๗
๘. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๓.๕๗
๙. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๒	๗.๑๔
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑	๓.๕๗
๑๑. สถาบันราชานุกูล	๒	๗.๑๔
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

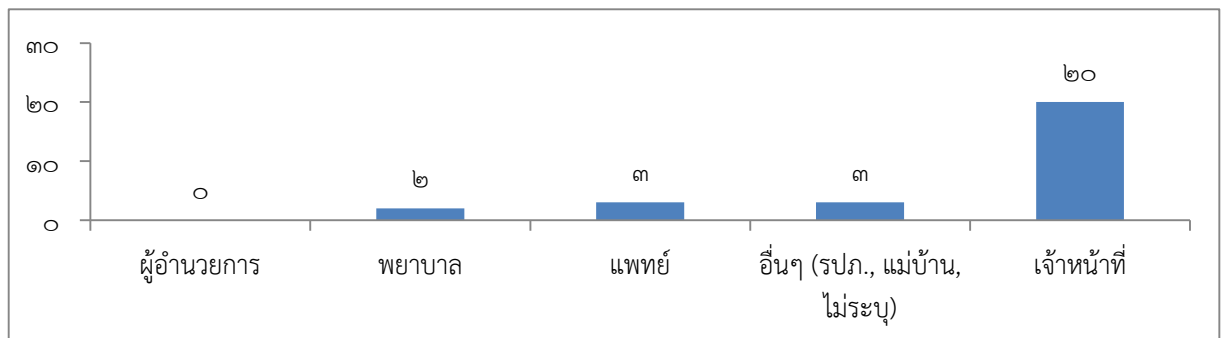


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ โรงพยาบาลสวนปรุง และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา และสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๒	๗.๑๔
๓. แพทย์	๓	๑๐.๗๑
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๓	๑๐.๗๑
๕. เจ้าหน้าที่	๒๐	๗๑.๔๓
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

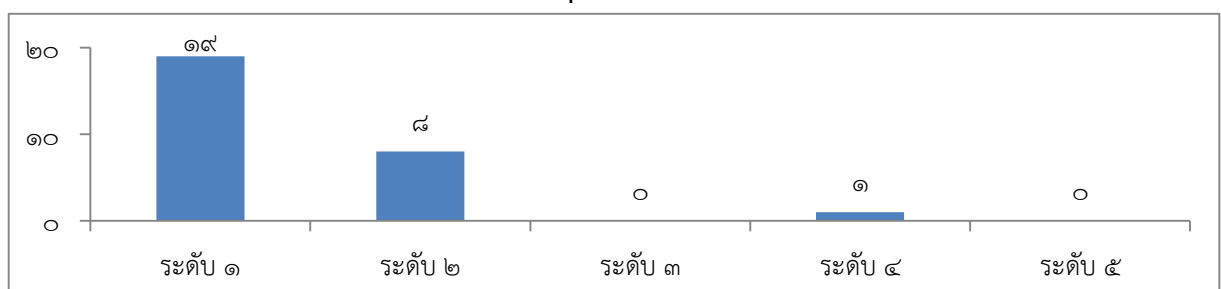


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ แพทย์ และอื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๙	๖๗.๘๖
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๘	๒๘.๕๗
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	๑	๓.๕๗
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

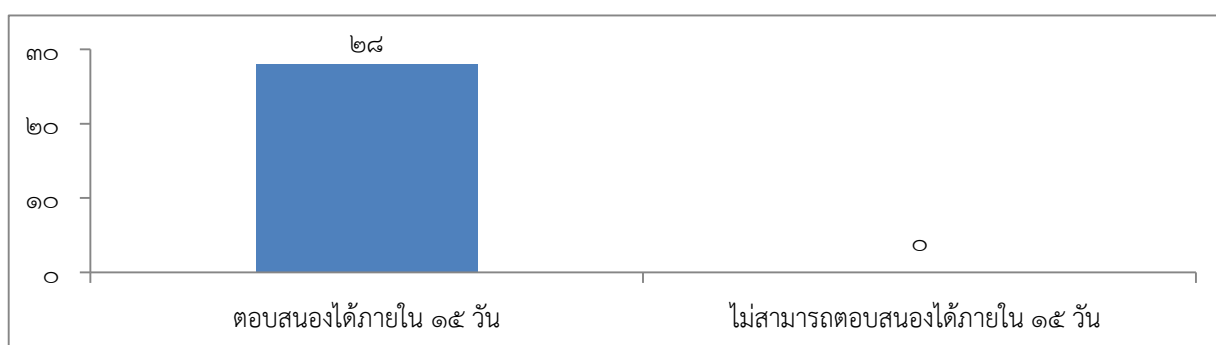


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๖ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๘	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

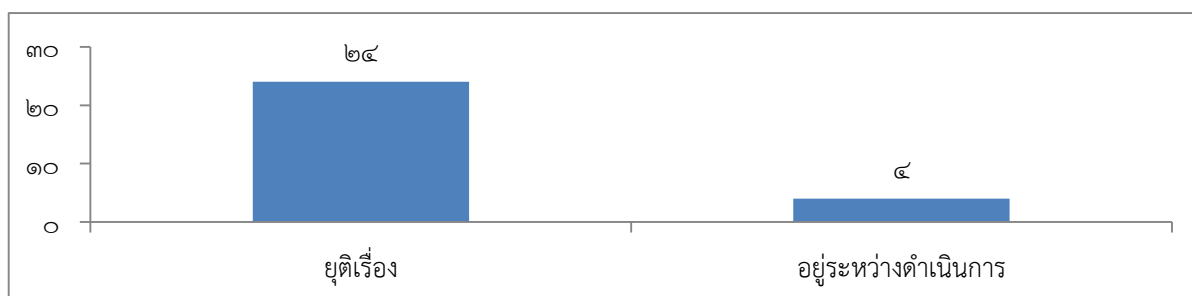


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๔	๘๕.๗๑
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๑๔.๒๙
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

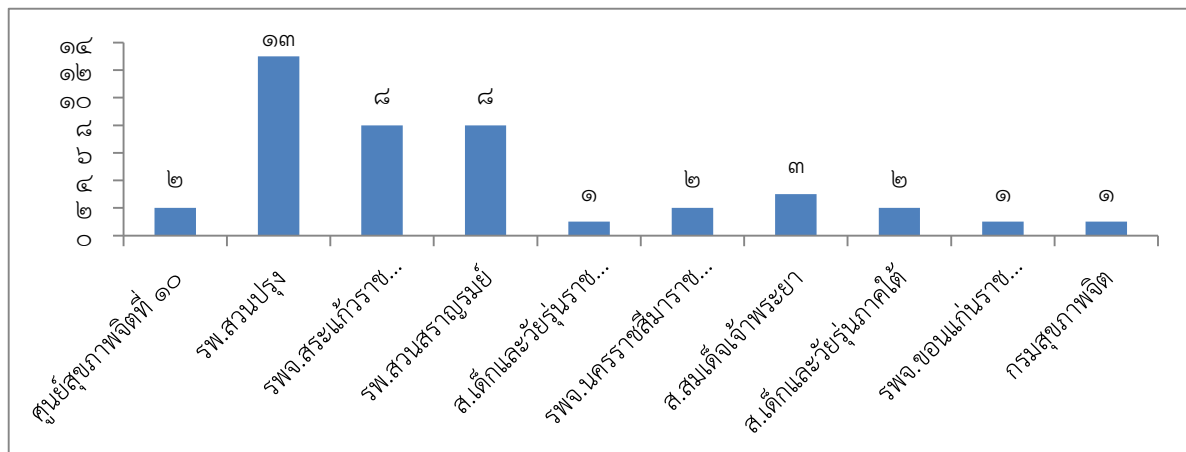


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๒	๔.๘๘
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๓	๓๑.๗๑
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๘	๑๙.๕๑
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๘	๑๙.๕๑
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๒.๔๔
๖. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒	๔.๘๘
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๗.๓๒
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒	๔.๘๘
๙. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๒.๔๔
๑๐. กรมสุขภาพจิต	๑	๒.๔๔
รวม	๔๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

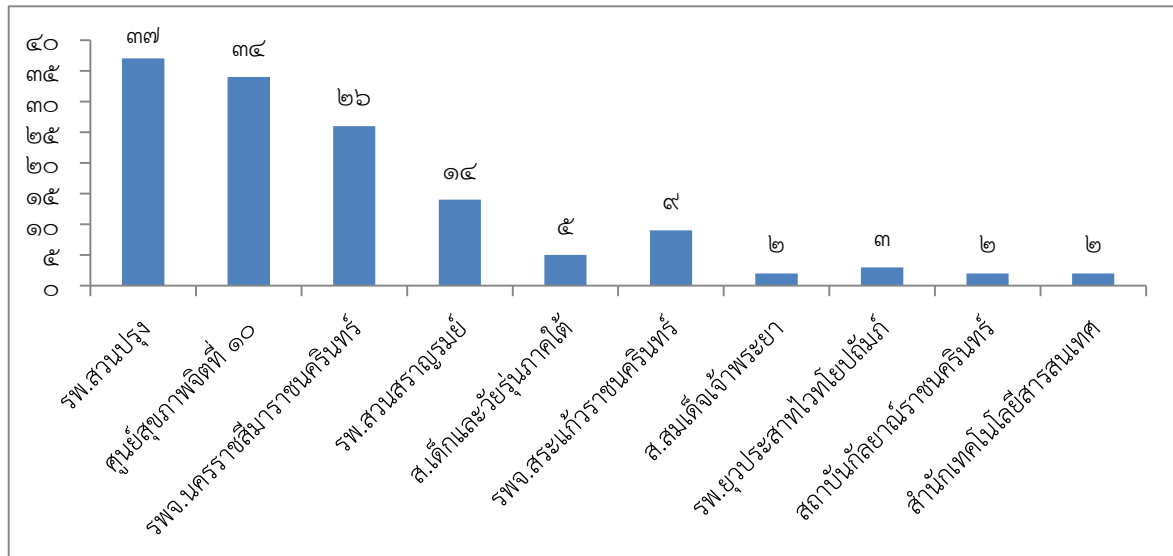


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์และโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓๗	๒๗.๖๑
๒. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๓๔	๒๕.๓๗
๓. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒๖	๑๙.๔๐
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๔	๑๐.๔๕
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๓.๗๓
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๙	๖.๗๒
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑.๔๙
๘. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๓	๒.๒๔
๙. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๑.๔๙
๑๐. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๑.๔๙
รวม	๑๓๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๑ รองลงมาคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗

สรุป ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey มากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ โรงพยาบาลสวนปรุง และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไปเรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง