



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

ที่ สธ ๐๗๑๗ /ว ๗๕๕

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง แจ้งขั้นตอนและแบบฟอร์ม การจัดการเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น และคำชมเชย  
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามที่ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ ได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งการเสนอแนะ แสดงข้อคิดเห็น และคำชมเชย ตามมาตรฐานการพัฒนางองค์กร ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ จึงขอแจ้งกระบวนการและขั้นตอน (เอกสารแนบ ๑) แบบฟอร์ม (เอกสารแนบ ๒) การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และวิธีการติดต่อบุคลากรในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานฯ (เอกสารแนบ ๓) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรในสังกัดต่อไป จะเป็นพระคุณ

(นายสมพงษ์ วิริตีสกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

พฤษภาคม ๒๕๕๙

๒๑๖ จ. น.

โปลง...

๕/๕๕

๕/๕๕

กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น และคำชมเชย  
 สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๖.๑ มาร้องเรียนด้วยตนเอง / โทรศัพท์/โทรสาร / หนังสือ/จดหมาย / กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	-	-
๒	๖.๒ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑๐ นาที	-	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๓	๖.๓ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๖ ชั่วโมง	-	คณะกรรมการ
๔	๖.๔ พิจารณา/ตัดสินใจ/สั่งการให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	๒ ชั่วโมง	-	ผู้อำนวยการสำนักงานฯ และคณะกรรมการ
๕	๖.๕ แจ้งและส่งเอกสารให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปรับปรุง	๓๐ นาที	-	คณะกรรมการ
๖	๖.๖ ติดตามการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนแล้วเสร็จของผู้ที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที	-	คณะกรรมการ
๗	๖.๗ รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานฯและคณะกรรมการรักษา	๑๕ นาที	-	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๘	๖.๘ กลุ่มงานออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน)	๑ ชั่วโมง (แจ้งภายใน ๑๕ วันทำการ)	พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๙	๖.๙ สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงเพื่อเป็นฐานข้อมูลของสำนักงานฯ	๓ ชั่วโมง	-	คณะกรรมการ
	รวม	๑๓ ชั่วโมง ๒๕ นาที		

ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น และคำชมเชย  
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่บุคลากรภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการทำงานของบุคคล/บุคลากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

**ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ส่งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

**คำชมเชย** หมายถึง คำชม คำยกย่อง คำยินยอม คำชื่นชม

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรณาระบุชื่อตัวบุคคล/กลุ่มงาน ที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

๑. ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ได้แก่

- ๑.๑ ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่กลุ่มบริหาร ชั้น ๒ อาคารอำนวยการ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ (ในวันและเวลาราชการ)
- ๑.๒ ทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๒๒-๑๒๘๙, ทางโทรสาร ๐-๕๖๒๒-๑๙๘๔
- ๑.๓ ส่งหนังสือหรือจดหมายถึง สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ ๕๑๖/๑๗ ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐
- ๑.๔ ส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

๒. ผู้รับผิดชอบหลักเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

**นายสุรเชษฐ์ คันธทัตถิ** ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๕-๐๕๑๓๓๕๐

## แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วันที่ .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

ข้าพเจ้า.....

หน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... มือถือ..... อีเมล.....

มีความประสงค์

 ร้องเรียน สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มีหลักฐาน หรือเอกสารแนบ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

แบบฟอร์มบันทึกข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย  
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วันที่ .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์

ข้าพเจ้า .....

หน่วยงาน .....

โทรศัพท์..... มือถือ..... อีเมล.....

มีความประสงค์จะแสดง

ข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

(.....)

**การติดต่อบุคลากรในกลุ่มต่างๆ**  
**สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
<b>ผู้อำนวยการ</b>			
๑	นายสมพงษ์ วิรัสติสกุล	ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	๐๘๕-๖๖๐๕๐๗๑
<b>กลุ่มบริหาร</b>			
๑	นายสุรเชษฐ์ คันธหัตถ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๐๘๕-๐๕๑๓๓๕๐
๒	น.ส. บุญสม ทองอ่อง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๐๘๓-๙๕๙๙๔๖๑
๓	น.ส. มณฑา ชูช่วย	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๐๘๔-๔๙๓๒๗๑๗
๔	น.ส.สุวรรณกร บัวขาว	นักวิชาการการเงิน	๐๘๙-๙๕๑๐๓๒๒
๕	น.ส.ปัทมา พรหมมา	นักวิชาการพัสดุ	๐๘๒-๗๗๙๙๘๑๗
๖	นางชุตินา บุญชายสินธุ์	พนักงานธุรการ ส ๓	๐๙๗-๙๑๘๗๓๕๔
๗	นายมนตรี ชีพธรรม	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๔	๐๘๗-๑๙๗๑๕๔๗
๘	นายมงคล ชีพธรรม	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๓	๐๘๐-๖๘๑๒๑๓๐
๙	นายชำนาญ เอ็มแย้ม	พนักงานพัสดุ ส ๓	๐๘๑-๐๓๙๒๑๓๑
๑๐	นางปาน ศิริภาพ	พนักงานธุรการ ส ๒	๐๘๕-๐๔๙๑๒๑๑
๑๑	นายเอกสิทธิ์ เกิดศรี	พนักงานขับรถยนต์ ส ๒ (ช่วยราชการ)	๐๘๖-๗๕๐๕๗๐๒
<b>กลุ่มยุทธศาสตร์</b>			
๑	นายอุทิศ จิตเงิน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญงาน	๐๙๓-๑๓๐๑๗๕๗
๒	นายสมพงษ์ มุมบ้านเช่า	นายช่างเทคนิคอาวุโส	๐๘๑-๗๔๐๙๖๒๗
๓	นายอรรคเดช โฆษิตชัชวาลย์	นายช่างเทคนิคชำนาญงาน	๐๘๔-๘๑๒๔๕๗๙
๔	น.ส.เมวสี จิโรจนกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๐๘๕-๘๑๗๖๗๗๑
<b>กลุ่มสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ</b>			
๑	นางเพ็ญศรี โตเทศ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญงาน	๐๙๓-๑๓๐๑๗๕๔
๒	น.ส.นวลจันทร์ ศักดิ์ธนากุล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ พิเศษ	๐๙๒-๒๔๙๕๓๘๒
๓	น.ส.พิมพ์พิชชา ขำนาค	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	๐๘๔-๕๙๗๐๙๑๘
<b>กลุ่มวิศวกรรมกรรมแพทย์</b>			
๑	นายบุญยืน อยู่พิพัฒน์	วิศวกรไฟฟ้าชำนาญการ	๐๙๓-๑๓๐๑๗๕๓
๒	นายทรงยศ ศรีทองคง	นายช่างเทคนิคอาวุโส	๐๙๓-๑๓๐๑๗๕๕
๓	นายธานี ธารา	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๙๐-๙๓๔๔๑๔๙
๔	นายสัมพันธ์ คำแบน	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๘๑-๖๘๘๙๗๒๑
๕	นายวิชิต สาลาสุดา	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๘๖-๗๒๑๐๔๕๑

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
๖	นายจรงค์ พงษ์พิธี	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๘๑-๐๔๒๑๑๔๐
๗	นายสมชิต กลิ่นชะเอม	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๘๙-๔๓๙๒๑๙๙
๘	นายวีระ พ่วงหุ่น	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	๐๘๙-๗๐๕๓๕๘๗
๙	นายสมทรง ไข่มุก	นายช่างเทคนิคชำนาญงาน	๐๘๑-๘๙๕๐๙๑๕
๑๐	นายสามารถ กุวะลีย์	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๔	๐๙๐-๔๖๑๐๐๑๒
๑๑	นายทศพร อภิวิสุทธิรักษ์	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๔	๐๘๑-๕๓๕๗๕๔๔
๑๒	นายเกษม หลีเกษม	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๔	๐๘๑-๐๔๔๐๗๓๙
๑๓	นายมิตร เหล่าอินทร์	ช่างฝีมือโรงงาน ช ๔	๐๘๕-๘๗๕๗๖๖๗
๑๔	นายสุกิต นิลขาว	ช่างไฟฟ้า ช ๔	๐๘๑-๔๗๕๒๗๗๕
<b>กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม</b>			
๑	จ.ส.ต.ชยันต์ จันทร์เชียร	นายช่างโยธาชำนาญงาน	๐๙๓-๑๓๐๑๗๕๑
๒	นายสมพงษ์ ศิลาเลิศ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	๐๘๕-๔๔๔๙๗๕๒
๓	นายแพทย์ ดวงทิม	นายช่างโยธาชำนาญงาน	๐๘๑-๔๗๔๖๑๑๐
๔	นายวรปรัชญ์ จันทร์ศรี	วิศวกรโยธา	๐๘๙-๙๗๐๙๕๖๗
<b>กลุ่มคุณภาพมาตรฐานการบริการ</b>			
๑	น.ส.เนาวรัตน์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล	นักวิชาการสาธารณสุข (ด้านส่งเสริมพัฒนา) ชำนาญการ	๐๘๙-๑๒๔๔๑๑๐
๒	นายอานุกาฬ ละออ	วิศวกรเครื่องกลชำนาญการ (ช่วยราชการ)	๐๘๙-๖๔๒-๕๐๙๑
๓	นายประเวส ศักดิ์	นายช่างเทคนิคชำนาญงาน	๐๘๙-๖๗๕๐๓๗๖