

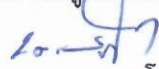
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอัมพวา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลอัมพวา.....	
วัน/เดือน/ปี.....๒๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒.....	
หัวข้อ.....ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือ/มาตรฐาน/แนวปฏิบัติต่างๆ ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ คุณธรรมความโปร่งใส ขึ้นเผยแพร่บน web site ของโรงพยาบาลอัมพวา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)๑. คู่มือ/มาตรฐาน/แนวปฏิบัติต่างๆ ในการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอัมพวา	
Link ภายนอก	www.amphos.go.th
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชมพูนุท สุขโต) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิโชค จิตวงศ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวชมพูนุท สุขโต) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ ต่อ ๒๐๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๓๐๑ /

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือ/มาตรฐาน การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและความโปร่งใส ขึ้นเผยแพร่บน
web site ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อำนวยความสะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา จึงขออนุญาตนำคู่มือ/มาตรฐาน /แนวปฏิบัติต่างๆ ในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอัมพวา ตามเกณฑ์ ITA EB๑-EB๒๖ เผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลอัมพวา ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่ได้

(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลอัมพา
อำเภออัมพา จังหวัดสมุทรสงคราม

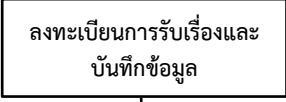
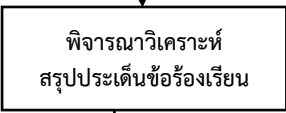
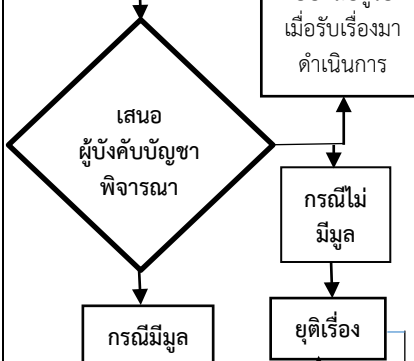
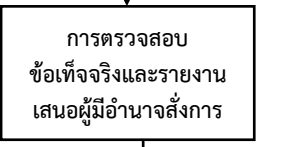
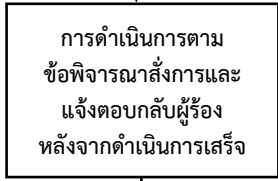
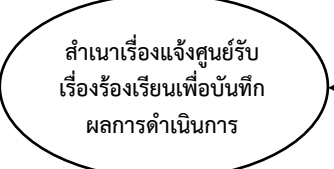
เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโรงพยาบาลอัมพวา ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบดังนี้

องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ
	กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑.ขอบเขตการให้บริการ	งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน
	สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ -ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา -โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ ต่อ ๑๐๑ , ๑๓๔ -โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕ วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	คำนิยาม “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด โรงพยาบาลอัมพวา เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง “การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติการณ์หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง “บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติการณ์หรือการกระทำผิดอย่างไร “การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน “การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีนี้มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่ “ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น “เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

		หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน		
๓. ขั้นตอน และระยะเวลา	๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	๒๐ นาที ๒๐ นาที นับแต่รับเรื่อง	งานสารบรรณหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและการดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและจัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา	ภายใน ๗ วัน นับแต่รับเรื่อง	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๓ การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องมาดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน	ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมาดำเนินการ (กรณีปรากฏตัวผู้ร้อง)	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๔ กรณีการแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทางปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำคำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙	ภายใน ๒ วัน นับแต่วันพิจารณาหรือดำเนินการเรื่องเสร็จ ภายในกำหนดวันเวลาที่แจ้งการแจ้งคำสั่งทางปกครองนั้น	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ

๔.รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำการหรืองดเว้นกระทำการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่นเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร																
๕.ค่าธรรมเนียม	ไม่มี																
๖.ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา</td></tr> <tr> <td>กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</td><td></td></tr> <tr> <td>ส่วนงาน</td><td></td></tr> <tr> <td>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</td><td></td></tr> <tr> <td>กลุ่มงานเภสัชกรรม คัมครองผู้บริโภค</td><td></td></tr> <tr> <td>งานส่งเสริมสุขภาพ</td><td></td></tr> <tr> <td>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</td><td></td></tr> <tr> <td>งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค</td><td></td></tr> </table>	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา		กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน		ส่วนงาน		กลุ่มงานบริหารทั่วไป		กลุ่มงานเภสัชกรรม คัมครองผู้บริโภค		งานส่งเสริมสุขภาพ		กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ		งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค	
ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา																	
กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน																	
ส่วนงาน																	
กลุ่มงานบริหารทั่วไป																	
กลุ่มงานเภสัชกรรม คัมครองผู้บริโภค																	
งานส่งเสริมสุขภาพ																	
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ																	
งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค																	
๗.ช่องทางร้องเรียน	๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน(รับฟังการแสดงความคิดเห็น) อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑ บริเวณหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน หน้าห้องประชาสัมพันธ์ ข้างบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงพยาบาล อาคารผู้ป่วยใน บริเวณทางเข้าอาคารผู้ป่วยใน ๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๔๓/๑ หมู่ ๗ ตำบลแควอ้อม อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐ ๗.๓ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ - กลุ่มงานบริหารทั่วไป ต่อ ๑๐๑ ๑๓๔ - กลุ่มงานเภสัชกรรม คัมครองผู้บริโภค ต่อ ๑๐๗ - งานส่งเสริมสุขภาพ ต่อ ๑๖๑ - กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ต่อ ๑๖๐ - งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค ต่อ ๑๑๙ - งานพัสดุซ่อมบำรุง ต่อ ๒๐๔ ๗.๔ โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕ ๗.๕ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา อาคารอำนวยการ ชั้น ๒																
๘.อื่นๆ																	

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอัมพวา ปี พ.ศ.๒๕๖๓

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนการรับเรื่อง -หลักฐานการร้องเรียน
๒		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การร้องเรียน	-ทะเบียนคุมการรับเรื่อง -บันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		- เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	-บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานเพื่อการจัดการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔		-เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป -ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ	ผู้มีอำนาจ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน	-บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา สิ่ง การ หรือ ให้ความเห็น -หนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบกรณีปรากฏข้อที่อยู่ของผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องมาดำเนินการ
๕		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการที่รับมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือสำนวนรายงาน
		ผู้มีอำนาจที่รับบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและสั่งการ	ผู้มีอำนาจ	บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการหรือความเห็น
๖		เมื่อผู้ที่รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้สรุปผลการตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามนั้นแล้ว ให้ผู้รับมอบดำเนินการเรื่องนั้นจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับแต่เสร็จเรื่องกรณีปรากฏตัวผู้ร้องและที่อยู่	ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	-การดำเนินการตามข้อพิจารณาสั่งการ -หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ
๗		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนสำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบเพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ถือเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผลหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับเลขรับที่				
ช่องทางที่รับแจ้ง	☐ โทรศัพท์	☐ บุคคล	☐ จดหมาย	☐ หนังสือพิมพ์
	☐ โทรสาร	☐ อินเทอร์เน็ต	☐ บัตรสนเท่ห์	☐ อื่น ๆ
ผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ☐ แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ) ☐ กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน..... โทร.....				
ประเด็นร้องเรียน	☐ การบริหาร ☐ การให้บริการสาธารณสุข ☐ จัดซื้อจัดจ้าง ☐ การบริหารบุคคล ☐ กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ☐ การทุจริตประพฤติมิชอบ ☐ ตามกฎหมายการสาธารณสุข ☐ ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี ☐ ตามกฎหมายอาหาร ☐ ตามกฎหมายยา ☐ ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์ ☐ ตามกฎหมายวัตถุอันตราย ☐ ตามกฎหมายสถานพยาบาล ☐ ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ☐ ตามกฎหมายเครื่องสำอาง ☐ ตามกฎหมายสุขภาพจิต ☐ ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ ☐ ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ ☐ อื่น ๆ			
เรื่อง				
รายละเอียด ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง วันที่				

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

เห็นควร ส่งเรื่องให้ดำเนินการ
สำเนาเรื่องให้ติดตาม
ทำประชาสัมพันธ์
ยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ..... ผู้เสนอความเห็น
วันที่

ที่ สส๐๐๓๒. /ลับ.....

เรียน ☐ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

☐ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...../หัวหน้ากลุ่ม.....

☐ ทราบ ยุติเรื่อง ☐ ดำเนินการต่อไป

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

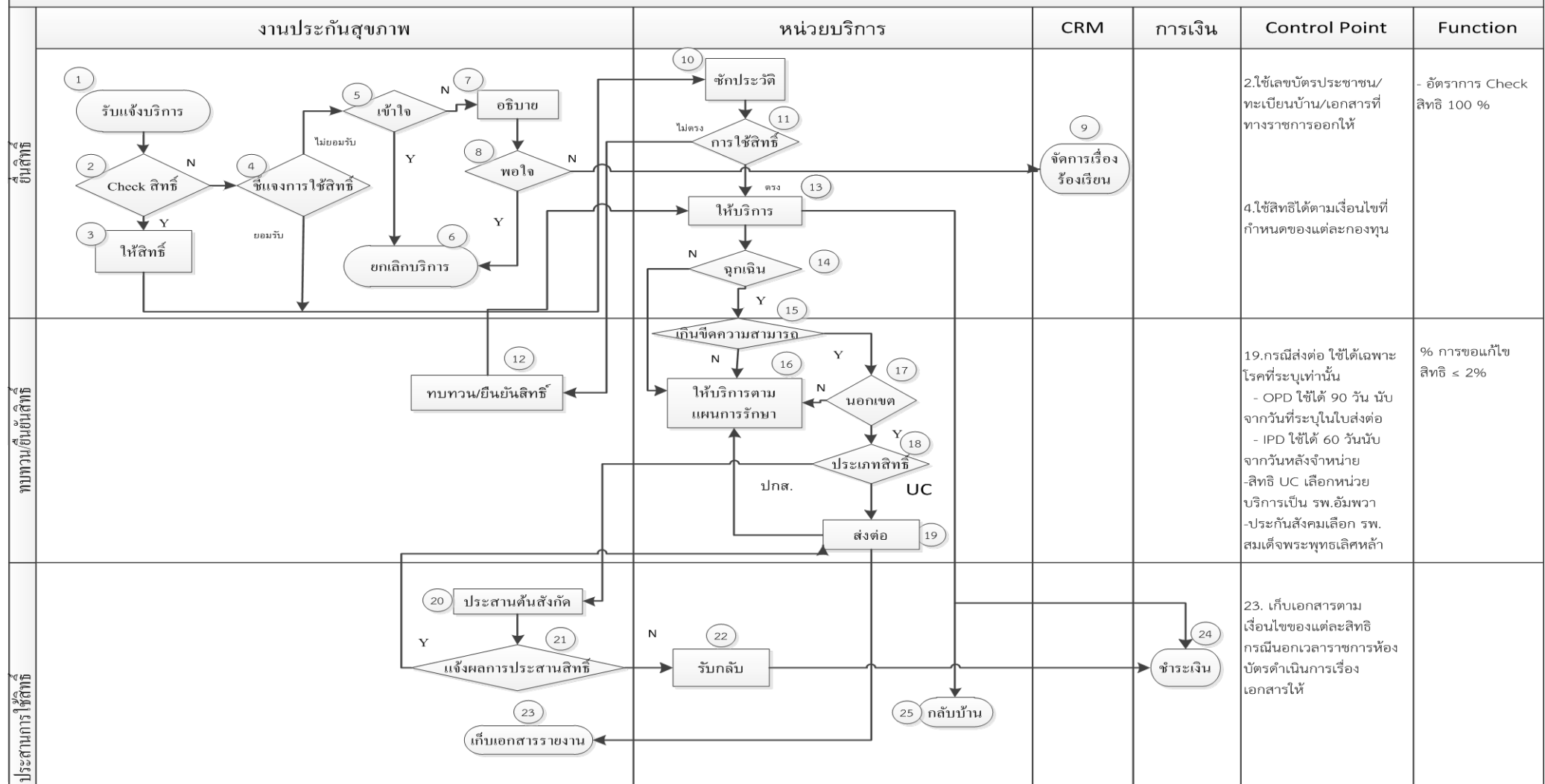
เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย

ลงชื่อ

()

วันที่

การพัฒนาศูนย์รับบริการ



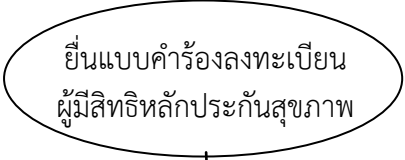
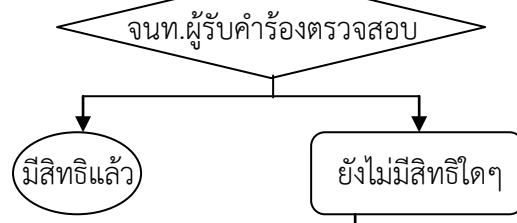
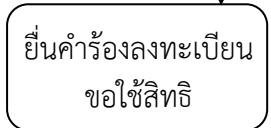
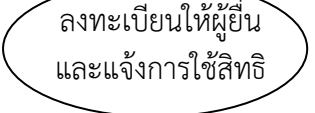
กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชนในการมาขอยื่นทำบัตรประกันสุขภาพ โดยไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นขอมีบัตร

๒. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นขอมีบัตร

๓. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้าน / ผู้นำชุมชน หรือนายจ้าง กรณีเข้ามาอาศัยแต่ไม่ได้ย้ายทะเบียนมา

๔. สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ

ลำดับ	แผนผังการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาที่ใช้
1		1. ผู้มายื่นขอใช้สิทธิแจ้ง จนท.ให้ทราบว่าจะมาลงทะเบียน	0.30 นาที
2		1. จนท.รับทราบและตรวจสอบในระบบการตรวจสิทธิ	1 นาที
3		กรณี ผู้ยื่นมีสิทธิอยู่แล้วแจ้งให้ผู้มายื่นขอลงทะเบียนทราบ กรณี ผู้ยื่นไม่มีสิทธิอยู่แจ้งให้ผู้มาขอยื่น ยื่นคำร้อง โดย	1 นาที
4		1. ผู้มายื่นขอใช้สิทธิกรอกรายละเอียดการขอใช้สิทธิตามแบบฟอร์ม “คำร้องลงทะเบียนฯ” 2. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลลงทะเบียนสิทธิ 3. แจ้งวิธีการใช้สิทธิเมื่อไปใช้สิทธิในสถานบริการต่างๆ	1 นาที