



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๔๗๕๗

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

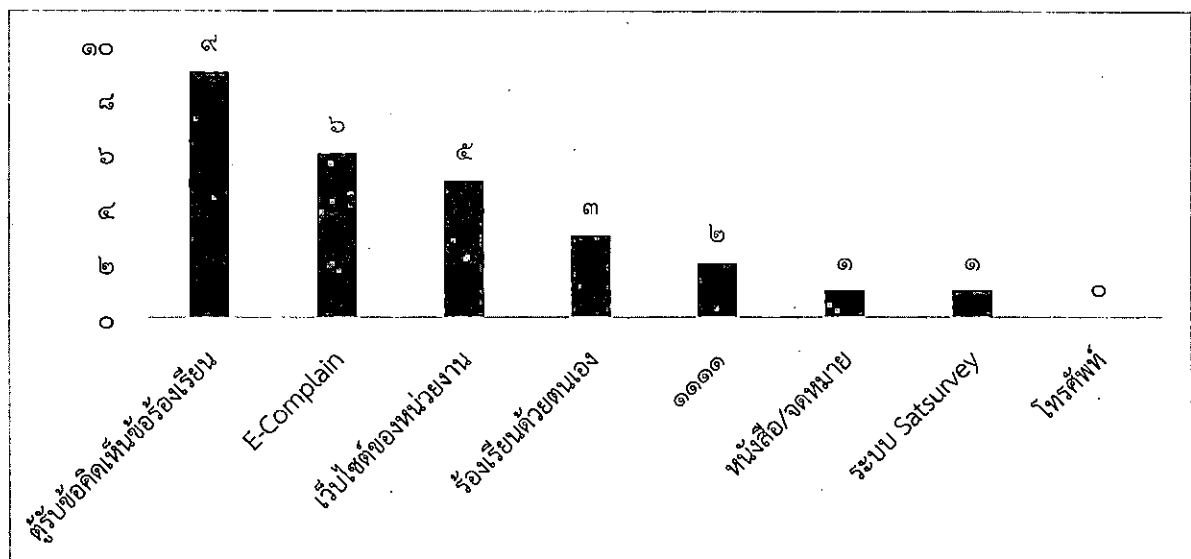
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๑๕ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๕ คำชมเชย จำนวน ๒๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๙	๓๓.๓๓
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕	๑๘.๕๒
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๑๑.๑๑
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๖	๒๒.๒๒
๖. หนังสือ/จดหมาย	๑	๓.๗๐
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๗.๔๑
๘. ระบบ Satsurvey	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

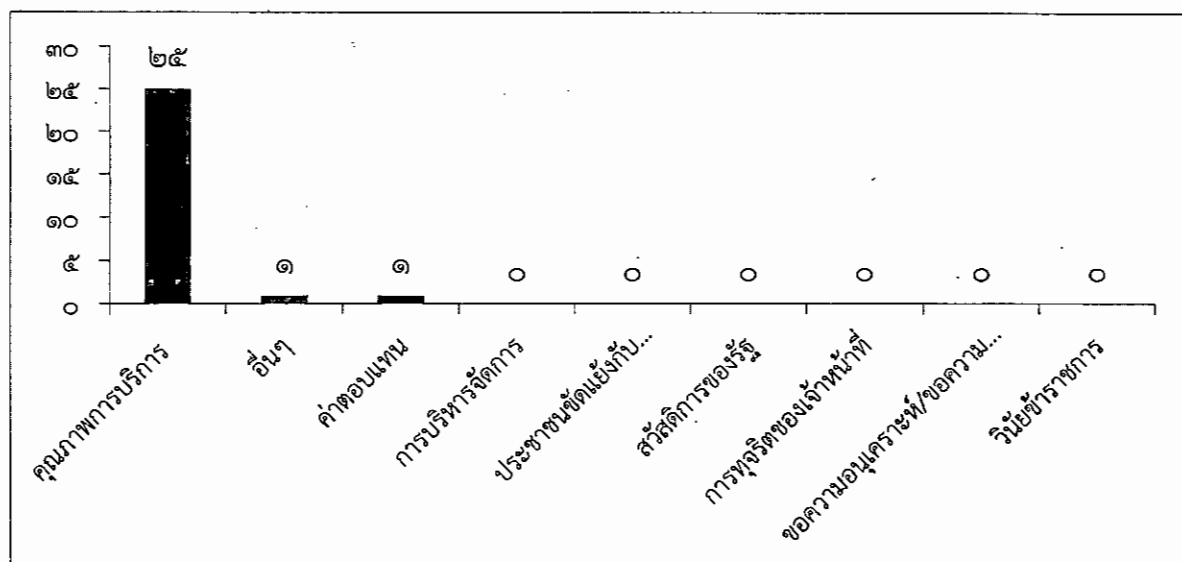


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต (E-complain) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความเร็ว/ตรงเวลา	๗	๒๕.๙๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๑	๔๐.๗๔
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๒	๗.๔๑
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๗.๔๑
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๓	๑๑.๑๑
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๓.๗๐
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

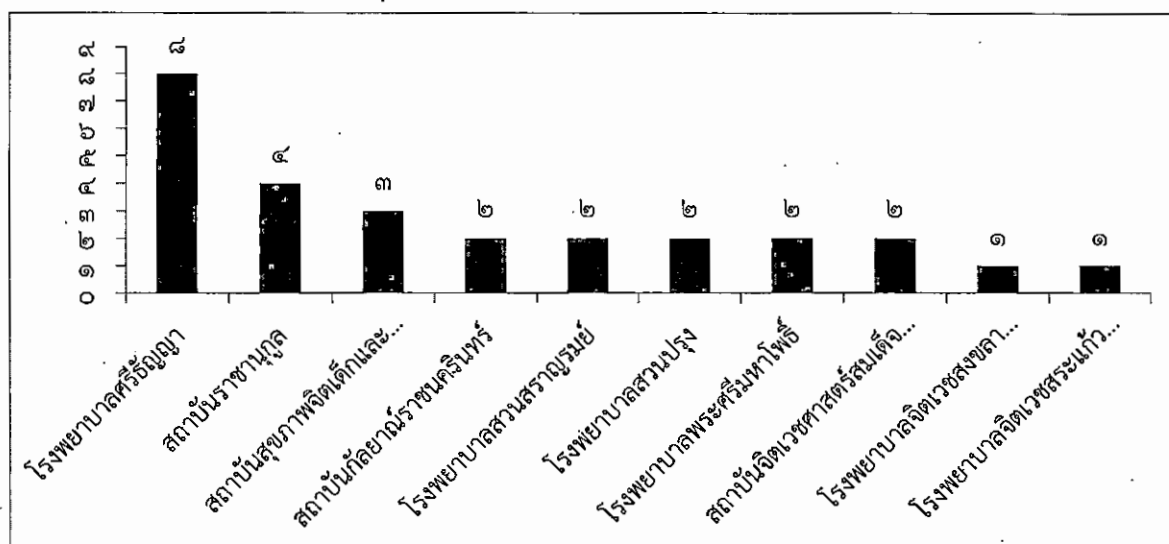


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๕ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ รองลงมาคือ ด้านความเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๗.๔๑
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๑.๑๑
๓. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๘	๒๙.๖๓
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๗.๔๑
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๗.๔๑
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๗.๔๑
๗. สถาบันราชานุกูล	๔	๑๔.๘๑
๘. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๓.๗๐
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑	๓.๗๐
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๗.๔๑
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

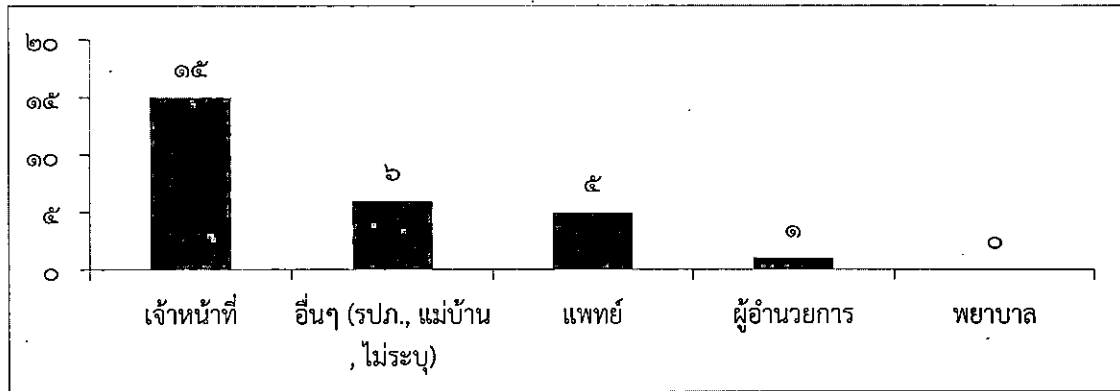


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๓ รองลงมาคือสถาบันราชานุกูล จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๑	๓.๗๐
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๕	๑๘.๕๒
๔. อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๒๒.๒๒
๕. เจ้าหน้าที่	๑๕	๕๕.๕๖
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

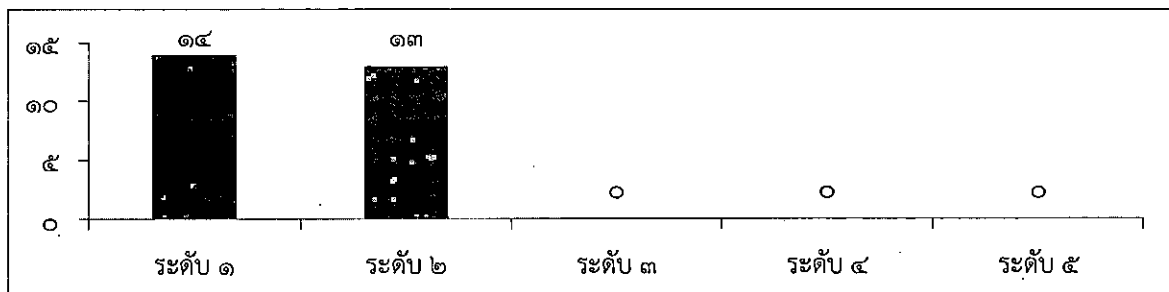


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๔	๕๑.๘๕
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๑๓	๔๘.๑๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

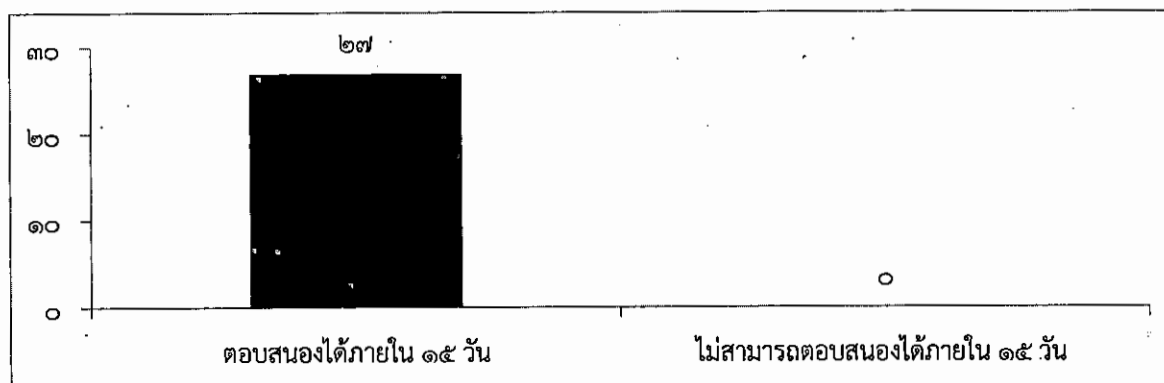


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๕ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๗	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

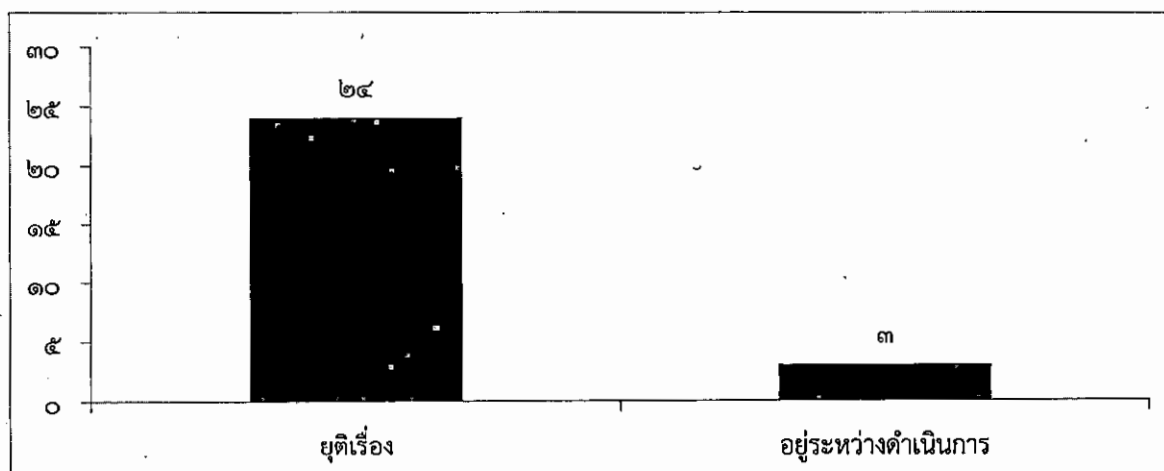


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๔	๘๘.๘๙
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๑.๑๑
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

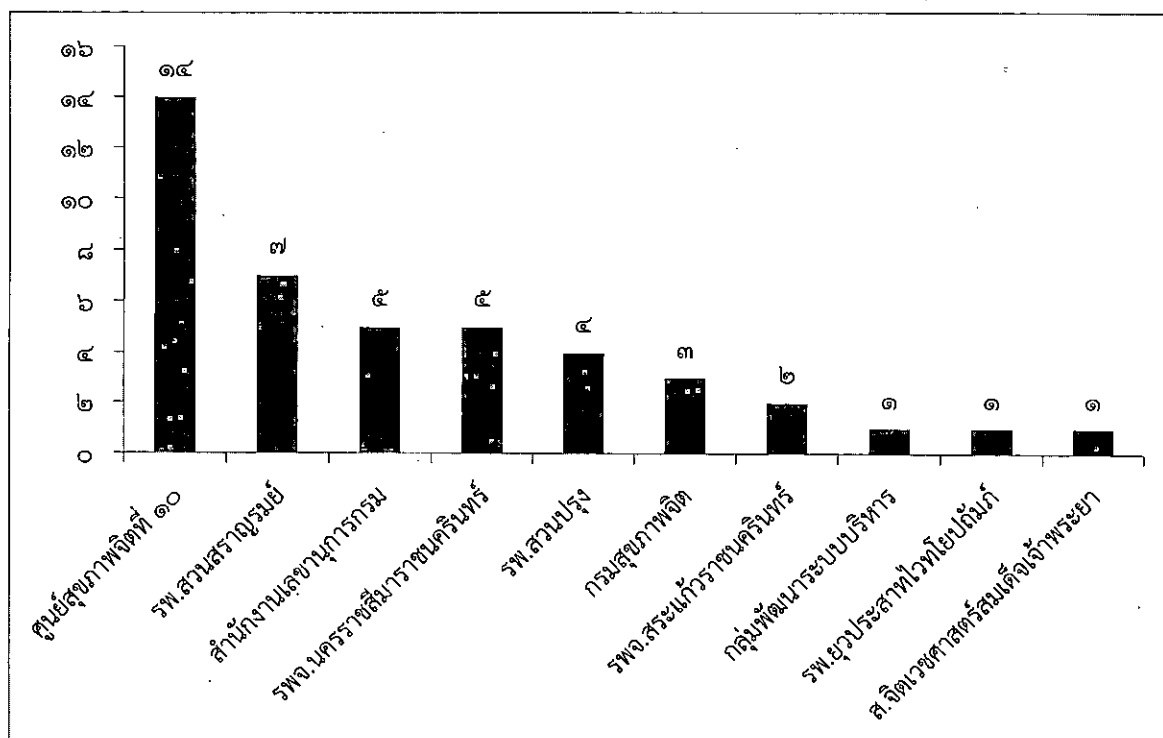


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๔	๓๒.๕๖
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๗	๑๖.๒๘
๓. สำนักงานเลขานุการกรม	๕	๑๑.๖๓
๔. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๕	๑๑.๖๓
๕. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๙.๓๐
๖. กรมสุขภาพจิต	๓	๖.๙๘
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๒	๔.๖๕
๘. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑	๒.๓๓
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๒.๓๓
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

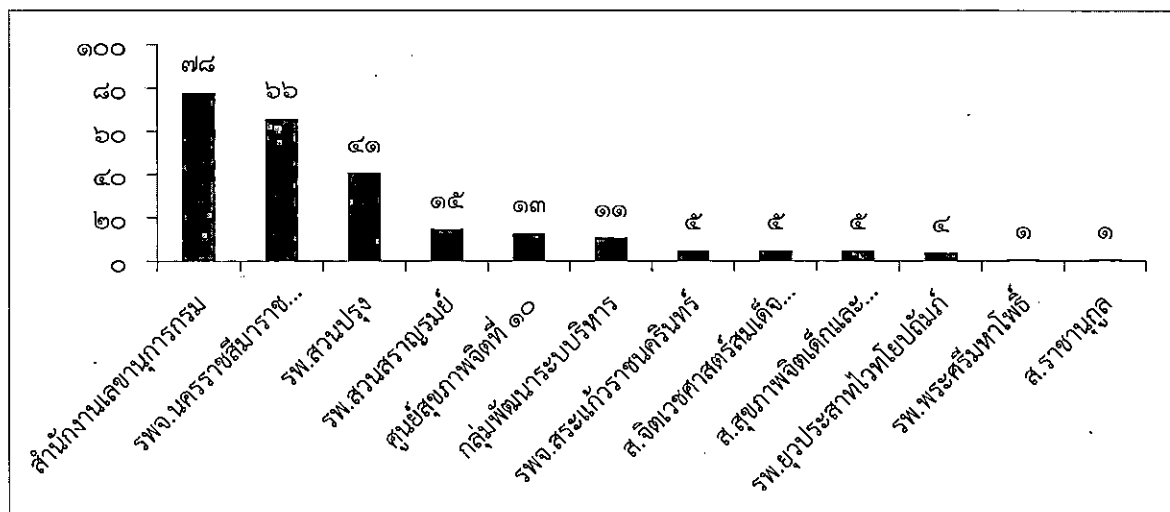


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๖ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๘

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขาธิการกรม	๗๘	๓๑.๘๔
๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์	๖๖	๒๖.๙๔
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔๑	๑๖.๗๓
๔. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑๕	๖.๑๒
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๓	๕.๓๑
๖. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑๑	๔.๕๙
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์	๕	๒.๐๔
๘. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๕	๒.๐๔
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๕	๒.๐๔
๑๐. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๔	๑.๖๓
๑๑. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๐.๔๑
๑๒. สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๔๑
รวม	๒๔๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๔ รองลงมาคือโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๔

สรุป ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ข้อมร้องเรียนรับผ่านช่องทางตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอนะมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ สำนักงานเลขาธิการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๕๐๖๔

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขที่..... ๓๖๕๓
วันที่..... ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๕
เวลา..... ๑๖:๔๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ ๕๐๖๕

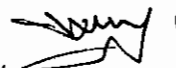
วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ


(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๕

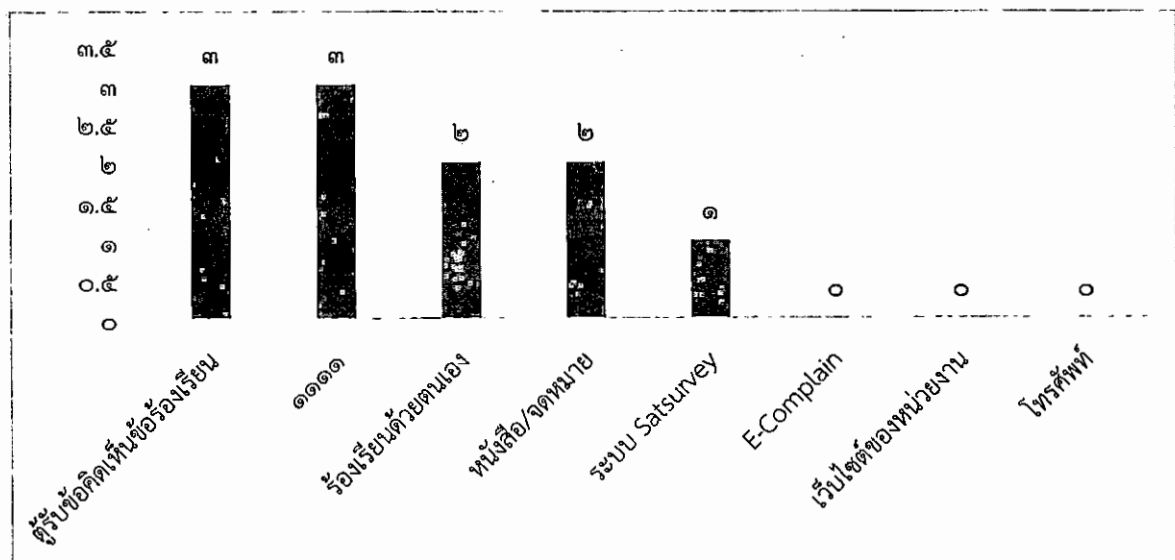
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๑๘ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๖ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๘ คำชมเชย จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๖ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๓	๒๗.๒๗
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๘.๑๘
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	-	-
๖. หนังสือ/จดหมาย	๒	๑๘.๑๘
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๒๗.๒๗
๘. ระบบ Satsurvey	๑	๘.๐๘
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

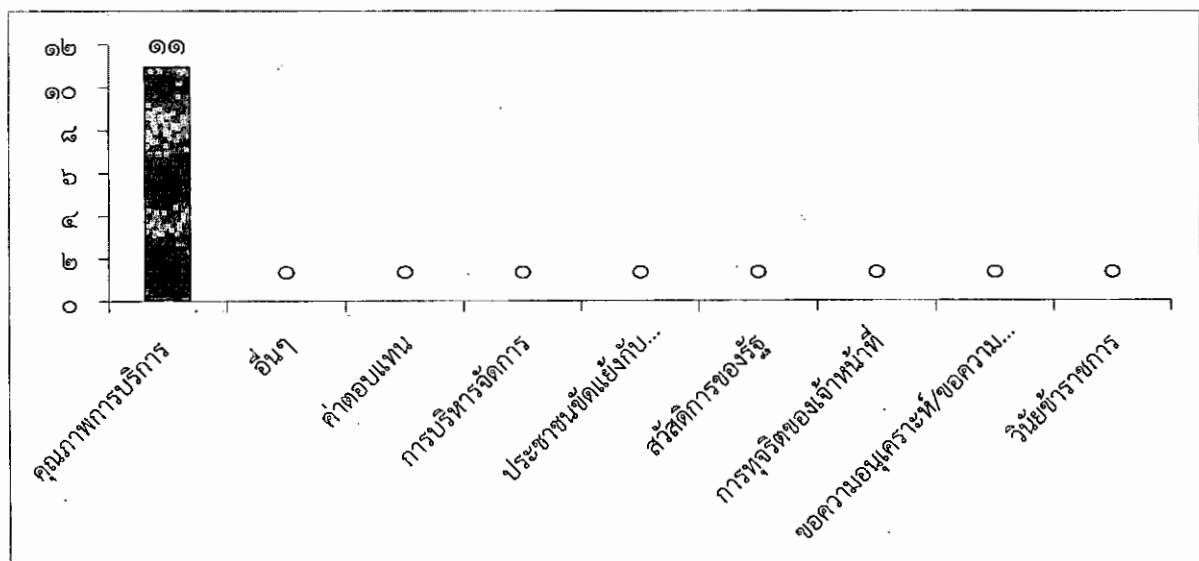


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวนช่องทางละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาคือ ร้องเรียนด้วยตนเองและหนังสือ/จดหมาย จำนวนช่องทางละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๔	๓๖.๓๖
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๙.๐๙
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๔๕.๔๕
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๙.๐๙
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

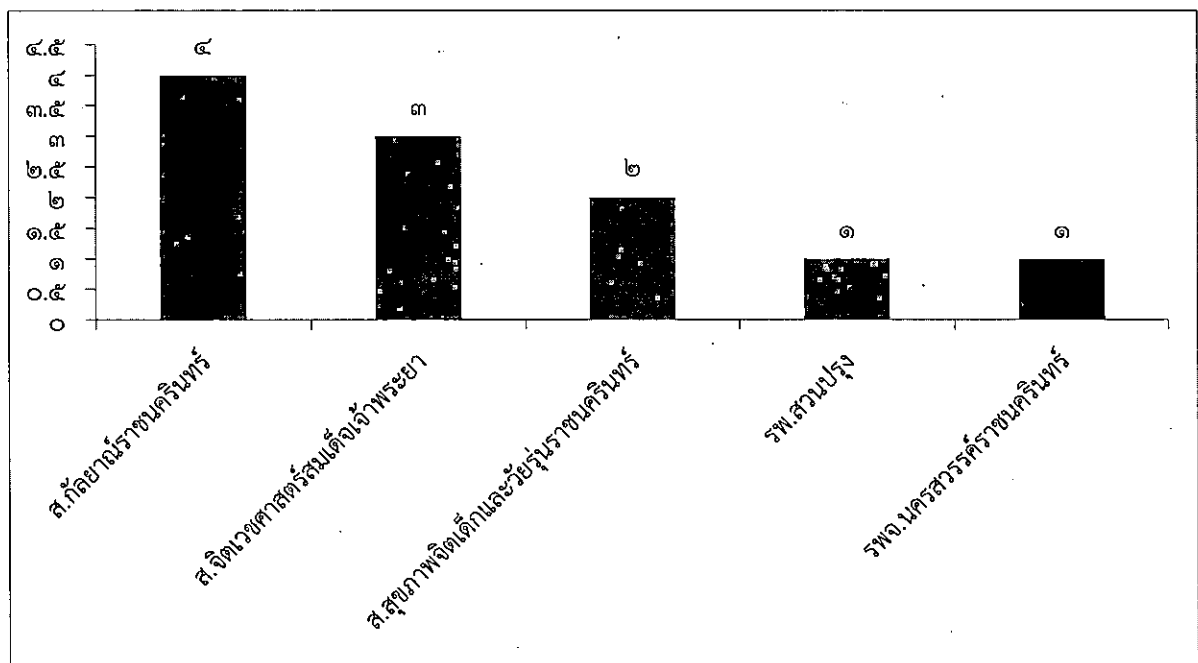


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๔	๓๖.๓๖
๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๒๗.๒๗
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๑๘.๑๘
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๙.๐๙
๕. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

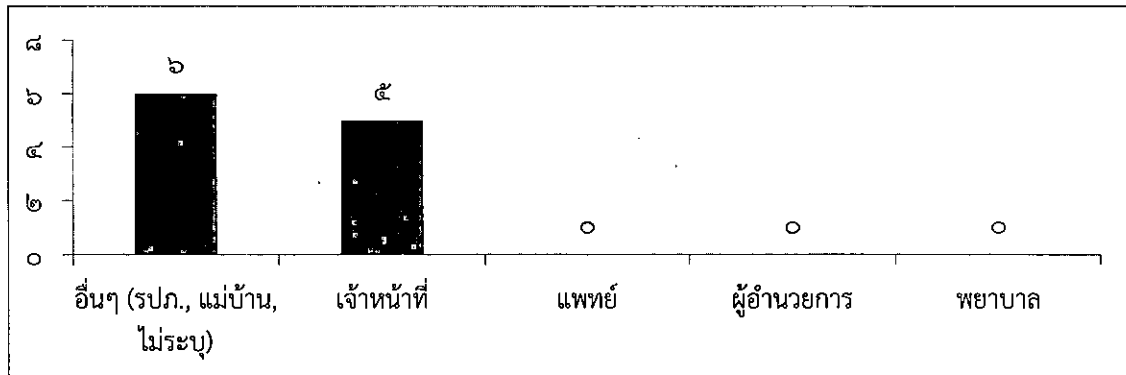


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ รองลงมาคือสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	-	-
๔. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๖	๕๔.๕๕
๕. เจ้าหน้าที่	๕	๔๕.๔๕
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

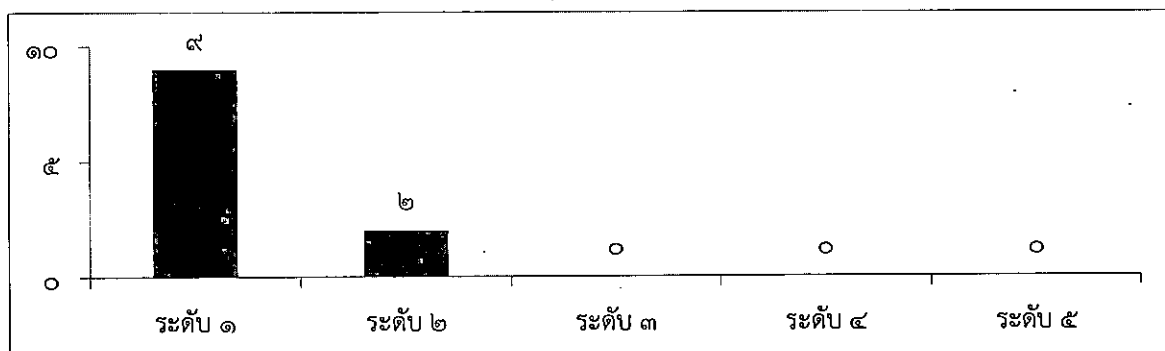


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ อื่นๆ (รพภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๙	๘๑.๘๒
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๒	๑๘.๑๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

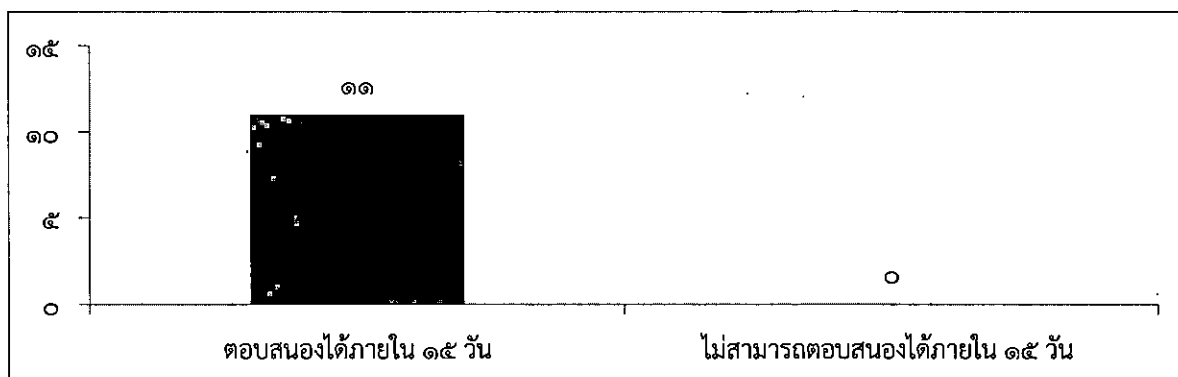


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

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

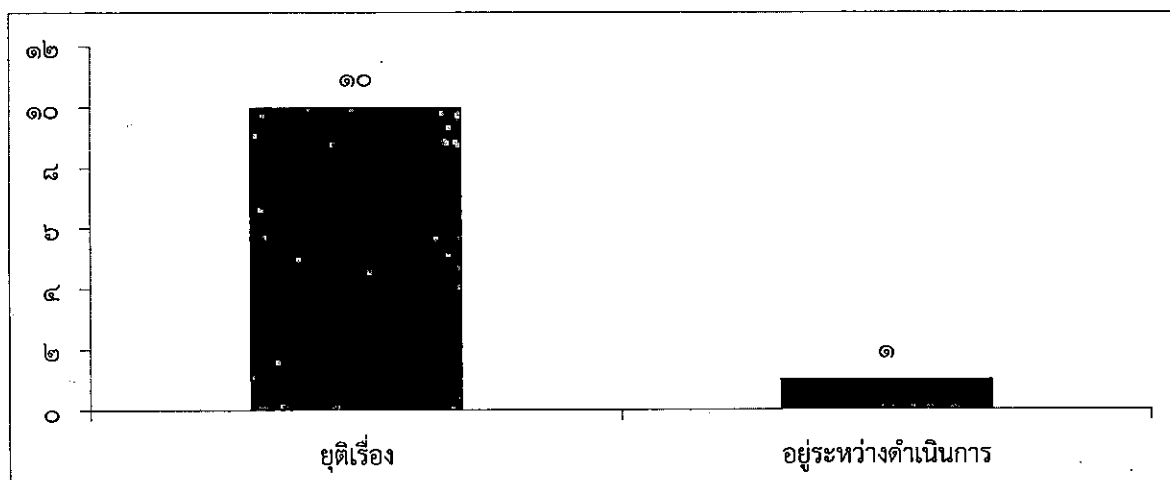


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๐	๙๐.๙๑
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

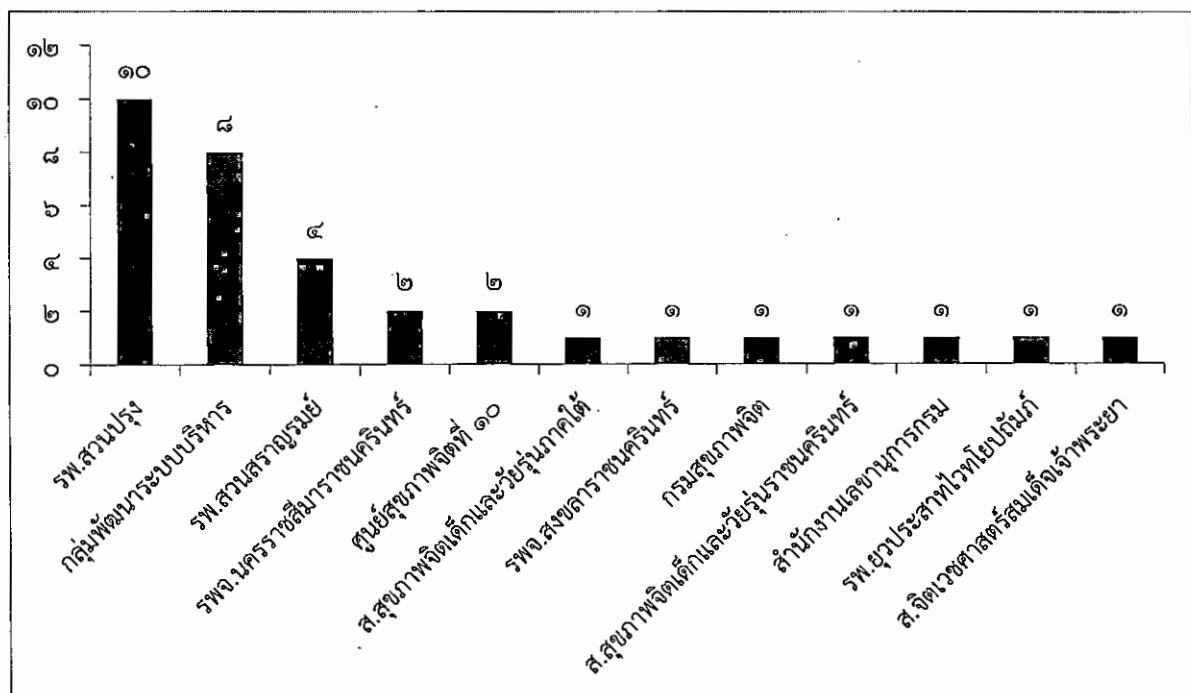


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑๐	๓๐.๓๐
๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๘	๒๔.๒๔
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๑๒.๑๒
๔. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๒	๖.๐๖
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๒	๖.๐๖
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๓.๐๓
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนรินทร์	๑	๓.๐๓
๘. กรมสุขภาพจิต	๑	๓.๐๓
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๓.๐๓
๑๐. สำนักงานเลขาธิการกรม	๑	๓.๐๓
๑๑. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๓.๐๓
๑๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๓.๐๓
รวม	๓๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

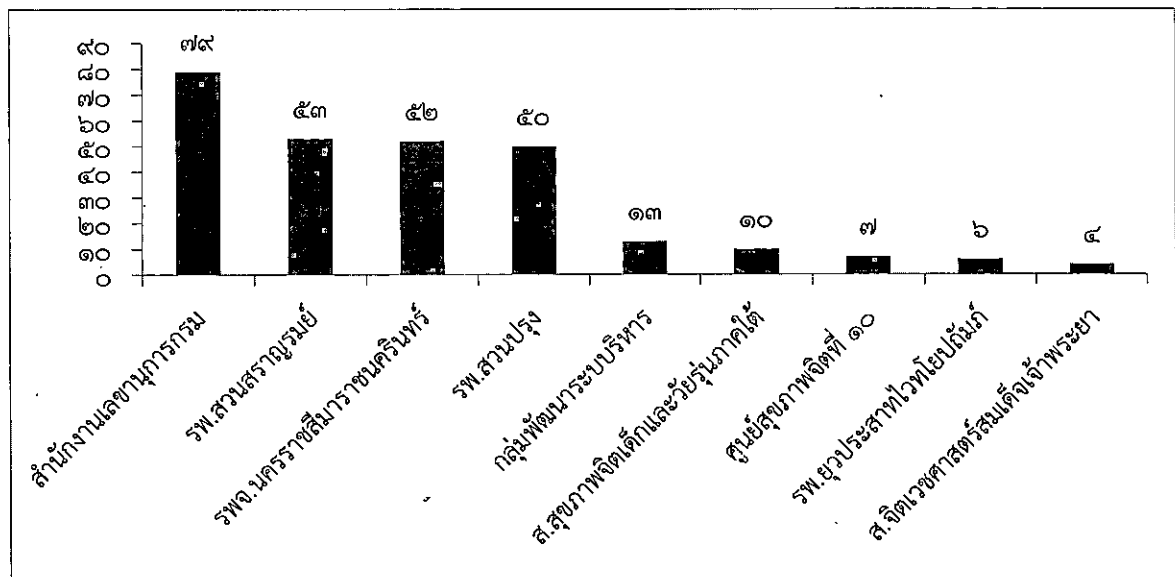


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมาคือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขาธิการกรม	๗๙	๒๘.๘๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๕๓	๑๙.๓๔
๓. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๕๒	๑๘.๙๘
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕๐	๑๘.๒๕
๕. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑๓	๔.๗๔
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑๐	๓.๖๕
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๗	๒.๕๕
๘. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๖	๒.๑๙
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๑.๕๖
รวม	๒๗๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๓ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๔ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๘

สรุป ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ขอร้องเรียนรับผ่านช่องทางตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนปรุง และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ สำนักงานเลขาธิการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๒๔๘

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

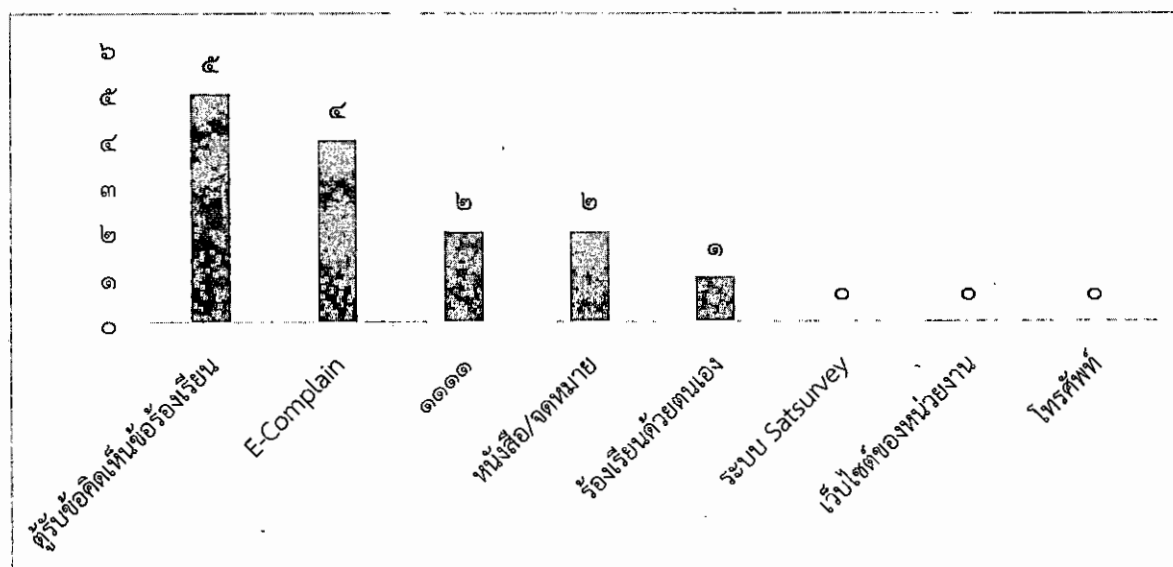
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๖๐ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๙ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ คำชมเชย จำนวน ๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๕	๓๕.๗๑
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๗.๑๔
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๔	๒๘.๕๗
๖. หนังสือ/จดหมาย	๒	๑๔.๒๙
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๔.๒๙
๘. ระบบ Satsurvey	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

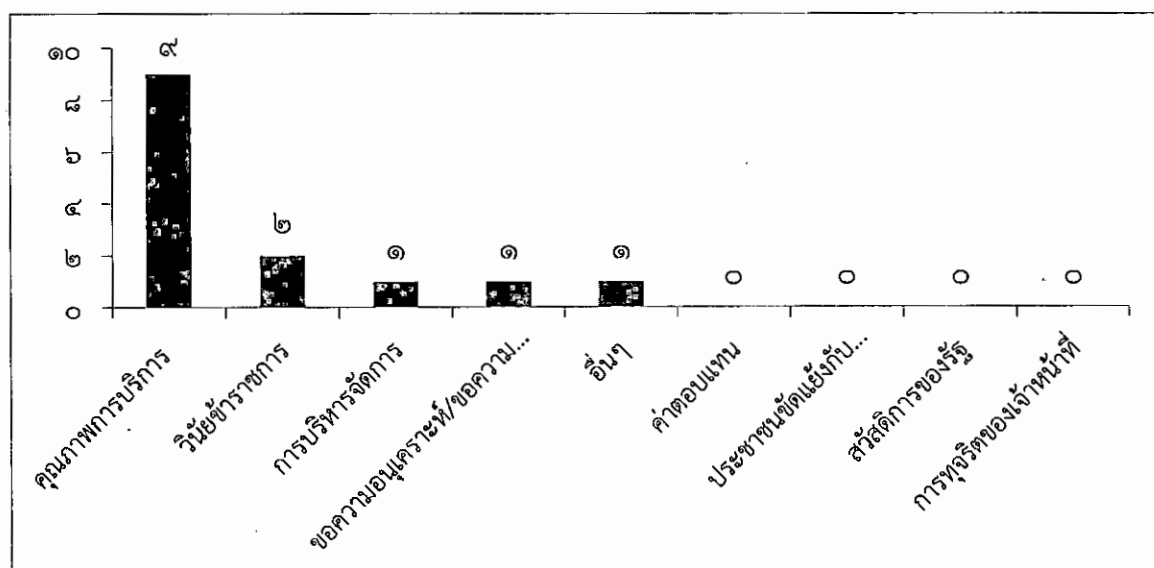


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-complain) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๔.๒๙
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๔	๒๘.๕๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๓	๒๑.๔๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๑	๗.๑๔
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๒	๑๔.๒๙
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๗.๑
๙. อื่นๆ	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

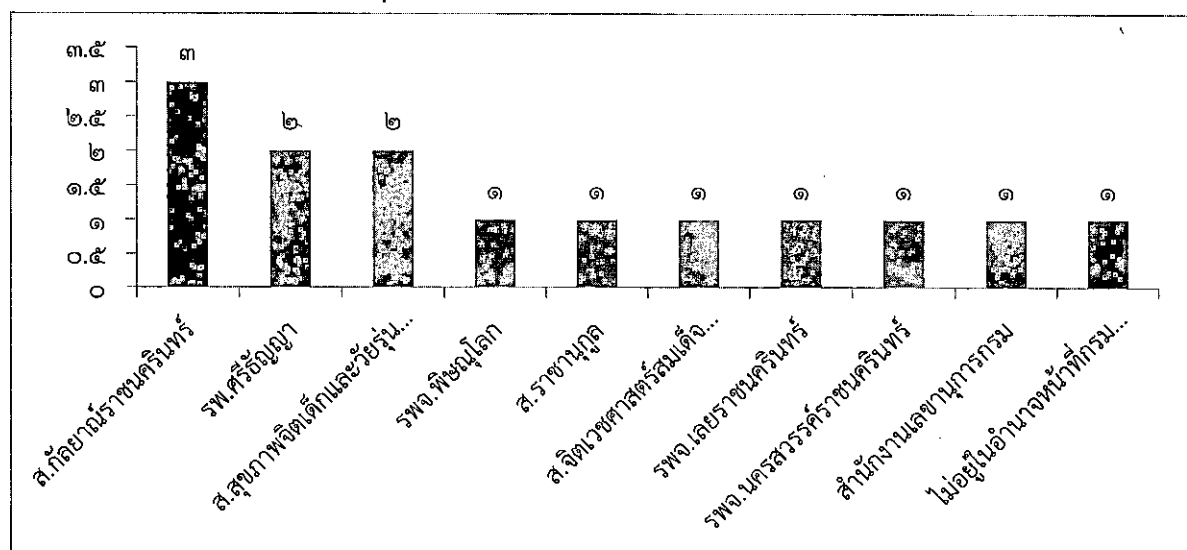


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๒๑.๔๓
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๑๔.๒๙
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๑๔.๒๙
๔. สถาบันราชานุกูล	๑	๗.๑๔
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๗.๑๔
๖. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑	๗.๑๔
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๗.๑๔
๘. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๑	๗.๑๔
๙. สำนักงานเลขาธิการกรม	๑	๗.๑๔
ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กรมสุขภาพจิต	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

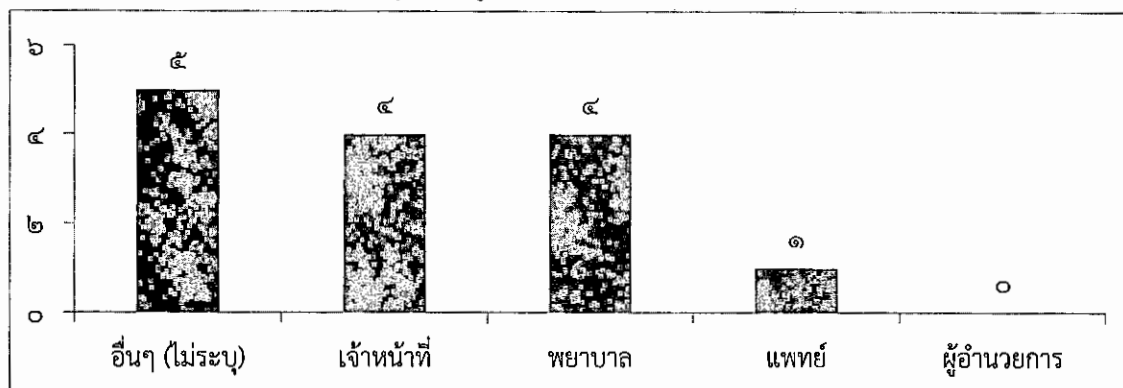


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ รองลงมาคือโรงพยาบาลศรีธัญญาและสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ หน่วยละจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๔	๒๘.๕๗
๓. แพทย์	๑	๗.๑๔
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๕	๓๕.๗๑
๕. เจ้าหน้าที่	๔	๒๘.๕๗
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

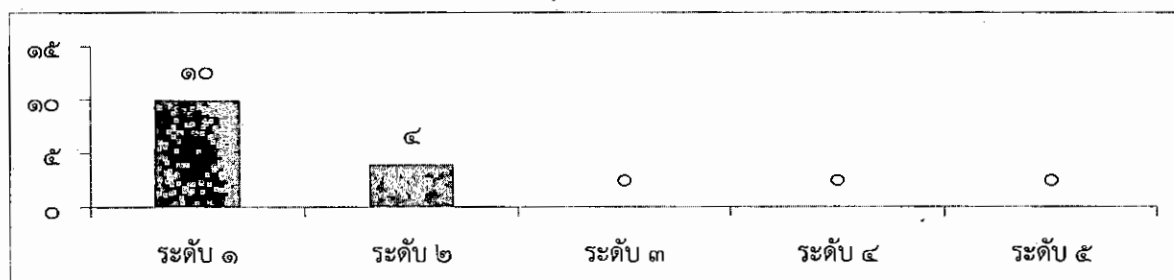


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ อื่นๆ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รongลงมาคือพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ประเภทละจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๐	๗๑.๔๓
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๒๘.๕๗
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

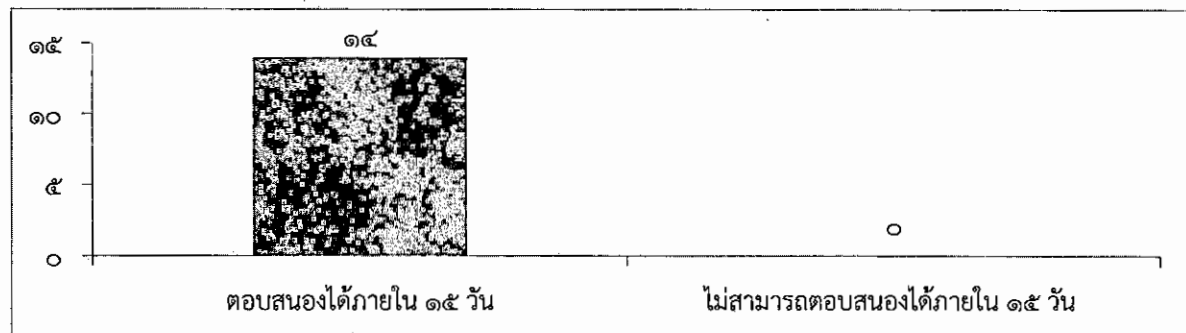


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รongลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๔	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

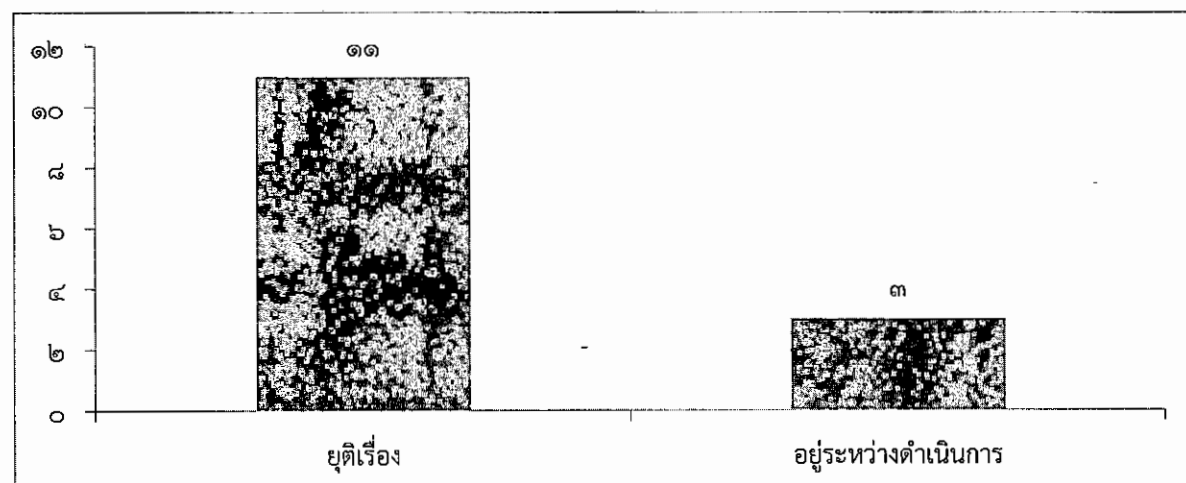


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๑	๗๘.๕๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๒๑.๔๓
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

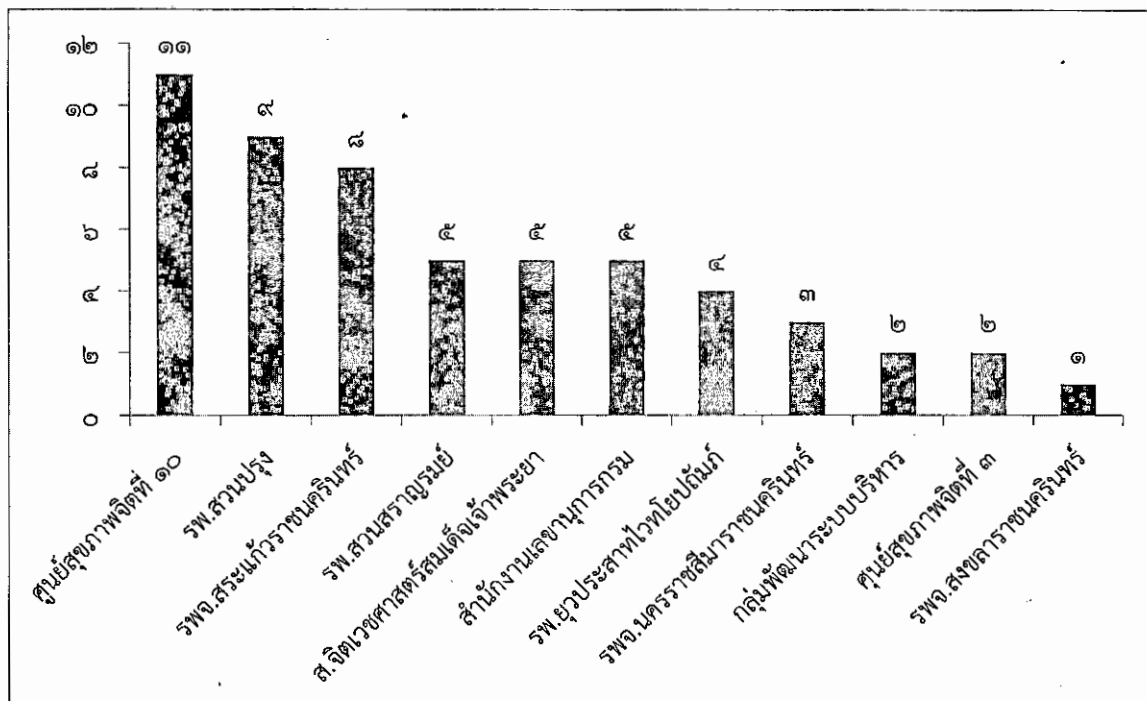


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๔ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๙	๑๖.๓๖
๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๒	๓.๖๔
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๕	๙.๐๙
๔. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์	๓	๕.๔๕
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๑	๒๐.๐๐
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๘	๑๔.๕๕
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนรินทร์	๑	๑.๘๒
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๒	๓.๖๔
๙. สำนักงานเลขาธิการกรม	๕	๙.๐๙
๑๐. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๔	๗.๒๗
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๕	๙.๐๙
รวม	๕๕	๑๐๐

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

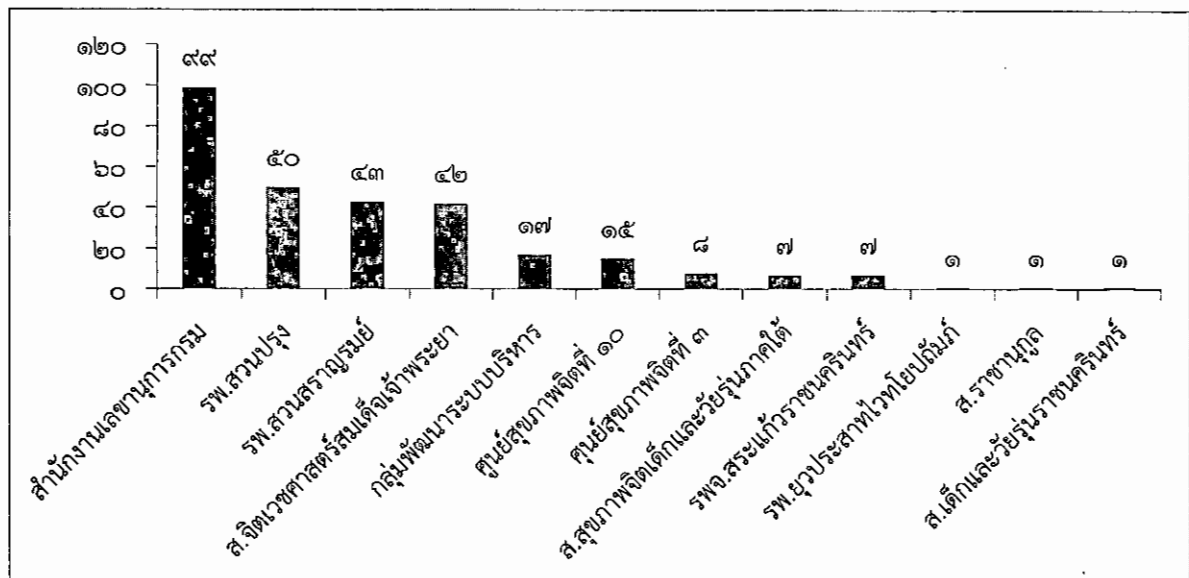


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ และ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขาธิการกรม	๙๙	๓๔.๐๒
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔๓	๑๔.๗๘
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๘	๒.๗๕
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕๐	๑๗.๑๘
๕. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑๗	๕.๘๔
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๗	๒.๔๑
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑๕	๕.๑๕
๘. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๐.๓๔
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๗	๒.๔๑
๑๐.สถาบันราชานุกูล	๑	๐.๓๔
๑๑.สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๐.๓๔
๑๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔๒	๑๔.๔๓
รวม	๒๙๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๒ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๘ และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๘ ตามลำดับ

สรุป ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ข้อมร้องเรียนรับผ่านช่องทางตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมากที่สุด เป็นประเด็น คุณภาพการบริการ หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ สำนักงานเลขาธิการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๐๕๒๖

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

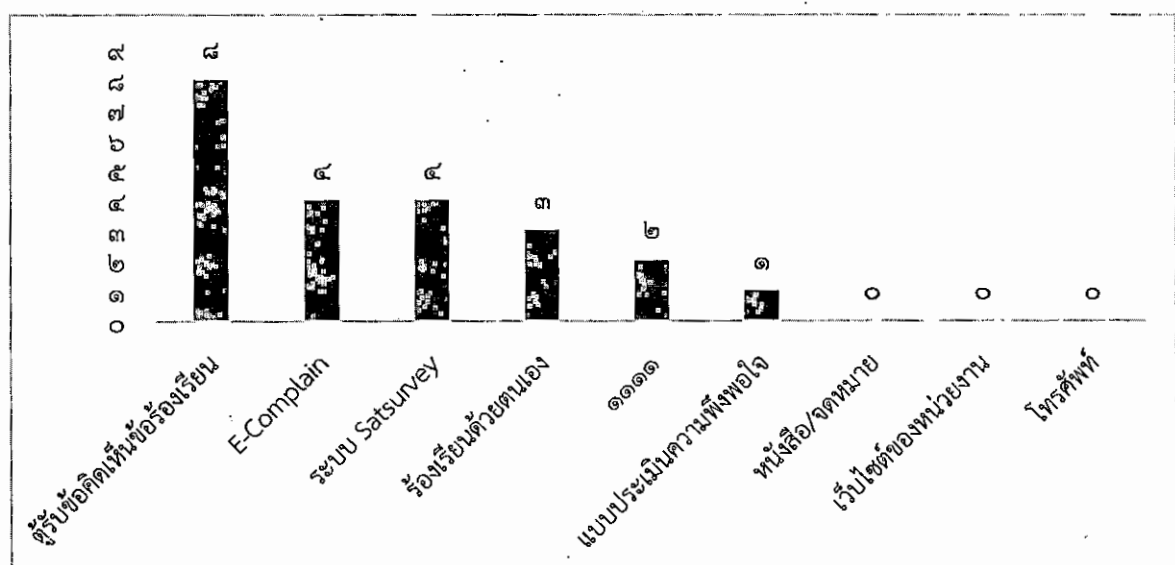
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๔๐๕ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๕ คำชมเชย จำนวน ๓๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๒ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๘	๓๖.๓๖
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	๑๓.๖๔
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๔	๑๘.๑๘
๖. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๐๙.๐๙
๘. ระบบ Satsurvey	๔	๑๘.๑๘
๙. แบบประเมินความพึงพอใจ	๑	๐๔.๕๕
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

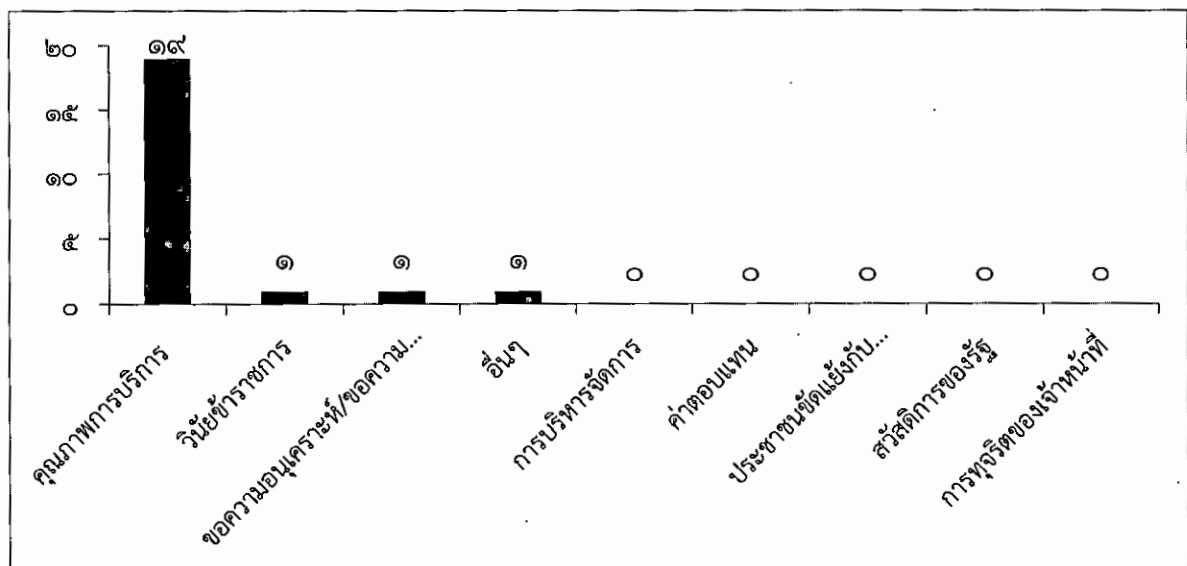


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-complain) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๕	๒๒.๗๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๖	๒๗.๒๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๕	๒๒.๗๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๔.๕๕
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๒	๙.๐๙
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๔.๕๕
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๔.๕๕
๙. อื่นๆ	๑	๔.๕๕
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

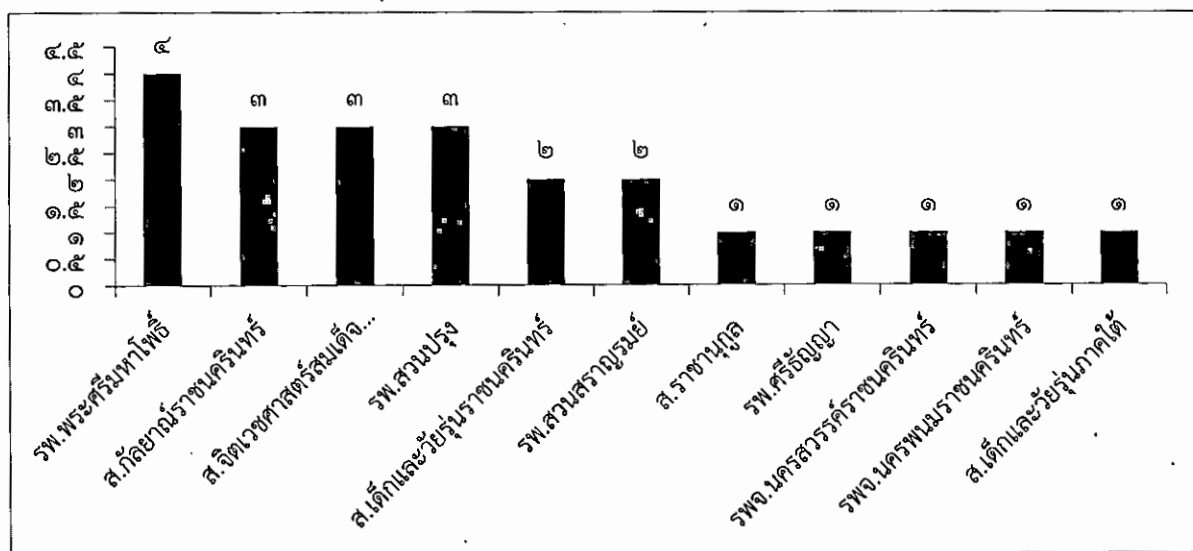


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค และด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวนด้านละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๑๓.๖๔
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑	๔.๕๕
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๙.๐๙
๔. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๕๕
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๑๓.๖๔
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๙.๐๙
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๔.๕๕
๘. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๔	๑๘.๑๘
๙. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๑๓.๖๔
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	๑	๔.๕๕
๑๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๑	๔.๕๕
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

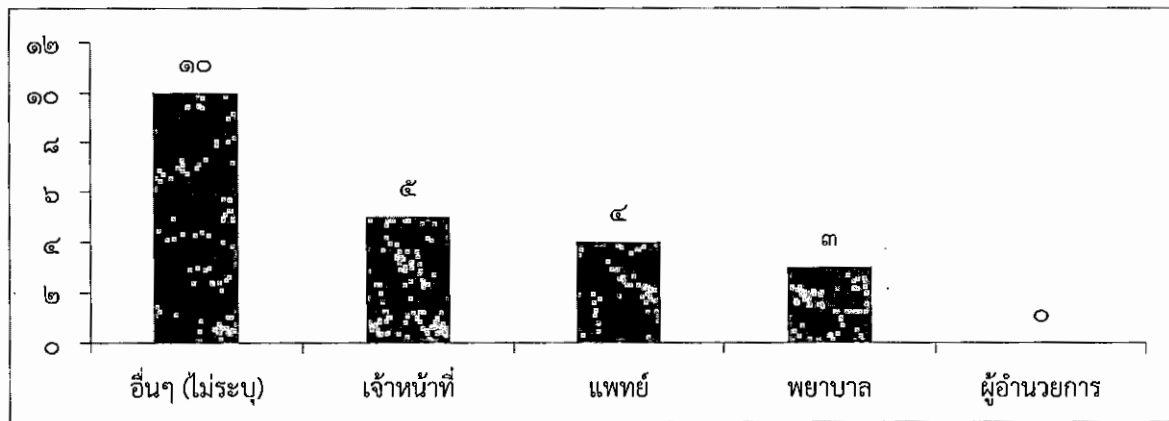


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ รองลงมาคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวนหน่วยงานละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๓	๑๓.๖๔
๓. แพทย์	๔	๑๘.๑๘
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๑๐	๔๕.๔๕
๕. เจ้าหน้าที่	๕	๒๒.๗๓
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

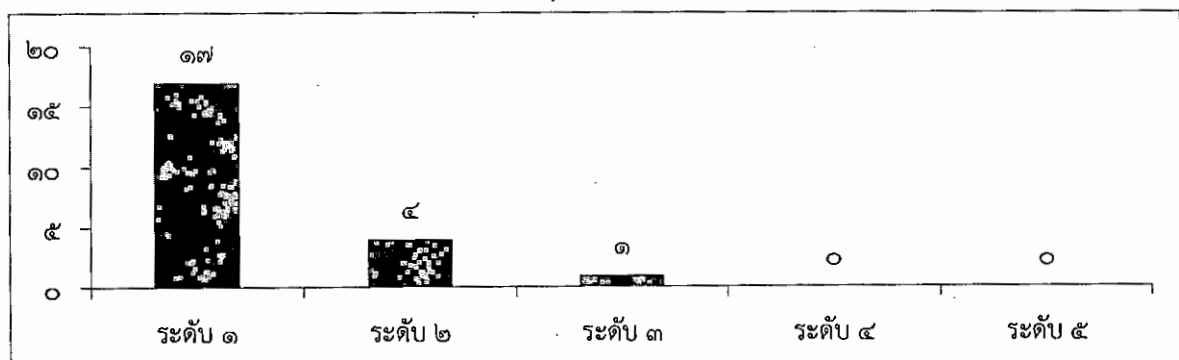


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ อื่นๆ (ไม่ระบุ) จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๗	๗๗.๒๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๑๘.๑๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	๑	๔.๕๕
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

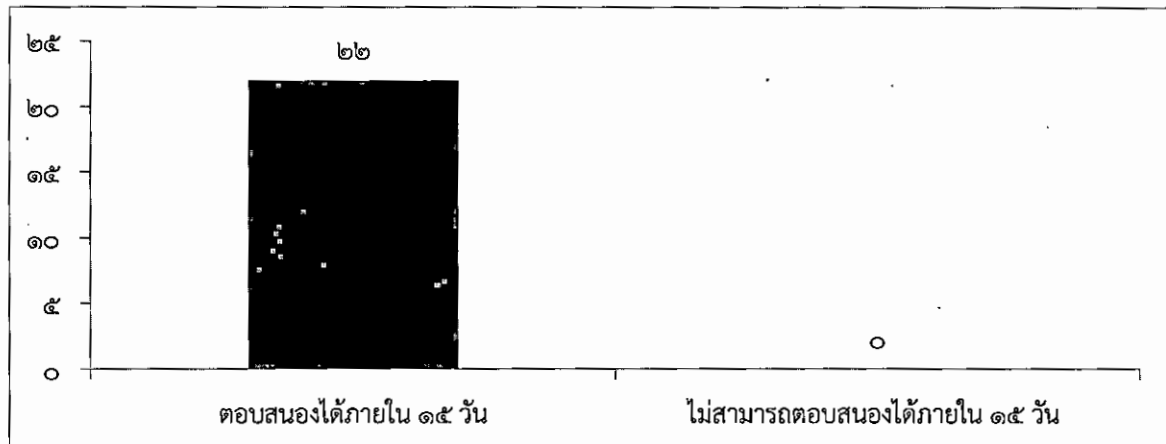


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๒ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๒	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

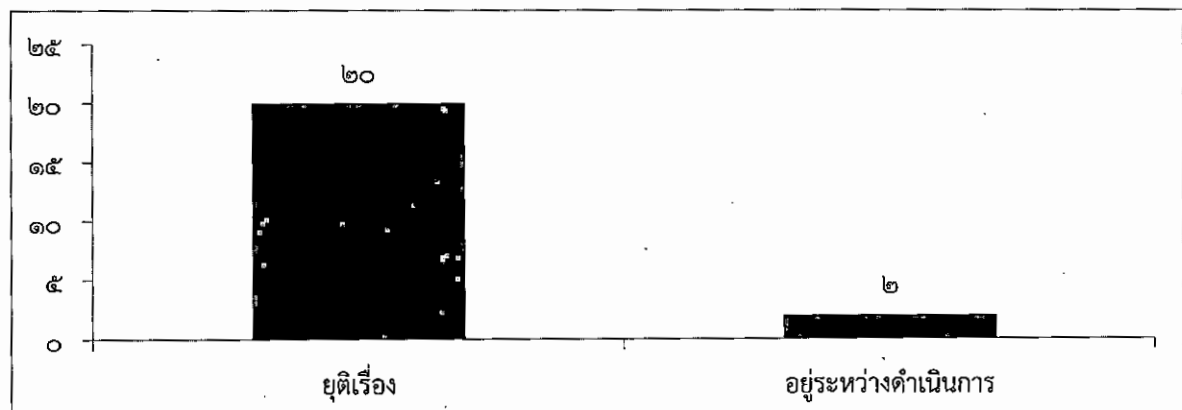


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๒ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๐	๙๐.๙๑
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๙.๐๙
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

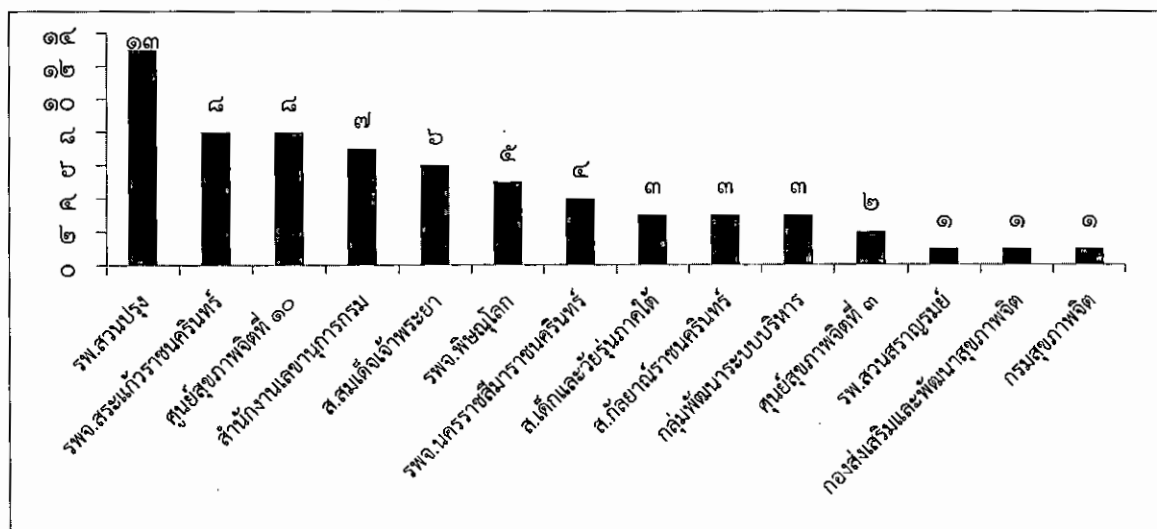


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ (จำนวนเรื่อง)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ		
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๑	๔		๓	๑	๑๓	๒๐.๐๐
๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร					๓		๓	๔.๖๒
๓. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์			๑				๑	๑.๕๔
๔. โรงพยาบาลจิตเวชชนครราชสีมาราชชนินทร์	๑	๒		๑			๔	๖.๑๕
๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐			๑		๑	๖	๘	๑๒.๓๑
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์	๒	๔	๒				๘	๑๒.๓๑
๗. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๓						๓	๔.๖๒
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๒	๒	๓.๐๘
๙. สำนักงานเลขาธิการกรม	๒		๕				๗	๑๐.๗๗
๑๐. สถาบันกัลยาณ์ราชชนรินทร์	๒		๑				๓	๔.๖๒
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑		๓	๑			๕	๗.๖๙
๑๒. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑		๓		๑	๑	๖	๑.๕๔
๑๓. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต						๑	๑	๑.๕๔
๑๔. กรมสุขภาพจิต						๑	๑	๑.๕๔
รวม	๑๖	๗	๒๐	๒	๘	๑๒	๖๕	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๖๒	๑๐.๗๗	๓๐.๗๗	๓.๐๘	๑๒.๓๐	๑๘.๔๖	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

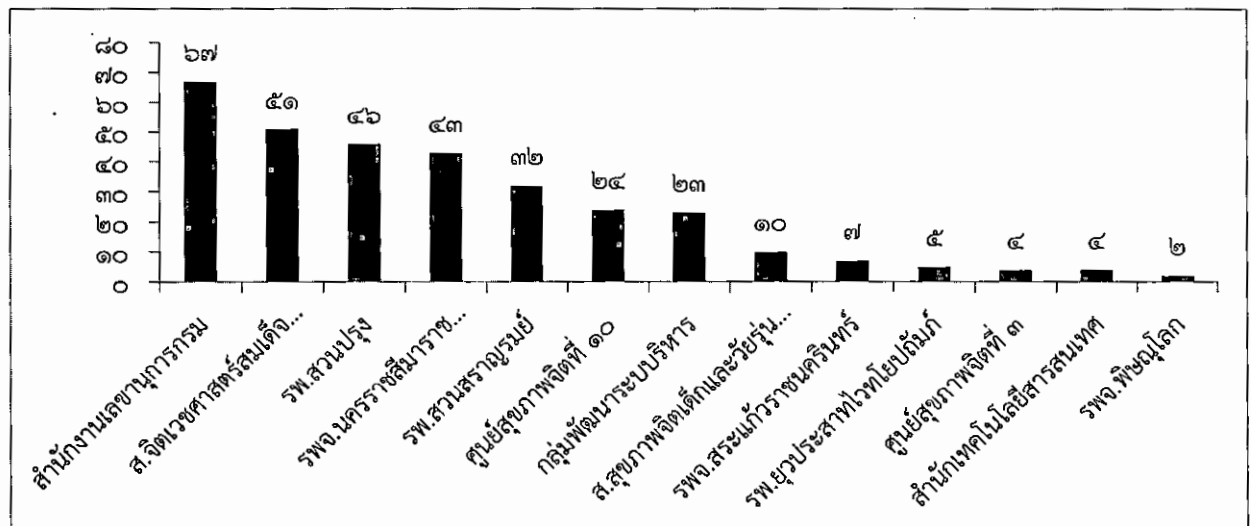


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมาคือโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนรินทร์และศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านความสะดวก/รวดเร็ว จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๒

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	คำชมเชย (จำนวนเรื่อง)						ชมเชย มาก กว่า ๓ ด้าน	ชมเชย ทุก ด้าน	รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ				
๑. สำนักงานเลขาธิการกรม	๑๖	๔๕				๖			๖๗	๒๑.๐๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์		๑๘	๘	๖					๓๒	๑๐.๐๖
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๔			๔	๑.๒๖
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๒๘	๕	๒	๘				๔๖	๑๔.๔๗
๕. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		๘			๑๓	๑	๑		๒๓	๗.๒๓
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นภาคใต้	๑	๙							๑๐	๓.๑๔
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐		๑๐	๔		๒	๘			๒๔	๗.๕๕
๘. โรงพยาบาลยุวประสาท ไวทยูปถัมภ์	๑	๔							๕	๑.๕๗
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้ว ราชนครินทร์		๔	๑		๒				๗	๒.๒๐
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชนครินทร์	๓	๕	๒		๒		๑๑	๒๐	๔๓	๑๓.๕๒
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑		๑						๒	๐.๖๓
๑๒. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ		๓			๑				๔	๑.๒๖
๑๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพระยา	๕	๓๐	๓	๑	๗	๕			๕๑	๑๖.๐๔
รวม	๓๐	๑๖๔	๒๔	๙	๓๕	๒๔	๑๒	๒๐	๓๑๘	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๙.๔๓	๕๑.๕๗	๗.๕๕	๒.๘๓	๑๑.๐๑	๗.๕๕	๓.๗๗	๖.๒๙	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๗ รองลงมาคือสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๔ และโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๗ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๓๕ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๑

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน พบว่ามีจำนวน ๒ หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๖ รองลงมาคือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๑

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๙ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑

สรุป ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ สำนักงานเลขาธิการกรม คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๑๑๕๓

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

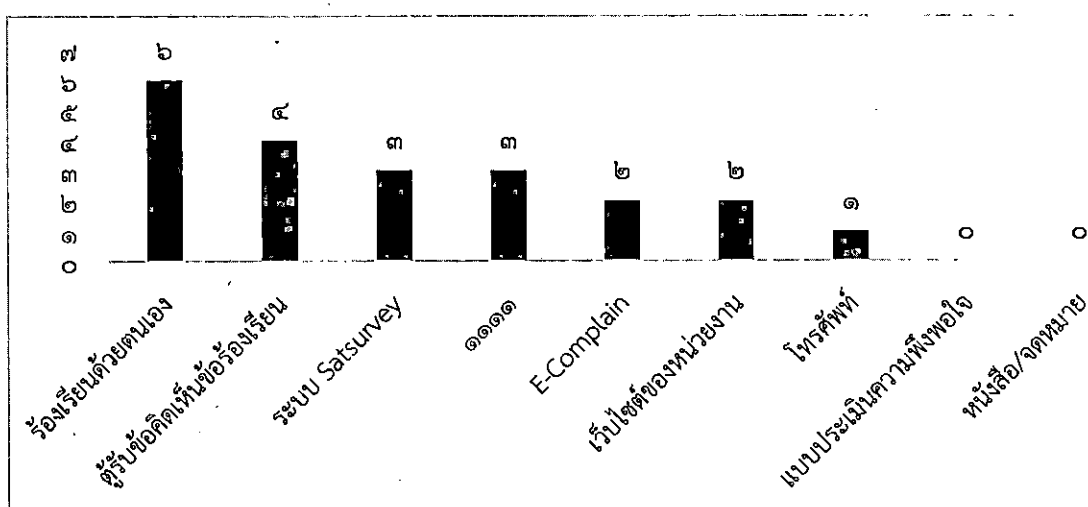
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๔๘๕ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๑ คำชมเชย จำนวน ๓๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๖ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๑๙.๐๕
๒. โทรศัพท์	๑	๔.๗๖
๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๒	๙.๕๒
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๖	๒๘.๕๗
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๙.๕๒
๖. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๔.๒๙
๘. ระบบ Satsurvey	๓	๑๔.๒๙
๙. แบบประเมินความพึงพอใจ	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

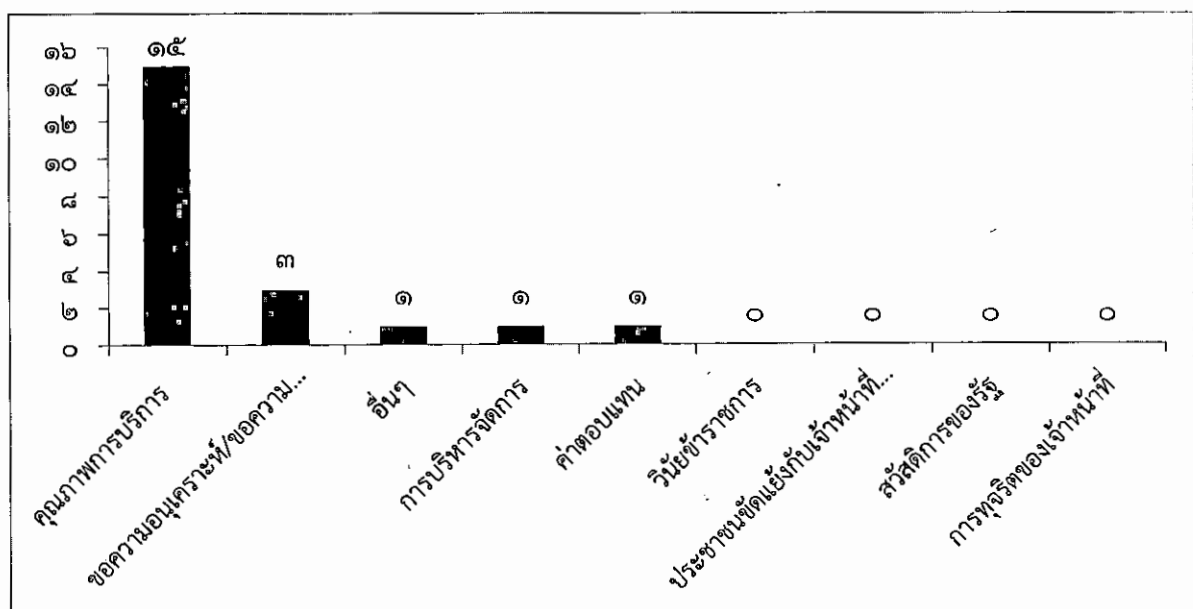


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๕	๒๓.๘๑
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๗	๓๓.๓๓
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค		
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๒	๙.๕๒
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๔.๗๖
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๗๖
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๔.๗๖
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๓	๑๔.๒๙
๙. อื่นๆ	๑	๔.๗๖
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

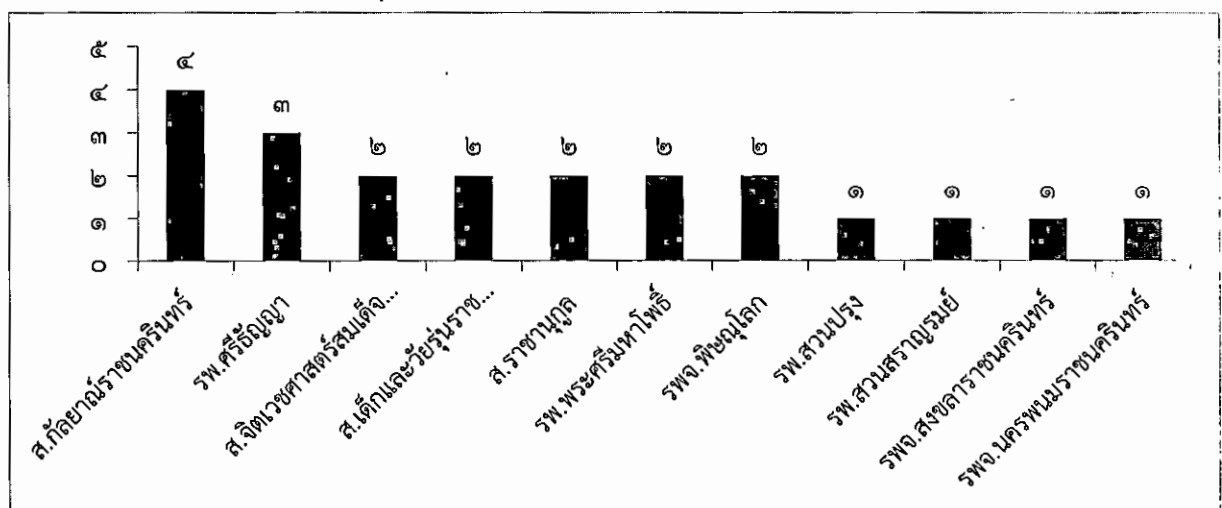


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๔	๑๙.๐๕
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๔.๒๙
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๙.๕๒
๔. สถาบันราชานุกูล	๒	๙.๕๒
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๙.๕๒
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๔.๗๖
๗. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๔.๗๖
๘. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๙.๕๒
๙. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๔.๗๖
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	๑	๔.๗๖
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๒	๙.๕๒
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

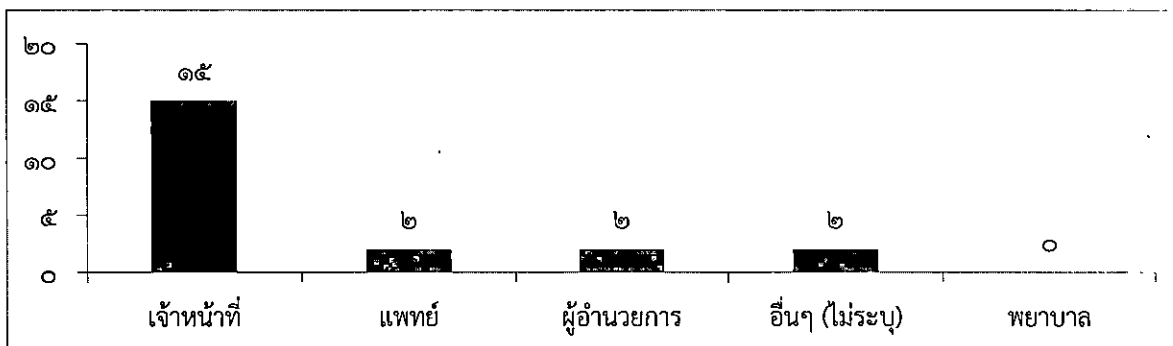


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ รองลงมาคือโรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๒	๙.๕๒
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๒	๙.๕๒
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๒	๙.๕๒
๕. เจ้าหน้าที่	๑๕	๗๑.๔๓
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

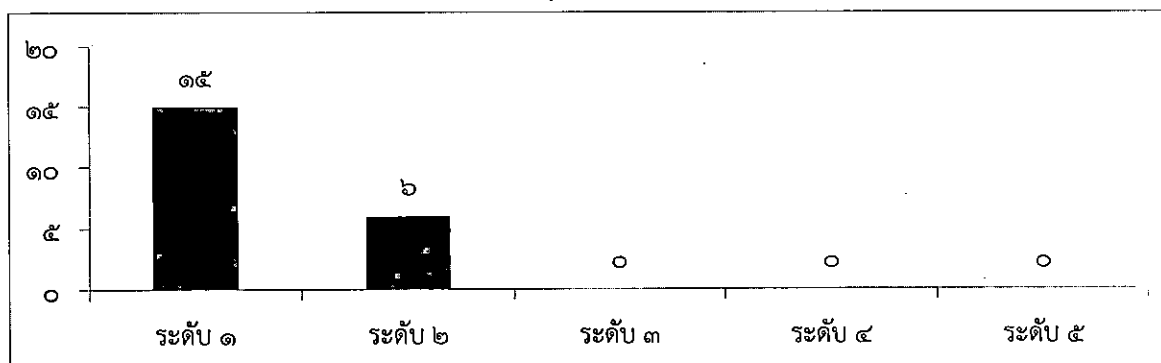


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ แพทย์ ผู้อำนวยการ และอื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวนละ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป	15	๗๑.๔๓
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๖	๒๘.๕๗
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

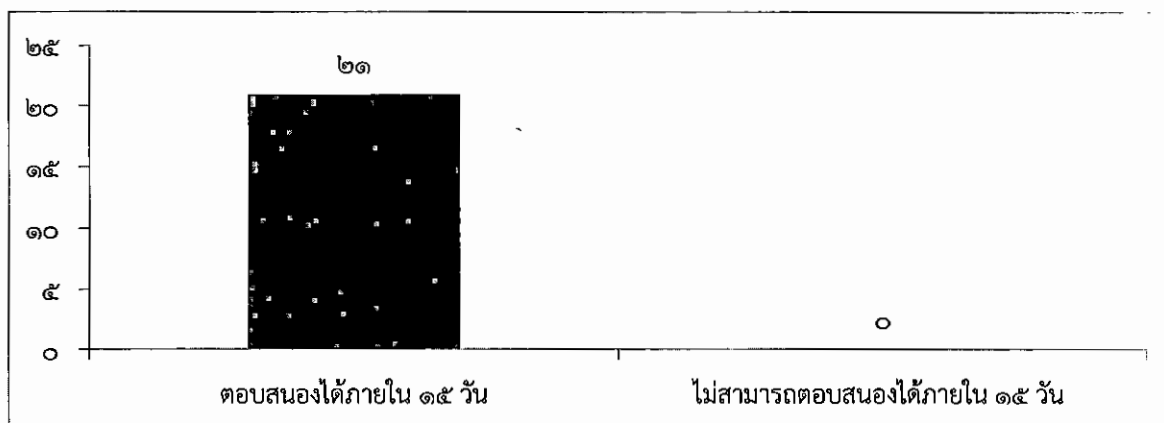


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทุกๆ ไป จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๑	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

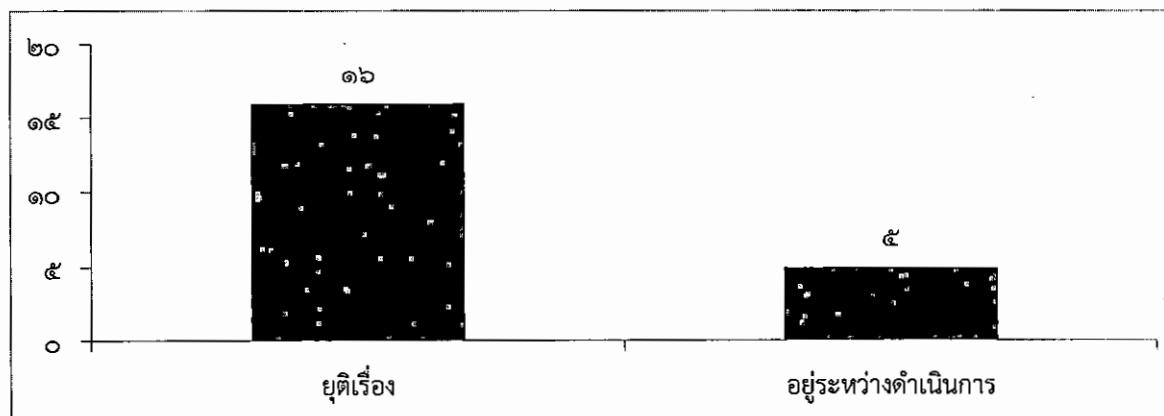


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๖	๗๖.๑๙
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๕	๒๓.๘๑
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

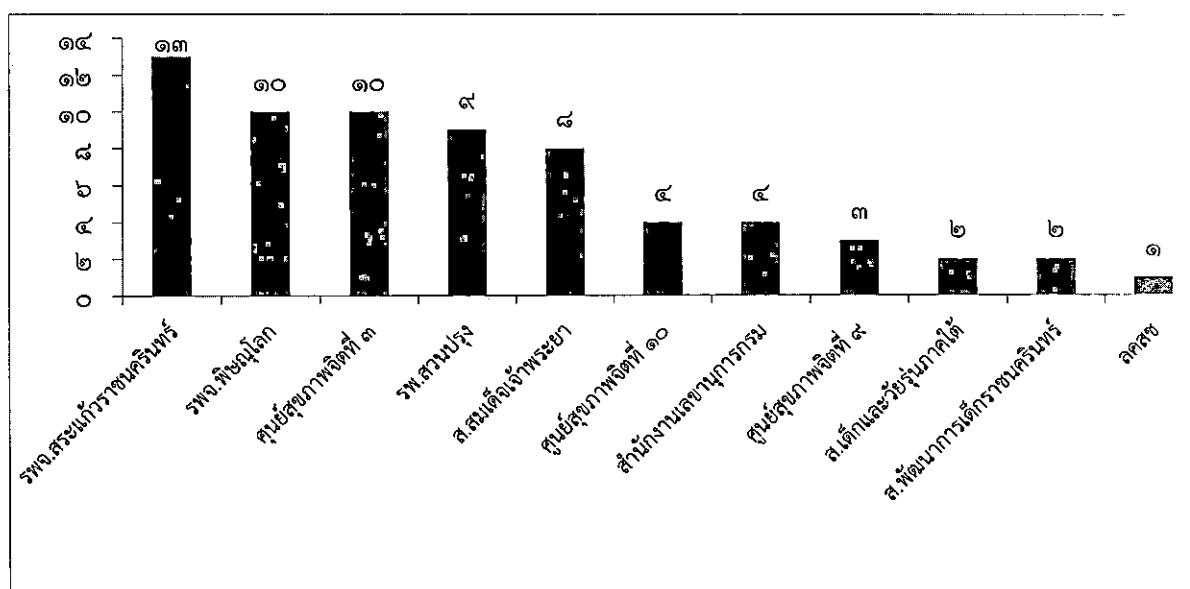


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ (จำนวนเรื่อง)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ		
๑. โรงพยาบาลสวนปรง	๓	๑	๓	๒			๙	๑๓.๖๔
๒. สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ สุขภาพจิตแห่งชาติ				๑			๑	๑.๕๒
๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑	๑			๒		๔	๖.๐๖
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๔	๔	๕				๑๓	๑๙.๗๐
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	๒						๒	๓.๐๓
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๑๐	๑๐	๑๕.๑๕
๘. สำนักงานเลขานุการกรม		๑	๓				๔	๖.๐๖
๙. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑		๕	๔			๑๐	๑๕.๑๕
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๑	๓		๑		๘	๑๒.๑๒
๑๑. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๑			๑			๒	๓.๐๓
๑๒. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙	๑					๒	๓	๔.๕๕
รวม	๑๖	๘	๑๙	๘	๓	๑๒	๖๖	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๒๔	๑๒.๑๒	๒๘.๗๙	๑๒.๑๒	๔.๕๕	๑๘.๑๘	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

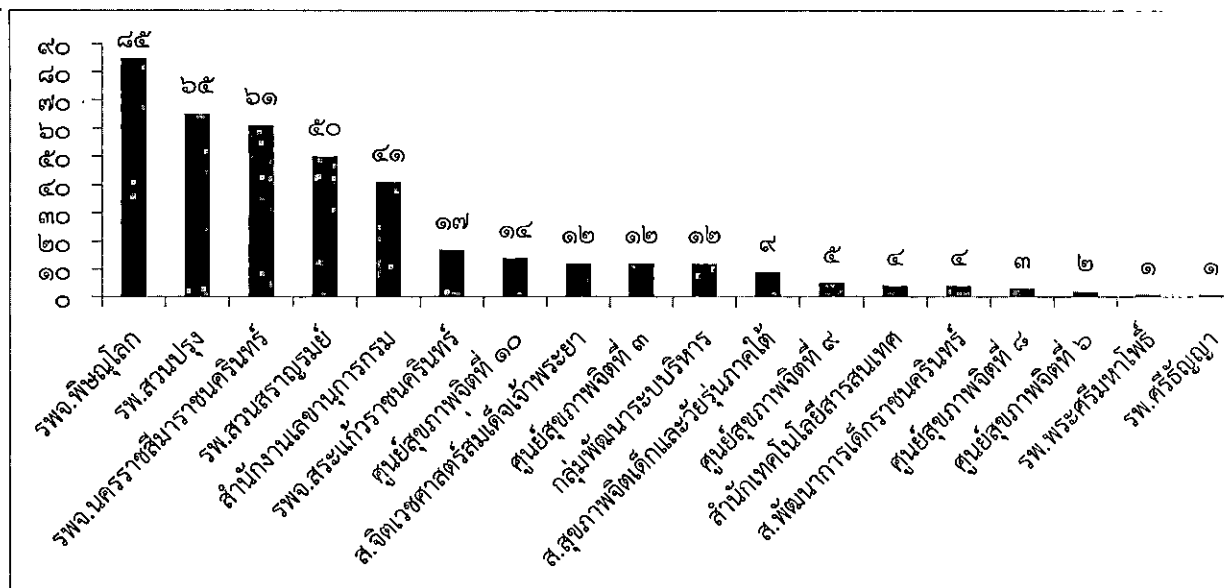


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ รองลงมาคือโรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลกและศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๙ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านความสะดวก/รวดเร็ว จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	คำชมเชย (จำนวนเรื่อง)						ชมเชย มากกว่า ๓ ด้าน	ชมเชย ทุก ด้าน	รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ				
๑. สำนักงานเลขานุการกรม	๑๑	๒๕			๕				๔๑	๑๐.๓๐
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์		๒๙	๑๓	๗	๑				๕๐	๑๒.๕๖
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๒	๑		๓	๖			๑๒	๓.๐๒
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๓๕	๔	๙	๑๓				๖๕	๑๖.๓๓
๕. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		๔	๑		๖	๑			๑๒	๓.๐๒
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นภาคใต้	๑	๔		๓	๑				๙	๒.๒๖
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐		๓	๑		๑๐				๑๔	๓.๕๒
๘. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ราชนครินทร์	๑	๒๒	๑		๕		๒๖	๖	๖๑	๑๕.๓๓
๙. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้ว ราชนครินทร์		๑๓		๑	๓				๑๗	๔.๒๗
๑๐. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙		๑	๑			๓			๕	๑.๒๖
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๗๕	๑๐						๘๕	๒๑.๓๖
๑๒. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ		๒			๒				๔	๑.๐๑
๑๓. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์							๑		๑	๐.๒๕
๑๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา							๑		๑	๐.๒๕
๑๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖					๒				๒	๐.๕๐
๑๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘		๒			๑				๓	๐.๗๕
๑๗. สถาบันพัฒนาการเด็กราช นครินทร์		๒	๑		๑				๔	๑.๐๑
๑๘. สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพระยา	๕	๔	๑	๑		๑			๑๒	๓.๐๒
รวม	๒๒	๒๒๓	๓๔	๒๑	๕๓	๑๑	๒๘	๖	๓๔๘	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๕.๕๓	๕๖.๐๓	๘.๕๔	๕.๒๘	๑๓.๓๒	๒.๗๖	๗.๐๓	๑.๕๑	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก จำนวน ๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๖ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓ และ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๒๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๓ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๕๓ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๒

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน พบว่ามีจำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๓ รองลงมาคือโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ และ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวนหน่วยละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๔

สรุป ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางร้องเรียนด้วยตนเองมากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๕ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์ ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ว ๑๕๙๐

วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

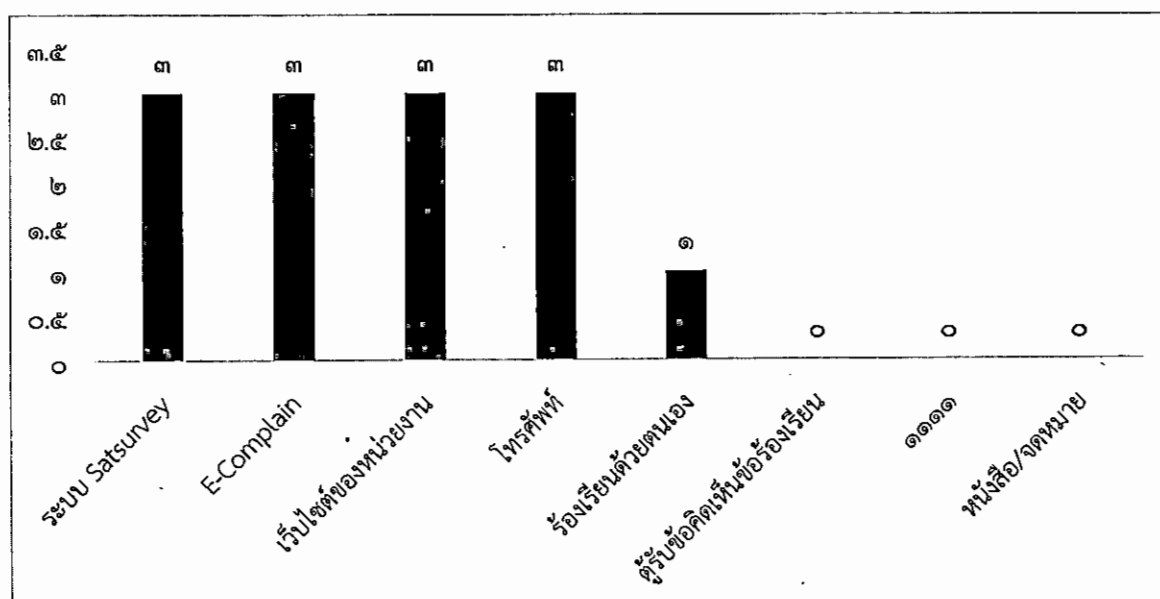
**รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖**

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๔๖๓ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๑ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๗ คำชมเชย จำนวน ๔๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

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

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

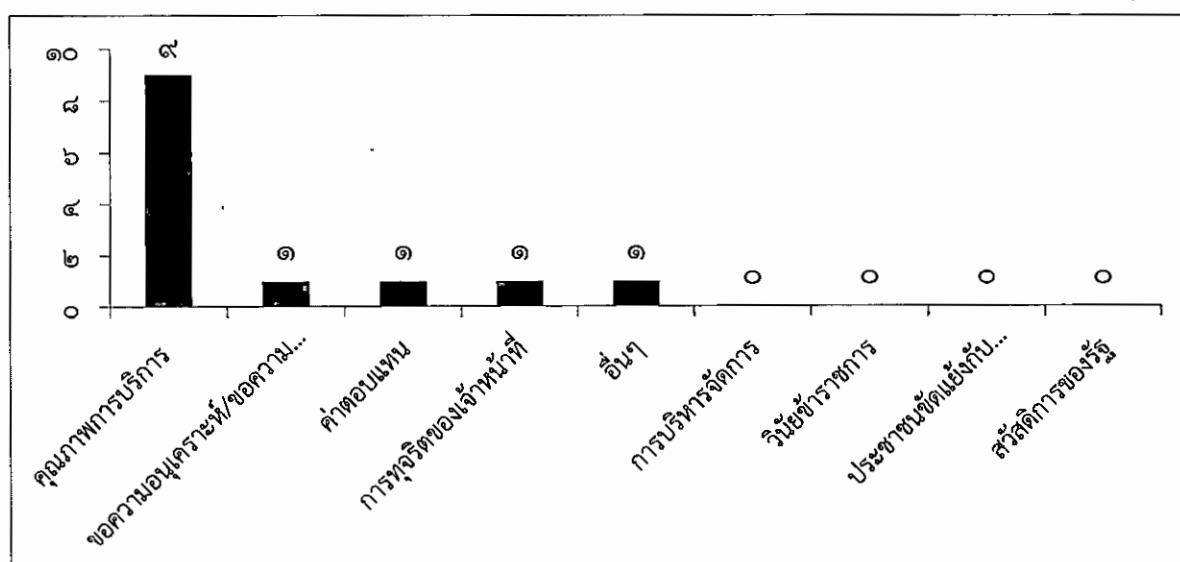


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain) เว็บไซต์ของหน่วยงาน และโทรศัพท์ จำนวนช่องทางละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ รองลงมาคือร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๗.๖๙
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๗	๕๓.๘๕
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑	๗.๖๙
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	๑	๗.๖๙
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๗.๖๙
๙. อื่นๆ	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

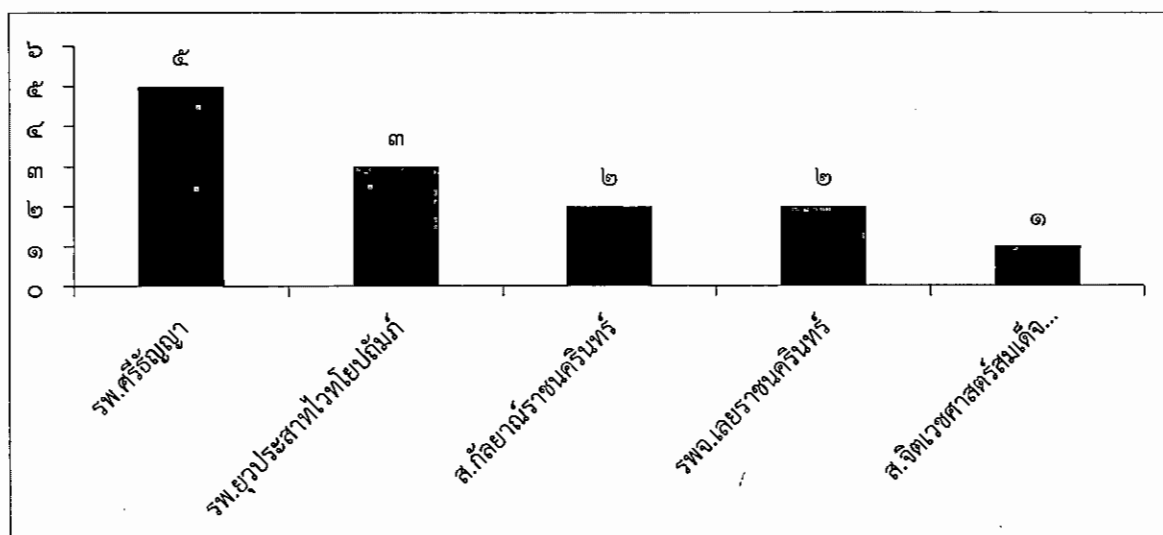


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๙ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวนด้านละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๑๕.๓๘
๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๕	๓๘.๔๖
๓. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๒	๑๕.๓๘
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๓	๒๓.๐๘
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

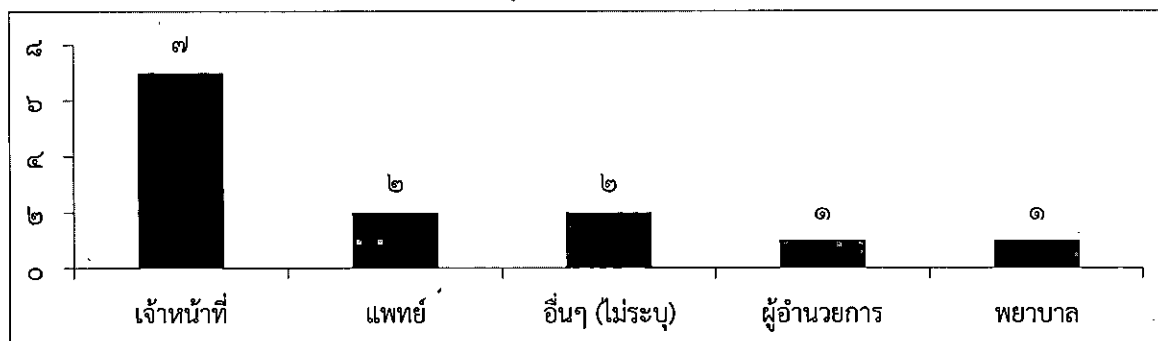


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาคือโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๑	๗.๖๙
๒. พยาบาล	๑	๗.๖๙
๓. แพทย์	๒	๑๕.๓๘
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๒	๑๕.๓๘
๕. เจ้าหน้าที่	๗	๕๓.๘๕
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

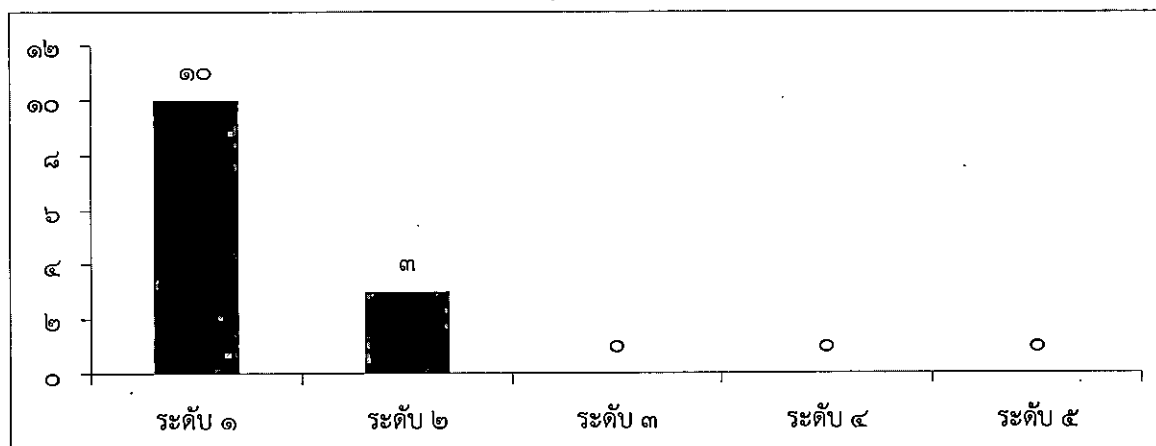


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕ รองลงมาคือ แพทย์ และอื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวนละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๐	๗๖.๙๒
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๒๓.๐๘
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

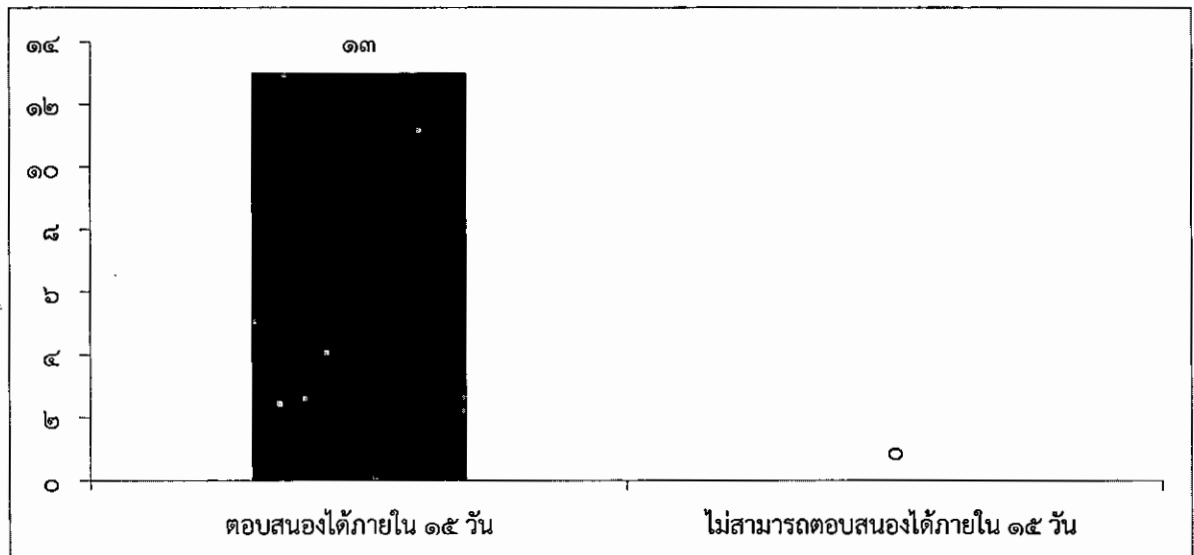


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน 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

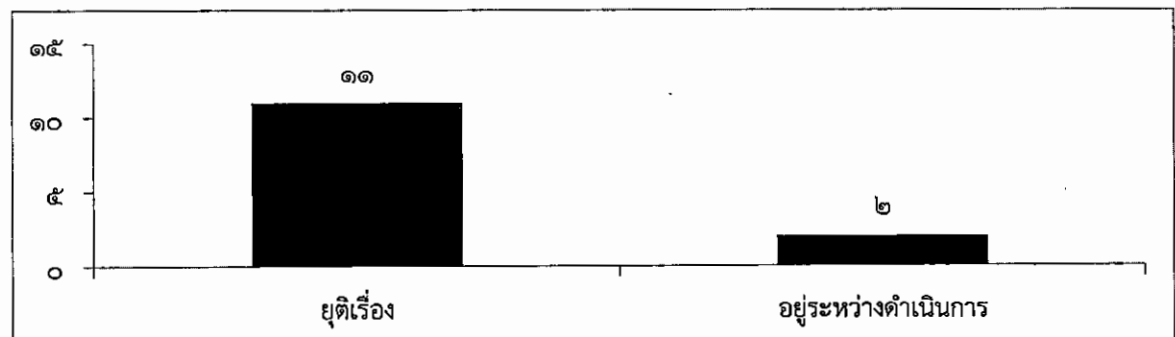


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๑	๘๔.๖๒
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๑๕.๓๘
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

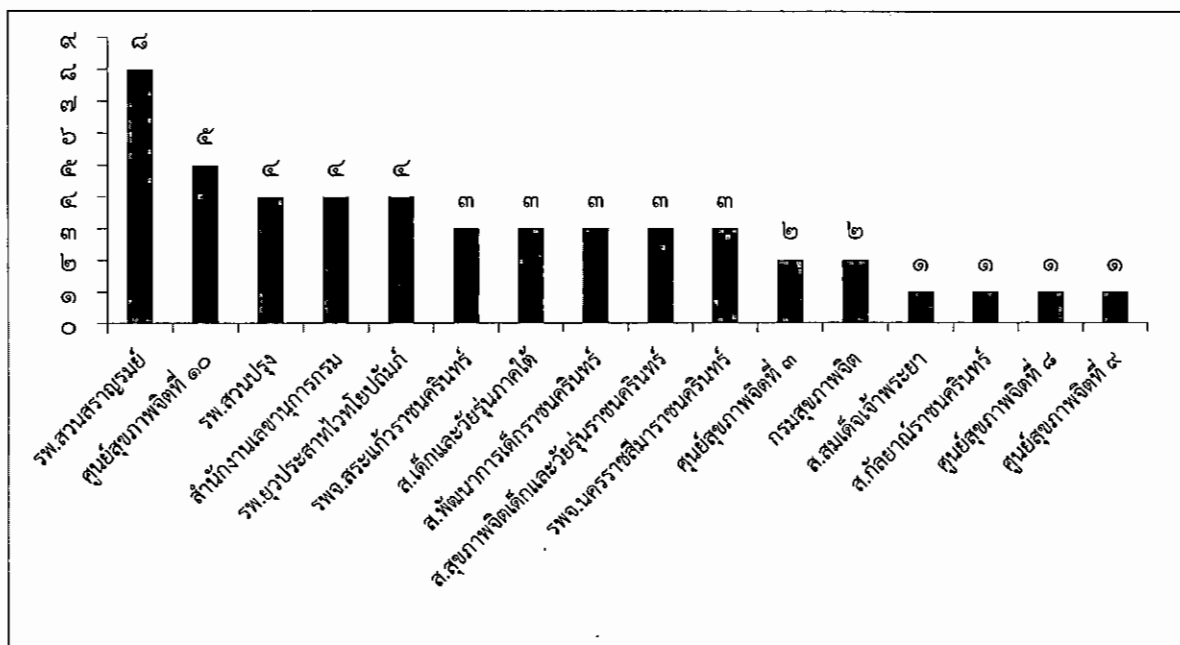


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๒ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ (จำนวนเรื่อง)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ		
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑		๓				๔	๘.๓๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๖		๑	๑			๘	๑๖.๖๗
๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐			๑			๔	๕	๑๐.๔๒
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒				๑		๓	๖.๒๕
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้			๒		๑		๓	๖.๒๕
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๒	๒	๔.๑๗
๘. สำนักงานเลขาธิการกรม	๒		๑		๑		๔	๘.๓๓
๙. โรงพยาบาลอุยประสาทวชิรพยาบาล	๓	๑					๔	๘.๓๓
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา			๑				๑	๒.๐๘
๑๑. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	๒		๑				๓	๖.๒๕
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา			๓				๓	๖.๒๕
๑๓. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์		๑					๑	๒.๐๘
๑๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์		๑				๒	๓	๖.๒๕
๑๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘						๑	๑	๒.๐๘
๑๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙			๑				๑	๒.๐๘
๑๗. กรมสุขภาพจิต				๒			๒	๔.๑๗
รวม	๑๖	๓	๑๔	๓	๓	๙	๔๘	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓	๖.๒๕	๒๙.๑๗	๖.๒๕	๖.๒๕	๑๘.๗๕	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

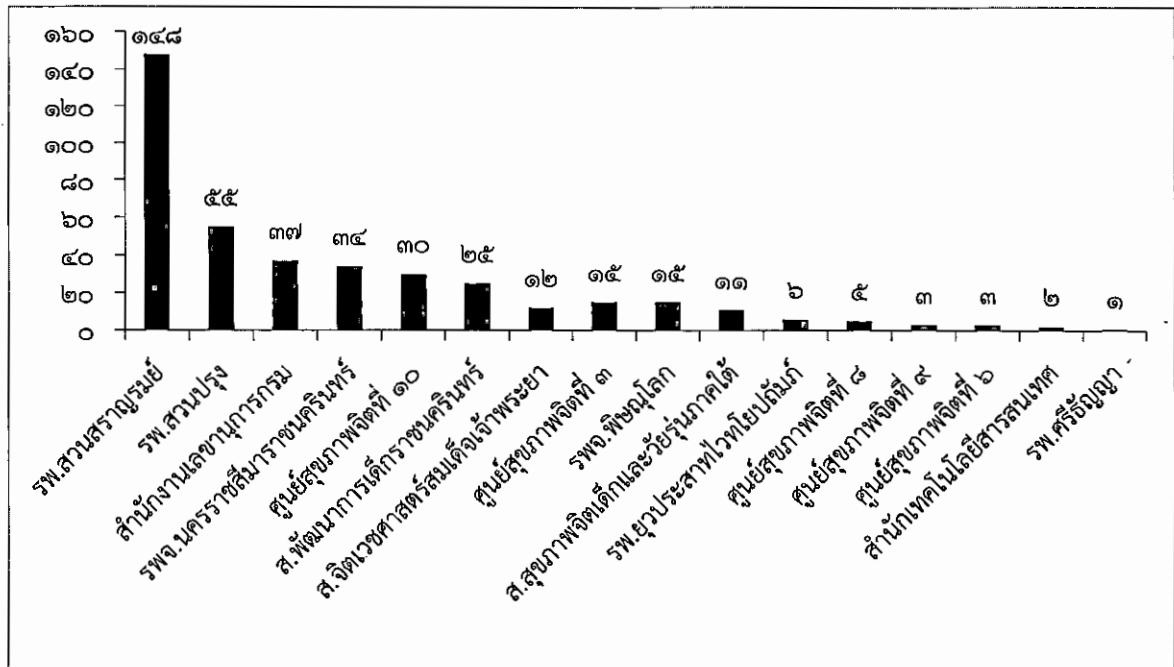


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมาคือศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวนหน่วยงานละ ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ และ หากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านความสะดวกรวดเร็ว/ความตรงเวลา มากที่สุด จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๗

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	คำชมเชย (จำนวนเรื่อง)						ชมเชย มากกว่า ๓ ด้าน	ชมเชย ทุก ด้าน	รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ				
๑. สำนักงานเลขานุการกรม	๑๐	๒๖			๑				๓๗	๙.๒๐
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๙๗	๒๑	๑๔	๑๕				๑๔๘	๓๖.๘๒
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๒	๒	๒		๘	๑			๑๕	๓.๗๓
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๓๔	๒	๗	๘				๕๕	๑๓.๖๘
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นภาคใต้		๙	๑		๑				๑๑	๒.๗๔
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐		๑๓	๕		๑	๑๑			๓๐	๗.๕๖
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ราชนครินทร์	๑	๔		๑	๒		๑๘	๘	๓๔	๘.๕๖
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙					๒	๑			๓	๐.๗๕
๙. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑๓		๒						๑๕	๓.๗๓
๑๐. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒								๒	๐.๕๐
๑๑. โรงพยาบาลยุวประสาทไวท โยปถัมภ์		๖							๖	๑.๕๙
๑๒. โรงพยาบาลศรีธัญญา		๑							๑	๐.๒๕
๑๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖		๒			๑				๓	๐.๗๕
๑๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘					๕				๕	๑.๒๔
๑๕. สถาบันพัฒนาการเด็กราช นครินทร์		๑๘	๒		๕				๒๕	๖.๒๒
๑๖. สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเทพฯ	๒	๗	๒			๑			๑๒	๒.๙๙
รวม	๓๕	๒๑๙	๓๗	๒๒	๔๙	๑๔	๑๘	๘	๔๐๒	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๘.๓๑	๕๔.๔๘	๙.๒๐	๕.๔๗	๑๒.๑๙	๓.๔๘	๔.๔๘	๑.๙๙	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จำนวน 148 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 36.82 รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 55 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.68 และสำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 37 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน 219 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.48 รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน 49 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 12.19

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า 3 ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.48

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.99 ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 23.53

สรุป ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ขอร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น ขอร้องเรียน (E-Complain) เว็บไซต์ของหน่วยงาน และโทรศัพท์มากที่สุด เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ หน่วยงานที่ได้รับการประสานขอร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีอยุธยา โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน 15 วัน ยุติเรื่องแล้ว 11 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสุราษฎร์ธานี ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านความสะดวกรวดเร็ว/ความตรงเวลามากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนสุราษฎร์ธานี คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์