

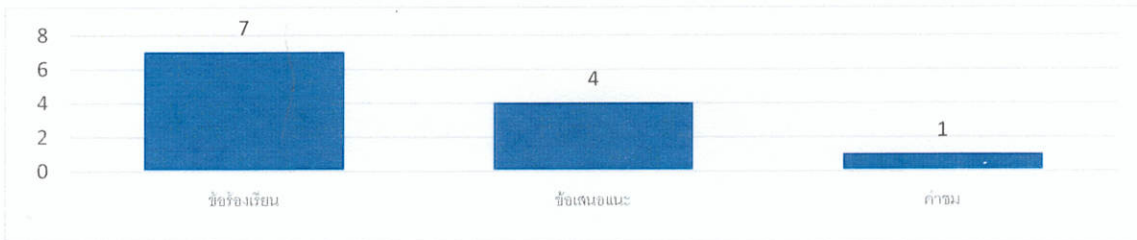
รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์
เดือนตุลาคม 2566 - มกราคม 2567 (รอบ 4 เดือน) ประจำปีงบประมาณ 2567

ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เดือน ต.ค.2566 - ม.ค. 2567 (รอบ 4 เดือน) ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้รับทั้งหมด 12 เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 58.33 ข้อเสนอแนะ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 คำชมเชย จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.33 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

ข้อคิดเห็น	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	2567
ข้อร้องเรียน	3	1	1	2	7
ข้อเสนอแนะ	1	2	1	-	4
คำชม	-	1	-	-	1
รวม	4	4	2	2	12

แผนภาพที่ 1 ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

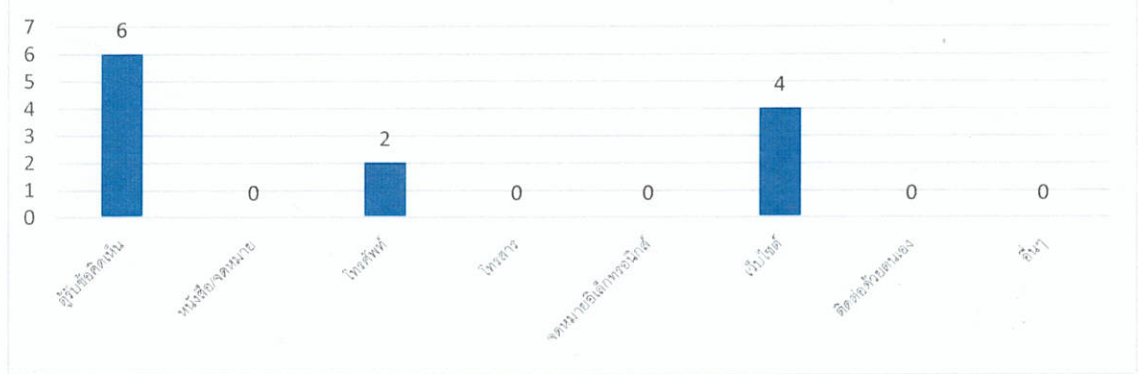


ตารางที่ 2 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	จำนวน (เรื่อง)
1. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	2	4	-	-	6
2. หนังสือ/จดหมาย	-	-	-	-	-
3. โทรศัพท์	1	-	-	1	2
4. โทรสาร	-	-	-	-	-
5. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-	-
6. เว็บไซต์	1	-	2	1	4
7. ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-
9. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น (E-complain)	-	-	1	-	1
รวม	4	4	3	2	13

หมายเหตุ : ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ 1 เรื่อง สามารถส่งได้หลายช่องทาง

แผนภาพที่ 2 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน



จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.76 โทรศัพท์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.38 E-complain จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.69

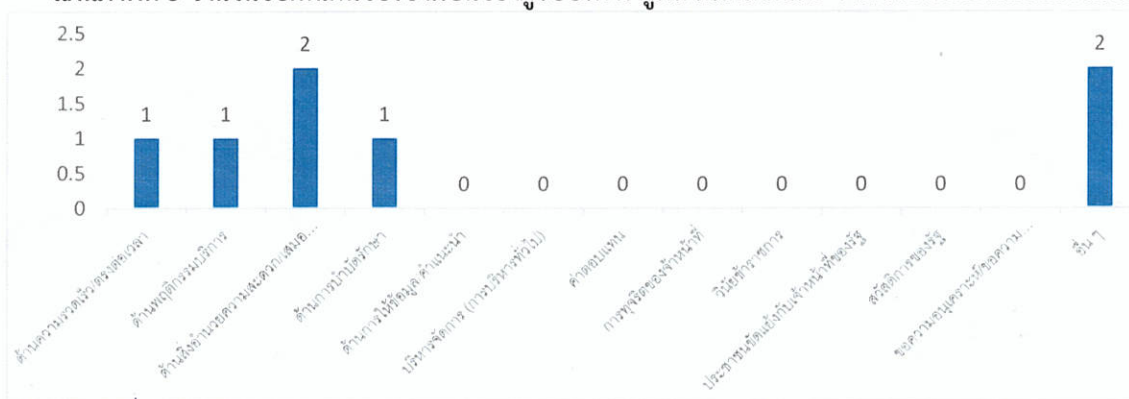
ตารางที่ 3 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	จำนวน (เรื่อง)
1.คุณภาพบริการ					
1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	1	-	-	-	1
1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ	-	-	1	-	1
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เสมอภาค	1	1	-	-	2
1.4 ด้านการบำบัดรักษา	-	-	-	1	1
1.5ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-	-	-	-
2.บริหารจัดการ					
2.1 การบริหารงานบุคคล	-	-	-	-	-
2.2 การบริหารพัสดุ	-	-	-	-	-
2.3 การบริหารงบประมาณ	-	-	-	-	-
2.4 การบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-
3. ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-
4.การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-
5. วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	-
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-	-
7. สวัสดิการของรัฐ	-	-	-	-	-
8. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-
9. อื่น ๆ	1*	-	-	1**	2
รวม	3	1	1	2	7

* 1/67 (เดือนตุลาคม 2566) เรื่อง กลิ่นคับวันพุธ

** 10/67 (เดือนมกราคม 2567) เรื่อง กลิ่นคับวันพุธ

แผนภาพที่ 3 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

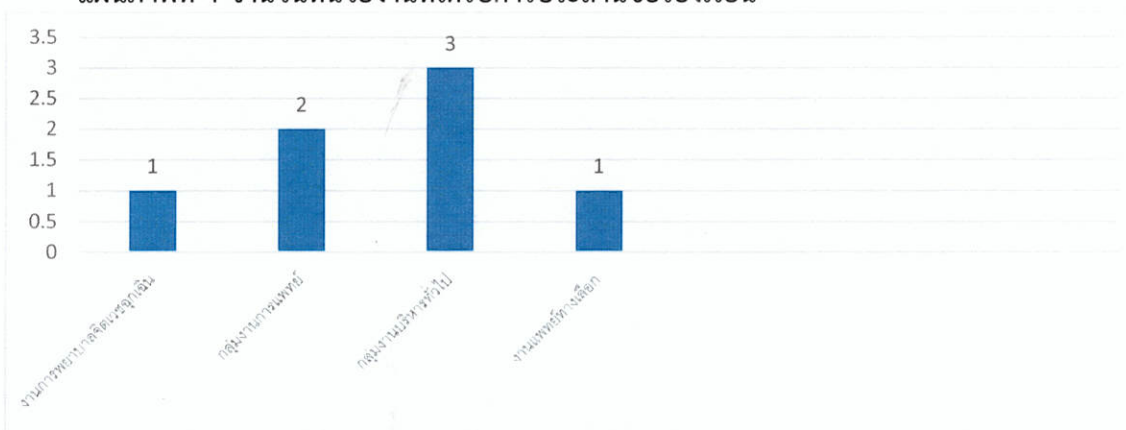


ประเด็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพบริการ จำนวน 5 เรื่อง โดยแบ่งเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เสมอภาค จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.57 ด้านอื่นๆ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.28 ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.28 ด้านการบำบัดรักษา จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.28

ตารางที่ 4 จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	จำนวน (เรื่อง)
งานการพยาบาลจิตเวชฉุกเฉิน	-	-	1	-	1
กลุ่มงานการแพทย์	1	-	-	1	2
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	2	-	-	1	3
งานแพทย์ทางเลือก	-	1	-	-	1
รวม	3	1	1	2	7

แผนภาพที่ 4 จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

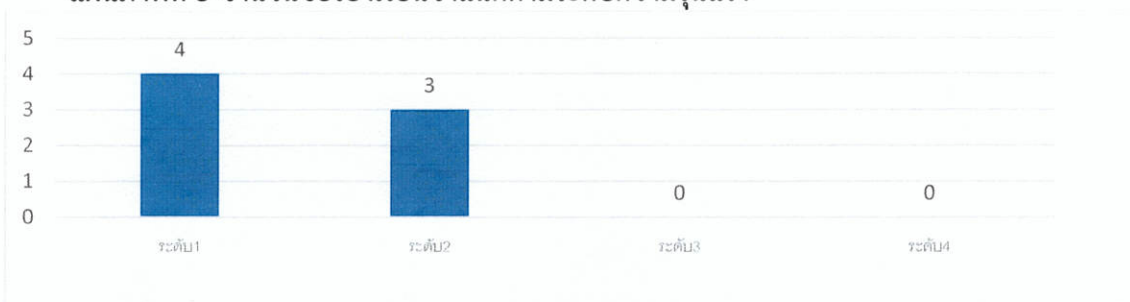


จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.85 รองลงมาคือ กลุ่มงานการแพทย์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	จำนวน (เรื่อง)
ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	1	1	1	1	4
ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	2	-	-	1	3
ระดับ 3 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-	-	-	-
ระดับ 4 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	-	-	-
ระดับ 5 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตปัจจุบัน	-	-	-	-	-
รวม	3	1	1	2	7

แผนภาพที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง



จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆไป จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.14 รongลงมาคือ ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.85

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

การตอบสนองภายใน 15 วัน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	3	1	1	2	100
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	-	-	-	-	-
รวม	3	1	1	2	100

แผนภาพที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน



จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

ข้อร้องเรียนเดือนตุลาคม 2566 - มกราคม 2567 จำนวน 7 เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน

ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

สรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มกราคม ๒๕๖๗ รอบ ๔ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ข้อคิดเห็น	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	รวม
ข้อร้องเรียน	๓	๑	๑	๒	๗
คำชม		๑			๑
ข้อเสนอแนะ	๑	๒	๑		๔
รวมทั้งสิ้น (เรื่อง)	๔	๔	๒	๒	๑๒

ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นข้อร้องเรียน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	รวม
1.คุณภาพบริการ					
1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	๑				๑
1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ			๑		๑
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เสมอภาค	๑	๑			๒
1.4 ด้านการบำบัดรักษา				๑	๑
1.5ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ					๐
2.บริหารจัดการ					๐
2.1 การบริหารงานบุคคล					๐
2.2 การบริหารพัสดุ					๐
2.3 การบริหารงบประมาณ					๐
2.4 การบริหารทั่วไป					๐
3. ค่าตอบแทน					๐
4.การทุจริตของเจ้าหน้าที่					๐
5. วินัยข้าราชการ					๐
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ					๐
7. สวัสดิการของรัฐ					๐
8. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ					๐
9. อื่น ๆ	๑			๑	๒
รวมรายการร้องเรียน (เรื่อง)	๓	๑	๑	๒	๗

คำชมของผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นคำชม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	รวม
1.คุณภาพบริการ					
1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา					๐
1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ		๑			๑
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เสมอภาค					๐
1.4 ด้านการบำบัดรักษา					๐
1.5ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ					๐
2.บริหารจัดการ					
2.1 การบริหารงานบุคคล					๐
2.2 การบริหารพัสดุ					๐
2.3 การบริหารงบประมาณ					๐
2.4 การบริหารทั่วไป					๐
3. ค่าตอบแทน					๐
4.การทุจริตของเจ้าหน้าที่					๐
5. วินัยข้าราชการ					๐
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ					๐
7. สวัสดิการของรัฐ					๐
8. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ					๐
9. อื่น ๆ					๐
รวมรายการคำชม (เรื่อง)	๐	๑	๐	๐	๑

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	รวม
1.คุณภาพบริการ					
1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา					๐
1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ		๑			๑
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เสมอภาค					๐
1.4 ด้านการบำบัดรักษา					๐
1.5ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	๑	๑	๑		๓
2.บริหารจัดการ					
2.1 การบริหารงานบุคคล					๐
2.2 การบริหารพัสดุ					๐
2.3 การบริหารงบประมาณ					๐
2.4 การบริหารทั่วไป					๐
3. ค่าตอบแทน					๐
4.การทุจริตของเจ้าหน้าที่					๐
5. วินัยข้าราชการ					๐
6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ					๐
7. สวัสดิการของรัฐ					๐
8. ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ					๐
9. อื่น ๆ					๐
รวมรายการข้อเสนอแนะ (เรื่อง)	๑	๒	๑	๐	๔