



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ในการอำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

จัดทำโดย  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
ตุลาคม ๒๕๖๙

## คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดจึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภทโดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดได้ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๙ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้บริการต่อไป

กลุ่มงานบริหาร

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

ตุลาคม ๒๕๖๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สาส์นจากสาธารณสุขอำเภอชะอวด	ค
ส่วนที่ ๑ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์	1
๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร	1
๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข	1
๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขคืออะไร	1
๔. ประชาชนรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในช่องทางใดบ้าง	2
๕. ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในเรื่องใดบ้าง	2
ส่วนที่ ๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน	3
๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขอย่างไร	3
๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดอย่างไร	3
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขคืออะไร	3
๔. ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดได้อย่างไร	4
- แผนภูมิแสดงการมีส่วนร่วมของประชาชนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด	5
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน	6
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอหนังสือรับรอง	7
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตหน่วยงาน	8
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป	9
- Flow Chart ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	10

### สาส์นจากสาธารณสุขอำเภอชะอวด

คู่มือเล่มนี้จัดทำเพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ และประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภทโดยประชาชนสามารถตรวจสอบ การบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ชะอวดได้ ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 20 และมาตรา 29

(ลงชื่อ)



(นายวารินทร์ นุ่มนวล)

สาธารณสุขอำเภอชะอวด

ตุลาคม ๒๕๖๘

## ส่วนที่ ๑

### การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์

#### ๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร

ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑. ประชาชนเป็นสมาชิกของชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาด้านสุขภาพในพื้นที่ หรือเรียกว่าเข้าใจปัญหาของตนเอง มีวิธีแก้ไขปัญหารด้วยตนเอง

๒. ประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพด้วยตนเอง ตั้งแต่การมีส่วนร่วม กำหนดแผนงานโครงการ มีส่วนร่วมดำเนินโครงการ การติดตามและประเมินผล

๓. ประชาชนมีความผูกพันกับชุมชนของตน เพราะถือเป็นเจ้าของชุมชนย่อมมีความเข้าใจและมีความเป็นเจ้าของหรือความรับผิดชอบร่วมในชุมชน

#### ๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข มีประโยชน์กับประชาชน อย่างไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์กับประชาชน ดังนี้

๑. ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข และรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์

๒. ทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้สิทธิของตนเอง และสามารถใช้สิทธิในการมีส่วนร่วมบริหารกิจการด้านสาธารณสุข

๓. ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิดริเริ่ม ร่วมวางแผนพัฒนา ร่วมตัดสินใจ ในกิจการด้านสาธารณสุขด้วยตนเอง และสามารถติดตามผลการทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขต และรักษาผลประโยชน์ของชุมชนได้

#### ๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข คืออะไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขต หมายถึง การที่ประชาชนได้ฟัง ได้อ่านได้พบ ได้เห็น และได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขต เช่น ข้อมูลข่าวสารจากป้ายประกาศ จากจดหมายข่าว จากเสียงตามสาย จากวิทยุ โทรทัศน์ จากอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

#### ๔. ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ในช่องทางใดบ้าง

ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ได้หลายช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. หอกระจายข่าวชุมชน หรือ เสียงตามสายในชุมชน
๒. เอกสารข้อเท็จจริงต่าง ๆ
๓. เวทีนำเสนอข้อมูล
๔. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
๕. รายงานการศึกษา
๖. วิทยุกระจายเสียง
๗. จดหมายข่าว
๘. การแถลงข่าว
๙. วิทยุทัศน์
๑๐. อินเทอร์เน็ต
๑๑. ทักษะศึกษา หรือ เยี่ยมชมโครงการ

#### ๕. ประชาชน มีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขในเรื่องใดบ้าง

สิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ได้แก่

๑. สิทธิการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลข่าวสารการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ การให้บริการด้านสาธารณสุข การแจ้งเตือนโรคภัยต่าง ๆ
๒. เกี่ยวกับแผนพัฒนาของกิจกรรม/โครงการด้านสาธารณสุข และรายละเอียดแผนพัฒนาของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด
๓. รับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคภัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค
๔. รับรู้เกี่ยวกับระเบียบด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลการกำหนด วัน เวลา และ สถานที่ในการ ขอ อนุญาตต่าง ๆ รับรู้ความคืบหน้า
๕. รับรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น รับรู้ข้อมูลเรื่องสิทธิต่าง ๆ ด้านการเงิน
๖. รับรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๗. รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

## ส่วนที่ ๒

### การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

#### ๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข อย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีความเห็นพ้องต้องกันของคนในชุมชน ลดความขัดแย้ง และเกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจ
๒. ช่วยให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับประชาชน ทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความไว้วางใจ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมมากขึ้น
๓. ช่วยให้ผู้บริหารสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่ดีที่สุด
๔. ช่วยให้มีทางเลือกในการตัดสินใจ และมีความรอบคอบมากขึ้น

#### ๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดอย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงาน มีดังนี้

๑. เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ ได้
๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องผลประโยชน์ด้านสาธารณสุข นำเสนอการจัดสรรทรัพยากร และร่วมตัดสินใจในกิจการพัฒนาท้องถิ่น
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่

#### ๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดคืออะไร

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมติดตามและประเมินผลด้วยตนเอง ในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดดำเนินการ “ร่วมคิด” หมายถึง ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมให้ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาต่าง ๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด “ร่วมตัดสินใจ” หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดดำเนินการ “ร่วมดำเนินการ” หมายถึง ประชาชนร่วมลงมือปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง “ร่วมติดตามและประเมินผล” หมายถึง ประชาชนร่วมติดตามผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน

สาธารณสุขอำเภอชะอวด และร่วมทำการประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากน้อยเพียงใด

#### ๔. ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด ได้อย่างไรบ้าง

ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดได้มีหลายระดับดังนี้

๑. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับรับรู้ข้อมูล และข่าวสารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด โดยเข้าร่วมรับทราบ หรือรับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตรอน หรือปฏิบัติตามแนวทางที่ระเบียบข้อบังคับได้กำหนดไว้

๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ โดยกระทำผ่านช่องทางการมีส่วนร่วมในเวทีสาธารณะ รูปแบบต่าง ๆ เช่น ลานความคิด เวทีประชุมประชาคม เวทีอภิปราย เวทีปรึกษาหารือ และเวทีการเสวนา เป็นต้น

๓. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย โดยมีส่วนร่วมเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดนโยบาย หรือเลือกวิธีการดำเนินกิจกรรมได้ โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวดจะนำ ผลการตัดสินใจที่เป็นมติของชุมชนมาแปรผลสู่การปฏิบัติ เช่น นโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด เป็นต้น

๔. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับลงมือปฏิบัติและติดตามผลในการดำเนินการต่าง ๆ โดยมีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งยังเป็นการร่วมติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด เพื่อประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากน้อยเพียงใด

๕. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับดำเนินการพัฒนาท้องถิ่น และแก้ไขปัญหาในชุมชนด้วยตนเอง โดยเป็นผู้ริเริ่มและดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในรูปของโครงการ หรือกิจกรรมในการแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด มีหน้าที่เป็นผู้ใหญ่ให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมของชุมชน

แผนภูมิ แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด



### ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

มีรายละเอียดตามกิจกรรม ขั้นตอนการทำงาน เพื่อบริการประชาชน ดังนี้

ขั้นตอนและกระบวนการงานที่ให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอหนังสือรับรอง  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

บริการข้อมูล

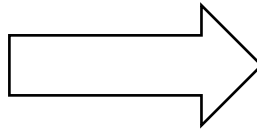
- ๑. หนังสือรับรองบุคคล
- ๒. หนังสือรับรองเงินเดือน / ค่าจ้างและค่าตอบแทน
- ๓. หนังสือรับรองผลงาน

หลักฐาน

- ๑. สำเนาบัตรประชาชน หรือ  
สำเนาประจำตัวข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

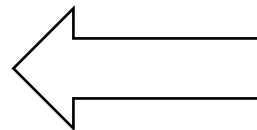
ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ ๑๕ นาที

ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน

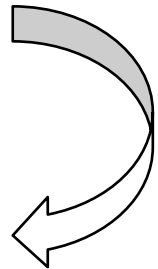


ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน  
ใช้เวลา ๕ นาที

ผู้บริหารอนุมัติ  
ใช้เวลา ๕ นาที



ทวนตรวจ เห็นชอบ  
ใช้เวลา ๕ นาที



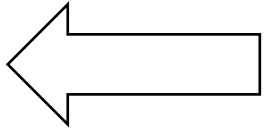
ขั้นตอนและกำหนดเวลาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

บริการ

๑. สืบค้นข้อมูล

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ ๕ นาที

ลงทะเบียนขอใช้



ลงทะเบียนขอใช้  
ใช้เวลา ๕ นาที

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

บริการข้อมูล

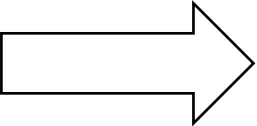
- ๑. แผนยุทธศาสตร์สาธารณสุข ๒๐ ปี
- ๒. แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ ๒๕๖๖

หลักฐาน

- ๑. สำเนาบัตรประชาชน หรือ  
สำเนาประจำตัวข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ ๑๐ นาที

ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน

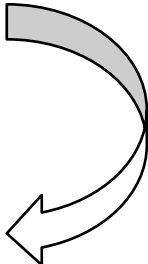


ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน  
ใช้เวลา ๒ นาที

ผู้บริหารอนุมัติ  
ใช้เวลา ๔ นาที



ทวนตรวจ เห็นชอบ  
ใช้เวลา ๔ นาที



## Flow chart ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชะอวด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการ เป็นระบบ

