คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ

เรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้คำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับเดิม เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความรวมถึง ขอความเป็นธรรม ขอให้ทบทวน ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง การชี้แจงข้อเท็จจริง ขอให้ปรับปรุง ข้อเสนอแนะ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อคิดเห็น เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนทางระบบสารบัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (รพศ รพช. สสอ. และ รพ.สต)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานติดตาม โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เช่น

๑. กลุ่มกฎหมาย เช่น ด้านวินัย ด้านละเมิด เป็นต้น

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากสถานประกอบการ เป็นต้น

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร และยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุขวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพการประกอบโรคศิลปะ) เป็นต้น

/๔.งานควบคุม...

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ เช่น ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องมือแอลกอฮอล์และบุหรี่เป็นต้น

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เช่น ขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น

๖. งานควบคุมโรคติดต่อ เช่น การขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้น

๗. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เช่น ขอความเป็นธรรมเรื่องการขอคืนค่าปรับ หรือขอขยายระยะเวลาก่อสร้างตามสัญญา (งานพัสดุ) เป็นต้น

๘. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพ้นสภาพ เป็นต้น

ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

/๔. รายละเอียด...

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) <u>การบันทึกเรื่องร้องเรียน</u>

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) <u>การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน</u>

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

/ เรื่องร้องเรียน ...

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) <u>การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน</u>

- <u>เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑</u> เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ เรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน ร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียน จัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามา ที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ (ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

- <u>เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓</u> เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับ เรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการ ดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) <u>การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒</u>

๖.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอ ข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ภายใน ๙๐ วันทำการ ยกตัวอย่าง จากกรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างานหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรง ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือไปยัง สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

/ (๗) การประสาน ...

(๗) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓

เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ-ที่อยู่จริง

(๘) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯทราบ (รายเดือน)

๘.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน ในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนา ให้กลุ่มกฎหมาย

๘.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวม การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ วันของเดือนถัดไป

๘.๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม เรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะเพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียนในแต่ละเดือน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๔๒๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ - ๒๗๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ

๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

๔. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง www.romoph.go.th

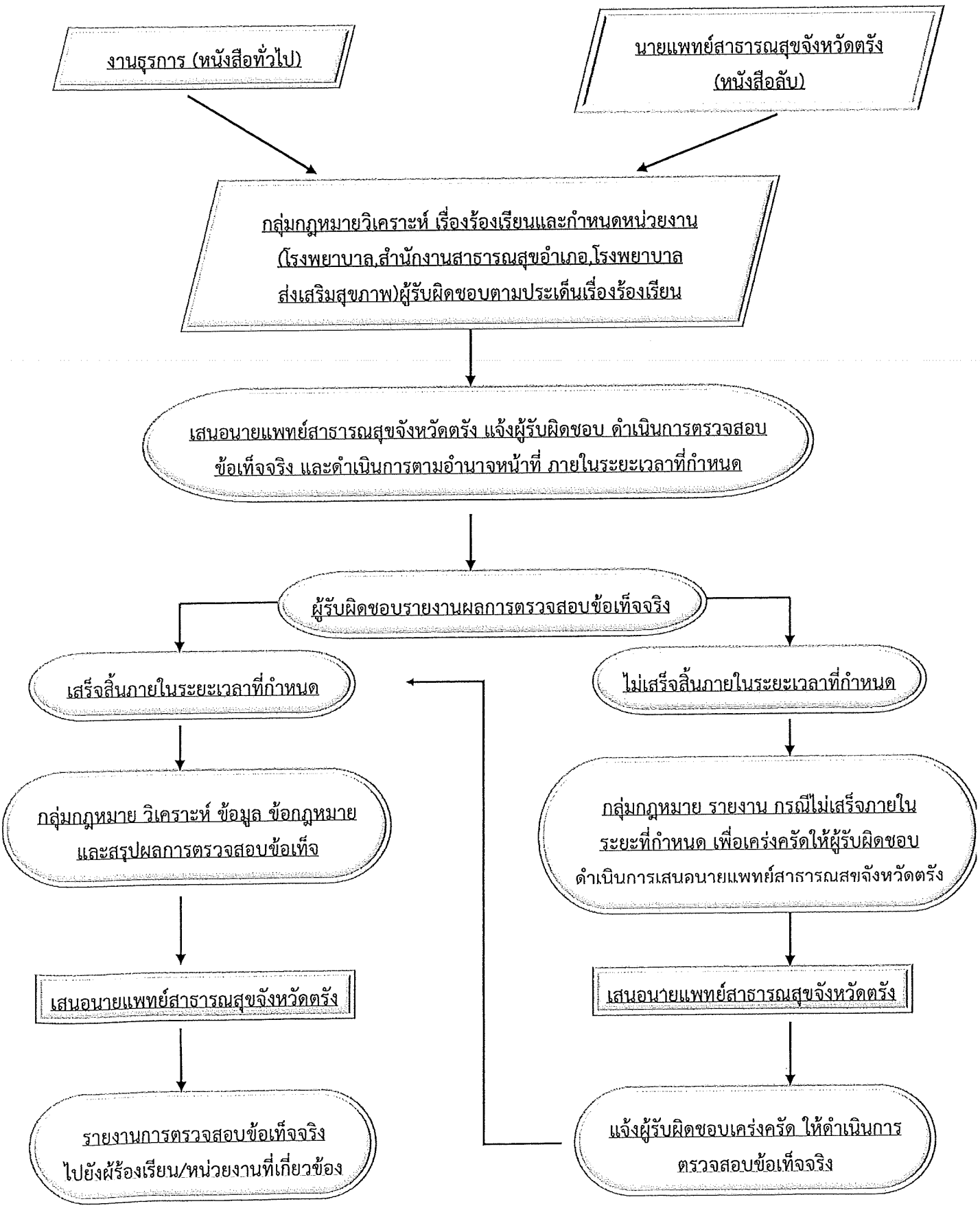
๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑(สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ผู้จัดทำ
(นางสาวสมิตา ประสานวุฒิ)
นิติกรปฏิบัติงาน

ผู้เห็นชอบ
(นายนิติ โพศาลโอภาส)
นิติกร
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

กลุ่มงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.....

วัน/เดือน/ปี : ..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙.....

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการจัดให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑ และข้อ ๒ อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
สมิตา	
(นางสาวสมิตา ประสานวุฒิ)	(นายสมโชค ขวัญเมือง)
ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙	วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวปานฤทัย จำนงค์)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๑.การกำหนดผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดและแต่งตั้งให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุ รำคาญ หรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานด้านเหตุรำคาญของหน่วยงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่มีความรู้ทางด้านสาธารณสุข (อนามัยสิ่งแวดล้อม) มีประสบการณ์ในการทำงานหรือผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการเหตุ รำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรพื้นฐานการจัดการเหตุรำคาญ หลักสูตร การจัดการและแก้ไขเหตุรำคาญ หลักสูตรอนามัยสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน เป็นต้น และต้องกำหนด บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีความเหมาะสมและ ครอบคลุมกับสภาพ

๒.การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

ในฐานะเจ้าพนักงานสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นแก้ไขปัญหา เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ จะต้องจัดให้มี “ระบบรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อน รำคาญของหน่วยงาน” ซึ่งเป็นการเปิดช่องทางให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจาก ปัญหาเหตุรำคาญสามารถแจ้งข้อมูลรายละเอียดปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขในฐานะเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดแนวทางมาตรการเพื่อควบคุมและ แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน โดยมีการกำหนดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเฉพาะมี เจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน การติดตาม การจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการ ให้มีการปฏิบัติหน้าที่และติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ดังกล่าว

องค์ประกอบของระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑.จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร ติดต่อทางไปรษณีย์ เป็นต้น หรือติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งการเปิดช่องทางดังกล่าวต้องสามารถใช้งานได้จริงและต้องมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยว่าสามารถเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยช่องทางหรือวิธีการใดได้บ้าง

๒.มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน โดยการจัดโครงสร้าง ตำแหน่งงานหรือการมอบหมายงานจากหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้บริการและอำนวยความ สะดวกในการติดต่อ ประสานงานสำหรับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.มีกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยการจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในลักษณะการจัดลำดับก่อนหลัง หรือลักษณะ ของแผนผังขั้นตอน การปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติใช้และช่วยให้การทำงาน เป็นไปในรูปแบบเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน

๔.มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร หรือ แฟ้มข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้สะดวก เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไป ดำเนินการต่อได้ทันทีที่ต้องการ

๕.มีเอกสารแบบฟอร์มการทำงาน เช่น แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือสำหรับเจ้าหน้าที่กรอก ข้อมูลกรณีการติดต่อด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

๓. การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ผู้บริหารหน่วยงานต้องพิจารณาสั่งการ หรือมอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว

๔. ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน

โดยทั่วไปเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข จะเป็นผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญของหน่วยงาน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญแล้ว จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ประเด็นการ ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลง พื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการแล้วนำข้อมูลมาทำการ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปรผลเพื่อหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ เมื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุ รำคาญที่เกิดขึ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ เพื่อเตรียมการ ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังนี้

๑.ประเด็นวิชาการ เจ้าหน้าที่ต้องหาองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่เกิด ปัญหาการร้องเรียนให้มากที่สุด เช่น หากเกิดเหตุรำคาญเรื่องเสียง ต้องทราบคุณสมบัติของ เสียง แนวทางการป้องกัน การควบคุมเสียง มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ปัญหาเสียงดัง หรือกรณีกลิ่นเหม็น ก็ต้องทราบชนิดของกลิ่น หากเป็นกลิ่นจากสารเคมี ควรสอบถามรายละเอียดของกระบวนการผลิต และวัตถุดิบของการเกิดสารเคมีรั่วไหล เพื่อสามารถระบุชนิด และประเภท อันจะนำไปสู่การเลือกวิธีการตรวจวัดมาตรฐานความเข้มข้นของสารเคมีตามกฎหมาย และอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรได้ดำเนินการศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ แนวทาง ในการตรวจวัดมลพิษ สิ่งแวดล้อมอย่างเข้าใจ เพื่อให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

๒. การเตรียมเครื่องมือ เมื่อทราบสภาพปัญหาเบื้องต้นแล้ว ในกรณีที่ หน่วยงานมีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับการตรวจเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ต้องทำการเตรียมเครื่องมือให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการลงพื้นที่ตรวจวินิจฉัย

เมื่อเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อม ทั้งเชิงวิชาการ และเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปคือการลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่ที่เกิดปัญหา ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมการตรวจสอบ ให้ข้อวินิจฉัย ข้อแนะนำ รวมทั้ง ให้ข้อมูลเชิงวิชาการเพิ่มเติมได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครอบคลุม และมี ประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการเข้าตรวจสอบเจ้าหน้าที่ต้องติดบัตรประจำตัวเจ้าพนักงาน ท้องถิ่น บัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือบัตรผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ต้องทำการแสดงบัตรประจำตัวดังกล่าวให้กับผู้ดูแลหรือเจ้าของสถานประกอบ กิจการ รวมทั้งประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานทุกครั้ง

ขั้นตอนการสอบสวนเหตุรำคาญ

เป็นการรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องเหตุร้องเรียนจาก ประชาชนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้ รับผลกระทบซึ่งครอบคลุมการตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของการการเกิดปัญหา การตั้ง และ ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญตลอดจน สรุปผล และเสนอแนะ แนวทางการควบคุม การป้องกันปัญหา รวมทั้ง การดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่

การเก็บตัวอย่าง การตรวจวินิจฉัย ตลอดจนดำเนินการตามมาตรการควบคุมและป้องกัน ทั้งนี้ องค์ประกอบของการสอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่

๑) เจ้าหน้าที่และทีมงาน ในการสอบสวนเหตุรำคาญต้องมีการกำหนด บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และทีมงานที่เหมาะสม อาจพิจารณาจัดตั้งเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วสอบสวนเหตุรำคาญ (Special Environmental Response Team) เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

๒) ขั้นตอนหรือแนวทาง การสอบสวนเหตุรำคาญ ซึ่งโดยทั่วไปการสอบสวน เหตุรำคาญมีวิธีการและแนวทางสรุปได้ ดังนี้

๒.๑) การระบุปัญหา หมายถึง การยืนยันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญ การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ และเปรียบเทียบลักษณะการเกิดปัญหา เพื่อการเกิดเหตุจริง

๒.๒) บรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญ หมายถึง การบรรยายการ เกิดเหตุรำคาญ ตามเวลา สถานที่ และกลุ่มประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน l การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา ประกอบ ด้วย การระบุเวลาที่เริ่มมีการก่อเหตุรำคาญ จนถึงเวลาสิ้นสุด การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามสถานที่ ประกอบด้วย การสร้างแผนผังสถานที่เกิดเหตุ ตลอดจนการสำรวจสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะ ทางภูมิศาสตร์ ทิศทางลม เป็นต้น การบรรยายลักษณะการเกิดโรคตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย ลักษณะอาการของการได้รับปัญหา อายุ เพศ ลักษณะการดำรงชีวิตประจำวัน อาการ หรือภาวะเจ็บป่วย

๒.๓) การตั้งสมมติฐาน เพื่ออธิบายแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ ขอบเขต การได้รับปัญหา และแนวทางการจัดการปัญหา ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานเหล่านี้จะนำไปสู่ มาตรการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญในภายหลัง โดยทั่วไปแล้วแนวทางการควบคุม และป้องกันการเกิดเหตุรำคาญ มีหลักการที่สำคัญ ๒ ประการ ได้แก่ การควบคุมแหล่งที่มา ของเหตุรำคาญ และการควบคุมที่ทางผ่านของปัญหาสู่ประชาชน

๒.๔) การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อสรุปมาตรการควบคุมและ ป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อาจทำได้ด้วยการตรวจวัดด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อม การเก็บตัวอย่างส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และนำผลที่ได้เปรียบเทียบกับ ค่ามาตรฐานที่เกิดขึ้น จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมได้

๒.๕) สรุปผลการสอบสวนและแนวทางการควบคุมเหตุรำคาญ โดย อาจดำเนินการให้ข้อแนะนำเบื้องต้น จนนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ทำการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓) เครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียประเด็นข้อมูล โดยเครื่องมือ สอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่ อุปกรณ์บันทึกเสียง อุปกรณ์บันทึกภาพ สมุดบันทึกต่าง ๆ แบบ สำรวจ แบบตรวจแนะนำฯ (นส.๑) และแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๔) นอกจากนี้ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยตรง ในกรณีที่เกิดเหตุรำคาญในพื้นที่ภายหลังจากที่เจ้าพนักงานสาธารณสุข ดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญเรียบร้อยแล้ว ในลำดับต่อไปเพื่อให้ผลการ จัดการปัญหาเหตุรำคาญมีความน่าเชื่อถืออ้างอิงได้ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามประเภทของปัญหามลพิษ ที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกด้านที่มี การเก็บรวบรวมมาทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจน และทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

(๕) การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และวินิจฉัยเหตุรำคาญ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำข้อเท็จจริงต่าง ๆ และพยานหลักฐานทุกชนิดจากการ ลงพื้นที่ตรวจสอบ ทั้งข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ เช่น สภาพปัญหา สภาพ ภูมิประเทศ สภาพทางอุตุนิยมวิทยา สภาพพื้นที่ข้างเคียง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อ ให้เกิดปัญหา และข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ก่อเหตุ ผู้ร้องเรียน ผู้ที่อยู่อาศัยข้างเคียง เป็นต้น โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด รวมถึงผลการตรวจวัดทางสิ่งแวดล้อม จากนั้น จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปรผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องวินิจฉัยให้ได้ว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็น เหตุรำคาญตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาดำเนินการตามประเด็นดังนี้

กรณีเหตุร้องเรียนไม่เป็นเหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสาน/แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการตรวจ สอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น และในกรณีวินิจฉัยเหตุร้องเรียนนั้นเป็นเหตุรำคาญ ให้ดำเนินการระงับเหตุรำคาญต่อไป

(๖) การระงับเหตุรำคาญ

กรณีเหตุร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้พิจารณาว่า แหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญนั้น เข้าข่ายเป็นกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่ อย่างไร ดังนี้

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่แหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญไม่ได้เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ออกคำแนะนำตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ (นส.๑) เพื่อให้ผู้ก่อเหตุปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ โดยให้ระบุสาเหตุและ ข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ ระบุข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ข้อแนะนำในการแก้ไขพร้อมกำหนดเงื่อนไข เวลาในการแก้ไข ให้ลงลายมือชื่อรับทราบ (ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ) มอบส่วนหนึ่งให้ผู้ถูก ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน อีกส่วนนำไปสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา/เจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณาต่อไป

การติดตามตรวจสอบและการออกคำสั่งทางปกครอง เมื่อครบกำหนดเงื่อนไข เวลาในการแก้ไขตามคำแนะนำฯ ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบ หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำฯ ของเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการออกคำสั่งทางปกครอง โดย อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๗ หรือ ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน แล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อระงับเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด และหลังจาก ครบกำหนดระยะเวลาตามคำสั่ง ให้เจ้าหน้าที่ทำการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งฯ ของผู้ก่อเหตุ กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขและระงับปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหาก ไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยัง ประชาชนทั่วไปโดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้ก่อเหตุฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติ ตามคำสั่งทางปกครอง หรือปฏิบัติเพียงบางส่วน ไม่ครบถ้วน ทำให้ปัญหาเหตุรำคาญยังคงมี อยู่เช่นเดิม ให้พิจารณาส่งเรื่องเพื่อเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการ อื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และหากราชการส่วนท้องถิ่นได้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อควบคุมกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่า กิจการฯ ดังกล่าวที่ก่อเหตุรำคาญนั้น ได้รับ

ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่ อย่างไร ดังนี้

๑. กรณีผู้ก่อเหตุ/ สถานประกอบกิจการไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตาม กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ถือเป็นความผิดสำเร็จ ตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติ เดียวกันให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุ/ ผู้ประกอบกิจการ

๒. กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จากเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาออกคำแนะนำตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ (นส.๑) เพื่อให้ผู้ก่อเหตุปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ โดยให้ระบุ สาเหตุและข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ ระบุข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ข้อแนะนำในการแก้ไขพร้อม กำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไข ให้ลงลายมือชื่อรับทราบ (ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ) มอบส่วน หนึ่งให้ผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน อีกส่วนนำไปสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา/เจ้าพนักงาน ท้องถิ่นเพื่อพิจารณาต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

การติดตามตรวจสอบและการออกคำสั่งทางปกครอง หากผู้ก่อเหตุ/ สถาน ประกอบกิจการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำฯ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำฯ หากดำเนินการปรับปรุงแก้ไขถูกต้องและสามารถระงับเหตุรำคาญนั้นได้ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการ ดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ และหากผู้ก่อเหตุ/ สถานประกอบกิจการไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแต่อย่างใด หรือดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพียงบางส่วนไม่ครบถ้วน ทำให้ปัญหาเหตุรำคาญยังคงมีอยู่ เช่นเดิม ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาออกคำสั่งทางปกครอง (โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๘ หรือ หากเป็นการฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ กฎกระทรวง ข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการดำเนินกิจการนั้นด้วย ให้ใช้อำนาจตามมาตร ๔๕ สั่งให้ผู้ดำเนินกิจการนั้นแก้ไขหรือปรับปรุงให้ ถูกต้อง) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด และเมื่อครบกำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไขตามคำสั่งฯ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติตามคำสั่งฯ หากผู้ก่อเหตุ/ สถานประกอบกิจการปฏิบัติตามคำสั่งฯ และ สามารถระงับเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยัง ประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ/ สถานประกอบ กิจการ ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือปฏิบัติแต่ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามคำสั่งฯ และไม่สามารถระงับเหตุรำคาญได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้พิจารณาส่งเรื่องเพื่อเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ และพยาน หลักฐาน ทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่เกิดเหตุจนครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ให้ทำการ วิเคราะห์ สรุปและแปรผลข้อมูลโดยทันที โดยมีแนวทางการเขียนรายงานการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ดังนี้

(๑) ต้นเรื่อง เป็นการเขียนรายละเอียด ที่มาของหนังสือร้องเรียน ทั้งที่มาจาก ประชาชนทั่วไปและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) ข้อเท็จจริง เป็นการเขียนรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน วันที่ตรวจวัด โดยในข้อเท็จจริงนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น

๒.๑ข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อ นามสกุล (กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งและยินยอมให้บันทึกชื่อ-นามสกุลจริง) เลขที่บ้าน ลักษณะโดยทั่วไปสถานที่ พักอาศัย พื้นที่บริเวณโดยรอบบ้าน ลักษณะและผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ช่วงเวลาการเกิดปัญหา โดยให้เขียนรายละเอียดข้อมูลจากการสอบถามประชาชนอื่นที่อาศัย อยู่ข้างเคียงด้วย

๒.๒ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อสถานประกอบการ ชื่อ-สกุล เจ้าของหรือผู้ประกอบการ ใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และ ใบอนุญาตอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เลขที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้าง รูปแบบโดยทั่วไปของ สถานประกอบการ รายละเอียดกระบวนการผลิต ประเภท ชนิด จำนวนของเครื่องจักรที่ใช้ จำนวนพนักงาน วัน เวลาประกอบการ และข้อบกพร่อง หรือบริเวณที่เป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ สิ่งแวดล้อม ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่

๒.๓ ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๒.๔ ข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ ข้อบกพร่อง ขั้นตอนหรือ กระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหาหรือจุดก่อมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการ

๒.๕ ข้อมูลการตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์ โดยแสดงรายละเอียด ชนิด ยี่ห้อ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวัด บริเวณที่ทำการติดตั้งเครื่องมือ หากเป็นลักษณะการเก็บตัวอย่าง แบบคัดกรองเบื้องต้น ต้องเขียนแสดงให้ชัดเจน และผลที่ได้จากการตรวจวัด ทั้งจากบริเวณ บ้านผู้ถูกร้องเรียน และภายในสถานประกอบการ โดยอาจจัดแสดงในรูปแบบตารางเปรียบ เทียบข้อมูล และมาตรฐานที่ใช้เพื่อให้เห็นชัดเจน ในหัวข้อข้อมูลการตรวจวัดนี้ เจ้าหน้าที่ต้อง ระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัด และมาตรฐานที่ใช้ในการแปรผลไว้แนบท้ายตาราง แสดงผลด้วยทุกครั้ง โดยเจ้าหน้าที่ต้องสรุปให้ชัดเจนว่าผลที่ได้มีค่าเกินมาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นเหตุรำคาญตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้องตาม หลักวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ

๒.๖ ระบุข้อกฎหมายที่เกี่ยวของตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และ/หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) ข้อพิจารณาและเสนอแนะ จะแสดงรายละเอียด ผลการวิเคราะห์และวินิจฉัย เหตุรำคาญ พร้อมระบุข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการสรุปผลในภาพรวม ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้อง อาศัยหลักวิชาการในการเชื่อมโยงข้อมูลสภาพแวดล้อม ข้อบกพร่อง หรือจุดก่อมลพิษที่ตรวจ พบในสถานประกอบการกับผลการตรวจวัดที่ได้ เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาที่แท้จริง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องนำเสนอข้อแนะนำ หรือแนวทางให้กับผู้ก่อเหตุหรือผู้ประกอบกิจการในพื้นที่ เกิดเหตุ สำหรับเป็นแนวทางให้เกิดการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง อันเป็นการระงับเหตุ ร้องเรียน และผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยทั่วไปอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น พร้อมระบุข้อพิจารณาในการติดตามตรวจสอบหรือการดำเนินการในลำดับต่อไป

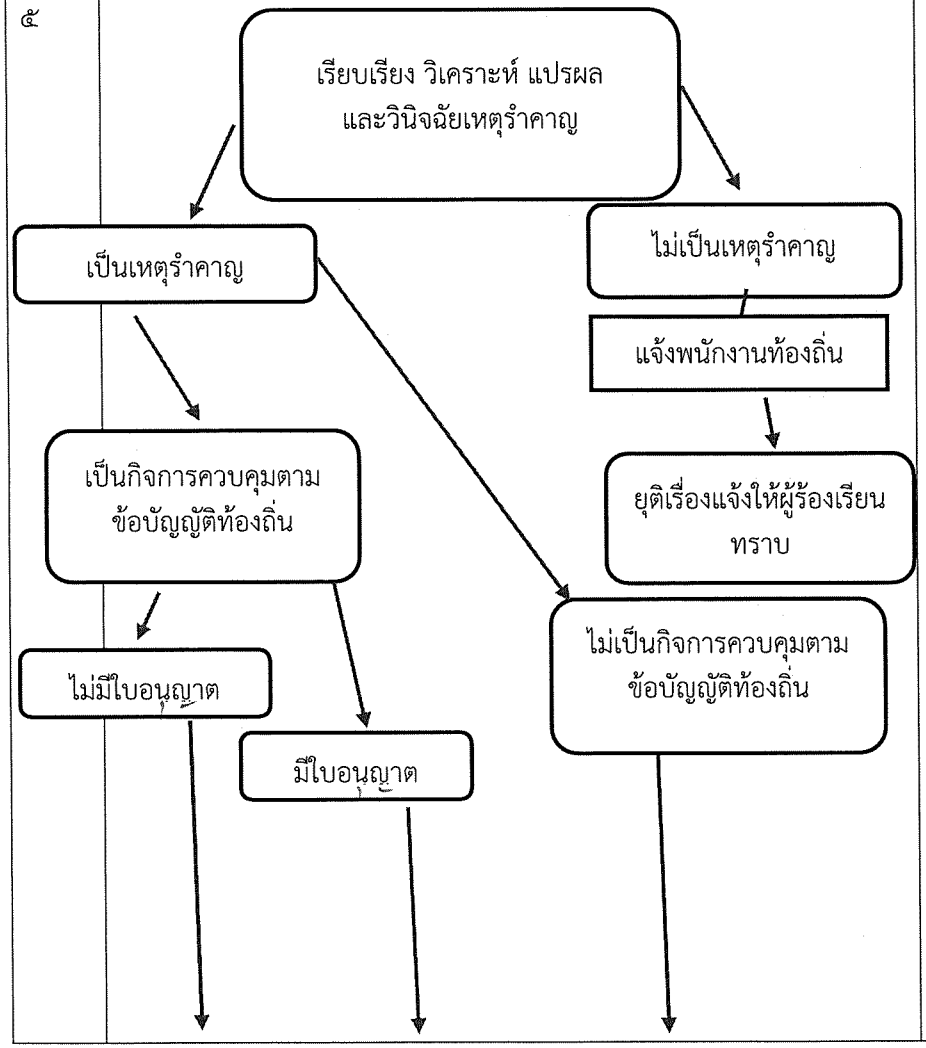
(๔) เอกสารแนบท้ายในการสรุป และแปรผล ต้องมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบการรายงานผลด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย และเห็นภาพรวมของการดำเนินการ ประกอบด้วย หนังสือร้องเรียน ต้นเรื่อง แผนผังของบริเวณที่เกิดเหตุร้องเรียน แผนผังจุดติดตั้ง เครื่องมือตรวจวัด ภาพถ่ายขณะปฏิบัติงาน แบบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) ข้อมูลชนิด อันตรายของสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการผลิตและส่งผลกระทบทำให้เกิด ความเดือดร้อนรำคาญ สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

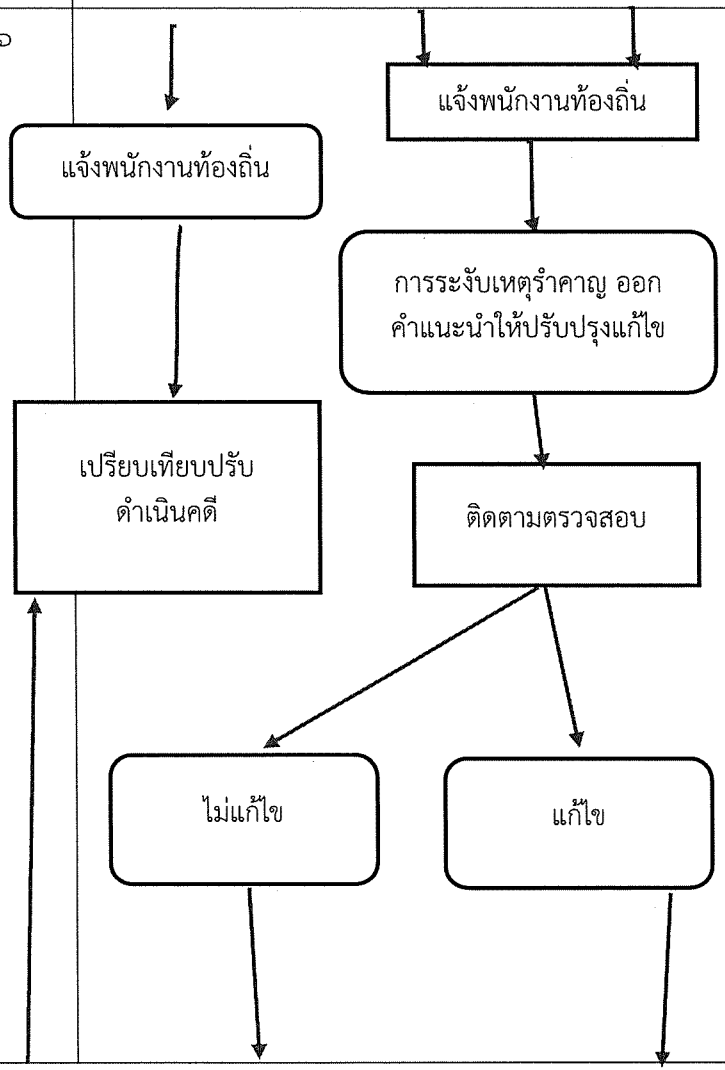
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

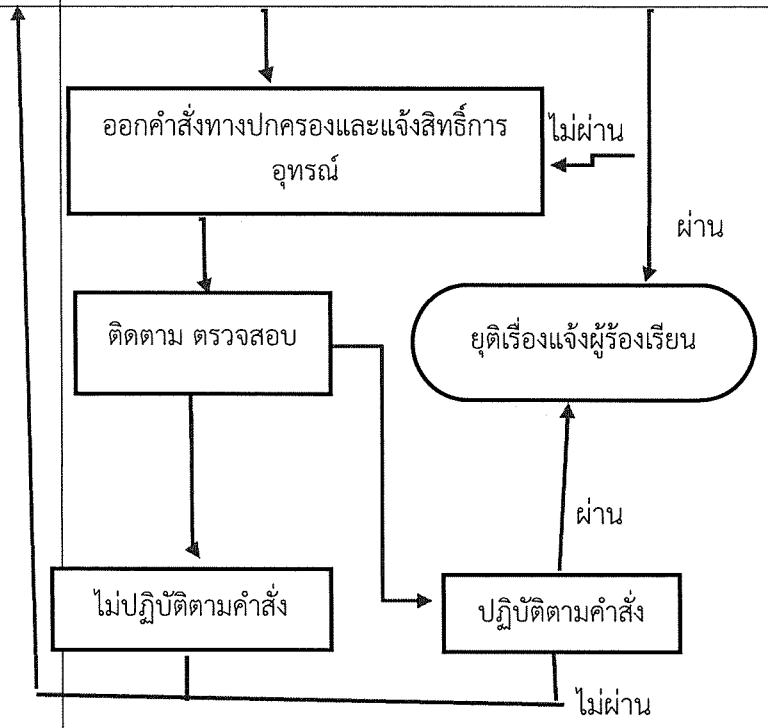
กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ระยะเตรียมการ					
๑	กำหนดผู้รับผิดชอบ		มีความรู้ด้านสาธารณสุข (อนามัยสิ่งแวดล้อม)	มีคำสั่งแต่งตั้งหรือหนังสือมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน	เจ้าพนักงานสาธารณสุข
ระยะดำเนินการ					
๒	การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	๑ วัน	การรับเรื่องเรียนโดย -จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ -กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ -จัดทำแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	ระบบรับร้องเรียนเหตุรำคาญ	เจ้าพนักงานสาธารณสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๓	การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ วัน	การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เอกสารการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๔	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ	๓ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ	เอกสารตามระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๕		๑ วัน	การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานตามหลักวิชาการ และกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข	เอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เจ้าพนักงานสาธารณสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๑ – ๖๐ วัน	๑.กระบวนการออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ๒. การติดตามตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ	๑.เอกสารแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือการออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข ๒.เอกสารรายงานการติดตามตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ	เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๑ – ๖๐ วัน	๑.กระบวนการออกคำสั่งทางปกครอง ๒.กระบวนการเปรียบเทียบปรับ	๑.เอกสารการออกคำสั่งทางปกครอง ๒.เอกสารรายงานผลการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง ๓.เอกสารกระบวนการเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีทางกฎหมาย ๔.เอกสารรายงานการยุติเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

KPI Template

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของการดำเนินการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมในสังกัด สาธารณสุขจังหวัดตรัง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หน่วยวัด : ร้อยละ ๙๐

คำอธิบาย : เป็นการวัดผลการดำเนินงานในการตรวจสอบข้อมูลโครงการฝึกอบรมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล ก่อนนำเสนอผู้บริหารอนุมัติโครงการที่สามารถดำเนินการได้ทันภายในเวลาที่กำหนดตามแนวทางการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานตาม Flow chart ภายใน ๖ วันทำการ

ตรวจสอบโครงการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล และกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{โครงการที่ผ่านการตรวจสอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด x ๑๐๐}}{\text{โครงการที่ได้รับทั้งหมด}}$$

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : รวบรวมข้อมูลจากเล่มทะเบียนการรับหนังสือ และตรวจสอบข้อมูลจากโครงการที่ได้รับการอนุมัติ

เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนน				
๑	๒	๓	๔	๕
๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data)		
๒๕๖๖	**๒๕๖๗**	**๒๕๖๘**
๙๑.๑๗	๗๘.๒๓	๙๑.๕๐

ผู้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด : นางสุลักขณา แก้วผุด **เบอร์ติดต่อ ๐๘-๐๕๒๒-๙๕๖๐**
E – mail address : panda785@gmail.com

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ **เบอร์ติดต่อ** ๐๘-๑๕๖๙-๗๓๓๙
E – mail address : pramotekqi@gmail.com

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

งานงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ภารกิจ/กิจกรรม การตรวจสอบโครงการ ระบบงานตรวจสอบโครงการ กระบวนการหลักตรวจสอบ
- เสนอโครงการของหน่วยงานย่อยเพื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรังพิจารณาอนุมัติ
ระเบียบวิธีปฏิบัติ เรื่อง การตรวจสอบโครงการ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
หมายเลขเอกสาร.....ฉบับที่.....แก้ไขครั้งที่.....สำเนาที่..... หน้าที่.....ของทั้งหมด.....หน้า

---

๑. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรม

- เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของโครงการที่หน่วยงานย่อยเสนอขออนุมัติต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๒. ขอบเขตของภารกิจ/กิจกรรม

- ตรวจสอบโครงการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล และฝ่ายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๓. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และ หลักวิชาการอ้างอิง ในการดำเนินภารกิจ/กิจกรรม

๓.๑กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๕

๒. ราชกิจจานุเบกษา ตอนพิเศษ ๙๔ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

๓. ระเบียบว่าด้วยคำสั่งการมอบอำนาจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๓.๒ หลักวิชาการ

- หลักการเขียนโครงการให้มีคุณภาพ
- รูปแบบการเขียนโครงการ โดยใช้รูปแบบการเขียนโครงการในลักษณะประเพณีนิยม (Conventional Method) ซึ่งสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ชื่อโครงการ หลักการและเหตุผล การวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้ม เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ /กลวิธี กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ การกำกับติดตามและประเมินผล และผลที่คาดว่าจะได้รับ

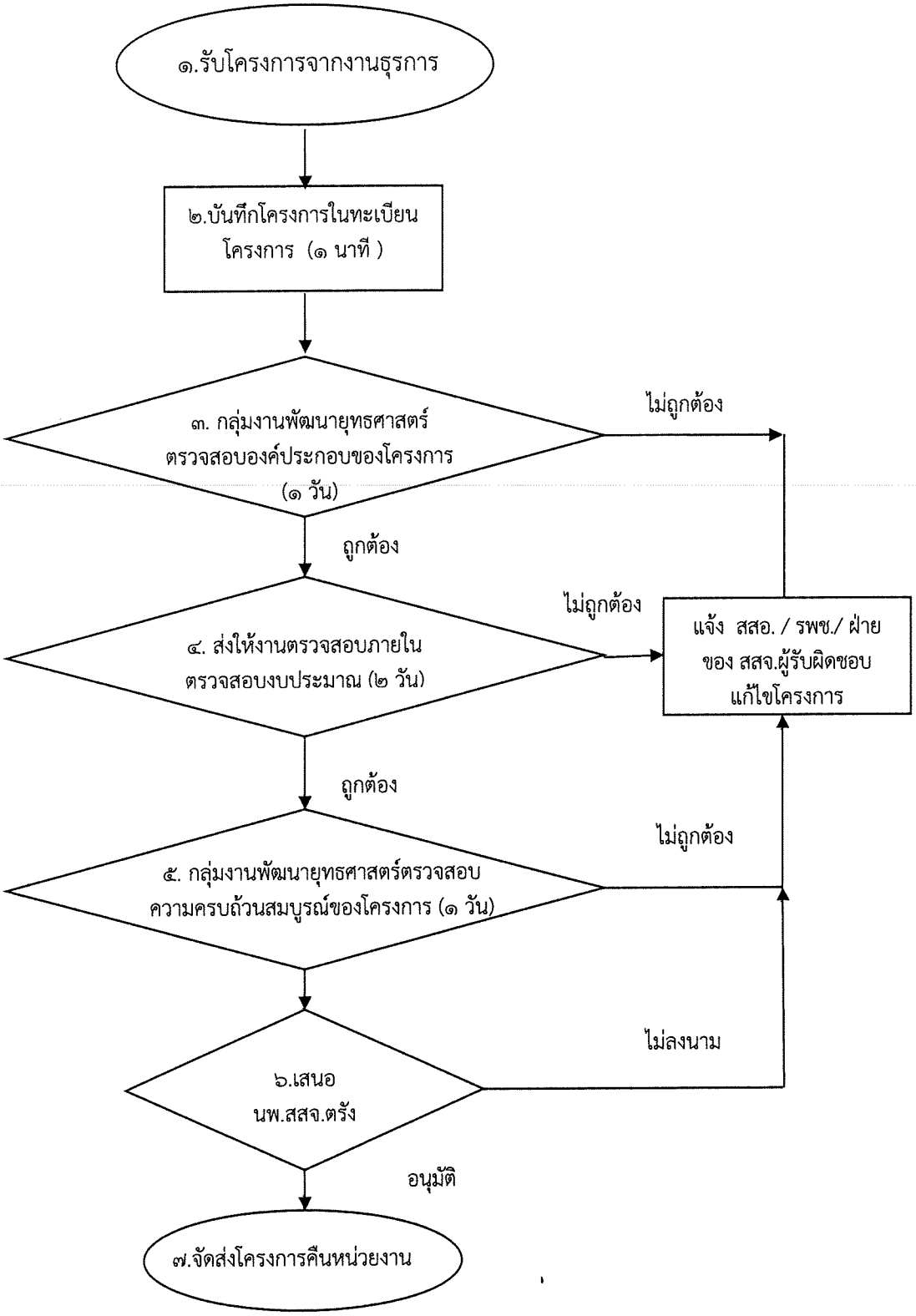
๔. ผู้รับผิดชอบปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรม

นางสุลักขณา แก้วผุด ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๕. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรม

- แบบฟอร์มการตรวจสอบโครงการ
- แฟ้มเอกสาร
- ทะเบียนโครงการ

๖. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรม



รวมระยะดำเนินการประมาณ ๖ วันทำการ

๗. คำอธิบายวิธีปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรมแต่ละขั้นตอน ตามข้อ ๖

๗.๑ รับโครงการจากงานธุรการ สสจ.ตรัง บันทึกโครงการในทะเบียนหนังสือรับของกลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข และบันทึกโครงการในทะเบียนหนังสือรับของโครงการ

๗.๒ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ตรวจสอบรูปแบบ องค์ประกอบของโครงการตามแนวทางการตรวจสอบและอนุมัติโครงการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลักษณะของโครงการที่จะขออนุมัติ

๑. เป็นโครงการที่เขียนตามแบบฟอร์มและมีองค์ประกอบตามรูปแบบถูกต้องครบถ้วน (ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

๒. สาระสำคัญของโครงการมีความเหมาะสม เช่น

- ชื่อโครงการ ซึ่งโครงการต้องมีความชัดเจน รัดกุม และเฉพาะเจาะจง ทำให้เกิดความเข้าใจง่ายแก่ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้นำโครงการไปปฏิบัติ ชื่อโครงการจะบอกให้ทราบว่าจะทำสิ่งใด หรือเสนอขึ้นเพื่อทำอะไร โดยปกติชื่อโครงการจะแสดงลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติ

- หลักการและเหตุผล หรืออาจจะเรียกว่าความเป็นมา หรือภูมิหลังของโครงการหลักการและเหตุผล เป็นส่วนที่แสดงถึงปัญหาความจำเป็นหรือความจำเป็นที่ต้องจัดโครงการขึ้น โดยผู้เขียนหรือผู้เสนอโครงการจะต้องระบุเกิดปัญหาอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อใด มีสาเหตุมาจากอะไร โดยมีข้อมูลสนับสนุนให้ปรากฏชัดเจน นอกจากนี้จะต้องบอกถึงความจำเป็นที่ต้องจัดทำโครงการว่า ถ้าไม่ทำจะเกิดผลเสียหายอย่างไร ถ้าทำคาดว่าจะช่วยแก้ปัญหาหรือพัฒนาได้อย่างไร

นอกจากนั้นยังอาจเพิ่มความสอดคล้องของโครงการกับแผนงานต่างๆ หรือโครงการจะช่วยเอื้อให้แผนนั้นๆประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นอย่างไร และถ้าเคยมีรายงานการประเมินโครงการแล้วก็ควรนำมาเขียนเพื่อเพิ่มน้ำหนักในการจัดทำโครงการด้วย การเขียนหลักการและเหตุผลไม่ควรยาวหรือสั้นเกินไป โดยเฉพาะการเขียนวกไปวนมาจะทำให้เข้าใจยาก ซึ่งในปัจจุบันมักพบว่าเขียนค่อนข้างสั้นเกินไป เพียงย่อหน้าเดียว ๓-๕ บรรทัด ซึ่งทำให้ขาดข้อมูลสำคัญๆได้ การเขียนหลักการและเหตุผลมักเขียนเป็นความเรียง ไม่นิยมเขียนเป็นข้อ ๆ

- วัตถุประสงค์ ควรเขียนให้อยู่ในรูปการลดหรือขจัดปัญหาหรือพัฒนาสิ่งที่ต้องการเพิ่มขึ้น ไม่จำเป็นต้องเขียนวัตถุประสงค์หลายข้อ เพราะจำนวนข้อของวัตถุประสงค์ไม่ได้แสดงถึงความมีคุณภาพของโครงการแต่อย่างใด บางครั้งเขียนเกินจริงซึ่งเมื่อประเมินโครงการก็ไม่มีทางสำเร็จได้ ฉะนั้นต้องระบุให้ชัดเจน รัดกุม และสามารถปฏิบัติได้จริง การเขียนวัตถุประสงค์ต้องครอบคลุมเหตุผลที่จะทำโครงการ โดยจัดลำดับแยกเป็นข้อ ๆ เพื่อความเข้าใจง่าย และชัดเจน

- เป้าหมาย เป้าหมายของโครงการ เป็นการบอกถึงความต้องการหรือทิศทางในการปฏิบัติงานที่ระบุในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เวลาและพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมของโครงการ

- รูปแบบการดำเนินการ เป็นการกล่าวถึงลำดับขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดในโครงการ วิธีดำเนินการมักจำแนกเป็นกิจกรรมย่อย ๆ โดยแสดงให้เห็นชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการว่ามีกิจกรรมใดที่ต้องทำ ทำเมื่อใด ผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบ และจะทำอย่างไร อาจจะจัดทำเป็นปฏิทินปฏิบัติงานประกอบ รวมทั้งแสดงระยะเวลาดำเนินการควบคู่ไปด้วย

- สถานที่ดำเนินการ คือสถานที่ บริเวณ พื้นที่ อาคาร ที่ใช้จัดกิจกรรมตามโครงการ

- ระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นการระบุระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการโดยระบุเวลาที่ใช้เริ่มต้นตั้งแต่ วัน เดือน ปี และสิ้นสุด หรือแล้วเสร็จใน วัน เดือน ปีอะไร

- งบประมาณ หรือค่าใช้จ่ายการดำเนินงานตามโครงการต้องใช้งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายที่ระบุถึงจำนวนเงิน จำนวนวัสดุ ครุภัณฑ์ หรือจำนวนบุคคล และปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการ สำหรับงบประมาณ ควรระบุให้ชัดเจนว่ามีค่าใช้จ่ายอะไรบ้างเป็นข้อๆ และถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และจัดงาน พ.ศ. ๒๕๕๒

- การประเมินผลโครงการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งต้องระบุวิธีการประเมินผลให้ชัดเจนว่าจะประเมินโดยวิธีใด อาจเขียนเป็นข้อ ๆ หรือเขียนรวม ๆ กันก็ได้ เช่น จากการสังเกต จากการตอบแบบสอบถาม (ควรระบุว่าใครเป็นผู้ประเมิน) เป็นต้น

- ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการกล่าวถึงผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากความสำเร็จของโครงการ เป็นการคาดคะเนผลที่จะได้รับเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติโครงการ ซึ่งผลที่ได้รับต้องเป็นไปในทางที่ดี ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ

๓. หากเป็นโครงการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหรือเครือข่ายบริการสุขภาพ ต้องมีแผนปฏิบัติการของเครือข่ายหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรองรับสามารถตรวจสอบได้

๔. ให้ส่งโครงการในรูปแบบไฟล์เพื่อแก้ไขในรายละเอียดได้ที่ panda785@gmail.com

๗.๓ จัดทำบันทึกข้อความส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบสาระสำคัญ และวัตถุประสงค์ของโครงการ หากตรวจสอบแล้วมีความถูกต้อง เหมาะสม ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ จะเซ็นชื่อกำกับในใบปะหน้า แต่หากต้องมีการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมในสาระสำคัญ และวัตถุประสงค์ ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุขเพื่อรวบรวมแจ้งผู้รับผิดชอบโครงการแก้ไขต่อไป

๗.๔ ส่งโครงการให้งานการเงินตรวจสอบงบประมาณ งานการเงินและบัญชี จะตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และจัดงาน พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของการใช้จ่ายแต่ละแหล่งงบประมาณ และความเหมาะสมของสถานะการเงินของสถานบริการนั้น ๆ หากตรวจสอบแล้วมีความถูกต้อง เหมาะสม งานการเงินจะเซ็นชื่อกำกับในใบปะหน้า และหน้าที่มีรายละเอียดงบประมาณทุกหน้า แต่หากต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ให้แจ้งมายังกลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุขเพื่อรวบรวมแจ้งผู้รับผิดชอบโครงการแก้ไขต่อไป

๗.๕ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ สรุปผลการตรวจสอบ เมื่อได้ข้อมูลการตรวจสอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว กรณีที่ต้องมีปรับแก้โครงการ จะประสานโดยตรงต่อผู้รับผิดชอบโครงการทันที และหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข จะเป็นผู้สรุปผลการตรวจสอบโครงการและเสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดต่อไป

๗.๖ เสนอนายแพทย์สาธารณสุขอนุมัติโครงการ พร้อมจัดทำหนังสือนำส่งโครงการคืนหน่วยงานย่อยด้วยในคราวเดียวกัน เมื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาอนุมัติโครงการแล้ว กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข จัดเก็บสำเนาไว้ ๑ ชุด เพื่อรวบรวมส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการเก็บไว้ประกอบการติดตามประเมินผล เพื่อลดปัญหาการสูญหายของโครงการ หรือกรณีที่ผู้รับผิดชอบโครงการมารับโครงการด้วยตัวเองให้มีการเซ็นชื่อรับทุกครั้ง

๘. จุดควบคุมคุณภาพ/ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติภารกิจ/กิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๑.	โครงการเกิดความล่าช้า ไม่ทันเวลาการจัดกิจกิจกรรม	- เรียงลำดับความก่อนหลัง ความเร่งด่วนของระยะเวลาการจัดทำโครงการแต่ละโครงการ - กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการตรวจสอบโครงการ - ติดต่อผู้รับผิดชอบโครงการทันทีหากต้องปรับแก้โครงการ - ทำงานให้เป็นปัจจุบัน ไม่ให้งานค้าง

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๒.	โครงการสูญหาย	- ลงทะเบียนบันทึกโครงการ - ระบุขั้นตอนที่กำลังดำเนินการในทะเบียนบันทึกโครงการโดยระบุวันที่ทุกขั้นตอน และเซ็นฝ่ายเซ็นชื่อรับทุกครั้ง - มีหนังสือนำส่งโครงการกลับคืนหน่วยงายย่อย ซึ่งจะต้องมีการเซ็นชื่อรับเอกสารทุกครั้ง - โทรศัพท์แจ้งผู้รับผิดชอบโครงการเมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ - เก็บสำเนาคู่ฉบับโครงการที่อนุมัติแล้ว ๑ ชุด

๙. แนวทางปฏิบัติ เมื่อเกิดอุบัติการณ์ของความเสี่ยง ตามข้อ ๘

ลำดับ	ประเด็นอุบัติการณ์ของความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา/ควบคุม
๑.	ปี ๒๕๖๘ โครงการทั้งสิ้น ๑๕๓ โครงการ ส่งคืนแก้ไขจำนวน ๑๓ โครงการ	- ติดต่อผู้รับผิดชอบโครงการทันทีหากต้องปรับแก้โครงการ
๒.	ปี ๒๕๖๘ ไม่มีโครงการสูญหาย	- ลงทะเบียนบันทึกโครงการ - ระบุขั้นตอนที่กำลังดำเนินการในทะเบียนบันทึกโครงการโดยระบุวันที่ทุกขั้นตอน และมีหนังสือนำส่งโครงการกลับคืนหน่วยงายย่อย - โทรศัพท์แจ้งผู้รับผิดชอบโครงการเมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ
๓	ปี ๒๕๖๘ ขออนุมัติเลื่อนการจัดอบรมหรือเปลี่ยนแปลงการจัดอบรม ทั้งหมด ๑๐ โครงการ	- ประสานให้งานให้ประสานผู้เกี่ยวข้องล่วงหน้าและระบุวันการจัดอบรมให้แน่นอน
๔	ส่งคืน จำนวน ๒ จำนวน ๑ โครงการ	- ประสานผู้รับผิดชอบเนื่องจากโครงการไม่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

๑๐. ผู้จัดทำ

ชื่อ -นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางสุลักขณา แก้วผุด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	

๑๑. ผู้รับรอง

ชื่อ -นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายปราโมทย์ แก่นอินทร์	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข	

๑๒. บันทึกการเปลี่ยนแปลง/บันทึกอื่นๆ

.....

๑๓. ภาคผนวก (แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่แนบมาด้วย)

.....