



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ... ๒๕๒๓
วันที่... ๙ พ.ย. ๒๕๖๕
เวลา... ๑๖.๑๕

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/ ๕๖๓๙

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๑๙ พ.ย. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๑๔๖๓๙

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

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

ด้วยกรมสุขภาพจิตขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิตต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

สรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๔,๐๐๓ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๒๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๑ คำชมเชย จำนวน ๓,๑๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗ ซึ่งสามารถจำแนกตามหัวข้อได้ดังนี้

๑. ช่องทางข้อร้องเรียน

การร้องเรียนข้อร้องเรียนของผู้ร้องอาจเสนอข้อร้องเรียนไปยังบุคคลหรือสถานที่ที่ตนคาดว่าจะสามารถตอบข้อข้อใจหรือแก้ไขปัญหาให้ได้ โดยผู้ร้องจะส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ คือ (๑) โทรศัพท์ (๒) หนังสือ/จดหมาย (๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (๔) ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (๕) ระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-Complain) (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง และ (๗) หน่วยงานในสังกัดรายงานจากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ได้รับเรื่องจากหน่วยงานในสังกัดรายงาน มากที่สุด จำนวน ๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๕ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
๑. โทรศัพท์	-	-	-	๑	-	๑	๓	-	๑	๒	๑	๒	๑๑
๒. หนังสือ/จดหมาย	๑	-	๕	-	-	๔	-	๒	๓	๑	๓	๒	๒๑
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑	๔	๓	๑	๔	๕	๒	๔	๓	๒	๓	๔	๓๖
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	-	-	-	-	-	๓	๔	๑	-	๔	๖	๓	๒๑
๕. ระบบ Satservey	-	-	-	-	๓	๑	๑	๑๐	๗	๑๑	๒	-	๓๕
๖. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-	-	-	-	๓	-	๒	๑	-	๒	-	๘
๗. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๒	๑	๑	๔	๑	๒	๓	-	๒	๕	๔	๑	๒๘
๘. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	-	-	-	๓	๕	-	-	๒	๓	-	๑	๑๕
๙. หน่วยงานในสังกัดรายงาน	๑๔	๑๔	๒๐	๓๓	-	-	-	-	-	-	-	-	๘๖
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๒. ประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ (๑) คุณภาพการบริการ (ด้านความเร็ว/ตรงเวลา, ด้านพฤติกรรมบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด, ด้านการบำบัด/การรักษา, ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ (๒) การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารงานพัสดุ, การบริหารงานงบประมาณ, การบริหารงานทั่วไป) (๓) ค่าตอบแทน (๔) การทุจริตของเจ้าหน้าที่ (๕) วินัยข้าราชการ (๖) ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (๗) สวัสดิการของรัฐ (๘) ขอบเขต/ขอความช่วยเหลือ และ (๙) เรื่องอื่น ๆ จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ รองลงมาคือ เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๓ เรื่องขอความช่วยเหลือ/ ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๓ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็น เดือน	ต.ค.๖๕	พ.ย.๖๕	ธ.ค.๖๕	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
๑. คุณภาพการบริการ	๒๒	๑๙	๒๑	๓๒	๙	๒๐	๑๑	๒๐	๑๕	๒๐	๑๕	๑๑	๒๑๕
๒. การบริหารจัดการ	๑	-	-	๕	-	-	-	-	-	๑	๑	-	๗
๓. ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	๓	-	๕
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-	๒
๕. วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	๒	๑	๑	๕
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๑
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
๘. ขอบเขต/ขอความช่วยเหลือ	๑	-	-	-	๑	๒	-	๑	๑	๒	๑	๑	๑๐
๙. เรื่องอื่นๆ	-	-	๘	๓	-	๑	๑	-	๑	๒	-	-	๑๖
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๓. หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมา พบว่าสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๙ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงาน เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๔	๗	๘	๑	๔	๒	๑	-	๓	๔	๓	๔๒
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๘	๖	๒	-	-	๑	๒	-	๓	๔	-	-	๒๖
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นราชนครินทร์	-	๔	๒	-	๑	๓	๑	๒	๑	-	๒	๓	๑๙
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๕	๑	๑๐	๔	๑	๓	๒	๑	๓	๒	๕	๑	๓๘
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	-	๑	๑๕	๓	๑	๑	๖	๑	๔	๒	๑	๓๗
๖. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จ เจ้าพระยา	๒	๑	๑	-	๓	๕	๒	๑	๔	๓	-	๑	๒๓
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	๒	๒	๑	๒	-	๑	๑	-	-	๑	๑	๑	๑๒
๘. สถาบันราชานุกูล	๑	-	-	-	๑	-	๑	๑	-	๒	-	๑	๗
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและ วัยรุ่นภาคใต้	-	-	-	๑	-	๑	๑	-	-	-	-	-	๓
๑๐. สถาบันพัฒนาการเด็กราช นครินทร์	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	-	๓
๑๑. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้ว ราชนครินทร์	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นราชนครินทร์	-	-	-	-	๑	๑	-	-	๑	๒	-	-	๕
๑๓. โรงพยาบาลยุวประสาท ไวทยปถัมภ์	-	-	๑	-	-	๓	-	๖	๕	๔	๑	-	๒๐
๑๔. โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชนครินทร์	-	-	-	-	-	-	-	๒	๑	-	๑	-	๔
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวช นครพนมราชนครินทร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๑
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์ราชนครินทร์	-	-	๒	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	๔
๑๗. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราช นครินทร์	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๑๘. โรงพยาบาลจิตเวช พิษณุโลก	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	๑	๑	๔
๑๙. กองบริหารทรัพยากร บุคคล	๑	-	๑	๕	-	-	-	-	-	๑	๑	๑	๑๐
๒๐. ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๑๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๔. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าบุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๗ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคล เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
๑. ผู้อำนวยการ	-	-	๒	๑	-	๒	๒	๑	-	-	๓	-	๑๑
๒. แพทย์	๔	-	๒	๒	๒	๒	๓	-	๑	๓	๑	๑	๒๑
๓. พยาบาล	๑	-	๑	๑	-	๒	-	๑	-	๒	-	-	๘
๔. เจ้าหน้าที่	๑๒	๑๒	๑๘	๓๒	๔	๑๓	๗	๑๗	๑๑	๒๐	๑๑	๔	๑๖๖
๕. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ)	๗	๗	๖	๓	๕	๕	๑	๒	๗	๓	๖	๓	๕๕
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๕. ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าข้อร้องเรียนอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไปมากที่สุด จำนวน ๒๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๙ รองลงมาคือ ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับ เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
ระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป	๒๑	๑๙	๒๗	๓๓	๑๑	๒๑	๑๐	๒๐	๑๗	๑๙	๑๒	๑๐	๒๒๐
ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	๓	-	๒	๖	-	๓	๓	๑	๒	๘	๔	๓	๔๐

ระดับ ๓ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ระดับ ๔ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๑
ระดับ ๕ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่องาน และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๖. การดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

จากการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนในรอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๒๖๑ เรื่อง สามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รายละเอียดตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

ตอบสนอง เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕	รวม
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๔	๑๙	๒๙	๓๙	๑๑	๒๔	๑๓	๒๑	๑๙	๒๘	๒๑	๑๓	๒๖๑

๗. สถานะข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๖๑ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๕๗	๙๘.๔๗
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๑.๕๓
รวม	๒๖๑	๑๐๐

สรุป จากผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาในรอบ ๑๒ เดือน กรมสุขภาพจิตได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด ซึ่งข้อร้องเรียนที่พบส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ และพบว่าร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป ข้อร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน และยุติเรื่องแล้ว ๒๕๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง (เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการเป็นเรื่องเข้าใหม่ จำนวน ๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๓ เรื่อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่ซับซ้อนมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภททั่วไป)

อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่พบในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒ ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่ได้รับถึง ๑๒.๑๙ เท่า ถือได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์เป็นที่น่าภูมิใจอยู่ไม่น้อย แต่อย่างไรก็ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หน่วยงานต้องยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปี ๒๕๖๕ ที่ท่านอธิบดีกรมสุขภาพจิตได้มอบหมายไว้ในข้อที่ ๔ พัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพจิต ป้องกัน แก้ไขและรักษา พันฟู ปัญหา สุขภาพจิตและจิตเวชให้ทันทั่วทั้งที่ต่อการเปลี่ยนวิถีชีวิต ด้วยกลไก Virtual Services, Smart Mental Health Center และ Smart Hospital with Healing Environment หน่วยบริการจิตเวชต้องเป็น Smart Hospital with Healing Environment เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอย สร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศให้น่าอยู่ มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีระบบบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบายทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การบำบัดและเยียวยาที่ได้ผล