



คู่มือขั้นตอนการให้บริการ
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือขั้นตอนการให้บริการสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ” โดยมีเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จึงได้จัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
๑. ที่มา	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. แนวคิดและหลักการ	๒
๔.๑ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน	๒
๔.๒ ขอบเขตการดำเนินการ	๒
๔.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๒
๔.๔ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๒
๕. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๓
งานที่ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง	
➤ การออกหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	๔
➤ การขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	๔
➤ การขออนุญาตผลิตภัณพ์ด้านอาหาร	๔
➤ การขอข้อมูลทางด้านสุขภาพ	๕
ขอบเขตการให้บริการ	๕
การรับเรื่องร้องเรียน	๕

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๑. ที่มา

เนื่องด้วยปัจจุบัน มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียนและการแจ้งในการขออนุญาตดำเนินการต่างๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจนอันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมาก และเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ปรึกษาลงมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของ นายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔๓ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ เสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน สภานิติบัญญัติแห่งชาติในการประชุมครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรี ได้นำร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อม ถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ และมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

มาตรา ๗ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ใน การยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

มาตรา ๗ วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่ง ให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา ๗ วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่า ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรให้เสนอ คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา และสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม มาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้น ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๒.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องและประชาชนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

๒.๒ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓. คำจำกัดความ

“**การบริหารประชาชน**” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการ ต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับ แจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มา รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

“**หน่วยงานของรัฐ**” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานภาครัฐรูปแบบใหม่

๔. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนาจ ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการของภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใส ในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของ เจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อ เป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ การคำนวณ ความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๑ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน เป็นคู่มือที่แสดงให้เห็นประชาชนรับทราบข้อมูลที่ ชัดเจน ในการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและ หลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๒ ขอบเขตการดำเนินการ หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ ประชาชน ต้องขออนุญาต จดทะเบียนขึ้นทะเบียนหรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใดๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชน

๔.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์ดังนี้.

๑) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ ให้บริการ

๒) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน

๓) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขัน ของประเทศ

๔) เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

๔.๔ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการ ประชาชนที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมา ยื่นขออนุญาตก่อนดำเนินการใด มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

๕. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

➤ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

- ทราบแนวปฏิบัติในการรับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และมีความโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- มีโอกาสแสดงความเห็นติชม (Feedback)

➤ ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจ ในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน

- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

➤ ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ

- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ

งานที่ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

งานที่ให้บริการ การออกหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานสุขภาพภาคประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. รับเอกสารจาก อสม. (ใช้เวลา ๕ นาที) โดยประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ แบบคำขออนุญาตรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล
 - ๑.๒ สำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน (ของญาติสายตรง) จำนวน ๒ ชุด
 - ๑.๓ สำเนาบัตรประจำตัว อสม. จำนวน ๒ ชุด
 - ๑.๔ พิมพ์หนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล
๒. เสนอขอ อนุมัติ/ลงนาม สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง (ใช้เวลา ๑ นาที)
 - ๒.๑ เสนอสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือ ผู้ปฏิบัติราชการแทน ลงนาม
๓. มอบหนังสือรับรองสิทธิฯ (ใช้เวลา ๑ นาที)
 - ๓.๑ นำหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลฯ ให้ อสม.
 - ๓.๒ นำสำเนาหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลฯ เข้าแฟ้มเอกสาร

งานที่ให้บริการ การขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานหลักประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. รับเอกสารจากผู้ขอขึ้นทะเบียน (ใช้เวลา ๕ นาที) โดยประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ แบบคำขอขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)
 - ๑.๒ สำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน (ของผู้ขอขึ้นทะเบียน) จำนวน ๑ ชุด
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานความถูกต้องครบถ้วน (ใช้เวลา ๑ นาที)
๓. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) (ใช้เวลา ๑๐ นาที)
๔. รอแจ้งผลการขึ้นทะเบียนและยืนยันสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ปีละไม่เกิน ๔ ครั้ง)

งานที่ให้บริการ การขออนุญาตผลิตภัณต์ด้านอาหาร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. รับเอกสารจากผู้ขออนุญาต (ใช้เวลา ๕ นาที) โดยประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ แบบคำขออนุญาตด้านอาหาร
 - ๑.๒ สำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน (ของผู้ขออนุญาต) จำนวน ๑ ชุด
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานความถูกต้องครบถ้วน (ใช้เวลา ๕ นาที)
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประเมินผลิตภัณต์ด้านอาหาร (ใช้เวลา ๑-๗ วันทำการ)
๔. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการตรวจสอบผลิตภัณต์(ใช้เวลา ๑-๓ วันหลังผลการประเมินตรวจสอบเสร็จสิ้น)

งานที่ให้บริการ การขอข้อมูลทางด้านสุขภาพ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. รับเอกสารจากผู้ขอข้อมูล (ใช้เวลา ๕ นาที) โดยประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

๑.๑ แบบคำขอข้อมูลทางด้านสุขภาพ

๑.๒ เอกสารยืนยันตัวตนผู้ขอข้อมูล สำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน (ของผู้ขอข้อมูล)

จำนวน ๑ ชุด

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานความถูกต้องครบถ้วน (ใช้เวลา ๕ นาที)

๓. เจ้าหน้าที่เสนอคำขอข้อมูลต่อสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ได้รับมอบหมาย (ใช้เวลา ๕ นาที)

๓.๑ กรณีข้อมูลให้ได้ทันที เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูลให้แก่ผู้ขอ (ใช้เวลา ๑๐-๓๐ นาที)

๓.๒ กรณีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ระเบียบ กฎหมาย (ใช้เวลา ๑-๕ วันทำการ)

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

โทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓, ๐๙ ๕๑๖๗ ๑๙๐๑

เว็บไซต์ www.kssrt.com

ระยะเวลาเปิดให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เลขที่ ๙/๑๑ หมู่ที่ ๔

ถนนพหลโยธิน ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๔. ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง