

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก

วัน / เดือน / ปี : ๔ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : คู่มือขั้นตอนการให้บริการการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยการสรุปหรือเอกสารแนบ)

เพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ในเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมี
ผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวอรรณ เจือจารย์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายณัฐกรณ์ จินาพรรณ์)

สาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวอรรณ เจือจารย์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗



คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

ตามภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก
อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

คำนำ

คู่มือขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ฉบับนี้เป็นคู่มือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประชาชน ซึ่งเป็นการทำรายละเอียดของขั้นตอนภารกิจในการทำงานของหน่วยงาน อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

ทั้งนี้คณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากร ประชาชนทั่วไป เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาด ในกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

คณะทำงาน

พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้าที่
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
ขั้นตอนการทำงาน	3
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน	5
แผนผังการรับเรื่องร้องเรียน	6
แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล	7
เอกสารร้องเรียน	8
แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน	9
แบบรายงาน	10

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห่วงปิงปวงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปิงปวงประมาณที่ผ่านมาแต่ยังมีการดำเนินการ ต่อในห่วงปิงปวงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ.สต.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ.สต. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

๔. ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

๑) จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒) จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ.สต. เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- ๖) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- ๗) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ 3 การรับข้อร้องเรียน

๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๒) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑)

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

ขั้นตอนที่ ๕ การจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ผู้ประสบเหตุการณ์

๕.๑.๑ ในกรณีทั่วไป แก้ไขปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น

๕.๑.๒ กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๕.๑.๓ กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ รพ.สต. เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๕.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๑ รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป

๕.๒.๒ พยายามแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรง หรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟัง อธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

๕.๒.๓ บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

๕.๓ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๕.๓.๑ ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๕.๓.๒ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

๕.๓.๓ จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

๕.๓.๔ กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อดำเนินการต่อไป

๕.๔ คณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

๕.๔.๑ ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

๕.๔.๒ แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๕.๔.๓ เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาขาสากเหล็ก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๖ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ให้ รพ.สต. จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๑-๔ เพื่อเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาขาสากเหล็กทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

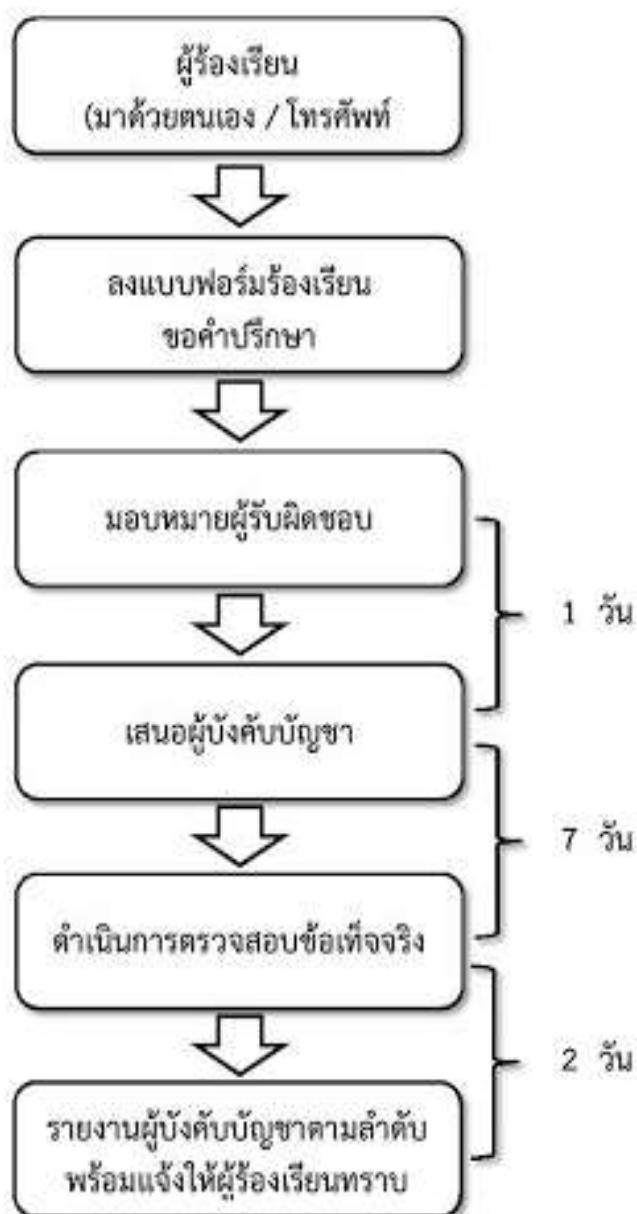
ขั้นตอนที่ ๗ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามรณการร้องเรียน

ให้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นำข้อร้องเรียนต่างๆ มาวิเคราะห์ ทบทวน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามรณการร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ ป้องกัน และแก้ไขปัญหามต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามรณการร้องเรียนไปปฏิบัติ

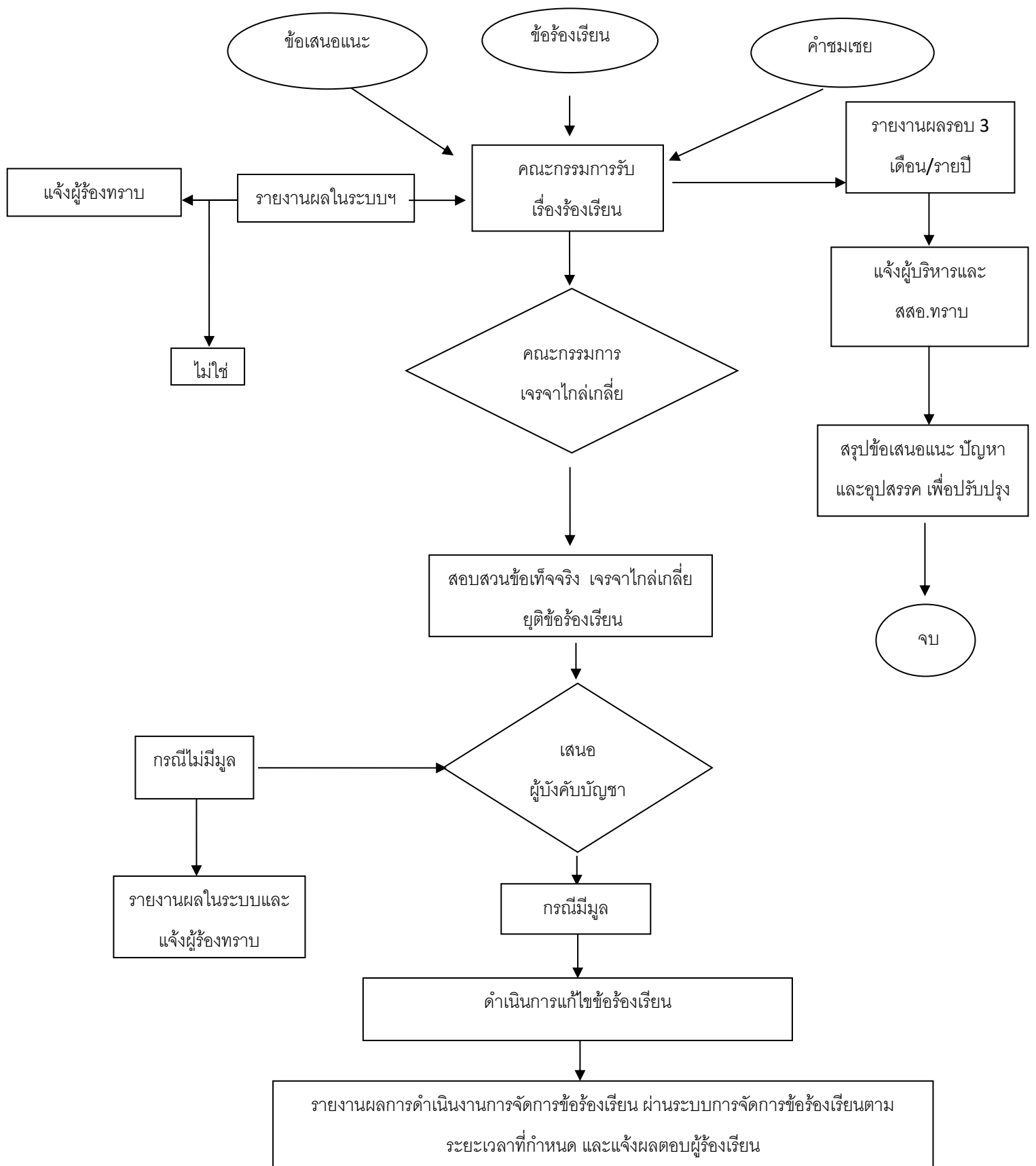
ให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้ทบทวน และวางแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

แผนผังการรับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร



รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน 10 วัน

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน



[illegible]

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
		สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก	
	วันที่	เดือน	พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับ เรื่อง..... คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้ ☐ 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน. ☐ 2. ได้มอบหมายให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก โทรศัพท์ 0 5669 9041			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลข โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์
			0 – 5669-9041

แบบรายงาน	
ที่	ส่วนราชการ
วันเดือนปีรับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน	
อ้างถึง	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
1.	
2.	
☐ ยุติ ☐ ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง