

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (เอกสารที่แนบ) : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

วันที่ ๒๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุมาลี บุญคำภา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ ส.๒

วันที่ ๒๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

คู่มือ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
(Complaint Management
Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบึงโขงหลง
อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลบึงโขงหลง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลบึงโขงหลง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
นโยบายปฏิบัติการ	๓
ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบึงโขงหลง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบึงโขงหลง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ห้องงานประกัน โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จ.บึงกาฬ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวบรวมข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ นำส่งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองแก้ไขข้อร้องเรียน และนำไปสู่การทบทวนในคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนัก ให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/กรให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/ขอความช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการสิ่งแวดล้อม และอื่น การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นเช่น ผ่านสื่อ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า ก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.นโยบายปฏิบัติ

๗.๑ จัดตั้งผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๗.๒ จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๗.๓ กำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนได้แก่

- ผู้รับเรื่องราວร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๗.๔ ให้ทุกฝ่าย-งาน มีมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ)

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ โทรศัพท์

๒.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๓ หนังสือ/จดหมาย

๒.๔ เว็บไซต์/ E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒.๕ อื่น ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

ลำดับ	ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ขตเคย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วันทำ การ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่อง เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่อง ใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ การบริหาร รพ.

บทบาทแต่ละระดับ

๑.ระดับหน่วยงาน

- รับเรื่องจากผู้รับบริการ
- รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.ระดับองค์กร

- รับเรื่องจากผู้รับบริการและหน่วยงาน
- รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- พิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน
- วิเคราะห์ตอบสนองข้อร้องเรียน
- พิจารณาส่งเรื่องให้ระดับอำเภอ/จังหวัด

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ
-

๗.๒ ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนหน่วยงาน
- หนังสือ/จดหมาย
- เว็บไซต์/E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- อื่น ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๗.๒ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกล่องเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณี ติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

ปฏิบัติงานกลุ่มงาน
บริหารงานทั่วไป

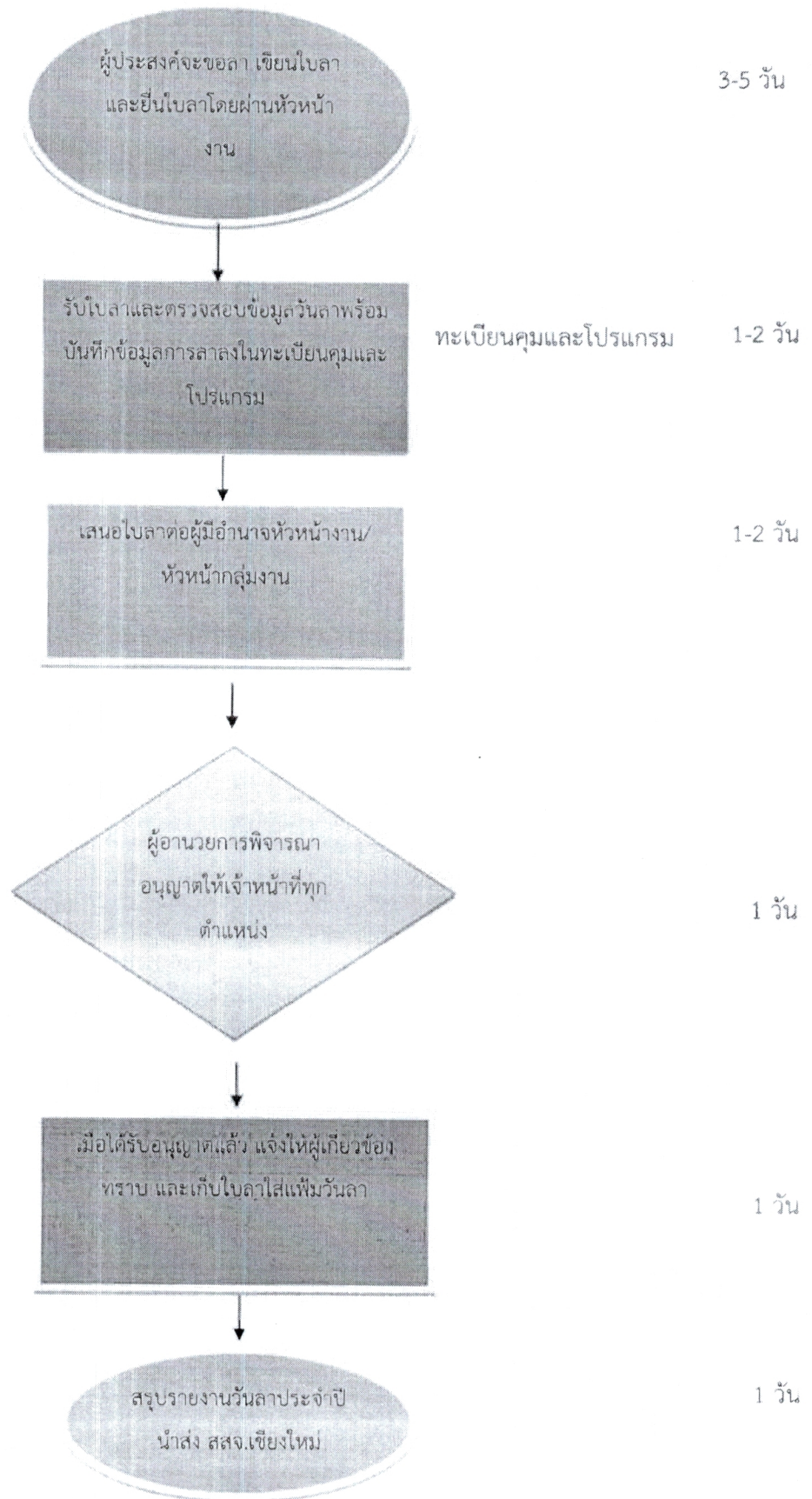
Flow Chart กระบวนการปฏิบัติงาน งานธุรการ

งานการเจ้าหน้าที่ (การลา)

ขั้นตอนการให้บริการ

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา



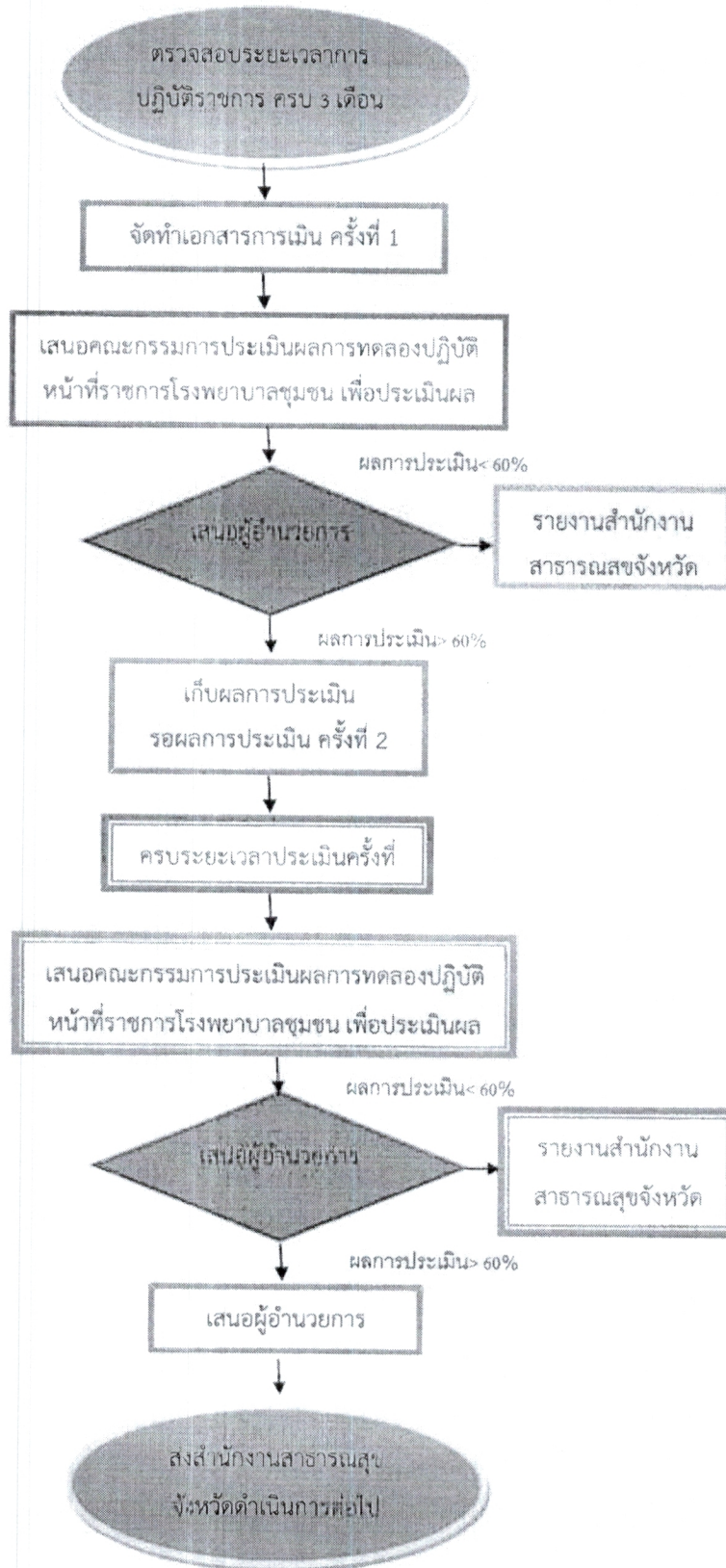
Flow Chart กระบวนการปฏิบัติงาน งานธุรการ

งานการเจ้าหน้าที่ ทดลองการปฏิบัติราชการ

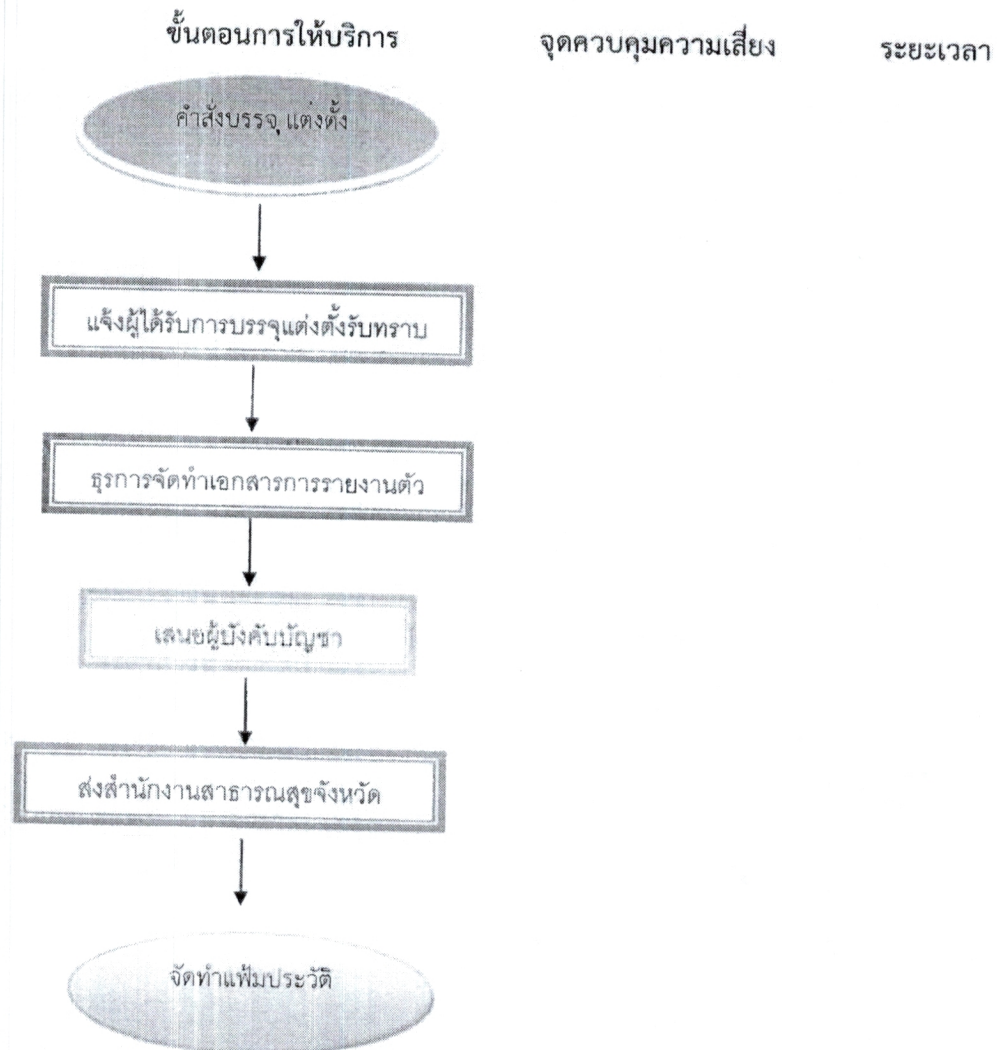
ขั้นตอนการให้บริการ

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา



Flow Chart กระบวนการปฏิบัติงาน งานธุรการ
งานการเจ้าหน้าที่การบรรจุ แต่งตั้ง



Flow Chart กระบวนการปฏิบัติงานการจัดการพัสดุ
การวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป

