



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ร ๑๙๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

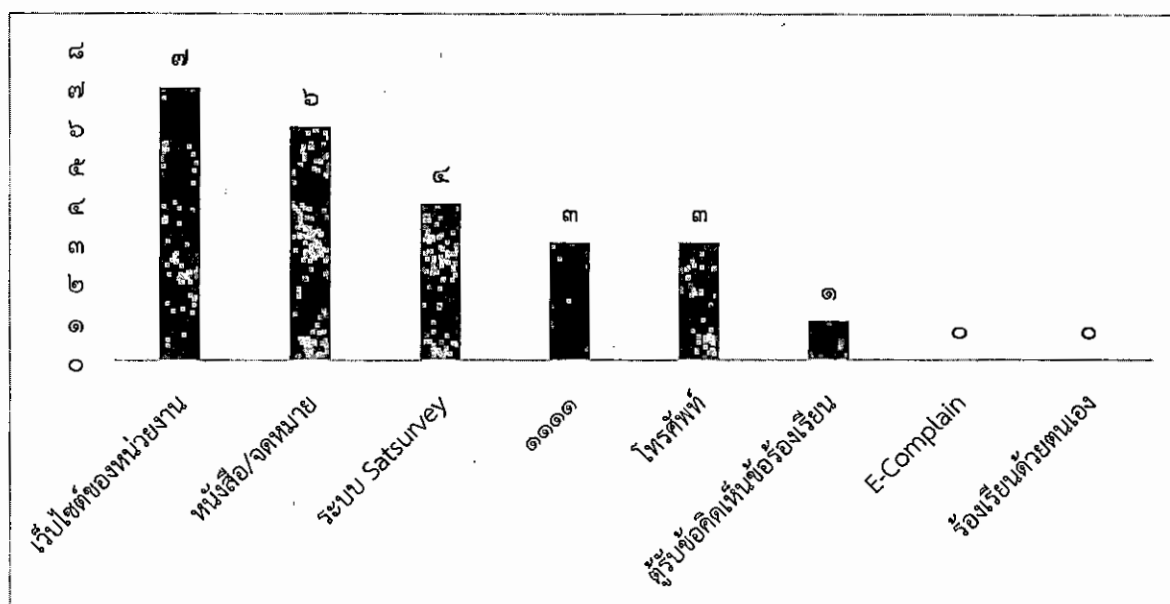
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๒๔ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๘ คำชมเชย จำนวน ๒๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๑	๔.๑๗
๒. โทรศัพท์	๓	๑๒.๕๐
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๗	๒๙.๑๗
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	-	-
๖. หนังสือ/จดหมาย	๖	๒๕.๐๐
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๒.๕๐
๘. ระบบ Satsurvey	๔	๑๖.๖๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

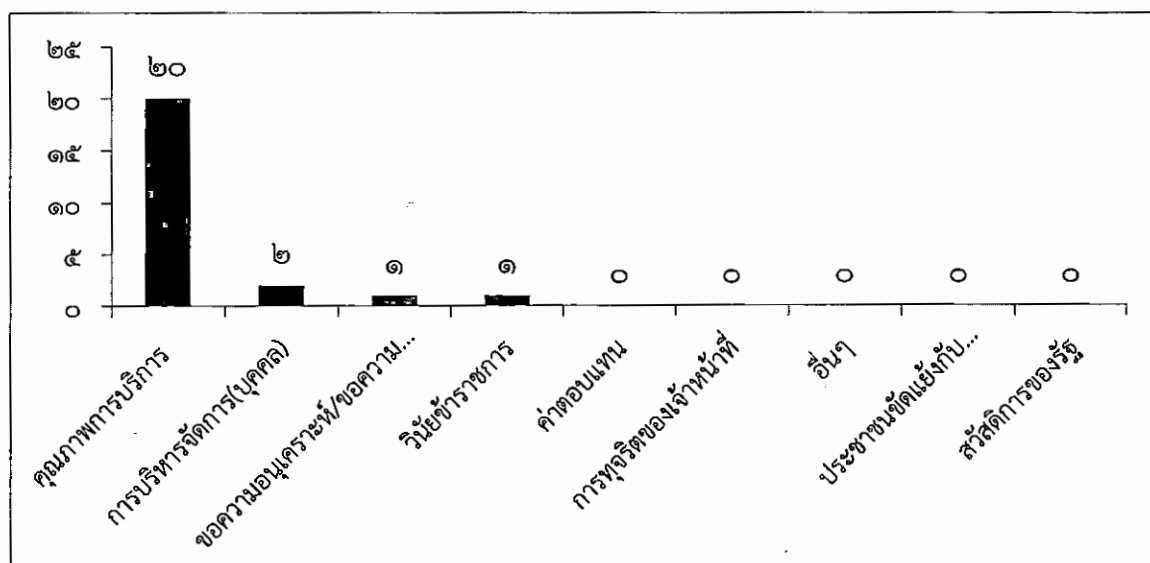


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ รองลงมาคือหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และระบบ Satsurvey จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๓	๑๒.๕๐
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑๑	๔๕.๘๓
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๒	๘.๓๓
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๔	๑๖.๖๗
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	๒	๘.๓๓
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป		
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๔.๑๗
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๔.๑๗
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

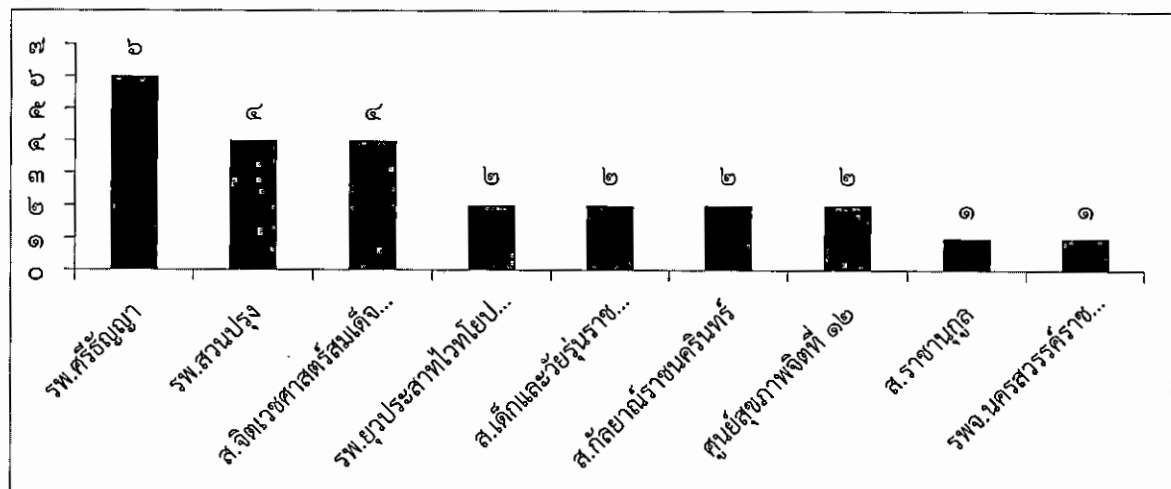


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ รองลงมาคือด้านการบำบัดรักษา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๖	๒๕.๐๐
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๑๖.๖๗
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๑๖.๖๗
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๒	๘.๓๓
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๒	๘.๓๓
๖. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๘.๓๓
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๒	๒	๘.๓๓
๘. สถาบันราชานุกูล	๑	๔.๑๗
๙. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

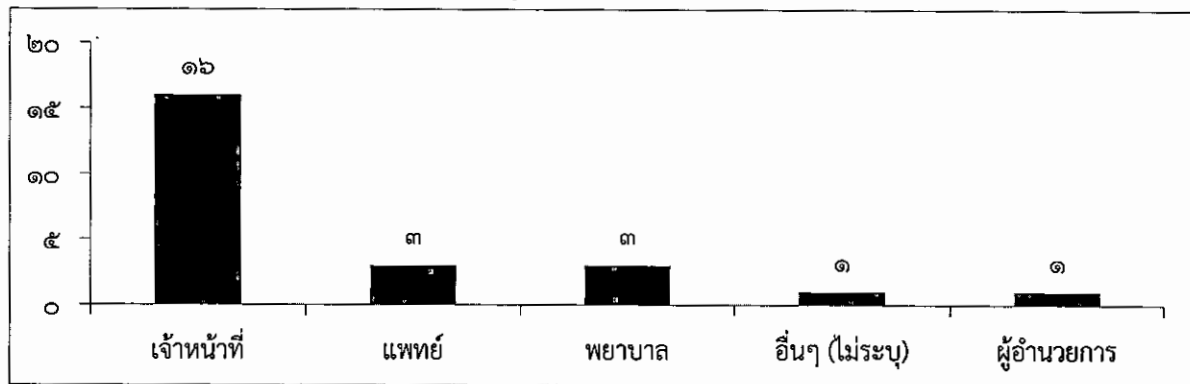


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุงและสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวนหน่วยงานละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	๑	๔.๑๗
๒. พยาบาล	๓	๑๒.๕๐
๓. แพทย์	๓	๑๒.๕๐
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๑	๔.๑๗
๕. เจ้าหน้าที่	๑๖	๖๖.๖๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

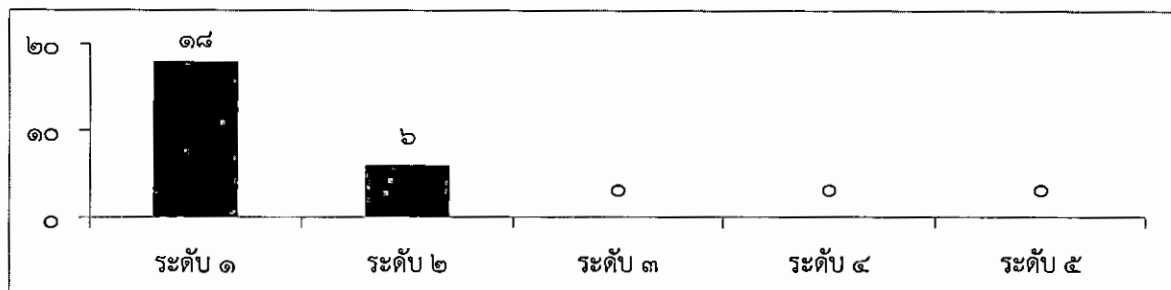


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ร้องลงมาก็คือ แพทย์และพยาบาล จำนวนละ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๘	๗๕.๐๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๖	๒๕.๐๐
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

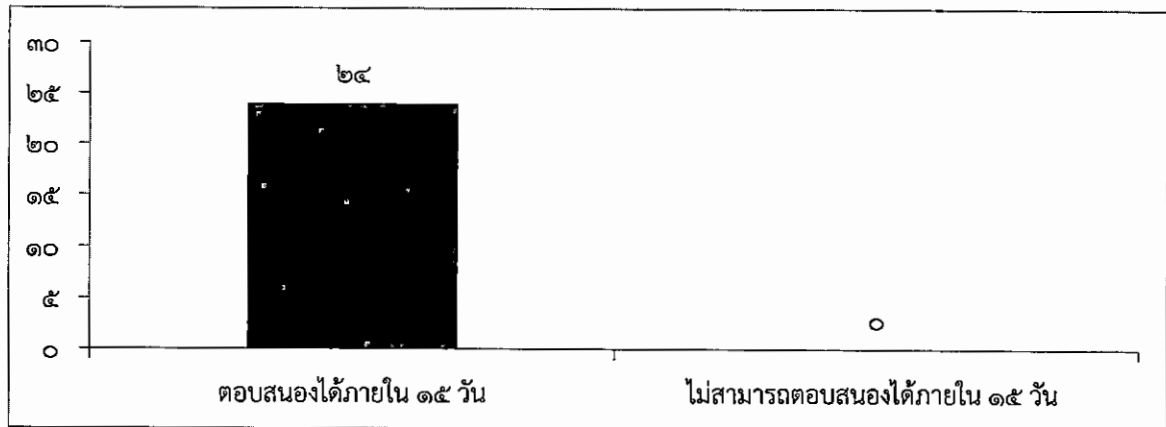


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ร้องลงมาก็คือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

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

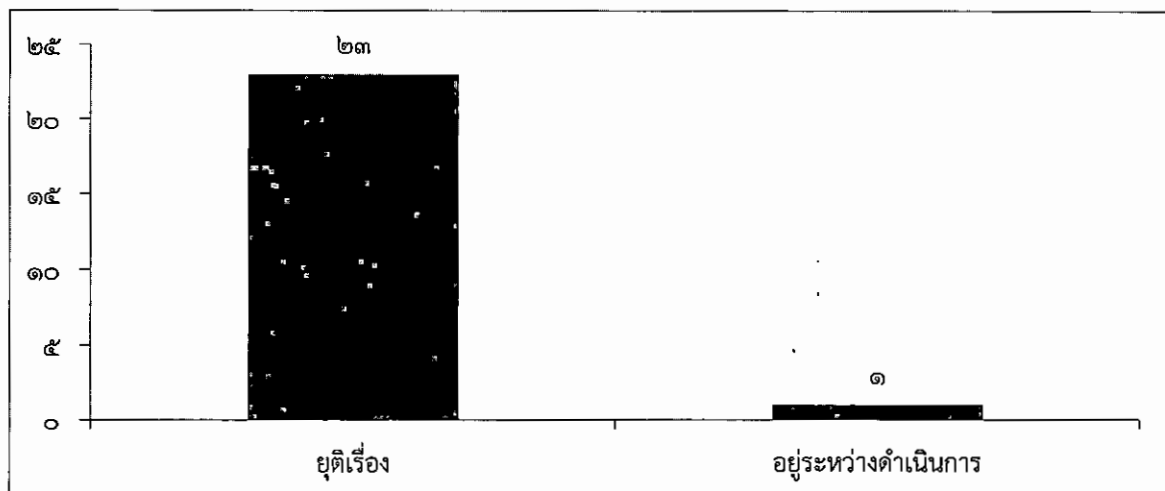


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๓	๙๕.๘๓
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

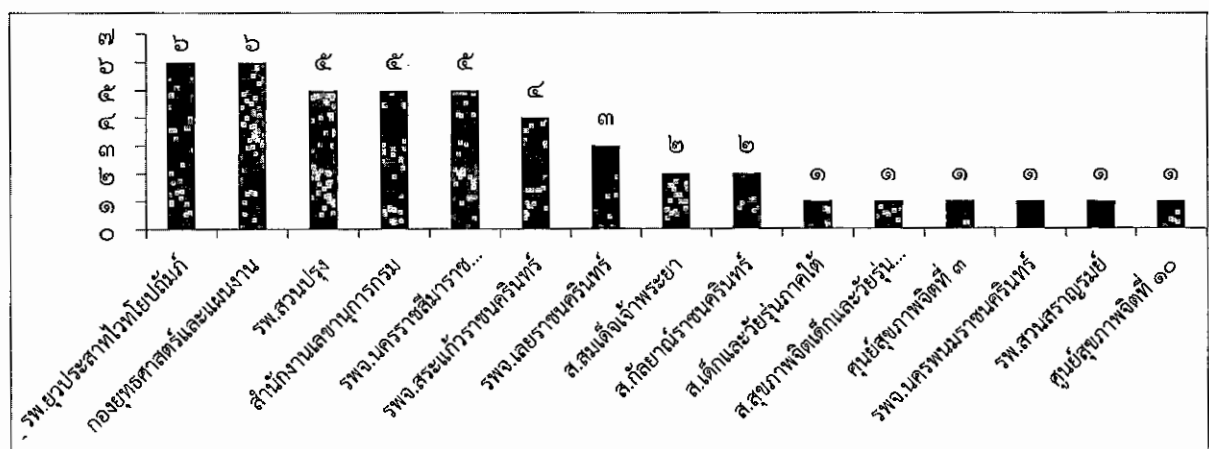


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

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	๕						๕	๑๑.๓๖
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑						๑	๒.๒๗
๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐						๑	๑	๒.๒๗
๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๑		๓				๔	๙.๐๙
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้					๑		๑	๒.๒๗
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๑	๑	๒.๒๗
๘. สำนักงานเลขานุการกรม	๔					๑	๕	๑๑.๓๖
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๔	๑			๑		๖	๑๓.๖๔
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๑	๑					๒	๔.๕๕
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	๑					๒	๓	๖.๘๒
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑	๒	๑			๑	๕	๑๑.๓๖
๑๓. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์					๒		๒	๔.๕๕
๑๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์						๑	๑	๒.๒๗
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์			๑				๑	๒.๒๗
๑๖. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๒				๑	๓	๖	๑๓.๖๔
รวม	๒๐	๔	๕	-	๕	๑๐	๔๔	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๔๖	๙.๐๙	๑๑.๓๖	-	๑๑.๓๖	๒๒.๗๓	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

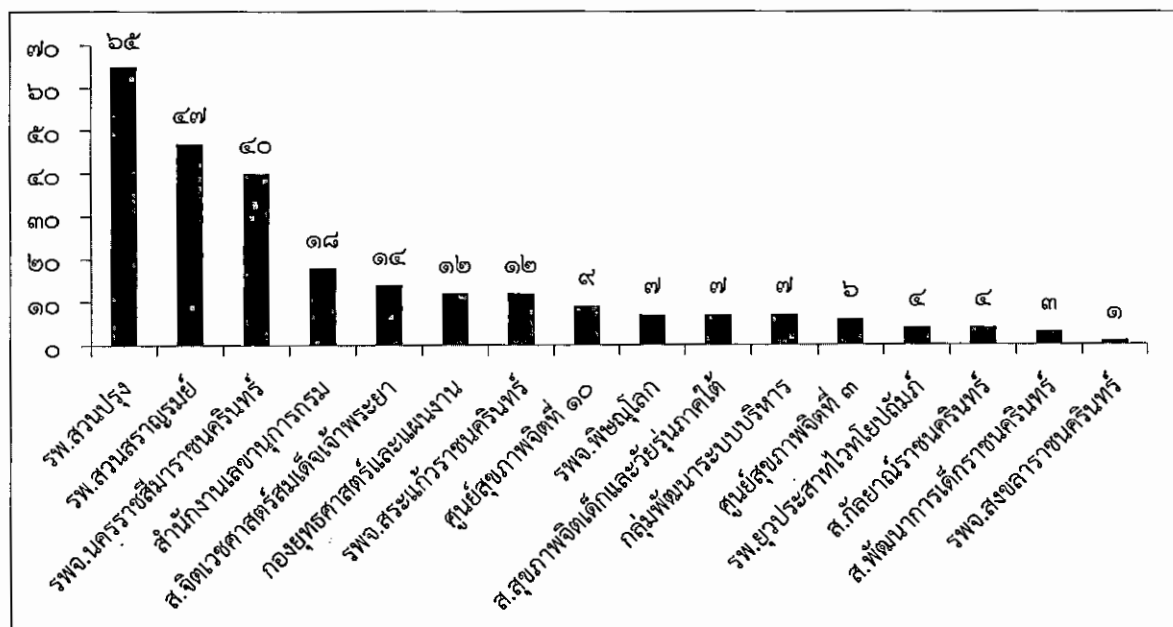


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์และกองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวนหน่วยงานละ ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ และสำนักงานเลขานุการกรม จำนวนหน่วยงานละ ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๖ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านความสะดวกรวดเร็ว/ความตรงเวลามากที่สุด จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๖ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

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. สำนักงานเลขานุการกรม	๕	๑๒				๑			๑๘	๗.๐๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๓๐	๙	๒	๓				๔๗	๑๘.๓๖
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๓	๑		๒				๖	๒.๓๔
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๒	๕๑	๑	๓	๓		๕		๖๕	๒๕.๓๙
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นมหาดไทย	๑	๖							๗	๒.๗๓
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐						๙			๙	๓.๕๒
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชธานี	๔	๓	๑	๒	๑		๑๖	๑๓	๔๐	๑๕.๖๓
๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๗							๗	๒.๗๓
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์		๓		๑					๔	๑.๕๖
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชธานี	๑	๑			๑				๓	๑.๑๗
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา		๑๑			๑		๒		๑๔	๕.๔๗
๑๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		๖	๑						๗	๒.๗๓
๑๓. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		๒			๘	๒			๑๒	๔.๖๙
๑๔. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์							๑		๑	๐.๓๙
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชธานี		๑๐	๑				๑		๑๒	๔.๖๙
๑๖. สถาบันกัลยาณ์ราชธานี		๓	๑						๔	๑.๕๖
รวม	๑๖	๑๔๘	๑๕	๘	๑๙	๑๒	๒๕	๑๓	๒๕๖	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕	๕๗.๘๑	๕.๘๖	๓.๑๒	๗.๔๒	๔.๖๙	๙.๗๗	๕.๐๘	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๙ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๖ และโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๑ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๑๙ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๗.๔๒

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์และโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์ จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙ ตามลำดับ

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐

สรุป ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางเว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงานมากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการ(ด้านพฤติกรรมบริการ)มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์และกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านความสะดวกรวดเร็ว/ความตรงเวลามากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลสวนปรุง คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ว ๒๕๒๓

วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

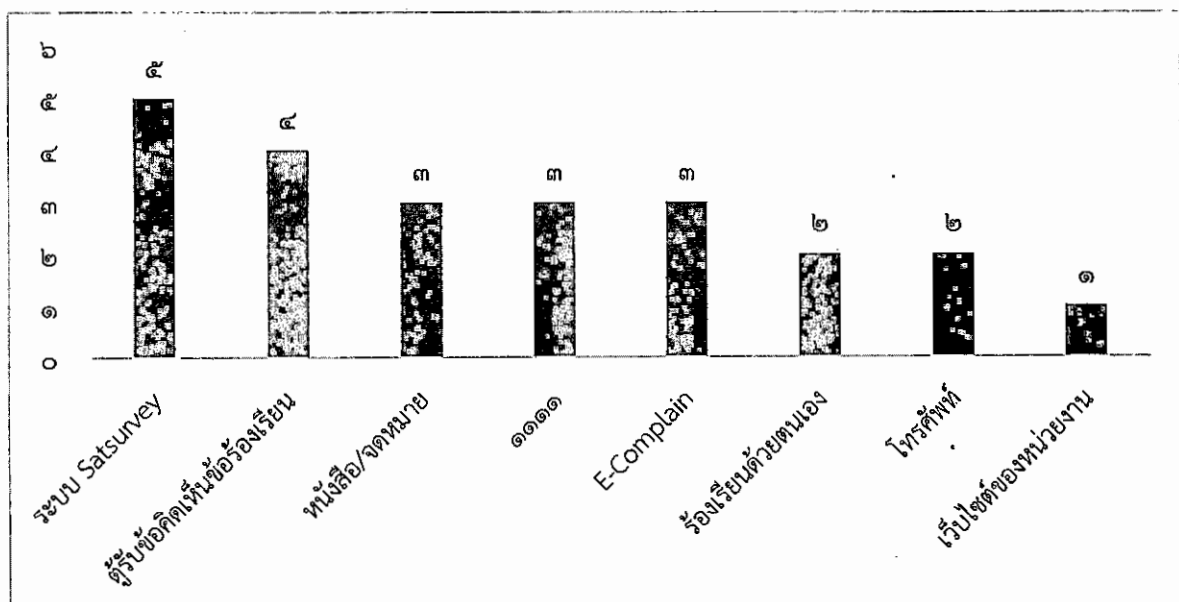
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๓๕๓ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๑ คำชมเชย จำนวน ๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๗ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๑๗.๓๙
๒. โทรศัพท์	๒	๘.๗๐
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๑	๔.๓๕
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๘.๗๐
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๓	๑๓.๐๔
๖. หนังสือ/จดหมาย	๓	๑๓.๐๔
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓	๑๓.๐๔
๘. ระบบ Satsurvey	๕	๒๑.๗๔
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

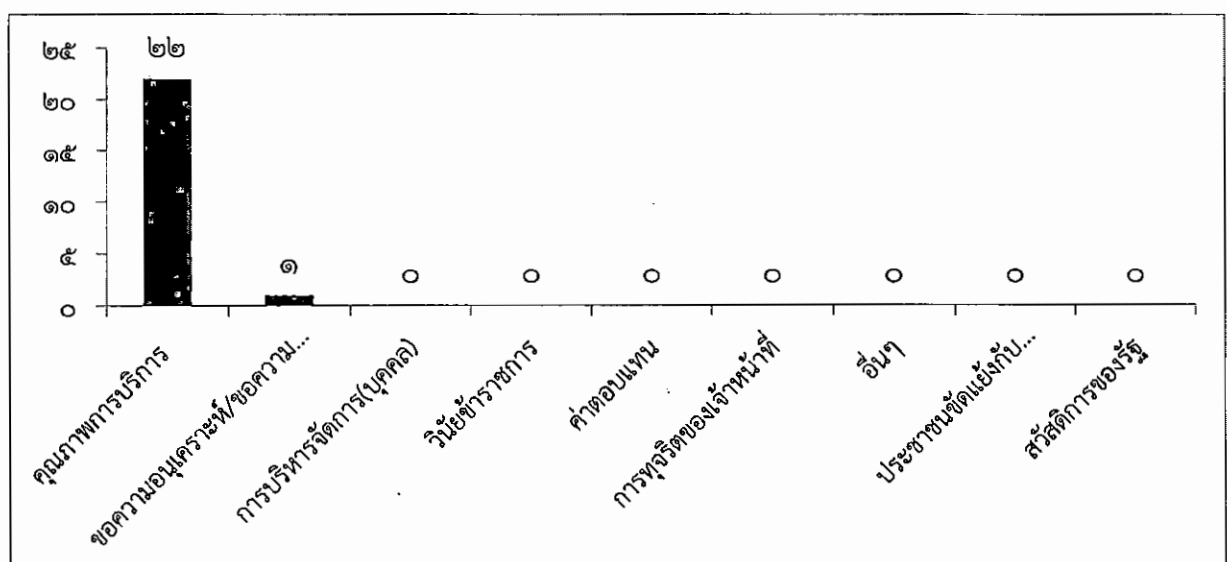


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ รองลงมาคือผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑๐	๔๓.๔๘
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๗	๓๐.๔๓
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค		
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๔.๓๕
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๒	๘.๗๐
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	๑	๔.๓๕
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

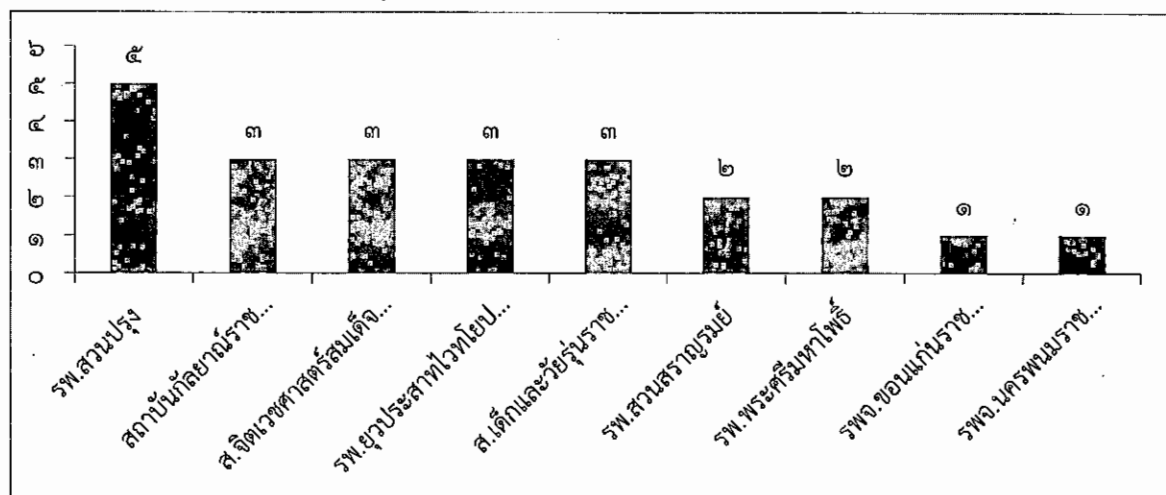


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ รองลงมาคือด้าน พฤติกรรมบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕	๒๑.๗๔
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๑๓.๐๔
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๓	๑๓.๐๔
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๓	๑๓.๐๔
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓	๑๓.๐๔
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๘.๗๐
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๘.๗๐
๘. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	๔.๓๕
๙. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

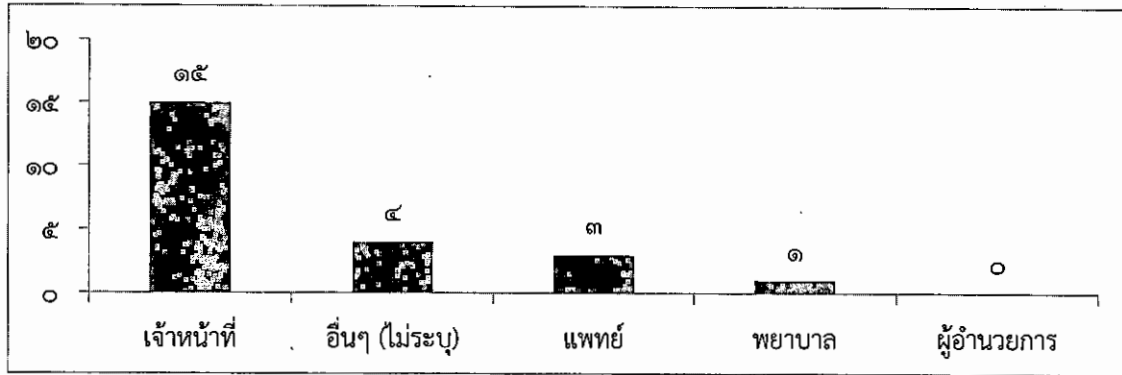


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ รองลงมาคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวนหน่วยงานละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๑	๔.๓๕
๓. แพทย์	๓	๑๓.๐๔
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๔	๑๗.๓๙
๕. เจ้าหน้าที่	๑๕	๖๕.๒๒
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

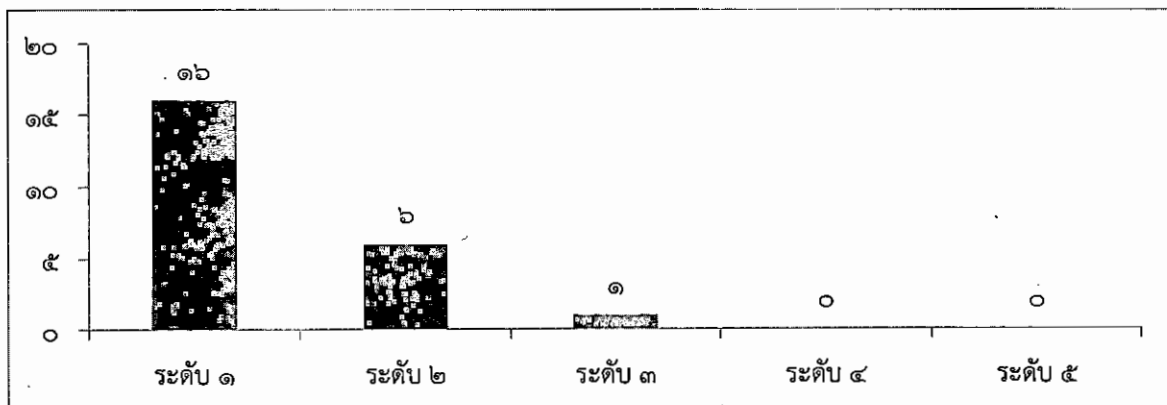


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ รองลงมาคือ อื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๖	๖๙.๕๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๖	๒๖.๐๙
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	๑	๔.๓๕
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

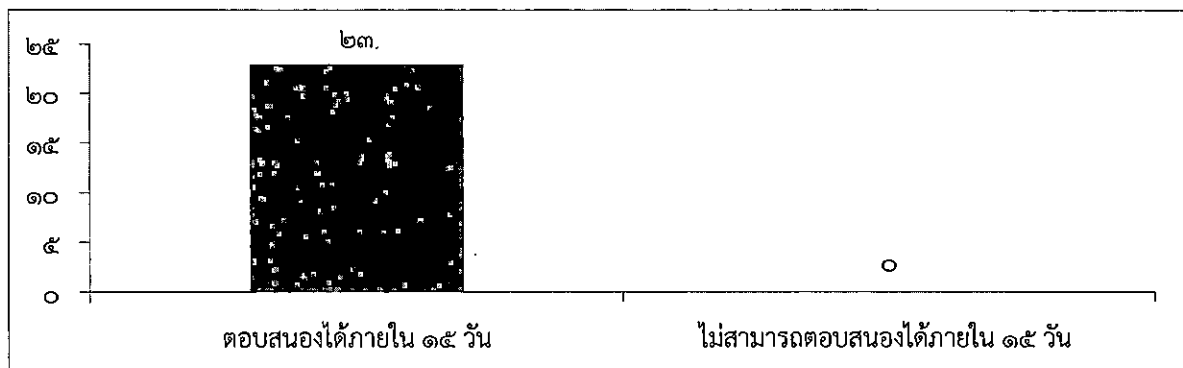


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๓	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

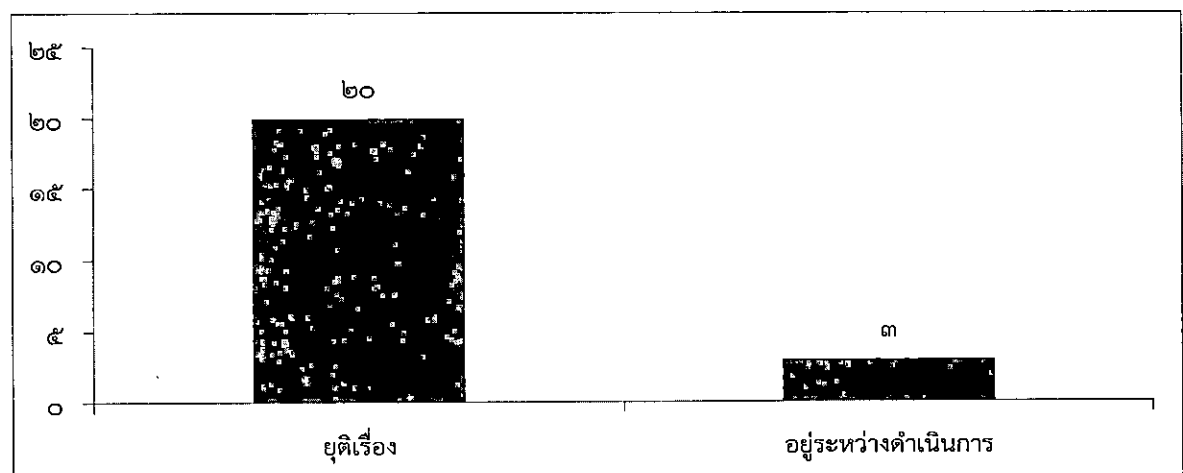


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๐	๘๖.๙๖
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๓.๐๔
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

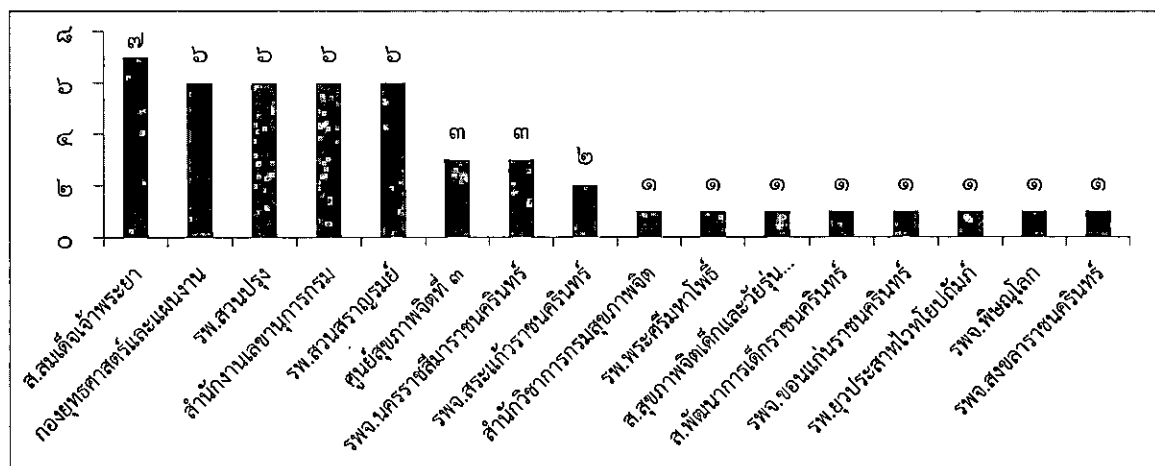


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

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	๒	๑	๒		๑		๖	๑๒.๗๗
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑	๔				๖	๑๒.๗๗
๓. สำนักวิชาการสุขภาพจิต						๑	๑	๒.๑๓
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์				๑		๑	๒	๔.๒๖
๕. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก				๑				๒.๑๓
๖. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์					๑		๑	๒.๑๓
๗. สำนักงานเลขาธิการกรม	๒		๓			๑	๖	๑๒.๗๗
๘. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์				๑			๑	๒.๑๓
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๒	๒			๑	๗	๑๔.๘๙
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์		๑					๑	๒.๑๓
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์		๓					๓	๖.๓๘
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์			๑				๑	๒.๑๓
๑๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์						๑	๑	๒.๑๓
๑๔. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์					๑		๑	๒.๑๓
๑๕. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๑	๑			๑	๓	๖	๑๒.๗๗
๑๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๓	๓	๖.๓๘
รวม	๘	๙	๑๒	๓	๔	๑๑	๔๗	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๐๒	๑๙.๑๕	๒๕.๕๓	๖.๓๘	๘.๕๑	๒๓.๔๑	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

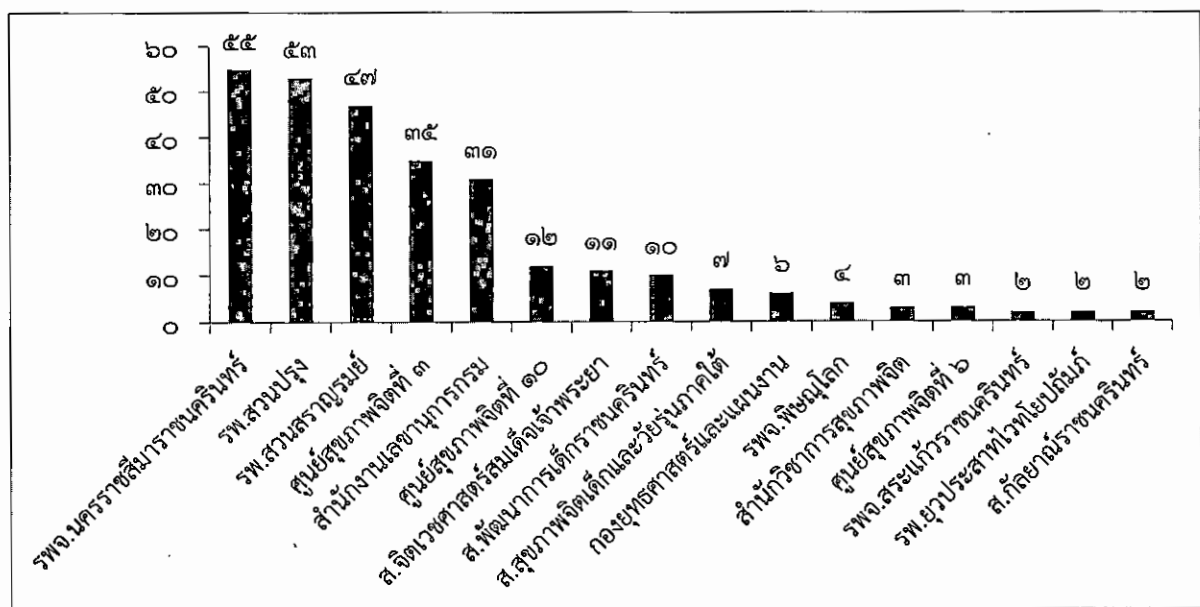


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๙ รองลงมาคือ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน โรงพยาบาลสวนปรุง สำนักงานเลขาธิการ กรม และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวนหน่วยงานละ ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๗ และหากพิจารณา ข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นว่าข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค มากที่สุด จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๑

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. สำนักงานเลขานุการกรม	๘	๒๐			๓				๓๑	๑๐.๙๕
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	๓๐	๔	๒	๘				๔๗	๑๖.๖๑
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๖			๑๙	๑๐			๓๕	๑๒.๓๗
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๓๐	๖	๘	๕				๕๓	๑๘.๗๓
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นมหาดไทย		๔			๓				๗	๒.๔๗
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐					๓	๙			๑๒	๔.๒๔
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์	๓	๑๗					๒๐	๑๕	๕๕	๑๙.๔๓
๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๓				๑			๔	๑.๔๑
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์		๑		๑					๒	๐.๗๑
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชชนินทร์		๗	๓						๑๐	๓.๕๓
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๕		๑	๑	๒			๑๑	๓.๘๙
๑๒. สำนักวิชาการสุขภาพจิต		๑			๑		๑		๓	๑.๐๖
๑๓. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		๒			๔				๖	๒.๑๒
๑๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖		๒	๑						๓	๑.๐๖
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนินทร์				๑	๑				๒	๐.๗๑
๑๗. สถาบันกัลยาณ์ราชชนินทร์		๒							๒	๐.๗๑
รวม	๒๐	๑๓๐	๑๔	๑๓	๔๘	๒๒	๒๑	๑๕	๒๘๓	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๗.๐๗	๔๕.๙๔	๔.๙๔	๔.๕๙	๑๖.๙๖	๗.๗๘	๗.๔๒	๕.๓๐	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๓ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๓ และโรงพยาบาลสราญรมย์ จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๔ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๔๘ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๖

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๗ สำนักวิชาการสุขภาพจิต จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗

สรุป ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey มากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการ (ด้านความสะดวกรวดเร็ว/ความตรงเวลา) มากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนปรุง บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี	๖๓๖๗
เลขรับ	๒๒๔๔
วันที่	๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา	๑๓:๐๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๒๘๙๑ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

(นางอัมพร เบญจพลทิพย์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓
ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ว ๒๔๙๐ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

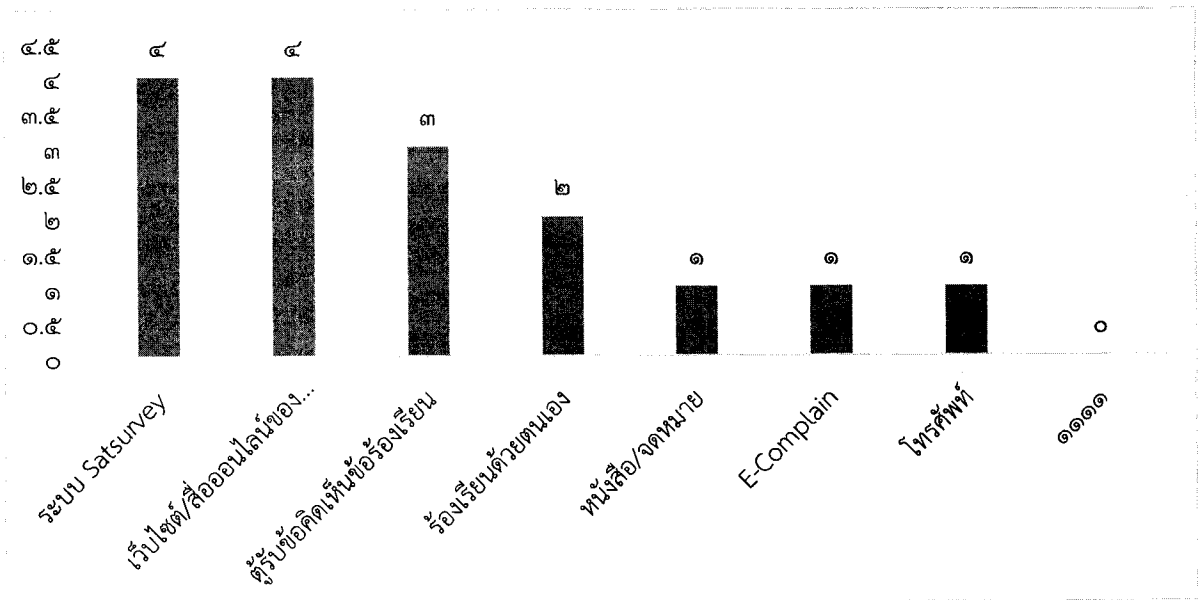
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด
จำนวน ๔๓๗ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๘๕ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๕ คำชมเชย จำนวน ๓๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๙ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๓	๑๘.๗๕
๒. โทรศัพท์	๑	๖.๒๕
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๔	๒๕.๐๐
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๒.๕๐
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๑	๖.๒๕
๖. หนังสือ/จดหมาย	๑	๖.๒๕
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	-	-
๘. ระบบ Satsurvey	๔	๒๕.๐๐
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

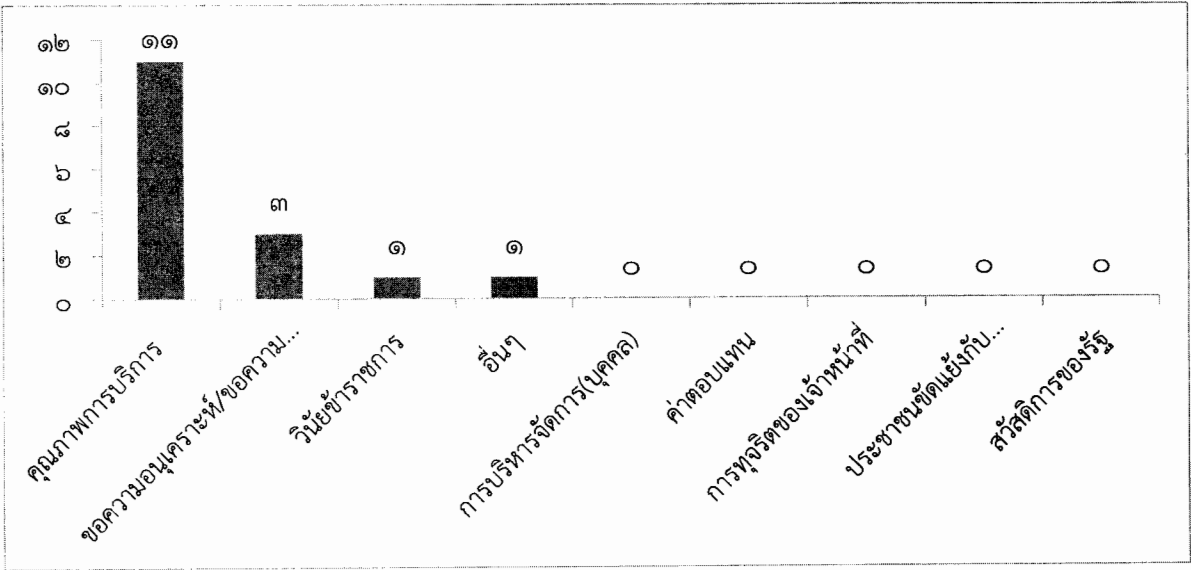


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey และเว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของ
หน่วยงาน จำนวนช่องทางละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน
๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๑	๖.๒๕
๑.๒ ด้านพฤติกรรมการบริการ	๗	๔๓.๗๕
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑	๖.๒๕
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๖.๒๕
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๖.๒๕
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๖.๒๕
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๓	๑๘.๗๕
๙. อื่นๆ	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

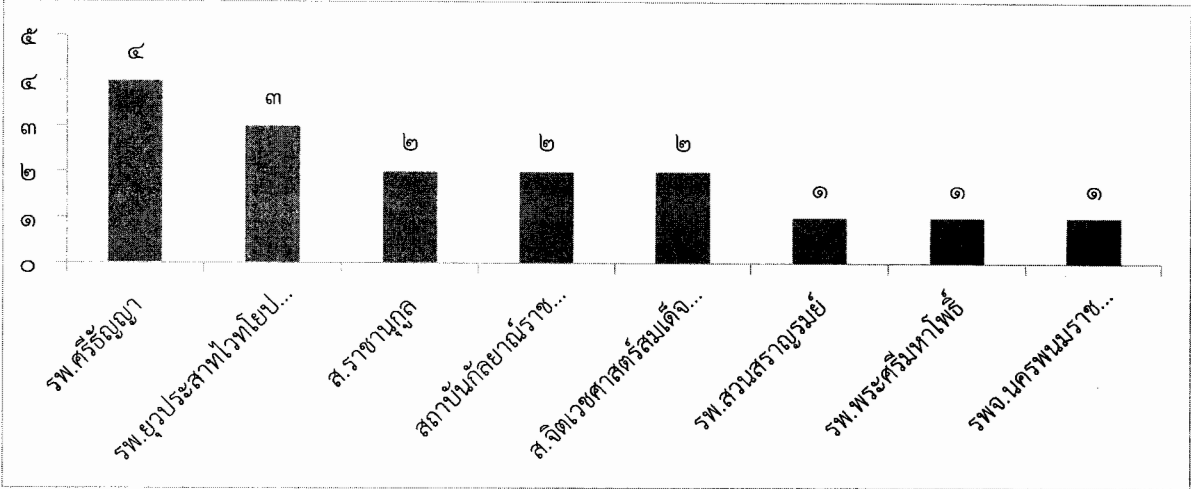


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมการบริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค ด้านการบำบัดรักษาและด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวนด้านละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๔	๒๕.๐๐
๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๑๒.๕๐
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑๒.๕๐
๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๓	๑๘.๗๕
๕. สถาบันราชานุกูล	๒	๑๒.๕๐
๖. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๖.๒๕
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๖.๒๕
๘. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

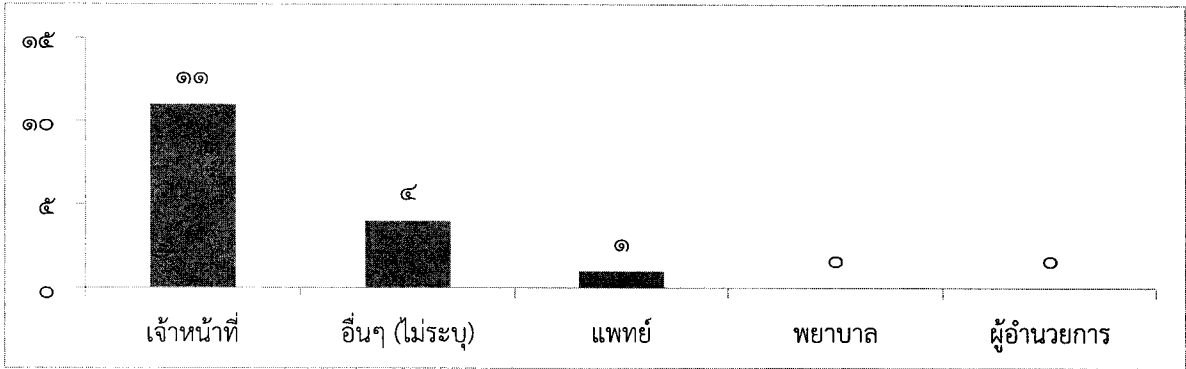


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๑	๖.๒๕
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๔	๒๕.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่	๑๑	๖๘.๗๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

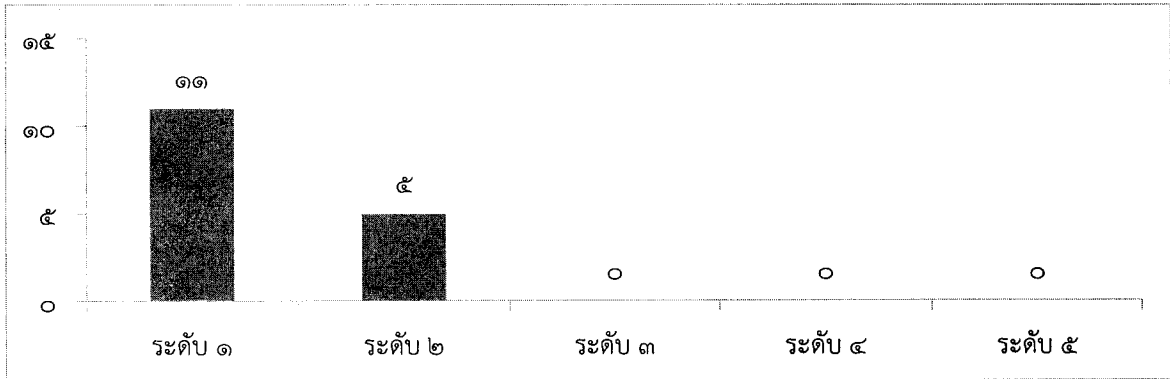


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมาคือ อื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวนละ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	11	๖๘.๗๕
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๕	๓๑.๒๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

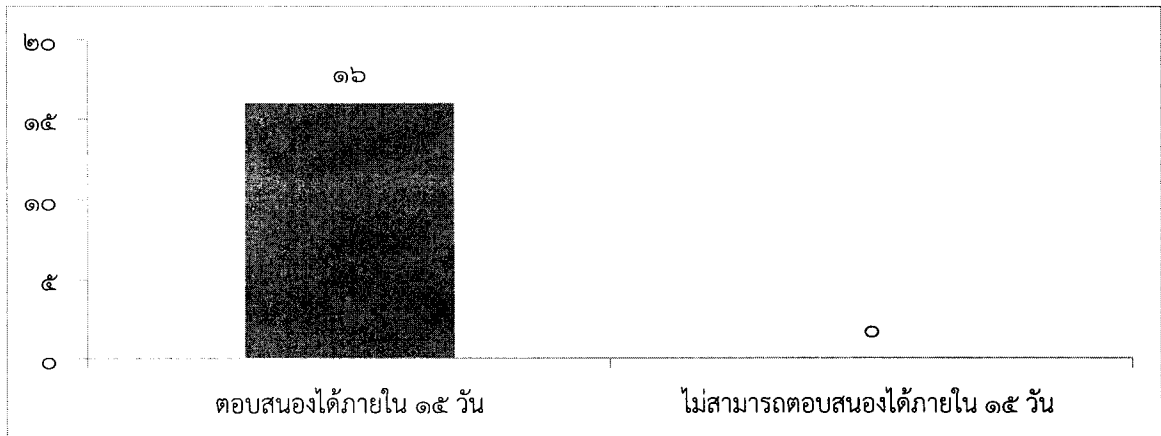


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๖ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๑๖	๑๐๐
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

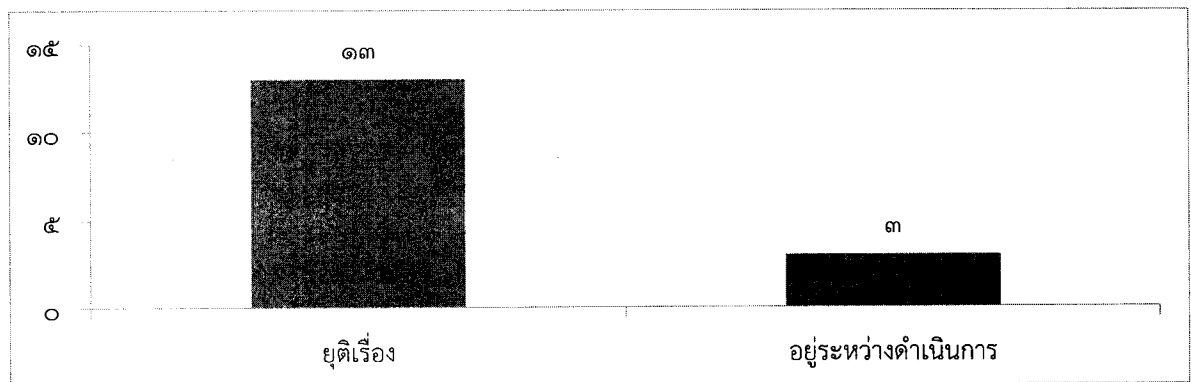


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๖ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๓	๘๑.๒๕
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๘.๗๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

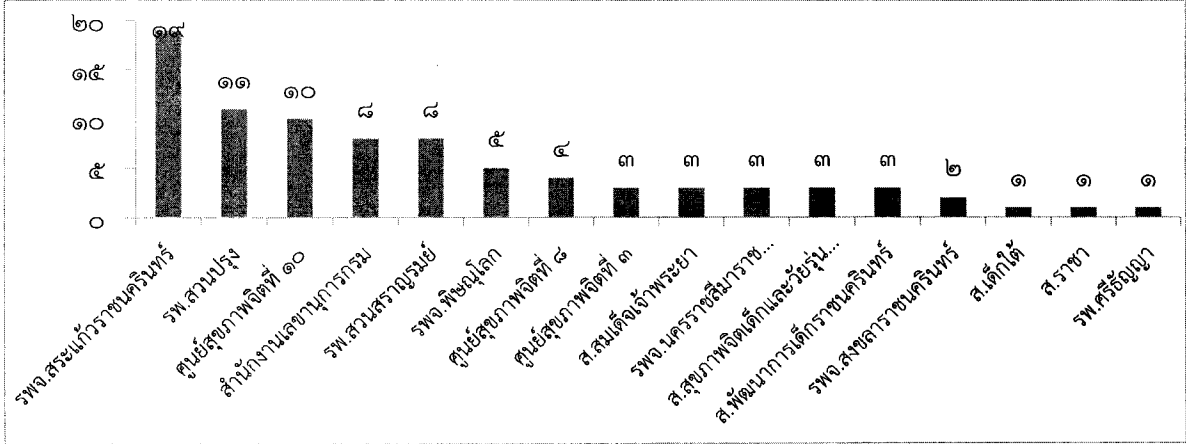


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๖ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

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	๓	๑	๓	๑	๓		๑๑	๑๒.๙๔
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๕		๒	๑			๘	๙.๔๑
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้			๑				๑	๑.๑๘
๔. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๗	๓	๓	๑	๕		๑๙	๒๒.๓๕
๕. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๑	๑	๓				๕	๕.๘๘
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๑						๑	๑.๑๘
๗. สำนักงานเลขานุการกรม	๑					๗	๘	๙.๔๑
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘			๓		๑		๔	๔.๗๑
๙. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา			๒	๑			๓	๓.๕๓
๑๐. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐			๑๐				๑๐	๑๑.๗๖
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๒		๑				๓	๓.๕๓
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑		๑				๒	๒.๓๕
๑๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๓						๓	๓.๕๓
๑๔. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์			๑		๑	๑	๓	๓.๕๓
๑๕. สถาบันราชานุกูล			๑				๑	๑.๑๘
๑๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๓	๓	๓.๕๓
รวม	๒๔	๕	๓๑	๔	๑๐	๑๑	๘๕	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๒๔	๕.๘๘	๓๖.๔๗	๔.๗๑	๑๑.๗๖	๑๒.๙๔	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

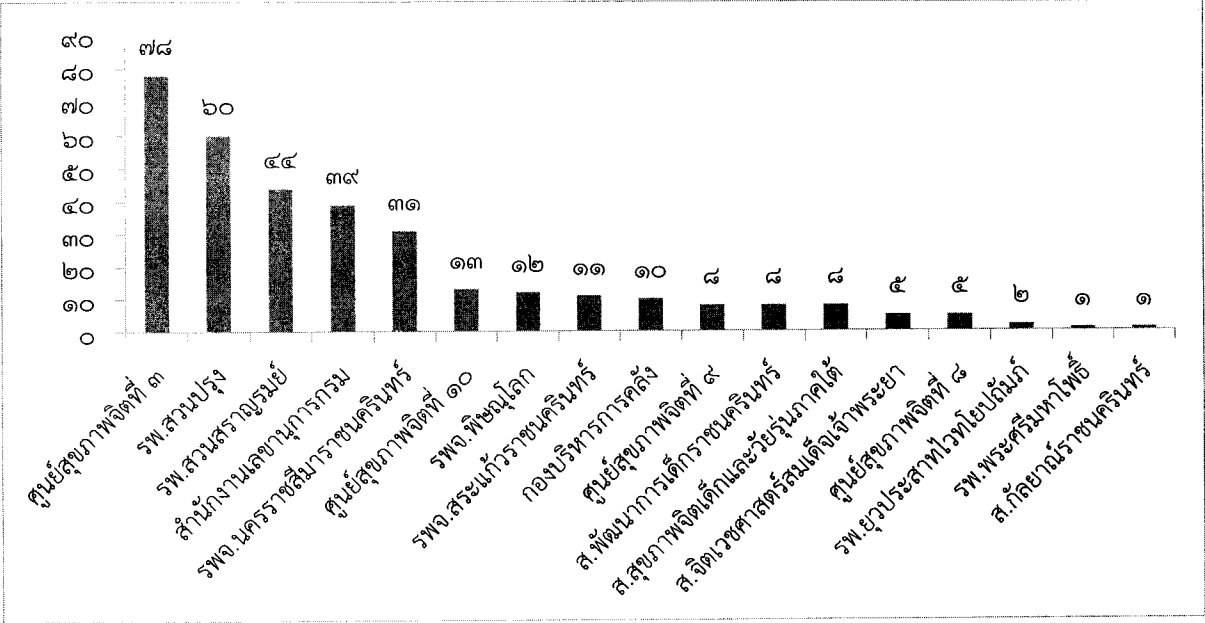


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๔ และศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่าข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค มากที่สุด จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๗ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านความสะดวก/รวดเร็ว จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๔

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	๓	๒๖			๖		๔		๓๙	๑๑.๖๑
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๓๔	๓		๓				๔๔	๑๓.๑๐
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๒๓			๒๒	๒๙	๔		๗๘	๒๓.๒๑
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๓๘	๔	๑	๙				๖๐	๑๗.๘๖
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นมหาดำ		๖			๒				๘	๒.๓๘
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐					๕	๘			๑๓	๓.๘๗
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาครินทร์	๒	๑๑			๒		๙	๗	๓๑	๙.๒๓
๘.โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๑๑				๑			๑๒	๓.๕๗
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์		๒							๒	๐.๖๐
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กนครราชสีมา		๕			๑		๒		๘	๒.๓๘
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา		๓	๑	๑					๕	๑.๔๙
๑๒. กองบริหารการคลัง		๔			๖				๑๐	๒.๙๘
๑๓. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์							๑		๑	๐.๓๐
๑๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘		๕							๕	๑.๔๙
๑๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙			๓		๔	๑			๘	๒.๓๘
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์		๘		๑			๒		๑๑	๓.๒๗
๑๗. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์		๑							๑	๐.๓๐
รวม	๑๗	๑๗๗	๑๑	๓	๖๐	๓๙	๒๒	๗	๓๓๖	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๕.๐๖	๕๒.๖๗	๓.๒๗	๐.๘๙	๑๗.๘๖	๑๑.๖๑	๖.๕๕	๒.๐๙	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๑ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ และโรงพยาบาลสราญรมย์ จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๗ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๖๐ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๙ เรื่อง สำนักเลขานุการกรม จำนวน ๔ เรื่อง ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๔ เรื่อง สถาบันพัฒนาการเด็ก-ราชนครินทร์ จำนวน ๒ เรื่อง โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ จำนวน ๒ เรื่อง และโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๑ เรื่อง

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๙ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘

สรุป ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ข้อมร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey และเว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงานมากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้ว ๑๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้านมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์