



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานอำนวยการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๕๕๑๙๕

ที่ สธ ๐๘๐๓.๑/ ๕๖๐

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น กองบริหารทรัพยากรบุคคล

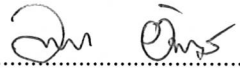
เรียน ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

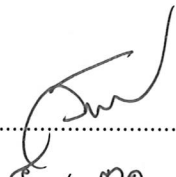
ตามระบบบริหารคุณภาพกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสุขภาพจิต ระเบียบปฏิบัติที่ : ๐๘๐๒-๓๐๑-๐๐๑ กระบวนการบริหารทั่วไป หัวข้อที่ ๖ ขั้นตอนการปฏิบัติ ๖.๑ งานสารบรรณ ๖.๑.๕ การรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นกองบริหารทรัพยากรบุคคล กำหนดให้จัดทำรายงานรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นเสนอผู้อำนวยการทุกสิ้นเดือนเพื่อทราบและสั่งการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กลุ่มงานอำนวยการได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- () ลงนาม () อนุมัติและลงนาม () สั่งการ
() ให้ความเห็นชอบ (✓) เพื่อโปรดทราบ

เจ้าหน้าที่
๕ / ต.ค. / ๖๒

หัวหน้ากลุ่มงาน
๕ / ต.ค. / ๖๒

(✓) ลงนามแล้ว/ชอบ/ทราบ

()

๒

(นางนวลนารถ คุ่มรอด)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๕4 ต.ค. 2562

รายละเอียดรายงานการรับข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นกองบริหารทรัพยากรบุคคล

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒

ลำดับที่	ช่องทางการรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง	การดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	ผู้รับความคิดเห็น	-	-	-
๒.	Web site / e-Mail	-	-	-
๓.	- หนังสือร้องเรียน	-	-	-
๔.	อื่นๆ	-	-	-

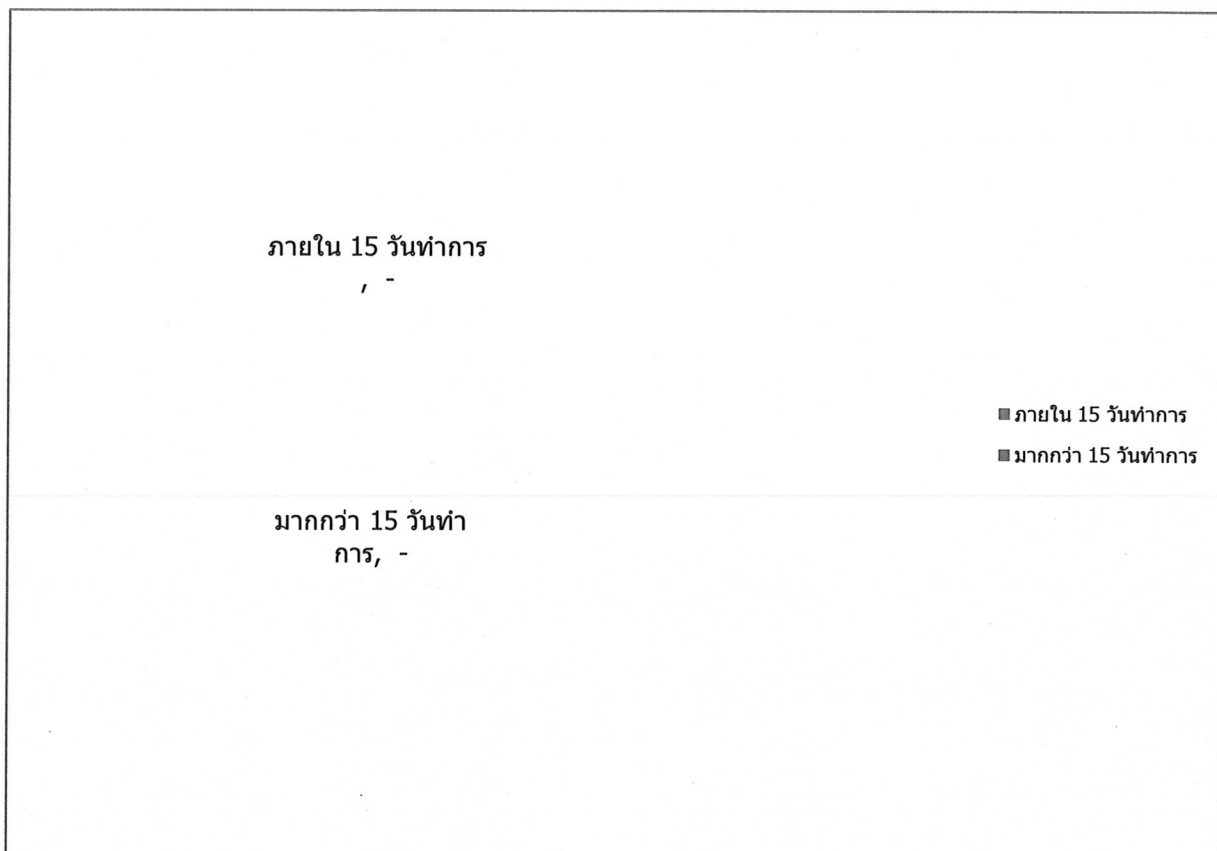
สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน...กันยายน.....

กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน กันยายน ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2562 เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละรอบเดือน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเท่าใด จำนวน/ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วันทำการ จำนวน/ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถจัดการได้ เพื่อจะได้เป็นการรวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา ข้อร้องเรียน นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิผล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน/ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วันทำการ

จำนวนครั้ง	ระยะเวลาดำเนินการ	
	ภายใน 15 วันทำการ	มากกว่า 15 วันทำการ
0	0	0
	-	-

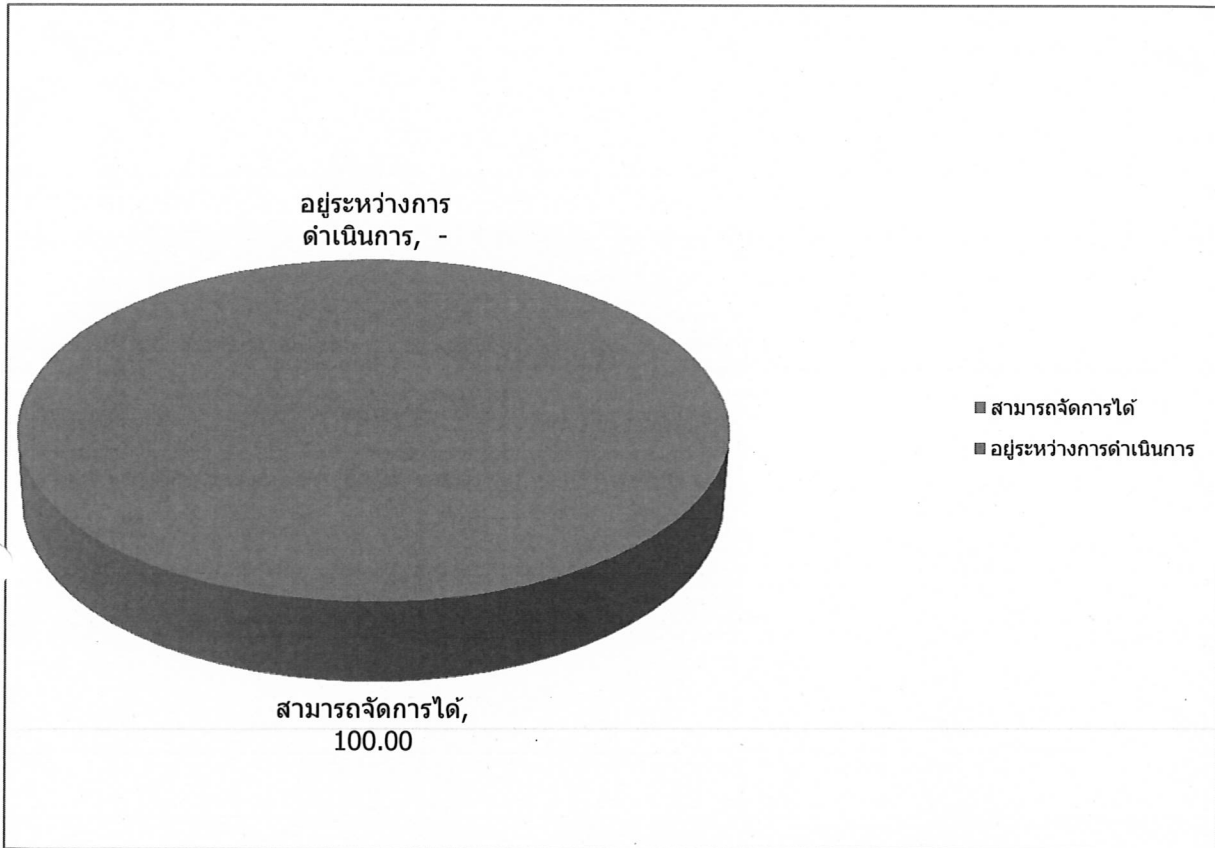
ในเดือน..กันยายน.....ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนข้อร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ...-..... ครั้ง พบว่าสามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายใน 15 วันทำการ จำนวน-... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ-... สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนโดยใช้เวลามากกว่า 15 วันทำการ จำนวน-..... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ-.....



ตารางที่ 2 แสดงจำนวน/ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถจัดการได้

จำนวนครั้ง	การดำเนินการ	
	สามารถจัดการได้	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
2	2 100.00	0

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (เดือน ต.ค.- ก.ย) กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนข้อร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น2..... ครั้ง พบว่าสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ จำนวน2.... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ100.... อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน-..... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ...-.....



แบบฟอร์มที่ 3

แบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักกอง/กลุ่ม.....บริหารทรัพยากรบุคคล.....

ประจำเดือน.....กันยายน.....พ.ศ.....2562.....

ลำดับ	เรื่อง	จำนวนข้อคิดเห็น			การตอบสนองภายใน 15 วันทำการ		
		ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง	วิธีการ	ทำได้	ทำไม่ได้
	ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา	-	-	-	-	-	-
	ด้านพฤติกรรมการ	-	-	-	-	-	-
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด	-	-	-	-	-	-
	ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ	-	-	-	-	-	-
	ด้านอื่น ๆ (ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย)	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ

- ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปทาง e-mail : dmh.datacenter2009@gmail.com หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายอวยุทธพงษ์ ศิริพัฒนานันท์กุล
โทรศัพท์ 02-590-8143