



# บันทึกข้อความ

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์
รับที่..... ๒๑๘๖
วันที่..... ๑๐, ๑๑, ๑๕
เวลา..... ๗.๕๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ โทร ๕๘๒๗๐  
 ที่ สธ ๐๘๒๐.๓๕/ว ๗๗ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗  
 เรื่อง สรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗ (๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/หัวหน้ากลุ่มงาน/ศูนย์/หัวหน้างาน

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ ได้ดำเนินการจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

บัดนี้ กลุ่มงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗ (๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นเห็นควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวเบญจมาศ พลตุมาธา)  
 หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนาจการ

เรียน ผอ

- เพื่อโปรด  ทราบ  พิจารณาดำเนินการ

เห็นควรมอบ กลุ่มงานนิเทศและประชาสัมพันธ์  
 ประชาสัมพันธ์ อภิเชษณ์ดา

ขอบ'

(นางสาววิมลทิพย์ พิพัฒน์เจริญชัย)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รักษาการแทน  
 ผู้อำนวยการสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

15 ต.ค. 2567

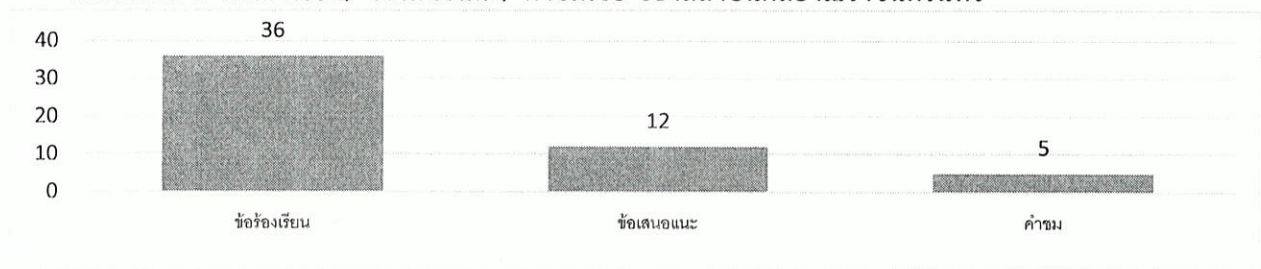
รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์  
เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 (รอบ 12 เดือน) ประจำปีงบประมาณ 2567

ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เดือน ต.ค. 2566 - ก.ย. 2567 (รอบ 12 เดือน) ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้รับทั้งหมด 53 เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียนจำนวน 36 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 67.92 ข้อเสนอแนะจำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.64 คำชมเชยจำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.43 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

ข้อคิดเห็น	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	2567
ข้อร้องเรียน	3	1	1	2	4	5	4	3	1	4	4	4	36
ข้อเสนอแนะ	1	2	1	-	2	2	2	-	-	-	1	1	12
คำชม	-	1	-	-	1	0	0	1	1	-	-	1	5
รวม	4	4	2	2	7	7	6	4	2	4	5	6	53

แผนภาพที่ 1 ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

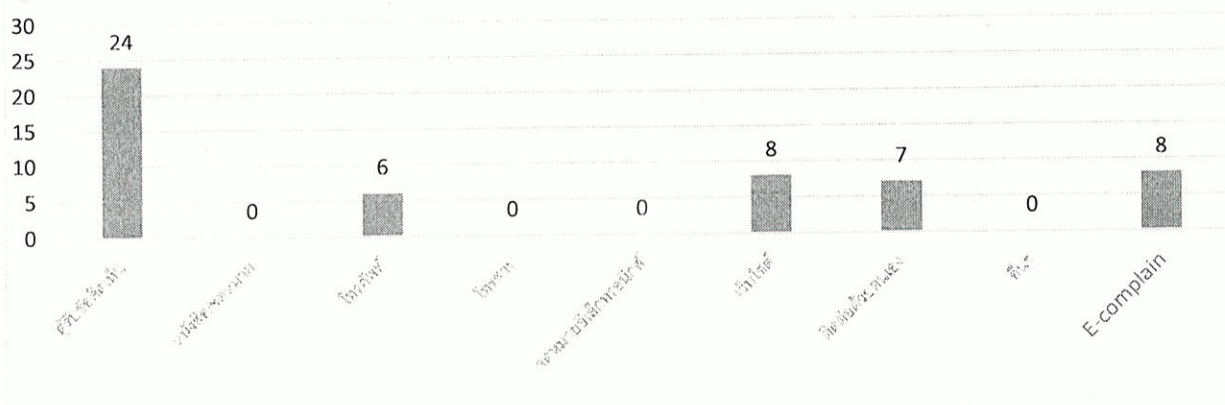


ตารางที่ 2 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /คำชม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	จำนวน (เรื่อง)
1. ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	2	4	-	-	3	3	4	3	1	1	1	2	24
2. หนังสือ/จดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. โทรศัพท์	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	1	6
4. โทรสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. เว็บไซต์	1	-	2	1	1	1	-	-	-	1	1	-	8
7. ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	2	1	-	-	1	1	2	-	7
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น (E-complain)	-	-	1	-	1	1	1	-	-	1	-	3	8
รวม	4	4	3	2	7	6	6	4	2	4	5	6	53

หมายเหตุ : ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ 1 เรื่อง สามารถส่งได้หลายช่องทาง

แผนภาพที่ 2 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน



จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่

ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน จำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.09 E-complain จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.09 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.20 โทรศัพท์ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.32

ตารางที่ 3 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	จำนวน (เรื่อง)
<b>1. คุณภาพบริการ</b>													
1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	1	-	-	-	-	-	2	1	1	1	-	-	6
1.2 ด้านพฤติกรรมการบริการ	-	-	1	-	2	2	1	1	-	1	4	1	13
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สิ่งสกปรก	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	4
1.4 ด้านการบำบัดรักษา	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	1	5
1.5 ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2. บริหารจัดการ</b>													
2.1 การบริหารงานบุคคล	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
2.2 การบริหารพัสดุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 การบริหารงบประมาณ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4 การบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3. ค่าตอบแทน</b>	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
<b>4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>5. วินัยข้าราชการ</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>6. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>7. สวัสดิการของรัฐ</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>8. ขอบเขตอำนาจ/ขอความช่วยเหลือ</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>9. อื่น ๆ</b>	1*	-	-	1**	1**	-	-	-	-	-	-	1**	4
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

\* 1/67 (เดือนต.ค.66) เรื่อง กลิ่นคับวันบุหรี \*\* 10/67 (เดือนม.ค.67) เรื่อง กลิ่นคับวันบุหรี

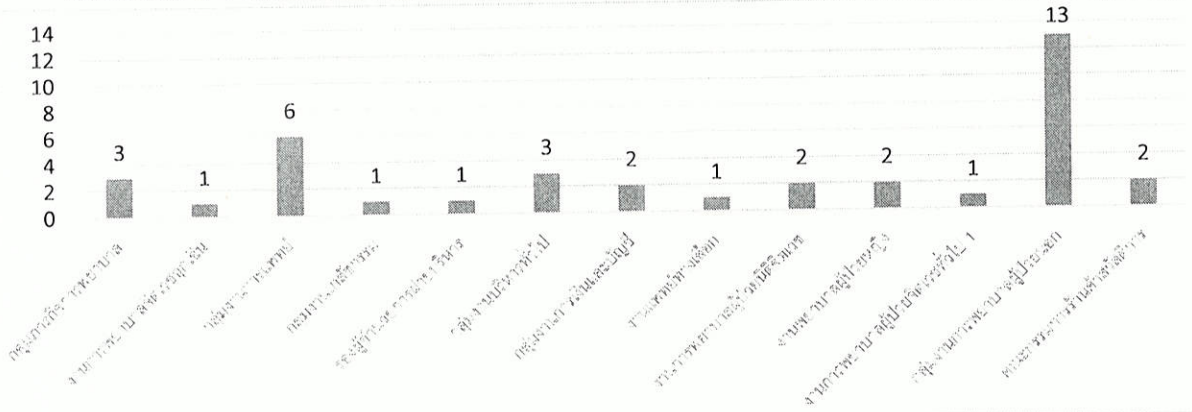
\*\*\* 16/67,17/67 (เดือนก.พ.67) เรื่อง ไม่ยุติธรรมในการคัดเลือกร้านค้า

\*\*\*\* 49/67 เรื่อง จัดกิจกรรมเสียงเพลงตั้งรับกวนยามวิกาล



หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		จำนวน (เรื่อง)
กลุ่มงานการเงินและบัญชี 1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ (ก.ค.39/67) 3.ค่าตอบแทน (ก.ย.52/67)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
งานแพทย์ทางเลือก 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก/ความเสมอภาค (พ.ย.6/67)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1
งานพยาบาลผู้ป่วยนิติจิตเวช 1.2ด้านพฤติกรรมบริการ (ก.พ. 14/67) (มี.ค.25/67)	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-		2
งานพยาบาลผู้ป่วยหญิง 1.2ด้านพฤติกรรมบริการ (ส.ค.43/67) 1.4 ด้านบำบัดรักษา (ก.ย. 51/67)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
งานพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป 1.2 ด้านพฤติกรรมบริการ (ก.ย.50/67)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 1.1 ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ( เม.ย.26/67) (พ.ค.35/67) (มี.ย.37/67) (ก.ค.41/67) 1.2ด้านพฤติกรรมบริการ (มี.ค.21/67) (เม.ย. 29/67) (พ.ค.32/67) (ส.ค.42/67, 45/67,46/67) 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก/ความเสมอภาค (มี.ค.21/67) (พ.ค.34/67) 1.5 ด้านการให้ข้อมูลแนะนำ (ก.พ.19/67)	-	-	-	-	1	2	2	3	1	1	3	-	13
คณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการ 9. อื่นๆ (ก.พ. 16/67, 17/ 67) 8. ขอความอนุเคราะห์/ขอความ ช่วยเหลือ (มี.ค.23/67)	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
รวม	3	1	1	2	4	5	4	3	1	5	4	5	38

แผนภาพที่ 4 จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน



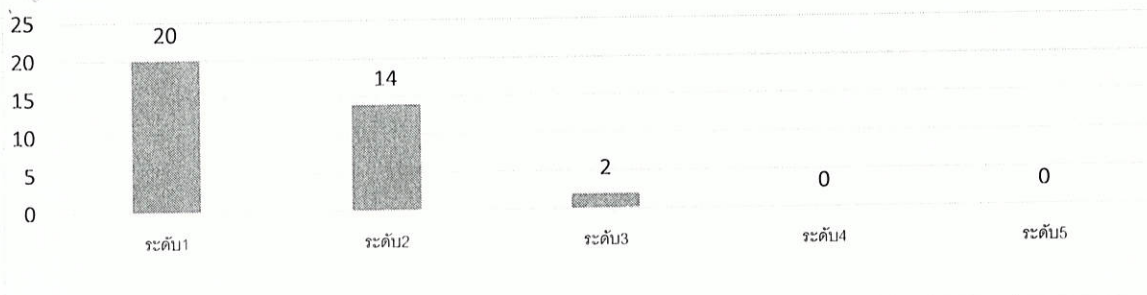
จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้

กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือกลุ่มงานการแพทย์จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.78 /กลุ่มงานบริหารทั่วไปจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.89 กลุ่มภารกิจการพยาบาลจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.89 / งานการพยาบาลผู้ป่วยนิติจิตเวชจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26 กลุ่มงานการเงินและบัญชีจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26 คณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26 งานพยาบาลผู้ป่วยหญิงจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26 /งานการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชทั่วไปจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.63 งานการพยาบาลจิตเวชฉุกเฉินจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.63 งานแพทย์ทางเลือก 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.63 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.63

ตารางที่ 5 จำนวนข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	จำนวน (เรื่อง)
ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	1	1	1	1	-	2	2	3	1	3	4	1	20
ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	2	-	-	1	3	2	2	-	-	1	-	3	14
ระดับ 3 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
ระดับ 4 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ระดับ 5 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	3	1	1	2	4	5	4	3	1	4	4	4	36

แผนภาพที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรง



**จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามระดับความรุนแรงมากที่สุด**

ระดับ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆไปจำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55.55

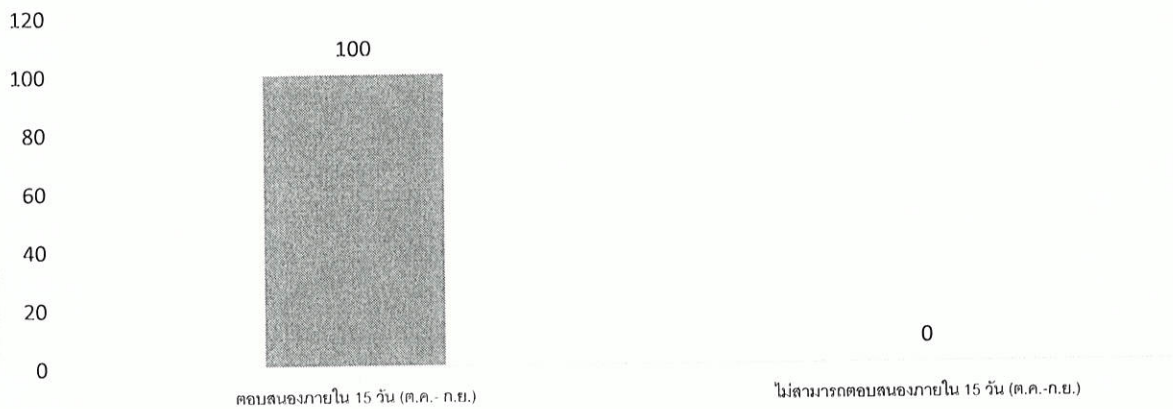
ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจจำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.88

ระดับ 3 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรมจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.55

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

การตอบสนองภายใน 15 วัน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	3	1	1	2	4	5	4	3	1	4	4	4	100
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

แผนภาพที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน



**จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน**

ข้อร้องเรียนเดือนต.ค.66 - ก.ย.67 จำนวน 36 เรื่อง สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100