



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/วส ๑๑๘

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

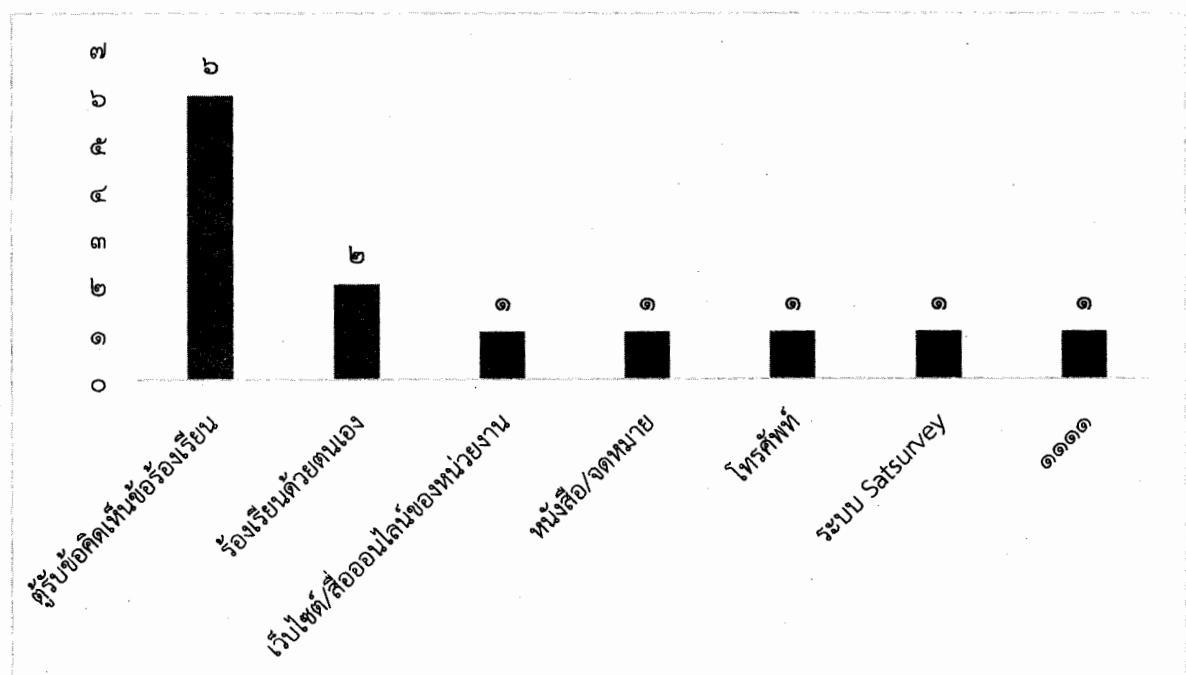
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๕๓๗ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๒ คำชมเชย จำนวน ๔๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๖ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๖	๔๖.๑๕
๒. โทรศัพท์	๑	๗.๖๙
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๑	๗.๖๙
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๕.๓๘
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	-	-
๖. หนังสือ/จดหมาย	๑	๗.๖๙
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑	๗.๖๙
๘. ระบบ Satsurvey	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

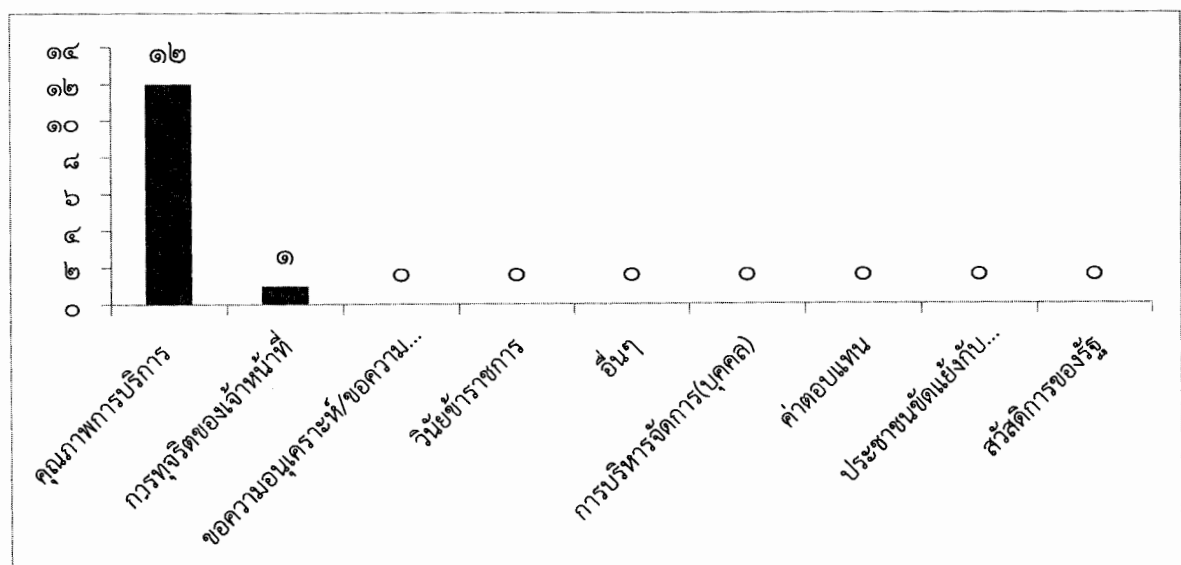


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมาคือร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๔	๓๐.๗๗
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๕	๓๘.๔๖
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	๑	๗.๖๙
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	-	-
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๒	๑๕.๓๘
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๗.๖๙
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

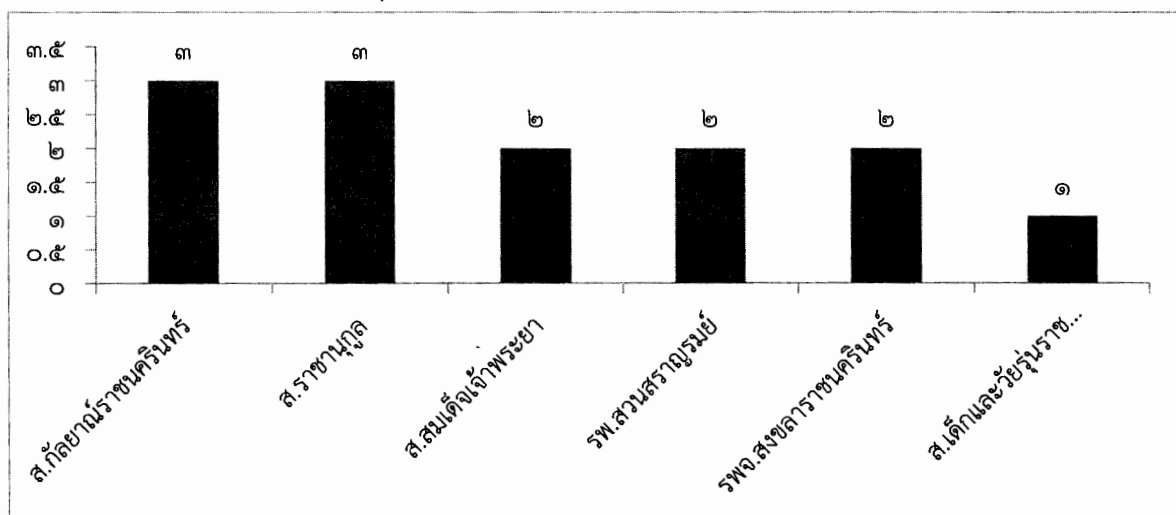


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๒๓.๐๘
๒. สถาบันราชานุกูล	๓	๒๓.๐๘
๓. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒	๑๕.๓๘
๔. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๗.๖๙
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๑๕.๓๘
๖. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๒	๑๕.๓๘
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

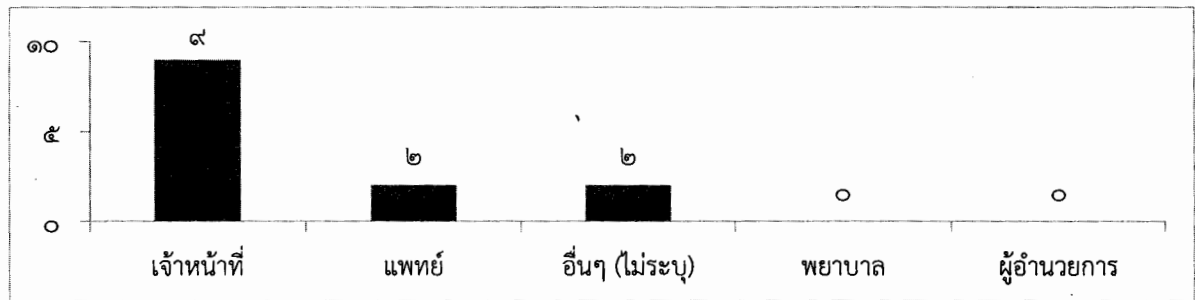


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์และสถาบันราชานุกูล หน่วยงานละจำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ และโรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์ หน่วยงานละจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	-	-
๓. แพทย์	๒	๑๕.๓๘
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๒	๑๕.๓๘
๕. เจ้าหน้าที่	๙	๖๙.๒๓
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

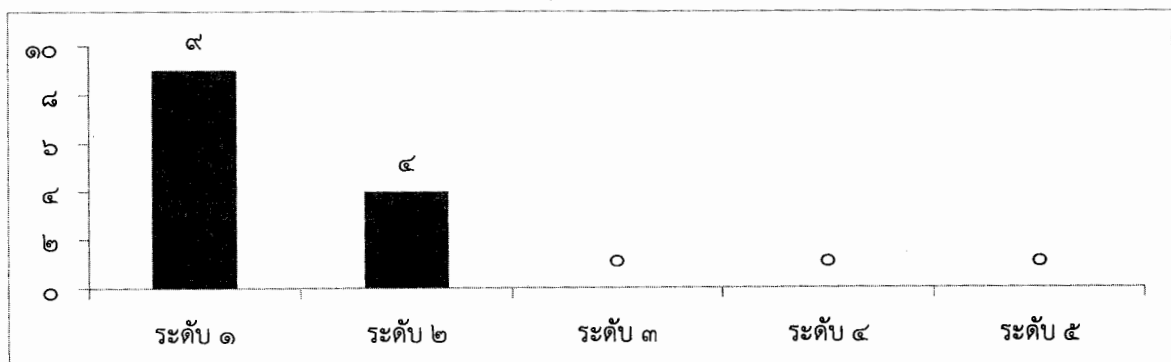


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาคือ แพทย์ และอื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวนละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	๙	๖๙.๒๓
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๓๐.๗๗
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

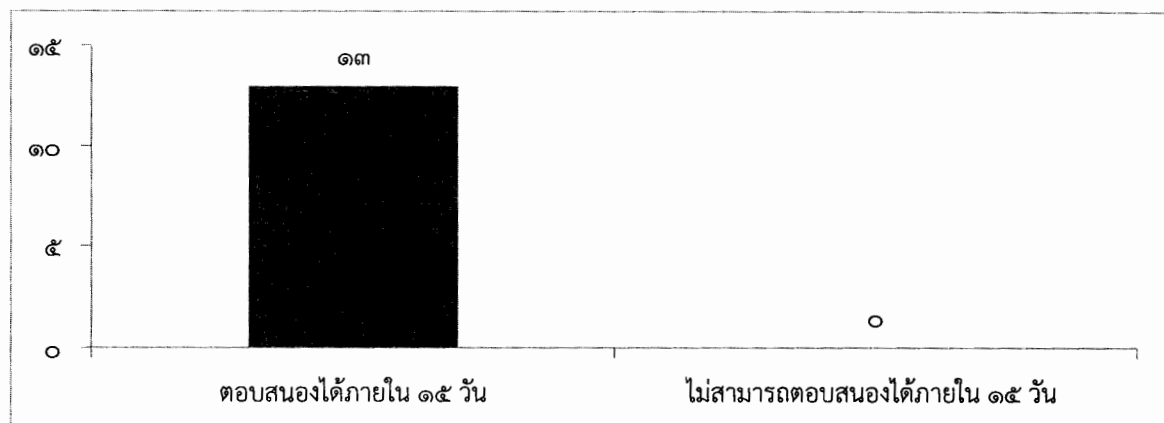


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาคือ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗

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

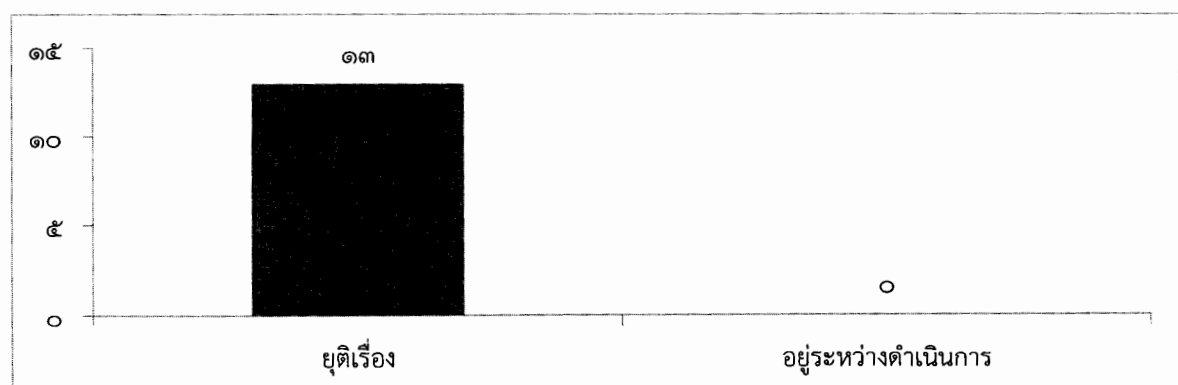


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๓	๑๐๐
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

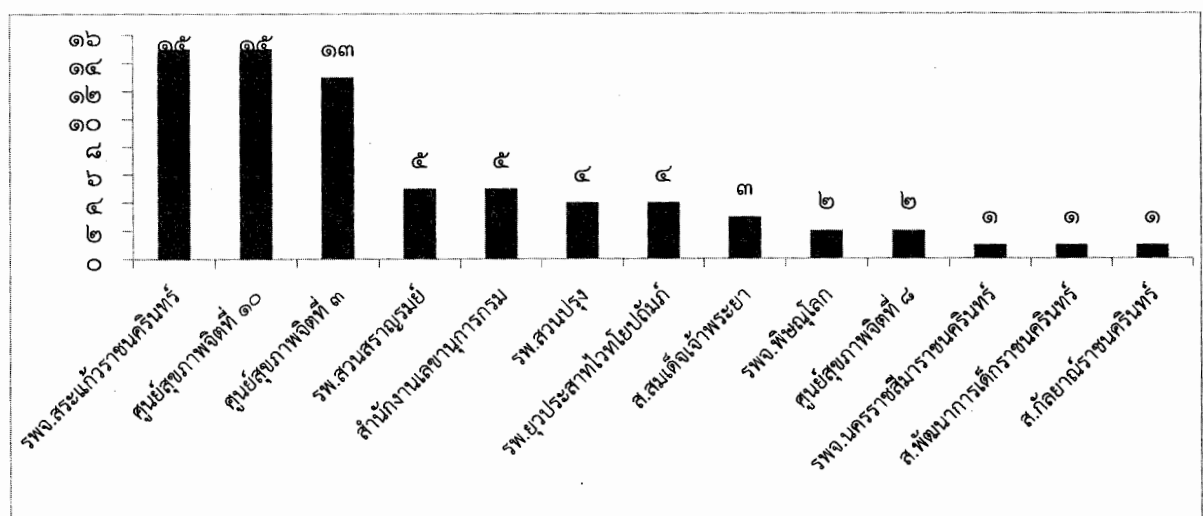


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

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	๕.๖๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑		๒	๒			๕	๗.๐๔
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๖	๑	๓	๒		๓	๑๕	๒๑.๑๓
๔. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๒						๒	๒.๘๒
๕. สำนักงานเลขานุการกรม	๒		๑			๒	๕	๗.๐๔
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘						๒	๒	๒.๘๒
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๒				๑		๓	๔.๒๓
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐						๑๕	๑๕	๒๑.๑๓
๙. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์			๑				๑	๑.๔๑
๑๐. โรงพยาบาลอุพาสภักดี	๔						๔	๕.๖๓
๑๑. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์					๑		๑	๑.๔๑
๑๒. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์					๑		๑	๑.๔๑
๑๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓						๑๓	๑๓	๑๘.๓๑
รวม	๑๗	๑	๗	๕	๖	๓๕	๗๑	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๙๔	๑.๔๑	๙.๘๖	๗.๐๔	๘.๔๕	๔๙.๓๐	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

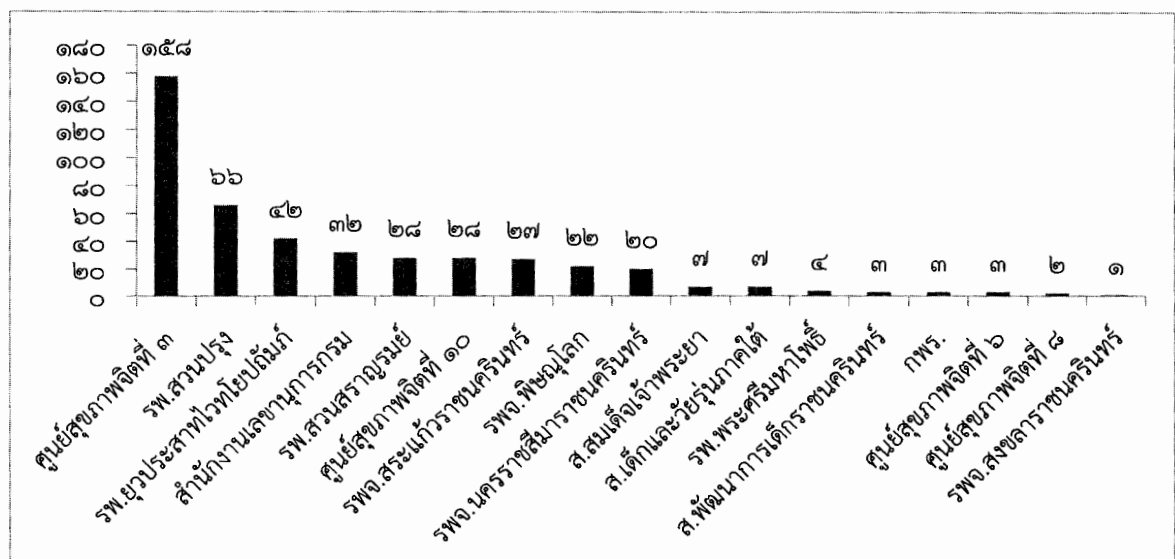


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ และ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวนหน่วยงานละ ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๓ รองลงมาคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๑ ตามลำดับ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๐ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านความสะดวก/รวดเร็ว จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๔

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		๑๘			๖	๑	๗		๓๒	๗.๐๖
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๑๕	๔	๓	๒				๒๘	๖.๑๘
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๓๒			๘๘	๓๕	๓		๑๕๘	๓๔.๘๘
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๔๑	๖	๔	๑๑				๖๖	๑๔.๕๗
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นมหาคิด		๖			๑				๗	๑.๕๕
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐		๑๔			๑๔				๒๘	๖.๑๘
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาครินทร์		๔					๖	๑๐	๒๐	๔.๔๒
๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๕	๑๗							๒๒	๔.๘๖
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๕	๒๔		๖	๓		๔		๔๒	๙.๒๗
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์			๑		๒				๓	๐.๖๖
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา		๔	๓						๗	๑.๕๕
๑๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		๑			๒				๓	๐.๖๖
๑๓. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์		๑	๑				๒		๔	๐.๘๘
๑๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘					๒				๒	๐.๔๔
๑๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖					๒	๑			๓	๐.๖๖
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒	๑๘	๓		๑	๑	๒		๒๗	๕.๙๖
๑๔. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์		๑							๑	๐.๒๒
รวม	๒๐	๑๙๖	๑๘	๑๓	๑๓๔	๓๘	๒๔	๑๐	๔๕๓	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๔.๔๒	๔๓.๒๗	๓.๙๗	๒.๘๗	๒๙.๕๘	๘.๓๘	๕.๓๐	๒.๒๑	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๑๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๘ รองลงมาคือโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๗ และโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๗ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๗ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๑๓๔ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๘

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ สำนักเลขานุการกรม จำนวน ๗ เรื่อง โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนก จำนวน ๖ เรื่อง โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๔ เรื่อง ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๓ เรื่อง โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนก จำนวน ๒ เรื่อง และโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๒ เรื่อง

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนก จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๑ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนกได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

สรุป ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชชนกและสถาบันราชานุกูล บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้วทั้งหมด หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชชนกและศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านอื่น ๆ และด้านความสะดวก/รวดเร็ว และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ว ๓๕๖๕

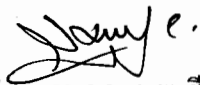
วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

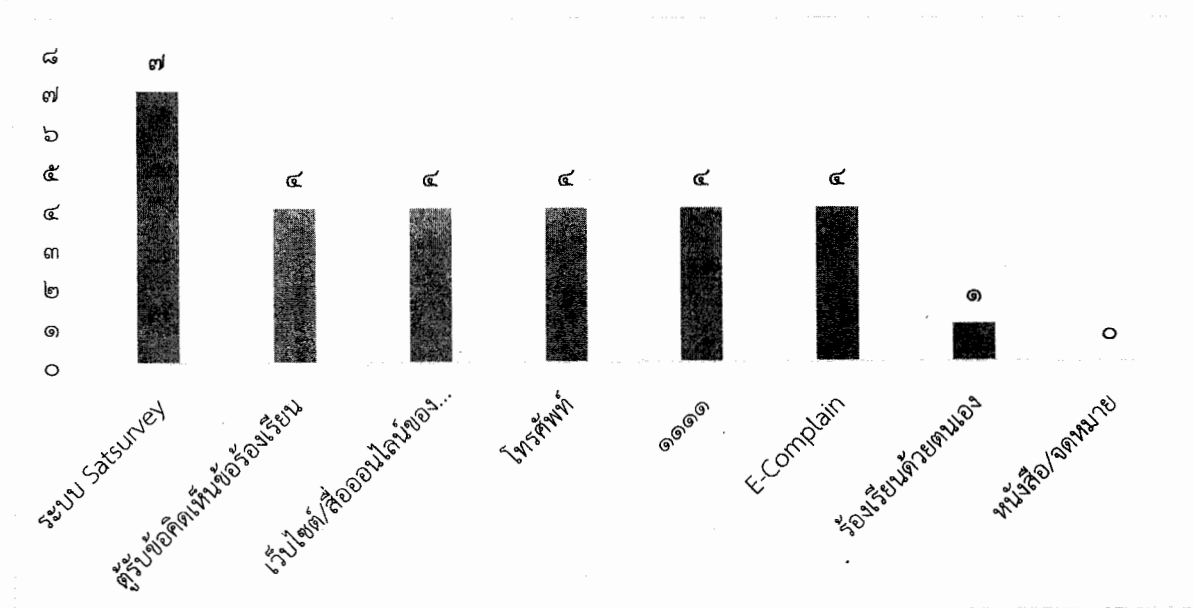
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมดจำนวน ๓๕๙ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๐ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๙ คำชมเชย จำนวน ๒๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๑๔.๒๙
๒. โทรศัพท์	๔	๑๔.๒๙
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๔	๑๔.๒๙
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๓.๕๗
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๔	๑๔.๒๙
๖. หนังสือ/จดหมาย	-	-
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔	๑๔.๒๙
๘. ระบบ Satsurvey	๗	๒๕.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

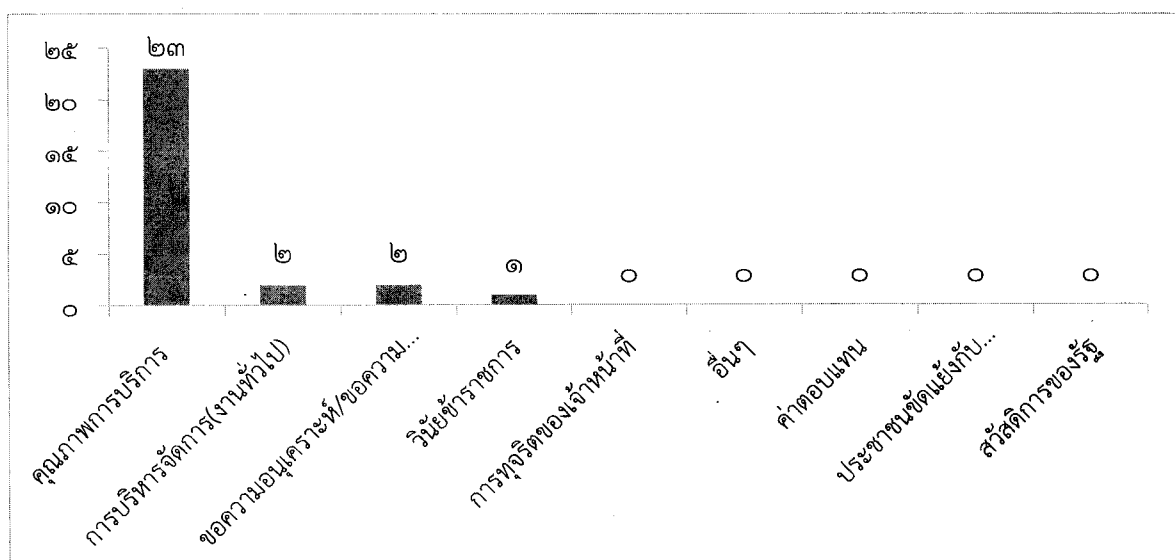


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบ Satsurvey จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน โทรศัพท์ เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain) จำนวนช่องทางละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๙	๓๒.๑๔
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๒	๔๒.๘๖
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๑	๓.๕๗
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๓.๕๗
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	๒	๗.๑๔
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๑	๓.๕๗
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๒	๗.๑๔
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

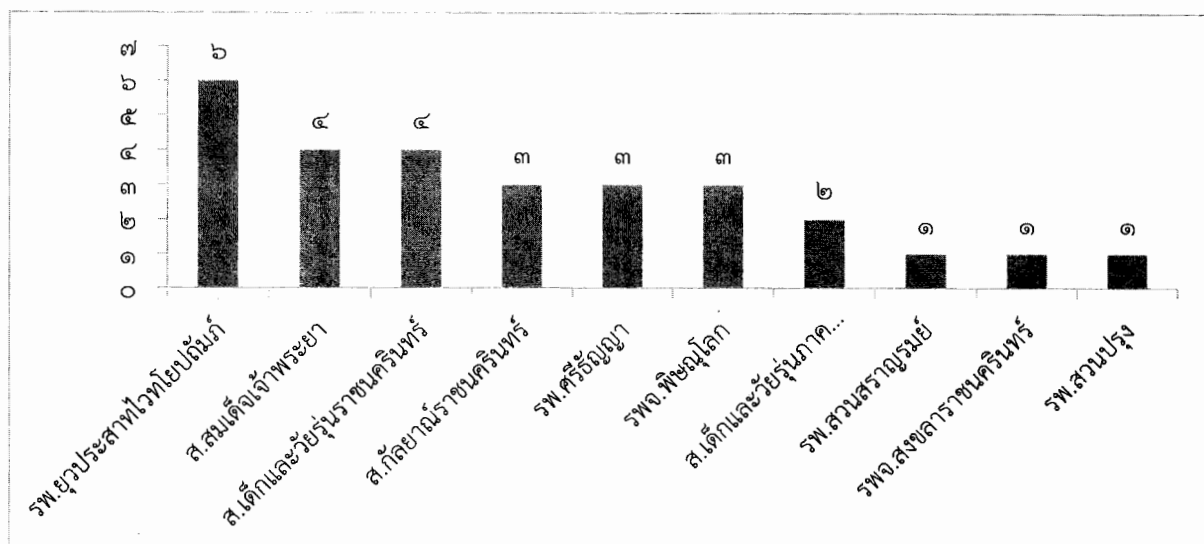


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๓ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๑๐.๗๑
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๒	๗.๑๔
๓. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก	๓	๑๐.๗๑
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑	๓.๕๗
๕. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๖	๒๑.๔๓
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๓	๑๐.๗๑
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๔	๑๔.๒๙
๘. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๔	๑๔.๒๙
๙. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๓.๕๗
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

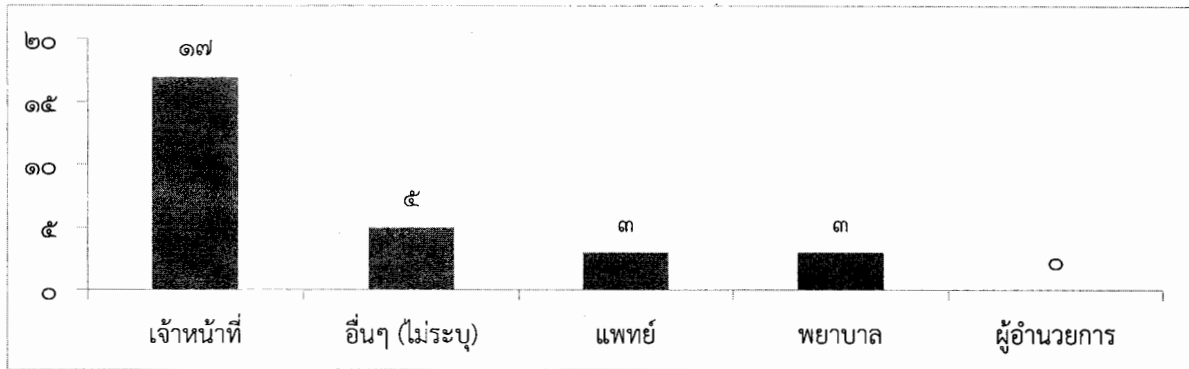


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา และสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ หน่วยงานละจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๓	๑๐.๗๑
๓. แพทย์	๓	๑๐.๗๑
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๕	๑๗.๘๖
๕. เจ้าหน้าที่	๑๗	๖๐.๗๑
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

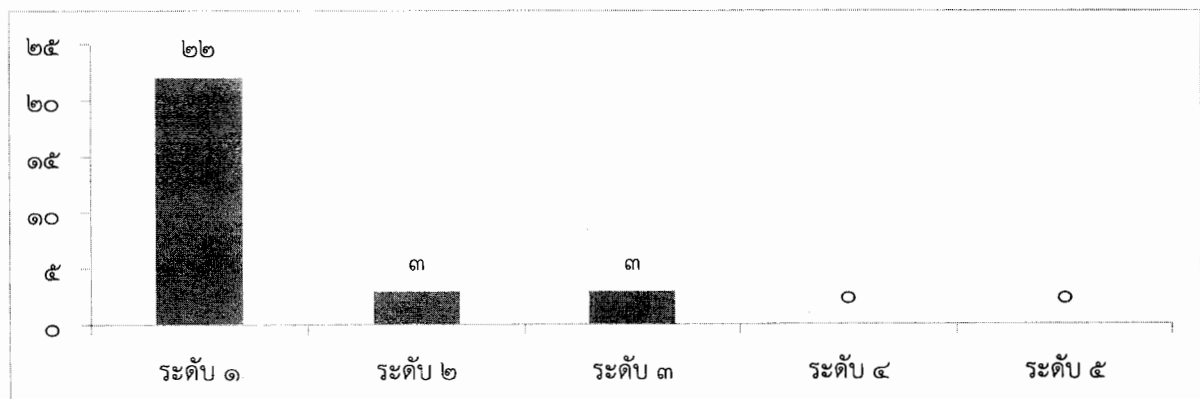


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ รองลงมาคืออื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๒	๗๘.๕๗
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	๑๐.๗๑
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	๓	๑๐.๗๑
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

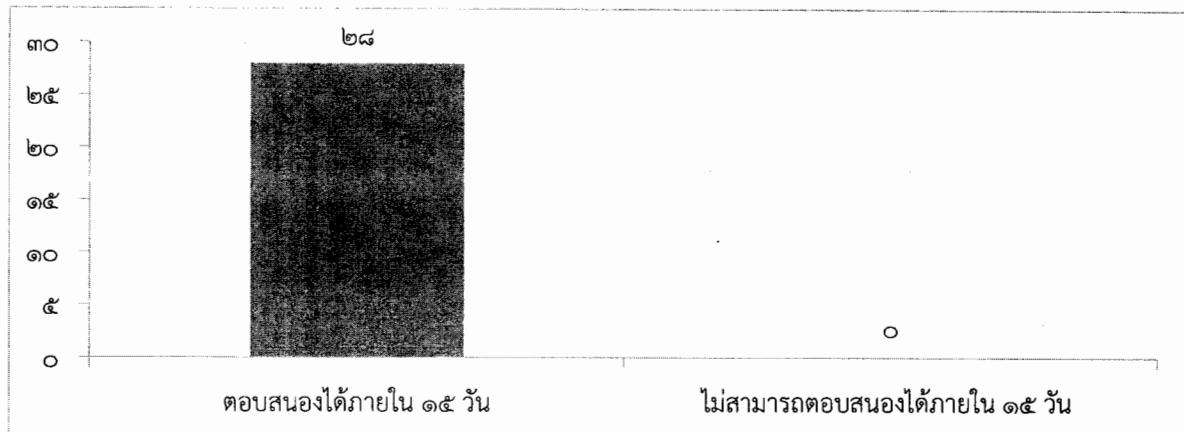


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ และระดับ ๓ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม จำนวนระดับละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

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

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

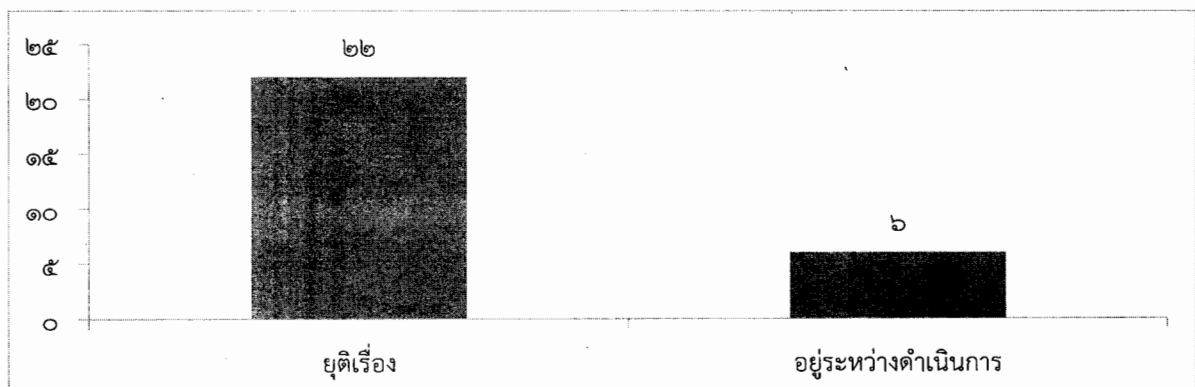


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๒	๗๘.๕๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๖	๒๑.๔๓
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

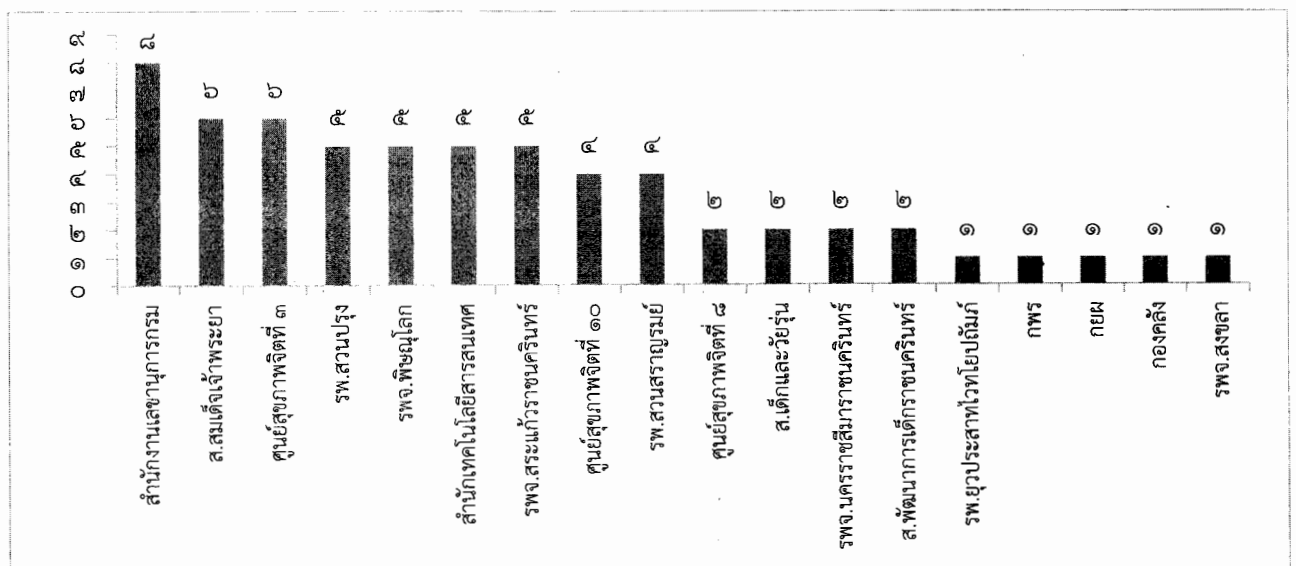


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ (จำนวนเรื่อง)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ความ สะดวก/ รวดเร็ว	พฤติกร รม บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	การ บำบัด รักษา	การให้ ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่น ๆ		
๑. โรงพยาบาลสวนปรุง	๑			๑	๓		๕	๘.๒๐
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๑		๒			๔	๖.๕๖
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	๒	๑		๒			๕	๘.๒๐
๔. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก			๕				๕	๘.๒๐
๕. สำนักงานเลขานุการกรม	๖					๒	๘	๑๓.๑๑
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘						๒	๒	๓.๒๘
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา			๕		๑		๖	๙.๘๔
๘. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐			๑		๒	๑	๔	๖.๕๖
๙. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑	๑					๒	๓.๒๘
๑๐. โรงพยาบาลอุพสะสภโทยโยธิน	๑						๑	๑.๖๔
๑๑. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์			๑		๑		๒	๓.๒๘
๑๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑				๑		๒	๓.๒๘
๑๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓	๒					๔	๖	๙.๘๔
๑๔. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔		๑				๕	๘.๒๐
๑๕. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑						๑	๑.๖๔
๑๖. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน			๑				๑	๑.๖๔
๑๗. กองบริหารการคลัง					๑		๑	๑.๖๔
๑๘. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์			๑				๑	๑.๖๔
รวม	๒๐	๓	๑๕	๕	๙	๙	๖๑	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๓๙	๔.๙๒	๒๔.๕๙	๘.๒๐	๑๔.๗๕	๑๔.๗๕	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

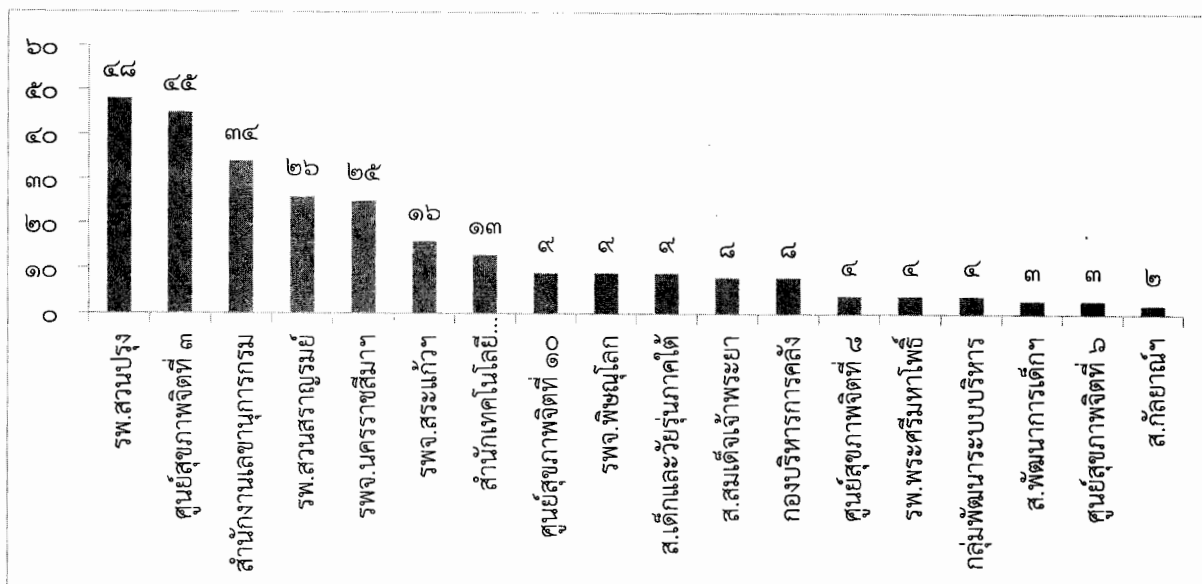


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๑ รองลงมาคือ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา และศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวนหน่วยงานละ ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๔ ตามลำดับ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่าข้อเสนอแนะด้านความสะดวก/รวดเร็วมากที่สุด จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๙ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๙

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. สำนักงานเลขาธิการกรม	๓	๒๖			๓		๒		๓๔	๑๒.๕๙
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๒๑	๑						๒๖	๙.๖๓
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๑๒			๑๑	๑๘	๔		๔๕	๑๖.๖๗
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๓๓	๕	๒	๕				๔๘	๑๗.๓๘
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้		๕		๑	๒		๑		๙	๓.๓๓
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐		๒			๗				๙	๓.๓๓
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาครินทร์		๙					๖	๑๐	๒๕	๙.๒๖
๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๗	๒						๙	๓.๓๓
๙. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์		๑		๑					๒	๐.๗๔
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์		๓							๓	๑.๑๑
๑๑. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา		๓	๒		๒	๑			๘	๒.๙๖
๑๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร				๔					๔	๑.๔๘
๑๓. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์							๔		๔	๑.๔๘
๑๔. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๘		๔							๔	๑.๔๘
๑๕. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖			๑		๑		๑		๓	๑.๑๑
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์		๑๓			๒	๑			๑๖	๕.๙๓
๑๗. กองบริหารการคลัง		๒			๖				๘	๒.๙๖
๑๘. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๕			๒		๔		๑๓	๔.๘๑
รวม	๑๒	๑๔๖	๑๑	๘	๔๑	๒๐	๒๒	๑๐	๒๗๐	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๔.๔๕	๕๔.๐๗	๔.๐๗	๒.๙๖	๑๕.๑๙	๗.๔๑	๘.๑๕	๓.๗๐	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๔ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๘ รองลงมาคือศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ สำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๙ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๗ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๔๑ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๙

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๖ เรื่อง ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๔ เรื่อง สำนักเลขาธิการกรม จำนวน ๒ เรื่อง สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ และศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖ จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

สรุป ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านช่องทางระบบ Satsurvey มากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือสำนักงานเลขาธิการกรม ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านความสะดวก/รวดเร็ว หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนปรุง คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้านได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ว ๓๙๗๑ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริศักดิ์ ธิติพิตรรัตน์)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

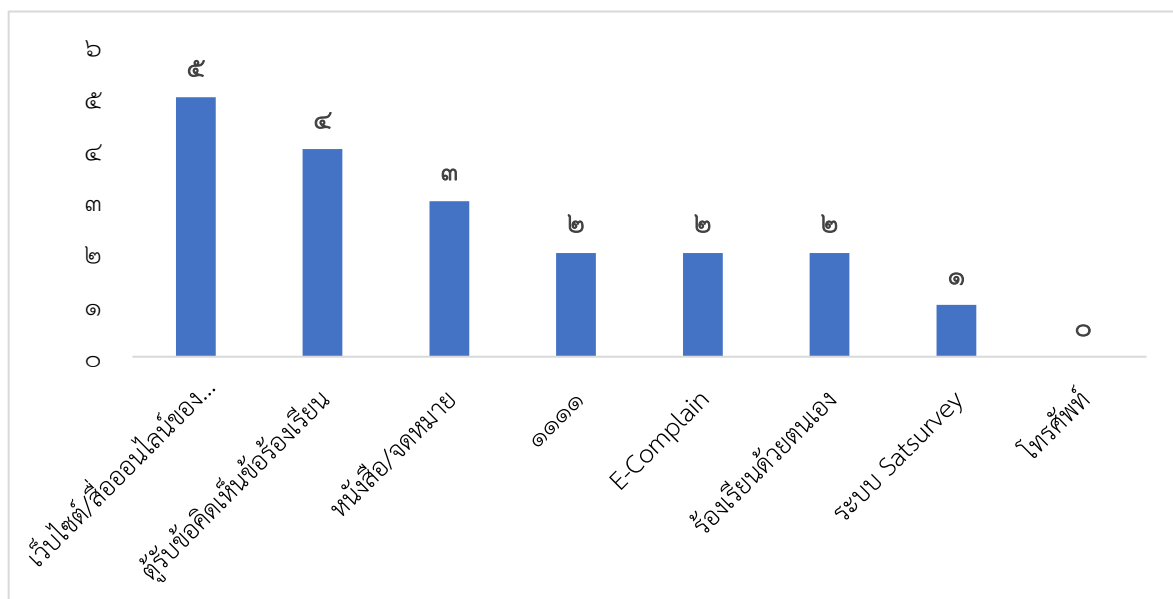
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ของกรมสุขภาพจิต ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องทั้งหมดจำนวน ๒๗๓ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๖ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๖ คำชมเชย จำนวน ๒๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๘ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๔	๒๑.๐๕
๒. โทรศัพท์	-	-
๓. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๕	๒๖.๓๒
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๐.๕๓
๕. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-Complain)	๒	๑๐.๕๓
๖. หนังสือ/จดหมาย	๓	๑๕.๗๙
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑๐.๕๓
๘. ระบบ Satsurvey	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๑ ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

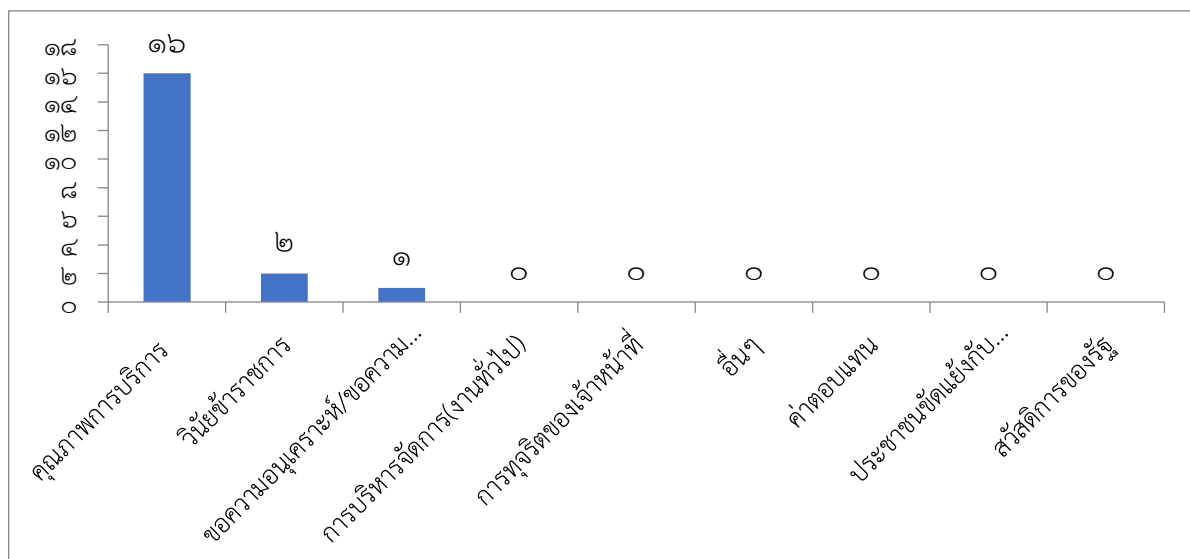


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ รองลงมาคือผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. คุณภาพการบริการ		
๑.๑ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	๒	๑๐.๕๓
๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ	๘	๔๒.๑๑
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค	-	-
๑.๔ ด้านการบำบัดรักษา	๓	๑๕.๗๙
๑.๕ ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๓	๑๕.๗๙
๒. การบริหารจัดการ		
๒.๑ การบริหารงานบุคคล	-	-
๒.๒ การบริหารพัสดุ	-	-
๒.๓ การบริหารงบประมาณ	-	-
๒.๔ การบริหารทั่วไป	-	-
๓. ค่าตอบแทน	-	-
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	๒	๑๐.๕๓
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-
๘. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๑	๕.๒๖
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๒ ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

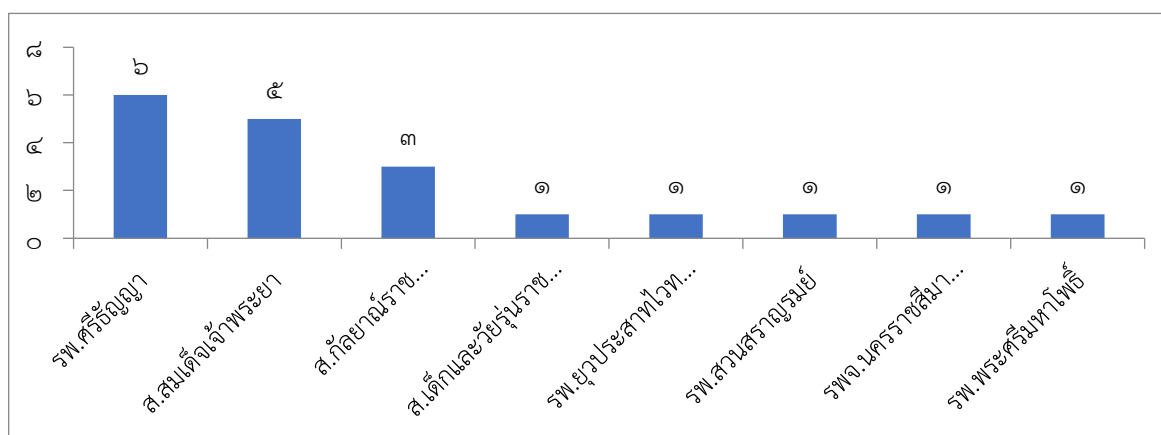


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง โดยแบ่งเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ รองลงมาคือด้านการบำบัดรักษา และด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวนด้านละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๓	๑๕.๗๙
๒. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๑	๕.๒๖
๓. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	๕.๒๖
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๖	๓๑.๕๘
๕. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	๕	๒๖.๓๒
๖. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๑	๕.๒๖
๗. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๑	๕.๒๖
๘. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๓ ข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

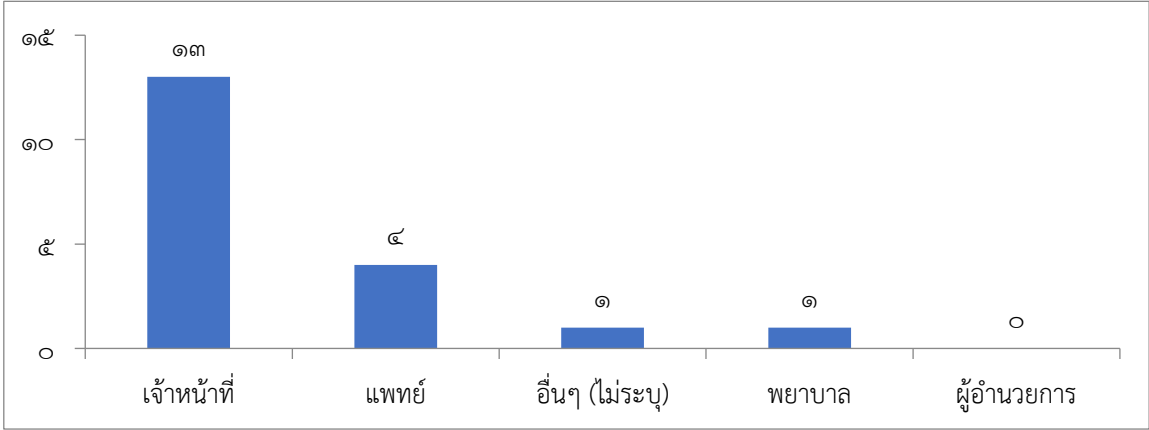


หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมาคือสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการ	-	-
๒. พยาบาล	๑	๕.๒๖
๓. แพทย์	๔	๒๑.๐๕
๔. อื่นๆ (ไม่ระบุ)	๑	๕.๒๖
๕. เจ้าหน้าที่	๑๓	๖๘.๔๒
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๔ ข้อร้องเรียนจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

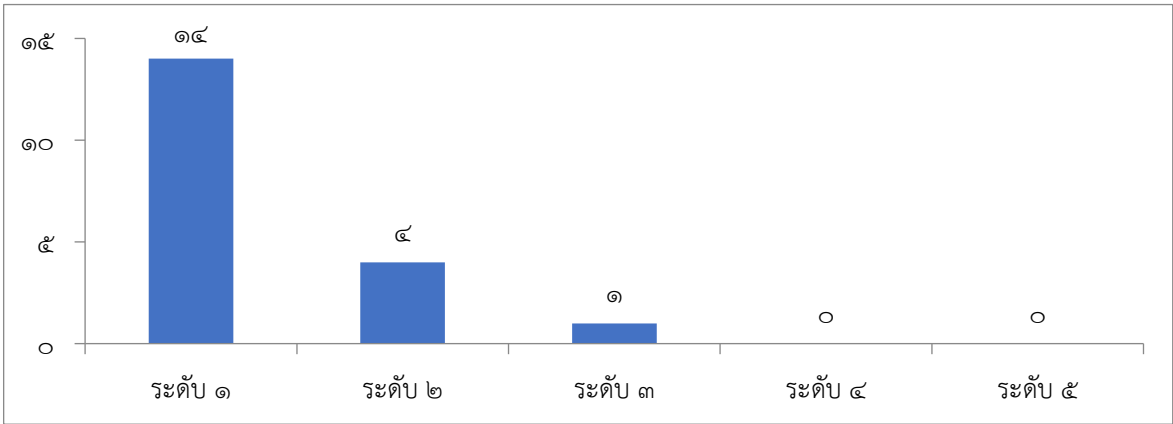


บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๒ รองลงมาคือแพทย์ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	๑๔	๗๓.๖๘
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๔	๒๑.๐๕
ระดับ ๓. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	๑	๕.๒๖
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๕ ข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

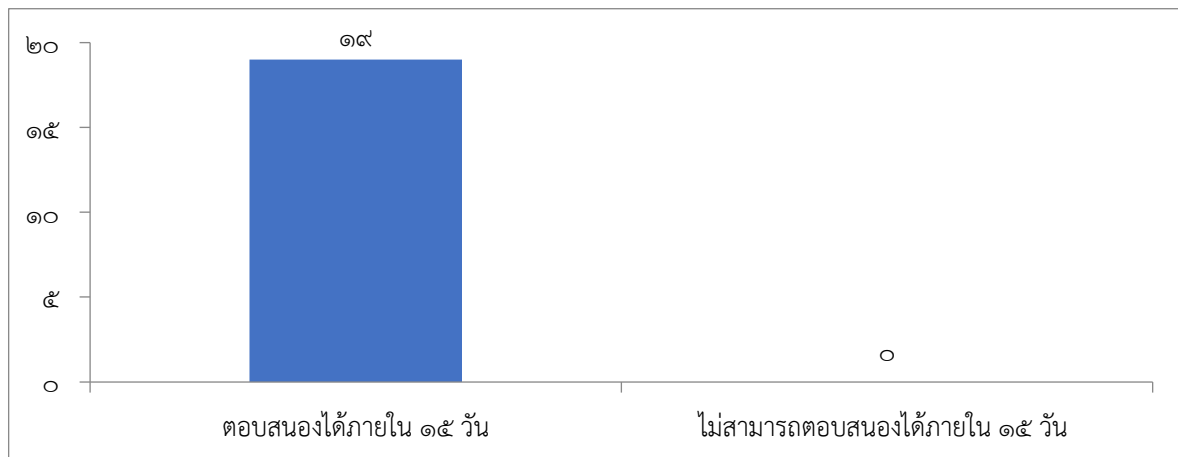


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง อยู่ในระดับความรุนแรงระดับ ๑ คือ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๘ รองลงมาคือระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

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

แผนภาพที่ ๖ ข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

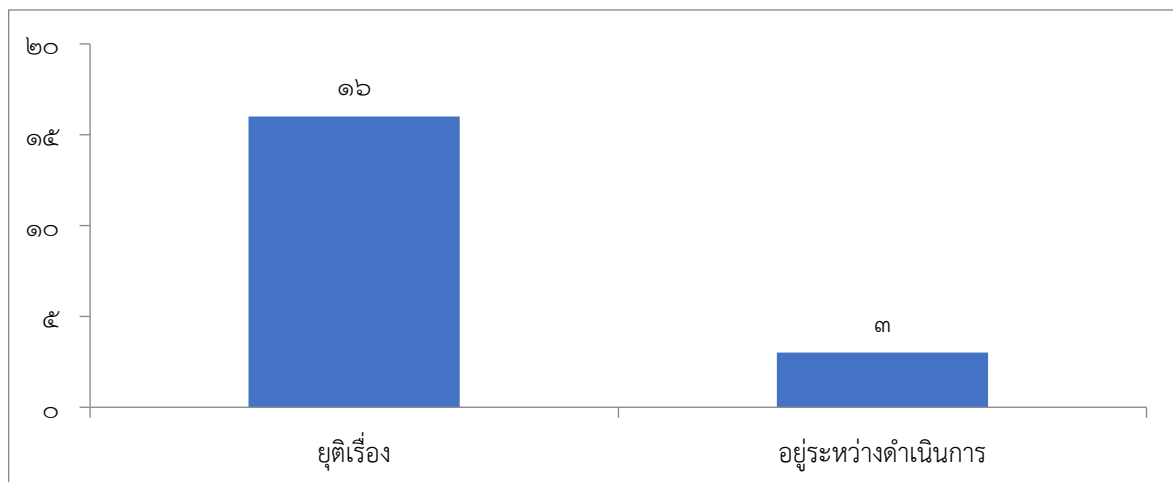


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๑๖	๘๔.๒๑
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๑๕.๗๙
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภาพที่ ๗ ข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง

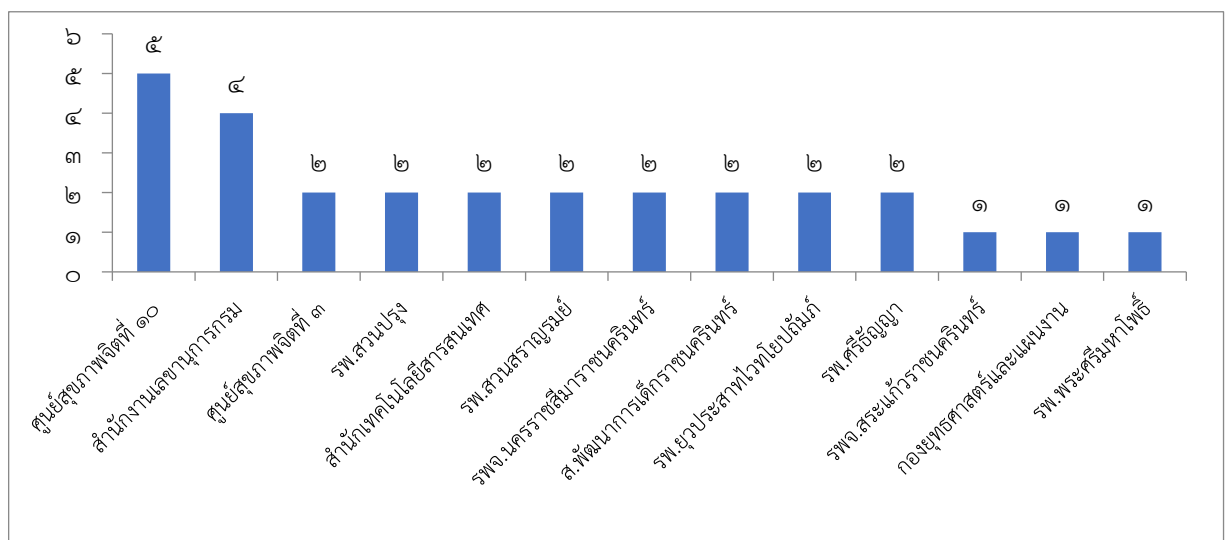


ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙

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		๑		๒	๗.๑๔
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์		๑	๑				๒	๗.๑๔
๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์						๑	๑	๓.๕๗
๔. สำนักงานเลขานุการกรม	๑					๓	๔	๑๔.๒๙
๕. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์					๑		๑	๓.๕๗
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา			๑			๑	๒	๗.๑๔
๗. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐	๑	๒			๒		๕	๑๗.๘๖
๘. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์	๑		๑				๒	๗.๑๔
๙. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์				๒			๒	๗.๑๔
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์			๒				๒	๗.๑๔
๑๑. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓					๒		๒	๗.๑๔
๑๒. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ		๑				๑	๒	๗.๑๔
๑๓. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน			๑				๑	๓.๕๗
รวม	๓	๔	๗	๒	๖	๖	๒๘	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๗๑	๑๔.๒๙	๒๕.๐๐	๗.๑๔	๒๑.๔๓	๒๑.๔๓		

แผนภาพที่ ๘ ข้อเสนอแนะจำแนกตามหน่วยงาน

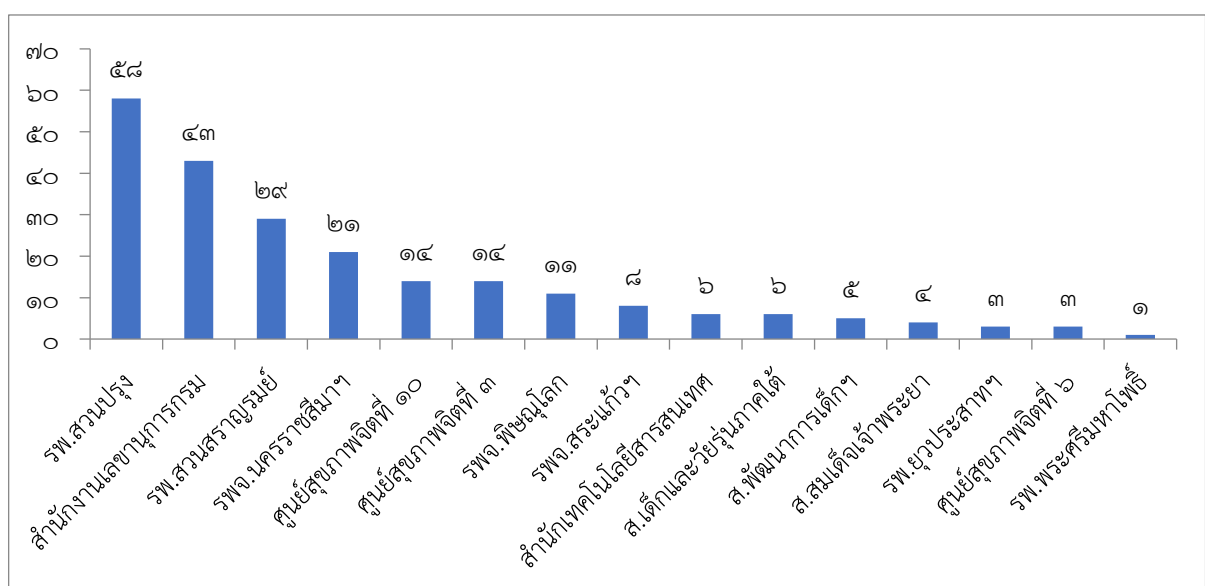


หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ รองลงมาคือ สำนักงานเลขานุการกรม จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และหากพิจารณาข้อเสนอแนะภาพรวม จะเห็นได้ว่าข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาคมากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาคือข้อเสนอแนะด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำและด้านอื่น ๆ จำนวนด้านละ ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

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. สำนักงานเลขาธิการกรม	๑	๓๐			๓	๑	๘		๔๓	๑๙.๐๓
๒. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๔	๑๔	๔	๓	๔				๒๙	๑๒.๘๓
๓. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๓		๖			๕	๓			๑๔	๖.๑๙
๔. โรงพยาบาลสวนปรุง	๕	๓๐	๓	๗	๑๓				๕๘	๒๕.๓๓
๕. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นมหาดไทย		๖							๖	๒.๖๕
๖. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐					๔	๙	๑		๑๔	๖.๑๙
๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาครินทร์		๖			๒		๘	๕	๒๑	๙.๒๙
๘. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก		๙	๒						๑๑	๔.๘๗
๙. สถาบันพัฒนาการเด็กกรราชครินทร์	๑	๒	๑		๑				๕	๒.๒๑
๑๐. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา		๑	๑			๒			๔	๑.๗๗
๑๑. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์		๑							๑	๐.๔๔
๑๒. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖		๒			๑				๓	๑.๓๓
๑๓. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชครินทร์		๖						๒	๘	๓.๕๔
๑๔. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์		๒		๑					๓	๑.๓๓
๑๕. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ		๕					๑		๖	๒.๖๕
รวม	๑๑	๑๒๐	๑๑	๑๑	๓๓	๑๕	๑๘	๑๗	๒๒๖	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๗	๕๓.๑๐	๔.๘๗	๔.๘๗	๑๔.๖๐	๖.๖๕	๗.๙๖	๓.๐๙	๑๐๐.๐๐	

แผนภาพที่ ๙ คำชมเชยจำแนกตามหน่วยงาน



หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖ รองลงมาคือสำนักงานเลขาธิการกรม จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๓ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๓ ตามลำดับ

คำชมเชยภาพรวม จะเห็นได้ว่า คำชมเชยด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด จำนวน ๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ รองลงมาคือคำชมเชยด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๐

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากกว่า ๓ ด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์และสำนักงานเลขาธิการกรม จำนวนหน่วยงาน ๘ เรื่อง ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้าน ได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๑ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘ ของคำชมเชยทั้งหมด แต่หากเทียบกับคำชมเชยที่โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชสีมาราชนครินทร์ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

สรุป ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนรับผ่านเว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของหน่วยงานมากที่สุด เรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นคุณภาพการบริการมากที่สุด หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป เรื่องร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดคือศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๐ ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนปรุง คำชมเชยภาพรวมที่ได้รับเป็นด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด และหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยครบทุกด้านได้แก่ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์และโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชสีมาราชนครินทร์