

ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปี ๒๕๖๕

สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ มีการดำเนินงานให้บริการด้านสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น ในเขตสุขภาพจิตที่ ๑๑ ได้ดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารในการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบข่าวสารของทางราชการและข้อเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีช่องทางข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพบว่าผู้รับบริการที่ใช้ช่องทางรับรู้ความคิดเห็น ณ บริเวณอาคารผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ (แบบบันทึกข้อเรียนของผู้รับบริการ) จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

วัน/เดือน/ปี	เรื่องร้องเรียน	รายละเอียด	ระดับความรุนแรง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการแก้ไข	การจัดการ	
						ได้	ไม่ได้
๔/๑๑/๒๕๖๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	ญาติผู้ป่วยทรรับยาเดิมทางไปรษณีย์ ซึ่งโทรล่วงหน้า ๗ วันทำการ แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่มีผู้รับสาย ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางมารับยาเอง	๑	Telemed	หมายเลข ๐๘๙-๓๐๒-๒๐๐๓ เปิดเครื่องทุกวันทำการ เวลา ๑๓.๐๐ น. – ๑๖.๐๐ น. หมายเลข ๐๗๗-๓๑๑๒๗๖ เปิดทุกวันทำการ ญาติโทรก่อนล่วงหน้า ๗ วัน สามารถโทรได้หลายๆ ครั้ง ในช่วงเวลาที่กำหนดให้โทรซ้ำ กรณีได้รับสัญญาณ/สายไม่ว่าง เพราะมีการให้บริการรายอื่นอยู่ ให้โทรซ้ำกรณีสายเรียกแต่ไม่มีคนรับเพราะเจ้าหน้าที่อาจติดภารกิจติดต่องานเครือข่าย หรือบริการงานอื่น ๆ อยู่	✓	
๒๗/๐๑/๒๕๖๕	โทรมาไม่มีคนรับสาย	โทรติดต่อเบอร์ ๐๘๙-๓๐๒-๒๐๐๓ ยากมาก ไม่ค่อยรับสาย	๑	Telemed	ชี้แจงให้ข้อมูลใหม่เรื่องเปลี่ยนระบบบริการจากโทรศัพท์เป็นใช้สื่อสารผ่านช่องทาง LINE	✓	

สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ ได้มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็ว เพื่อจัดการระบบการรับ ติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสถาบัน ผ่าน ๘ ช่องทาง ได้แก่ Sat Survey หนังสือ/จดหมาย E-mail โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับเรื่องร้องเรียน Website และการสื่อสารด้วยวาจากับเจ้าหน้าที่ โดยการจำแนกระดับชั้น ความจำเป็นเร่งด่วน และความรุนแรงของข้อร้องเรียน เมื่อพบระดับความรุนแรงสูงจะนำเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาสั่งการและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทั้งนี้มีการจัดทำรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน และนำเสนอรายงานผลผ่าน Website กรม ผลของการจัดการข้อร้องเรียนนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการเรื่องการรับยาเดิมผ่านทางโทรศัพท์ ปัญหาที่พบคือ คู่สายเต็ม ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้รับบริการล่าช้า สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงการรับบริการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเปลี่ยนระบบบริการจากโทรศัพท์เป็นใช้สื่อสารผ่านช่องทาง LINE และมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเรื่องแนวทางการปฏิบัติในการรับยาเดิมทางช่องทาง LINE