



ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการสนับสนุน  
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คณะผู้จัดทำ

นายสาโรจน์

ยอดประดิษฐ์

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านระบบบริการสุขภาพ

นางสาวกัญญาอรัก

บุญสุขเกิด

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

## คำนำ

จากการที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีการปรับโครงสร้าง บทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยมีคำสั่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙๓๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑ จัดตั้งหน่วยงานภายใน “ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ” ขึ้นเป็นส่วนราชการภายใน และให้มีฐานะเทียบเท่ากอง สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีหน้าที่ในการจัดทำนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายประจำนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลผลิตและผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็วและตรวจสอบได้ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสนับสนุน ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

## สารบัญ

คู่มือ	หน้า
๑. กระบวนการธุรการ	๑
๒. กระบวนการเบิก - จ่ายเงินงบประมาณ	๑๒
๓. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการและคำของบประมาณ ประจำปีหน่วยงาน	๒๒
๔. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓๔
๕. กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔๖
๖. กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	๕๔
๗. กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน	๗๐
๘. กระบวนการพัฒนาองค์กร	๗๙
๙. กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	๘๕



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการ  
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -P-๐๑

ผู้รับผิดชอบ

วิไลลักษณ์

(นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

ศาสตราจารย์

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

อนันต์

(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการรุกรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๑	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๒
๒ ผังกระบวนการทำงาน	
- งานรับหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓
- งานส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๔
- งานจัดเก็บเอกสาร	๕
- งานทำลายเอกสาร	๖
๓ ขอบเขต	๗
๔ ความรับผิดชอบ	๗
๕ คำจำกัดความ	๗
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๑
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๒
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๒	ของ ๙๐

### ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้แนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการ ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการด้วยความถูกต้อง ทันตามกำหนด และสามารถสืบค้นได้ ตลอดจนการจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร ตามระเบียบงานสารบรรณและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามหนังสือราชการ ไม่ให้มีการสูญเสีย สามารถตรวจสอบการเดินทางของหนังสือว่าอยู่ในขั้นตอนใด และเพื่อพัฒนางานสารบรรณให้มีความรวดเร็ว ลดการซ้ำซ้อนของการรับหนังสือ
๓. เพื่อให้งานด้านสารบรรณเหมาะสมกับสถานการณ์ และการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดการผิดพลาด สามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการธุรการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการรุกรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๓	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๑ กระบวนการรับหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๑.๑. ผู้รับผิดชอบรับหนังสือจาก หน่วยงานภายนอก	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
๒	๑.๒ ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ เอกสาร/หนังสือ → ส่งคืนหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ไม่ถูกต้อง) ↓ ถูกต้อง	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
๓	๑.๓ ผู้รับผิดชอบลงทะเบียน รับหนังสือ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
๔	๑.๔ เสนอผอ.ศูนย์เพื่อ ทราบ/สั่งการ	๐.๑๐ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ/ เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
๕	๑.๕ ส่งหนังสือไปยัง กลุ่ม/งานที่เกี่ยวข้อง	๐.๑๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
๖	๑.๖ กลุ่มงานส่งหนังสือไปยังผู้ ได้รับมอบหมายดำเนินการ	๐.๑๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน รุกรการ
	รวม	๐.๔๕ ชั่วโมง		

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๔	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๒ กระบวนการงานส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๒.๑ ผู้รับผิดชอบรับหนังสือจาก หน่วยงานภายใน	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ
๒	๒.๒ ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความ สมบูรณ์เอกสาร/หนังสือส่ง → ส่งคืนกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง ← ไม่ถูกต้อง	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ
๓	๒.๓ ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหาร ลงนาม	๐.๓๐ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ ศูนย์
๔	๒.๔ ผู้รับผิดชอบออกเลขหนังสือ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๐.๐๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ
๕	๒.๕ ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดส่ง ๒.๕.๑ กรณีส่งทางไปรษณีย์ ๒.๕.๒ กรณีส่งโดยตรง	๐.๓๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ
	รวม	๑.๑๕ ชั่วโมง		



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๕	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๓ กระบวนการงานจัดเก็บเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๑.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง/ เอกสาร
๒	๑.๒ คัดแยกประเภทเอกสาร/หนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง/ เอกสาร
๓	๑.๓ จัดเก็บเข้าแฟ้มตามระเบียบ สารบรรณ	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง/ เอกสาร
๔	๑.๔ รักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพ ดี และสามารถนำกลับมาใช้และ ไม่สูญหาย	ตามอายุการ เก็บของหนังสือ		เจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่อง/ เอกสาร
	รวม	๓ วัน		

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการรุกรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๖	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๔ กระบวนการทำลายเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๔.๑ หน่วยงานเก็บสำรวและ จัดทำบัญชีหนังสือที่ขอ	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๔.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการ ทำลายหนังสือ	๕ นาที		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๔.๓ คณะกรรมการพิจารณา หนังสือตามบัญชีที่ขอทำลาย	๑ วัน	ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	คณะกรรมการ ทำลายเอกสาร
๔	๔.๔ คณะกรรมการเสนอหัวหน้า ส่วนราชการพิจารณาให้ความ เห็นชอบ	๑ วัน		คณะกรรมการ ทำลายเอกสาร
๕	๔.๕ หน่วยงาน ส่วนราชการส่งบัญชี เอกสารที่ขอทำลายไปกองจดหมายเหตุ	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๔.๖ รับผลการพิจารณาจากกองจดหมายเหตุ	๖๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๔.๖.๑ หนังสือไม่ควรทำลาย ๔.๖.๑.๑ ทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารลงนาม	๑ - ๒ วัน	ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕	เจ้าหน้าที่ ธุรการ คณะกรรมการ ทำลายเอกสาร
๘	๔.๖.๑.๒ ส่งไปเก็บที่ หน่วยงานเก็บ/กองจดหมายเหตุ			
๘	๔.๖.๒ หนังสือที่ต้องทำลาย ๔.๖.๒.๑ ทำรายงานเสนอ ผู้บริหารกรม	๑ - ๓ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๙	๔.๖.๑.๓ หัวหน้าส่วนราชการ รายงานกองจดหมายเหตุ แห่งชาติกรมศิลปากร	๑ - ๓ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม			๗๒ วัน ๕ นาที

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๗	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการงานธุรการ ทั้งหมด ๔ กระบวนการ คือ

๓.๑ กระบวนการรับหนังสือ เริ่มตั้งแต่เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใส่รหัสผู้ใช้งานและใส่รหัสผ่านการรับหนังสือจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ทำการคัดแยกจัดหมวดหมู่ จัดระดับความสำคัญของเอกสารเสนอผู้อำนวยการศูนย์สั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่งานธุรการส่งมอบเอกสารตามภารกิจหรือตามที่ได้รับมอบหมาย/สั่งการจากผู้อำนวยการศูนย์

๓.๒ กระบวนการส่งหนังสือ เริ่มตั้งแต่การรับหนังสือจากเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของหนังสือ จัดใส่แฟ้มเสนอผู้อำนวยการศูนย์ เจ้าหน้าที่งานธุรการทำการออกเลขที่หนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงการจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานปลายทางที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงานทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งสำเนาให้เจ้าหน้าที่สแกนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งสำเนาที่สแกนแล้วให้เจ้าของเรื่องเก็บเข้าแฟ้ม

๓.๓ กระบวนการจัดเก็บเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรวบรวมเอกสารหนังสือที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำการคัดแยก/จัดหมวดหมู่ตามระเบียบงานสารบรรณ จัดเก็บเข้าแฟ้มและ/หรือจัดเก็บลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงการเก็บรักษาให้อยู่ในสภาพดีและไม่สูญหายเพื่อให้สามารถนำกลับมาตรวจสอบได้

๓.๔ กระบวนการทำลายเอกสาร เริ่มตั้งแต่หน่วยเก็บทำการสำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือเพื่อพิจารณา และรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน และส่วนราชการให้ความเห็นชอบส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาจนถึงการทำลายหนังสือซึ่งกองจดหมายเหตุฯ เห็นควนให้ทำลาย

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่รับมอบอำนาจจากอธิบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติ/สั่งการ/ให้ความเห็นชอบในการกระบวนการงานต่างๆ และแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงานต่างๆ ตามที่เห็นสมควร

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน มีหน้าที่ตรวจสอบหนังสือราชการ และเสนอขอความเห็นชอบ/สั่งการจากผู้บริหาร

๔.๓ เจ้าหน้าที่งานธุรการ/ พนักงานพิมพ์ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ออกเลขที่รับ - ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสาร

### ๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ระบบงานสารบรรณ หมายถึง การลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๘	ของ ๘๐

๕.๒ หนังสือราชการ หมายถึง หนังสือราชการโดยแบ่งเป็น ๖ ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราหนังสือสั่งการได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในทางราชการ

๕.๓ หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕.๔ หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐภายนอก สำนักงานฯ/หน่วยงานภาคเอกชน/บุคลากรภายนอก

๕.๕ คณะกรรมการทำลายเอกสาร หมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใดๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันด้วย

๕.๖ ระเบียบ หมายถึง บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นการประจำ

๕.๗ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องไปให้ เพื่อดำเนินการตามคำสั่งผู้อำนวยการศูนย์

๕.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง บุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการนี้

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ กระบวนการรับหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่งานธุรการได้รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน จังหวัดต่างๆ

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่งานธุรการตรวจสอบเอกสาร/หนังสือ ส่งจากหน่วยงานใด เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใดภายในหน่วยงาน หากตรวจสอบหนังสือแล้วส่งผิดหน่วยงาน ดำเนินการส่งคืนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ หากเจ้าหน้าที่งานธุรการตรวจสอบแล้วถูกต้อง ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือ โดยลงข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์

๖.๑.๔ เจ้าหน้าที่งานธุรการ นำหนังสือเสนอผู้อำนวยการศูนย์เพื่อพิจารณาและสั่งการต่อไป

๖.๑.๕ หลังจากผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาสั่งการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ จัดส่งหนังสือให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๖ หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างานส่งหนังสือให้ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการต่อไป

๖.๒ กระบวนการส่งหนังสือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๖.๒.๑ เจ้าหน้าที่งานธุรการได้รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน คือ กลุ่มงานภายในหน่วยงาน

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่งานธุรการตรวจสอบเอกสาร/หนังสือ ส่งจากหน่วยงานใด เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใดภายในหน่วยงาน หากตรวจสอบหนังสือแล้วส่งผิดหน่วยงาน ดำเนินการส่งคืนกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๓ หากเจ้าหน้าที่งานธุรการตรวจสอบแล้วถูกต้อง เสนอผู้อำนวยการศูนย์ลงนามในหนังสือ

๖.๒.๔ เจ้าหน้าที่งานธุรการ ออกเลขที่หนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมจัดส่งหนังสือต่อไป

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการรุกรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๙	ของ ๙๐

๖.๒.๕ เจ้าหน้าที่งานรุกรการ ดำเนินการจัดส่งหนังสือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๖.๒.๕.๑ กรณีจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ จัดเตรียมซองจดหมาย นำเอกสารใส่ซองและ  
ส่งเอกสารทางไปรษณีย์

๖.๒.๕.๒ กรณีส่งโดยตรง จัดเตรียมซองจดหมาย นำเอกสารใส่ซองเจ้าหน้าที่เดินไปส่ง  
ด้วยตนเอง/ขอรถยนต์นำเอกสารไปส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ กระบวนการจัดเก็บเอกสาร

๖.๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำการรวบรวมเอกสารหรือหนังสือที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๖.๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำการคัดแยกประเภทของเอกสารหรือหนังสือให้เป็นหมวดหมู่  
และแยกตามอายุการเก็บหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งโดยปกติให้เก็บหนังสือต่างๆไว้ ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี  
เว้นแต่หนังสือบางประเภท เช่น หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้วสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่  
อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือหนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็น  
ประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๖.๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่จัดเก็บเอกสารหรือหนังสือที่ทำการคัดแยกแล้วเข้าแฟ้มและทำการ  
ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามระเบียบงานสารบรรณ

๖.๓.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บรักษาเอกสารหรือหนังสือให้อยู่ในสภาพดีและไม่สูญหาย และ  
สามารถนำกลับมาใช้ได้กรณีของหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องกลับนำมาใช้ในการตรวจสอบ

๖.๔ กระบวนการทำลายหนังสือ/เอกสาร

๖.๔.๑ หน่วยงานเก็บสำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือที่ขอทำลาย โดยดำเนินการสำรวจหนังสือ  
ภายใน ๖๐ วัน หลังจากสิ้นปีปฏิทิน กรณีที่ครบอายุการเก็บในปีนั้นแล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัว  
หน่วยหน่วยงาน/กรมส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

๖.๔.๒ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการศูนย์แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตาม  
ระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้ง  
จากข้าราชการตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป

๖.๔.๓ คณะกรรมการทำลายหนังสือพิจารณา ที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย  
โดยผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๔.๔ คณะกรรมการทำลายหนังสือเสนอรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าหน่วยงาน/กรม  
เพื่อพิจารณาสั่งการ/ให้ความเห็นชอบ

๖.๔.๕ ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอผ่านกรมเพื่อขอทำลายเอกสารให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ  
กรมศิลปากรพิจารณา เพื่อเสนอให้คณะกรรมการ

๖.๔.๖ หน่วยงาน/กรม รับผลการพิจารณาจากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๖.๔.๖.๑ กรณีหนังสือไม่ควรทำลาย ถ้ากองจดหมายเหตุฯ เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะ  
ขยายเวลาการเก็บไว้หรือเก็บไว้ตลอดไป จะแจ้งกลับมายังส่วนราชการเพื่อทำการแก้ไขตามที่ กองจดหมายเหตุฯ แจ้งมา

๑) ผู้รับผิดชอบทำบันทึกเสนอ เพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจลงนาม

๒) ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือผ่านกรม เพื่อแจ้งไปที่หน่วยเก็บหรือไปเก็บไว้ที่กอง  
จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการรุกรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๐	ของ ๙๐

๓) ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าหน่วยงานผ่านกรม เพื่อรายงานต่อ  
กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

๖.๔.๖.๒ กรณีหนังสือที่ต้องทำลาย กองจดหมายเหตุฯ จะแจ้งให้ดำเนินการทำลาย  
หนังสือต่อไปได้ แต่หากกองจดหมายเหตุฯ ไม่แจ้งให้ทราบแต่อย่างใด ภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับตั้งแต่วันที่  
หน่วยงานกรมได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุฯ ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุฯ ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงาน  
สามารถทำลายหนังสือได้

๑) ดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ภายใน ๖๐ วัน หลังสิ้นปีปฏิทินให้  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำบัญชีหนังสือที่ขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณา กรรมการทำลาย  
หนังสือราชการประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย ๒ คน

๒) เมื่อทำลายหนังสือแล้ว ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์/กรม  
รับทราบ

## ๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### ๗.๑ กฎหมาย กฎระเบียบและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗.๑.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๗.๑.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามที่เกี่ยวกับ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสาร  
หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๗.๑.๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๕

๗.๑.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการใช้ตำแหน่งวิชาการเป็นค่านำหน้านาม พ.ศ. ๒๕๓๖

๗.๑.๖ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดแบบเอกสารตามระเบียบว่าการรักษาความลับ

ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

### ๗.๒ คู่มือการปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๑ คู่มือการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๒ วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

### ๗.๓ มาตรฐานงาน

๗.๓.๑ ลงทะเบียนรับหนังสือด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วเสร็จภายในเวลา ๓ นาที

๗.๓.๒ เรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ต้องดำเนินการส่งให้บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทัน ภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือ

๗.๓.๓ เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จใน ๑ วัน ให้ทำการจัดเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ภายในวันนั้นๆ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการธุรการ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๑	ของ ๙๐

#### ๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

##### ๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. หนังสือราชการ รับ-ส่ง	ตู้เก็บเอกสารของ งานบริหารทั่วไป/ คอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่สาร บรรณ	เก็บตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่นับ หนังสือเข้ามาในหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี
๒. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์				
๓. บัญชีหนังสือขอ ทำลาย				

##### ๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

เอกสารลำดับที่ ๑ - ๕ เจ้าหน้าที่ทุกระดับของหน่วยงานที่ขอเข้าถึง

#### ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

๙.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน

๙.๒ หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน จากเอกสาร/รายงานผลการ  
ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกๆ ๖ เดือน

๙.๓ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติงานถูกต้อง และ  
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการเบิก - จ่ายเงินงบประมาณ  
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -P-๐๒

ผู้รับผิดชอบ	<u>นางสุวิภากร</u> (นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ทบทวนโดย	<u>นายสาโรจน์</u> (นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
อนุมัติโดย	<u>นายอาคม</u> (นายอาคม ประดิษฐสุวรรณ)
ตำแหน่ง	รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๓	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๑๔
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๑๕
๓ ขอบเขต	๑๘
๔ ความรับผิดชอบ	๑๘
๕ คำจำกัดความ	๑๘
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๙
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๒๑
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๒๑
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๔	ของ ๙๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการเบิก - จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพสูงสุด

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเบิก - จ่ายงบประมาณที่เป็นมาตรฐาน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๕	ของ ๙๐

## ๒. ผังกระบวนการทำงาน

### ๒.๑ กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๑.๑ ผู้รับผิดชอบรับเอกสารเบิกจ่าย จากเจ้าของเรื่อง	๕ นาที	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	-เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ ฝ่ายบริหารตรวจสอบความ ถูกต้องของเอกสาร  ฝ่ายบริหารแจ้ง เจ้าของเรื่อง ดำเนินการตาม ข้อสังเกต	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๓	๑.๓ ผอ.ศูนย์ พิจารณาอนุมัติ  ไม่อนุมัติ	๑๕ นาที	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	ผู้อำนวยการ
๔	๑.๔ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนหนังสือส่ง พร้อม ทั้งบันทึกเบิกจ่ายงบประมาณในระบบ Smart และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๕	๑.๕ กลุ่มคลัง พิจารณา  ไม่ถูกต้อง แก้ไขเพิ่มเติม	๒๑ ชั่วโมง		กลุ่มคลัง
๖	๑.๖ ฝ่ายบริหาร ติดตามเรื่องและแจ้งผล การเบิกจ่ายให้เจ้าของเรื่องทราบ	๑๐ นาที		ฝ่ายบริหาร
๗	๑.๗ เจ้าของเรื่องรับเงินสด/เช็ค	๑๐ นาที		เจ้าของเรื่อง
รวมเวลา		๒๒ ชั่วโมง ๑๐ นาที		

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๖	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๒ กระบวนการงานการยืมเงินงบประมาณ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๒.๑ เจ้าของเรื่อง ประมาณการ งบประมาณตาม กิจกรรมในแผนที่ดำเนินงาน	๒๐ นาที	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๒.๒ เจ้าของเรื่องทำบันทึก ยืมเงินทศรราชการ	๑ ชั่วโมง	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	ฝ่ายบริหารแจ้ง เจ้าของเรื่อง ดำเนินการตาม ข้อสังเกต	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๔	๒.๓ ฝ่ายบริหารตรวจสอบความ ถูกต้องของเอกสาร	๑๕ นาที		ผู้อำนวยการ
๕	๒.๔ ผอ.ศูนย์ พิจารณานุมัติ	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๖	๒.๕ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนหนังสือส่ง พร้อม ทั้งบันทึกเบิกจ่ายงบประมาณในระบบ Smart และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง	๑๕ นาที		กลุ่มคลัง
๗	๒.๖ กลุ่มคลัง พิจารณา	๒๑ ชั่วโมง		ฝ่ายบริหาร
๘	๒.๗ ฝ่ายบริหาร ติดตามเรื่องและแจ้งผล การเบิกจ่ายให้เจ้าของเรื่องทราบ	๑๐ นาที		เจ้าของเรื่อง
๙	๒.๘ เจ้าของเรื่องรับเงินสด/เช็ค	๑๐ นาที		
รวมเวลา		๒๓ ชั่วโมง ๓๕ นาที		

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๗	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๓ กระบวนการงานการขอใช้หนี้เงินยืม

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๓.๑ เจ้าของเรื่อง รวบรวมเอกสาร/ตรวจสอบ เอกสาร	๒๐ นาที	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๓.๒ เจ้าของเรื่องทำบันทึกคืบเงิน/เบิกเพิ่ม /ตรวจสอบความถูกต้อง	๑ ชั่วโมง	ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	ฝ่ายบริหารแจ้ง เจ้าของเรื่อง ดำเนินการตาม ข้อสังเกต	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๔	ไม่ถูกต้อง ๓.๓ ฝ่ายบริหารตรวจสอบความ ถูกต้องของเอกสาร	๑๕ นาที		ผู้อำนวยการ
๕	ไม่อนุมัติ ๓.๔ ผอ.ศูนย์ พิจารณาอนุมัติ	๑๕ นาที		ฝ่ายบริหาร
๖	อนุมัติ ๓.๕ ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนหนังสือส่ง พร้อม ทั้งบันทึกเบิกจ่ายงบประมาณในระบบ Smart และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง	๑๕ นาที		กลุ่มคลัง
๗	ไม่ถูกต้อง ๓.๖ กลุ่มคลัง พิจารณา	๒๑ ชั่วโมง		ฝ่ายบริหาร
๘	แก้ไขเพิ่มเติม	๑๐ นาที		
๙	๓.๗ ฝ่ายบริหาร แจ้งเจ้าของเรื่องทราบ พร้อมเก็บหลักฐาน			
	<b>รวมเวลา</b>		<b>๒๓ ชั่วโมง ๑๕ นาที</b>	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๘	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่รับเอกสารหลักฐานจากกลุ่มต่างๆ ภายในหน่วยงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่จำแนกเอกสารตามประเภทและความเร่งด่วน โดยแบ่งเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็น ๒ ประเภท คือ ประเภทจ่ายผ่านส่วนราชการและประเภทจ่ายตรงผู้ขาย สำหรับประเภทจ่ายผ่านส่วนราชการยังแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ กรณียืมเงินงบประมาณและไม่ได้ยืมเงินงบประมาณ จากนั้นเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแต่กรณีจนกระทั่งเจ้าหน้าที่ได้รับเงินงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมตามโครงการ หรือผู้ขาย/เจ้าหน้าที่ได้รับโอนเงินเข้าบัญชีและเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ กำกับ ดูแลและสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดใช้คู่มือการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๔.๒ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน มีบทบาทหน้าที่ ทำความเข้าใจคู่มือการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานตนเอง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานภายใต้คู่มือการเบิกจ่ายเงินงบประมาณนี้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานทุกครั้ง รวมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินงานในหน่วยงานเสนอแจ้งให้ผู้อำนวยการศูนย์รับทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน มีบทบาท ทำความเข้าใจคู่มือการเบิกจ่ายงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานตนเองได้เป็นอย่างดี และปฏิบัติหน้าที่ภายใต้คู่มือการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสม

### ๕. คำจำกัดความ

๕.๑ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ หมายถึง การขอเบิกเงินที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ โดยหน่วยงานผู้เบิกในส่วนกลางให้ส่งข้อมูลคำขอเบิกเงินในระบบ GFMS ไปยังกรมบัญชีกลางสำหรับหน่วยงานผู้เบิกสังกัดส่วนกลางที่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาคและหน่วยงานผู้เบิกในภูมิภาคให้ส่งข้อมูลคำขอเบิกในระบบไปยังสำนักงานคลังจังหวัด

๕.๒ เงินงบประมาณ หมายถึง เงินที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณหรือเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเงินรายจ่ายตามงบประมาณ จำแนกออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ รายจ่ายงบกลาง และรายจ่ายของส่วนราชการ

๕.๓ เอกสารหลักฐาน หมายถึง เอกสารที่ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการขอเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ซึ่งเป็นเอกสารที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน

๕.๔ ระบบ SMART หมายถึง ระบบที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจัดทำขึ้นใช้เป็นการภายใน เพื่อใช้ในการควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณทางอิเล็กทรอนิกส์แยกรายโครงการ ซึ่งผู้รับผิดชอบของหน่วยงานรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณตามระบบการรายงานที่กรมกำหนดในการติดตามและบริหารเงินงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๙	ของ ๙๐

๕.๕ ระบบ GFMS หมายถึง ระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมาจาก Government Fiscal Management Information System ซึ่งรัฐบาลได้ใช้ระบบนี้ในทุกส่วนราชการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลังภาครัฐ และในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ เงินยืมเงินงบประมาณ หมายถึง เงินที่ส่วนราชการจ่ายให้แก่บุคคลหนึ่งเพื่อยืมเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือปฏิบัติราชการอื่นใด โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี

๕.๗ จ่ายผ่านส่วนราชการ หมายถึง การเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากคลัง โดยกรมบัญชีกลางส่งโอนเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะเขียนสั่งจ่ายให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมตามโครงการต่างๆ หรือชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายนอกหรือผู้ขาย

๕.๘ จ่ายตรงผู้ขาย หมายถึง การเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากคลัง โดยกรมบัญชีกลางส่งโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ขายหรือเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการโดยตรง

๕.๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ หรือที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการนั้น

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ

๖.๑.๑ ผู้รับผิดชอบรับเอกสารการเบิกจ่ายจากเจ้าของเรื่อง ฝ่ายบริหารตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเสนอผู้อำนวยการศูนย์อนุมัติ

๖.๑.๒ ฝ่ายบริหารติดตามการเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาอนุมัติถ้าแก้ไขแจ้งเจ้าของเรื่องปรับปรุง ถ้าอนุมัติทำการลงทะเบียนในระบบ SMART และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง

๖.๑.๓ ฝ่ายบริหารติดตามรอกกลุ่มคลังพิจารณาและการแก้ไข ถ้าถูกต้องแล้วแจ้งผลการเบิกจ่ายให้เจ้าของเรื่องทราบเพื่อรับเช็คหรือเงินสด

### ๖.๒ กระบวนการยืมเงินงบประมาณ

๖.๒.๑ เจ้าของเรื่องประมาณการงบประมาณตามกิจกรรมในแผนที่จะดำเนินงาน และทำการบันทึกยืมเงินทรอกราชการส่งฝ่ายบริหารตรวจสอบ

๖.๒.๒ ฝ่ายบริหารตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องแจ้งเจ้าของเรื่องทำการปรับปรุงแก้ไข ถ้าถูกต้องทำการเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาอนุมัติถ้าแก้ไขแจ้งเจ้าของเรื่องปรับปรุง ถ้าอนุมัติทำการลงทะเบียนในระบบ Smart และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง

๖.๒.๓ ฝ่ายบริหารติดตามรอกกลุ่มคลังพิจารณาและการแก้ไข ถ้าถูกต้องแล้วแจ้งผลการเบิกจ่ายให้เจ้าของเรื่องทราบเพื่อรับเช็คหรือเงินสด

### ๖.๓ กระบวนการขดใช้หนี้เงินยืม

๖.๓.๑ เจ้าของเรื่องรวบรวมเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร เพื่อทำบันทึกคืนเงิน/เบิกเงินเพิ่ม และตรวจสอบความถูกต้องส่งฝ่ายบริหาร

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๐	ของ ๙๐

๖.๓.๒ ฝ่ายบริหารตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องแจ้งเจ้าของเรื่องทำการปรับปรุง แก้ไข ถ้าถูกต้องทำการเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาอนุมัติถ้าแก้ไขแจ้งเจ้าของเรื่องปรับปรุง ถ้าอนุมัติแล้วทำการลงทะเบียนในระบบ Smart และส่งเอกสารให้กลุ่มคลัง

๖.๓.๓ ฝ่ายบริหารติดตามรอกกลุ่มคลังพิจารณาและการแก้ไข ถ้าถูกต้องแล้วแจ้งผลให้เจ้าของเรื่องทราบพร้อมเก็บสำเนาเป็นหลักฐาน

### ๗. กฎหมาย และข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๔๙

๗.๑.๒ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการในต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙

๗.๑.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๕

๗.๑.๔ ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำส่งเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๑.๕ การจำแนกประเภทรายจ่ายตามปีงบประมาณ

๗.๑.๖ ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๑.๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการจัดประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๑.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๗.๒ คู่มือปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๑ กระบวนการธุรการ

๗.๒.๒ กระบวนการตรวจสอบหลักฐานเอกสาร

๗.๒.๓ กระบวนการคุมเงินงบประมาณ

๗.๒.๔ กระบวนการเบิกเงินงบประมาณ

๗.๒.๕ กระบวนการจัดเอกสาร



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการเบิก - จ่าย เงินงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๑	ของ ๙๐

## ๘. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

### ๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลา จัดเก็บ
๑.สัญญาการยืมเงิน	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ทะเบียนคุมลูกหนี้	๓๐ วัน
๒.ทะเบียนคุมเงินทราจ ราชการ	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ทะเบียนคุม เงินทราจราชการ	๑ ปี (งบประมาณ)
๓.ทะเบียนคุมการจ่ายเงินใน ระบบ Smart	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี
๔.ทะเบียนคุมรับ-จ่าย เงิน สด/เช็ค	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ทะเบียนคุมรับ-จ่าย เงิน สด/เช็ค	๑๐ ปี
๕.ทะเบียนคุมต้นข้าวเช็ค	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ทะเบียนคุมต้นข้าวเช็ค	๑๐ ปี
๖.รายงานการขอเบิกเงินคง คลัง	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑ ปี (งบประมาณ)
๗.หน้าบประกอบรายการ ขอเบิกเงิน	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑ ปี
๘.ทะเบียนคุมหลักฐานขอ เบิกเงินคงคลัง	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑๐ ปี
๙.ทะเบียนคุมการเบิกคืนเงิน รายได้แผ่นดิน	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑ ปี (งบประมาณ)
๑๐.ทะเบียนคุมข้อมูลหลัก ผู้ขาย	ฝ่ายบริหาร ศคบ.	เจ้าหน้าที่	ตู้เก็บเอกสาร	๑ ปี (งบประมาณ)

### ๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

#### ๘.๒.๑ บุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

## ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล/ตัวชี้วัด

### ๙.๑ ตัวชี้วัด

๙.๑.๑ ร้อยละของความถูกต้องของการบันทึกรายการจ่ายเงินในระบบ SMART

๙.๑.๒ ระดับความสำเร็จในการตรวจสอบติดตามความถูกต้องในการเบิกจ่ายเงิน ในระบบ SMART

๙.๒ เกณฑ์การวัดคุณภาพ เบิก - จ่าย ได้รวดเร็ว ทันเวลาตามความต้องการ

๙.๓ กลวิธีในการเข้าถึง

๙.๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในกระบวนการเบิก - จ่ายเงิน ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของกระทรวง

๙.๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในกระบวนการเบิก - จ่ายเงิน ต้องศึกษารายละเอียดการเบิก-จ่ายเงิน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการการจัดทำแผนปฏิบัติการและคำขอ  
งบประมาณ ประจำปีหน่วยงาน  
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -P-๐๓

ผู้รับผิดชอบ

กวิศกรกิจวิภา

(นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

นายอาคม ประดิษฐสุวรรณ

(นายอาคม ประดิษฐสุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๓	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๒๔
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๒๕
๓ ขอบเขต	๒๗
๔ ความรับผิดชอบ	๒๘
๕ คำจำกัดความ	๒๘
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓๑
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๓๒
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๓๓
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๔	ของ ๙๐

#### ๑. วัตถุประสงค์

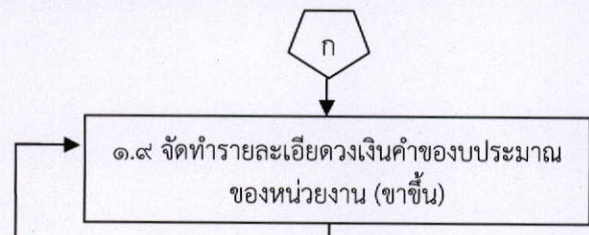
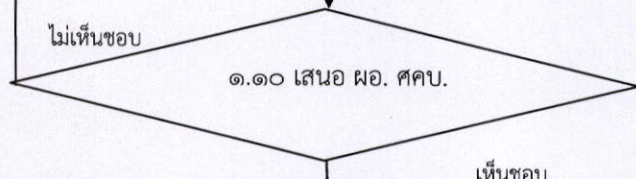
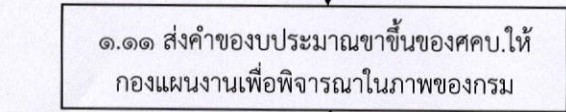
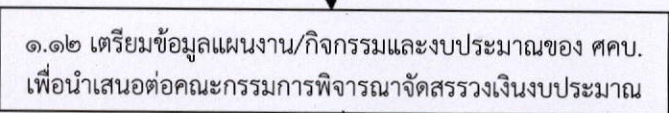
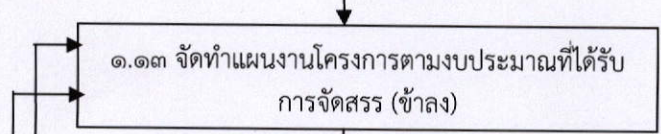
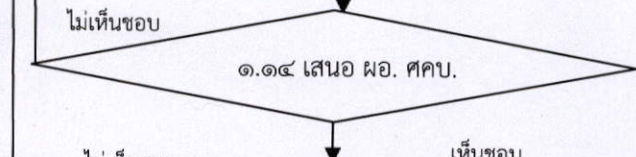
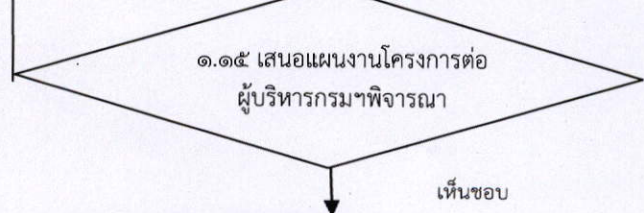
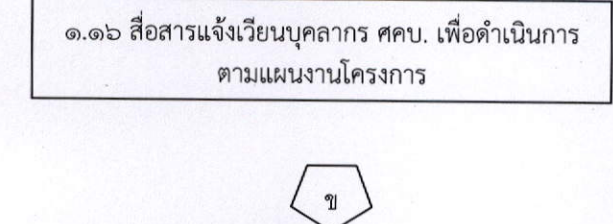
๑. เพื่อใช้เป็นกรอบ แนวทางในการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และค่าของงบประมาณประจำปีงานหน่วยงาน
๓. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติตามที่วางไว้ได้ด้วยดี
๔. เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๕	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รวบรวมข้อมูลที่จำเป็น และวิเคราะห์ ประเมินสภาพแวดล้อมของการจัดทำแผนทั้ง ภายใน/ภายนอก	๒๔ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางการ บริหาร	๗ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ	๑๔ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ ศูนย์ และ เจ้าหน้าที่ทุกคน
๔	๑.๔ เสนอ ผอ. ศคบ. พิจารณา	๓ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ
๕	๑.๕ จัดทำเล่มแผนปฏิบัติการของ ศคบ.	๗ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ สื่อสารแผนปฏิบัติการของ ศคบ.	๓ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ จัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ใช้แผนปฏิบัติ ราชการประจำปีที่ผ่านมาเห็นชอบแล้วเป็นข้อมูลนำเข้า)	๗ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘	๑.๘ จัดทำงบประมาณรายจ่ายขั้นต่ำที่จำเป็น	๗ ชั่วโมง	ระเบียบ กระทรวงการคลัง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและคำของบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๖	ของ ๙๐

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๙	 <p>๙.๙ จัดทำรายละเอียดวงเงินค่าของบประมาณของหน่วยงาน (ขาขึ้น)</p>	๗ ชั่วโมง	ระเบียบสำนักงบประมาณ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๐	 <p>๑๐.๑๐ เสนอ ผอ. ศคช.</p>	๓๐ นาที		ผู้อำนวยการ
๑๑	 <p>๑๑.๑๑ ส่งคำของบประมาณขาขึ้นของศคช.ให้กองแผนงานเพื่อพิจารณาในภาพของกรม</p>	๑ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๒	 <p>๑๒.๑๒ เตรียมข้อมูลแผนงาน/กิจกรรมและงบประมาณของ ศคช. เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาจัดสรรวงเงินงบประมาณ</p>	๖ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๓	 <p>๑๓.๑๓ จัดทำแผนงานโครงการตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร (ข้างลง)</p>	๓๐ นาที	ระเบียบกระทรวงการคลัง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๔	 <p>๑๔.๑๔ เสนอ ผอ. ศคช.</p>	๓๐ นาที		ผู้อำนวยการ
๑๕	 <p>๑๕.๑๕ เสนอแผนงานโครงการต่อผู้บริหารกรมฯพิจารณา</p>	๗ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๖	 <p>๑๖.๑๖ สื่อสารแจ้งเวียนบุคลากร ศคช. เพื่อดำเนินการตามแผนงานโครงการ</p>	๑ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๗	ของ ๙๐

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑๗		๖ ชั่วโมง	รายเดือน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๑๘		๓ ชั่วโมง	๖, ๑๒ เดือน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๑๐๔.๓๐ ชั่วโมง	

### ๓. ขอบเขต

เริ่มต้นจากผู้รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน รวบรวมข้อมูลที่จำเป็น และวิเคราะห์ ประเมินสภาพแวดล้อมของการจัดทำแผนทั้งภายใน/ภายนอกที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการศูนย์และบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพร่วมกันทบทวน กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ และแผนปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการของบประมาณจ่ายประจำปีเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาให้ความเห็นชอบ และรวบรวมจัดทำเล่มแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนงาน/โครงการ) โดยมีการสื่อสารการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ต่อมาดำเนินการจัดทำประมาณการรายจ่ายขั้นต่ำที่จำเป็น จัดทำรายละเอียดค่าของงบประมาณ (ขาขึ้น) หลังจากนั้นเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาให้ความเห็นชอบและส่งให้กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขานุการกรม เพื่อเสนอของบประมาณรายจ่ายประจำปีในภาพรวมกรมฯ จากนั้นผู้รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์เตรียมข้อมูลงบประมาณขาขึ้น เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาจัดสรรวงเงินงบประมาณของกรมฯ เมื่อทราบจำนวนเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ดำเนินการจัดทำรายละเอียดแผนงาน/โครงการตามที่ได้รับ เสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาให้ความเห็นชอบ ผู้รับผิดชอบรวบรวมแผนงาน/โครงการของทุกกลุ่มฝ่ายนำเสนอผู้บริหารกรมฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติและจัดทำเป็นเล่มแผนปฏิบัติการประจำปีและสื่อสารแจ้งเวียนบุคลากรรับทราบ ดำเนินการตามแผนผู้รับผิดชอบกำกับ ติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการเสนอผู้อำนวยการศูนย์พร้อมปัญหา อุปสรรค และสรุปรายงาน ให้ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพทราบ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๘	ของ ๙๐

#### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีอำนาจดังนี้

๔.๑.๑ พิจารณานุมัติการจัดสรรงบประมาณหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติแผนงาน/โครงการ

๔.๒ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีอำนาจดังนี้

๔.๒.๑ กำหนดทิศทางองค์กร (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์)

๔.๒.๒ พิจารณาให้ความเห็นชอบ งบประมาณของกลุ่ม/ฝ่ายในศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ

บริการสุขภาพ

๔.๒.๓ พิจารณาให้ความเห็นชอบ แผนงาน/โครงการที่ศูนย์/ฝ่ายที่เสนอ

๔.๒.๔ ติดตาม ควบคุม กำกับผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการหน่วยงาน

๔.๓ คณะกรรมการพิจารณางบประมาณของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๓.๑ พิจารณานุมัติการจัดสรรงบประมาณหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ขาลง)

๔.๔ ผู้ปฏิบัติงาน/บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ดังนี้

๔.๔.๑ เสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ข้อมูล ที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติ

ราชการ

๔.๔.๒ รับทราบและทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

#### ๕. คำจำกัดความ

๕.๑ หน่วยงาน หมายถึง ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕.๒ SWOT Analysis หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพขององค์กร ณ ปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดด้อย โอกาสและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปวิเคราะห์และหาวิธีพัฒนาหรือแก้ไขกับปัญหาที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน

๕.๓ แผนปฏิบัติการราชการ หมายถึง แผนปฏิบัติการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนราชการ

๕.๓.๑ แผนปฏิบัติการราชการระยะยาว หมายถึง แผนซึ่งหน่วยงานจำทำให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมฯ โดยจัดทำเป็นแผนเพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและนโยบายกรมฯ รวมทั้งใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

๕.๓.๒ แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนประจำปีซึ่งจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการระยะยาว เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกรมฯและเป้าหมายการให้บริการ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งใช้เป็นกรอบค่าของงบประมาณของหน่วยงาน

๕.๔ วิสัยทัศน์ หมายถึง ความคาดหวังในอนาคตขององค์กรที่ต้องการจะเป็น (โดยมิได้กำหนดวิธีการไว้) เป็นข้อความซึ่งกำหนดทิศทางของพันธกิจ/ภารกิจ เป็นสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่ต้องการมุ่งหมาย มุ่งหวังหรือประสงค์ที่จะเป็นหรือมีในอนาคต

๕.๕ พันธกิจ หมายถึง การกำหนดขอบเขตของงาน หรือบทบาทหน้าที่ที่องค์กรต้องทำในลักษณะอาณัติ (Mandate) เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้หรือพันธกิจตามยุทธศาสตร์



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและคำของบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๙	ของ ๙๐

๕.๖ แผนที่ยุทธศาสตร์ หมายถึง ภาพทิศทาง จุดหมายปลายทางและวิธีการปฏิบัติให้ไปลงจุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้นั้นก็คือ ระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์ โดยรวบรวมวิสัยทัศน์ ภารกิจและยุทธศาสตร์หรือวิธีการที่จะทำแล้วสื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียและบุคลากรได้ทราบ ตลอดจนช่วยปรับการทำงานประจำวันของฝ่ายต่างๆให้เข้าหาและไปในทิศทางเดียวกัน แผนที่ยุทธศาสตร์จะเป็นตัวช่วยให้เกิดการผสมผสานแนวคิดและบทบาทของทุกฝ่ายเพื่อให้เกิดการเสริมพลังกันเป็นเครื่องมือแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนทำให้ทรัพยากรของทั้งองค์กรมีความสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันอย่างเสริมพลังกัน เพื่อมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์

๕.๗ เป้าประสงค์ หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานปรารถนาจะบรรลุ โดยต้องนำประเด็นยุทธศาสตร์มาพิจารณาว่า หากสามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์แต่ละข้อแล้ว ใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ และได้ประโยชน์

๕.๘ กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายการให้บริการของศูนย์ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายของศูนย์ โดยกำหนดขึ้นบนพื้นฐานของความต้องการต่างๆที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์

๕.๙ รายจ่ายขั้นต่ำที่จำเป็น หมายถึง รายจ่ายประจำขั้นต่ำที่จำเป็นเพื่อกองไว้ตามสิทธิหรือข้อกำหนดกฎหมาย ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร ค่าเช่าทรัพย์สิน (ที่ดิน/อาคาร) และค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)

๕.๑๐ การจัดทรายละเอียดวงเงินคำของบประมาณขององค์กร หมายถึง รายจ่ายประจำขั้นต่ำที่จำเป็นและรายจ่ายตามภารกิจหรือยุทธศาสตร์ทั้งนี้ สำนักงบประมาณได้จำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณเป็น ๕ ประเภทบรรยาย ดังนี้

๕.๑๐.๑ งบบุคลากร หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เช่น เงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนพนักงานราชการ เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ ฯลฯ

๕.๑๐.๒ งบดำเนินงาน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานทั้งงานตามภารกิจและงานตามยุทธศาสตร์/นโยบายจำแนกได้เป็น

๑) ค่าตอบแทน เช่น ค่าเช่าบ้าน เงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ เงินตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดการรถประจำตำแหน่ง เงินตอบแทนพิเศษรายเดือนสำหรับผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่พิเศษ ฯลฯ

๒) ค่าใช้สอย เป็นรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ เช่น ค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเบี้ยประกัน ค่าจ้างเหมาบริการ ค่าซ่อมแซมบำรุงทรัพย์สิน ค่ารับรองและพิธีการ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ เงินประกันสังคม ฯลฯ

๓) ค่าวัสดุ เป็นรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งของที่ใช้แล้วหมดไป มีการแปรสภาพหรือไม่คงสภาพเดิม เช่น วัสดุไฟฟ้า วัสดุก่อสร้าง ฯลฯ

๔) ค่าสาธารณูปโภค เป็นรายจ่ายค่าบริการสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ บริการไปรษณีย์ ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๐	ของ ๙๐

๕.๑๐.๓ งบลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้เพื่อการลงทุน แบ่งออกเป็น

๑) ค่าครุภัณฑ์ รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งของโดยสภาพมีลักษณะคงทนถาวรที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า ๕,๐๐๐ บาท หรือรายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

๒) ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่ติดต่อกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง

สำหรับการจัดตั้งค่าของงบประมาณในส่วนของงบลงทุนนั้น หน่วยงานจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของรายการที่จัดซื้อจัดหา หรือมีแบบแปลนสำหรับรายการที่จะดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง รวมถึงจะต้องมีวงเงินประมาณการของรายการนั้นๆด้วย ทั้งนี้เพื่อให้มีความพร้อมที่จะดำเนินการได้ทันทีที่งบประมาณได้รับการอนุมัติ

๕.๑๐.๔ งบเงินอุดหนุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเป็นค่าบำรุงหรือเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานหน่วยขององค์กรตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีใช้ราชการส่วนกลางตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หน่วยงานในกำกับของรับ องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑) เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นรายการวงเงินที่กำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการ เช่น ค่าบำรุงสมาชิกขององค์กรระหว่างประเทศ เงินอุดหนุนเพื่อการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

๒) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นรายการวงเงินที่กำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการ และตามรายละเอียดที่สำนักงบประมาณหรือคณะรัฐมนตรีกำหนด

๕.๑๐.๕ งบรายจ่ายอื่น หมายถึง รายจ่ายที่ไม่เข้าลักษณะประเภทงบรายจ่ายใดงบรายจ่ายหนึ่งหรือรายจ่ายที่สำนักงบประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ค่าจ้างที่ปรึกษา เพื่อศึกษาวิจัย ประเมินผล หรือพัฒนาระบบต่างๆ หรือค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับไว้ชัดเจน โดยโครงการนั้นอาจจะประกอบไปด้วยทุกประเภทงบรายจ่าย เช่น งบบุคลากร ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ และงบลงทุน ทั้งนี้ในการดำเนินงานในรูปแบบของโครงการซึ่งตั้งงบประมาณไว้เป็นงบรายจ่ายอื่นนั้น หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องจำแนกกิจกรรมของโครงการที่จะดำเนินงานไว้ให้เป็นแผนงานที่ชัดเจน ซึ่งแผนการดำเนินงานดังกล่าวจะไม่ปรากฏในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ปรากฏเฉพาะชื่อโครงการ) แต่รายละเอียดจะมีปรากฏให้สำนักงบประมาณไว้ใช้ประกอบการพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการและวงเงินที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน และนำมาใช้ในการปรับลดวงเงินงบประมาณของโครงการเหล่านั้นและใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการพิจารณางบประมาณของโครงการ (โครงการต่อเนื่อง) ในปีถัดไป

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๑	ของ ๙๐

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ รวบรวมข้อมูลที่เป็น และวิเคราะห์ ประเมินสภาพแวดล้อมของการจัดทำแผนทั้งภายใน/ภายนอก โดยกลุ่มงานยุทธศาสตร์ในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่างๆที่เป็น เช่น ข้อมูลนโยบาย/ยุทธศาสตร์/แผนงาน/โครงการของกรมและของหน่วยงานเองในปีที่ผ่านมา, ข้อมูลงบประมาณที่ได้รับ, แผนงาน/โครงการของแต่ละกองที่ถ่ายทอดลงมา, ข้อมูลตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง, ข้อมูลการประเมินตนเองเพื่อจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT), ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบ, ข้อมูลสภาพปัญหาในพื้นที่ เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

๖.๒ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ๑ ปี และ ๔ ปี โดยผู้รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์ดำเนินการขอจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ทั้งความต้องการ/ความคาดหวังต่างๆเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องมีบุคลากรระดับหัวหน้ากลุ่มงานของทุกกลุ่มงานหรือถ้าสามารถถึงทุกคนในหน่วยงานเข้ามาร่วมได้ก็จะเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากจะทำให้ได้ข้อมูลต่างๆที่มากขึ้น และนำมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติการทั้งแบบ ๑ ปี และ ๔ ปี เพื่อให้มีความถูกต้อง สอดคล้องกับข้อเท็จจริงต่างๆ โดยอาศัยข้อมูลในขั้นตอนแรกมาประกอบกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อมูลของแต่ละกลุ่มงานที่เพิ่มเติม โดยกลุ่มงานยุทธศาสตร์ทำการชี้แจงแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้นๆ เพื่อสรุปนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญในภาพรวมให้บุคลากรทุกคนรับทราบ ว่ามีประเด็นที่สำคัญหรือเรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการอะไร พร้อมทั้งแจกเอกสารในเรื่องของนโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรทุกคน จากนั้นมอบหมายให้แต่ละกลุ่มงานกลับไปวางแผนงานของตนเองโดยกำหนดเป้าหมาย งบประมาณที่ใช้ ช่วงเวลาในการดำเนินการ และค่าเป้าหมายในการติดตามประเมินผล (จำนวนแห่ง, จำนวนคน) และจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานและเขียนโครงการต่างๆของกลุ่มงานตนเอง

๖.๓ แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยมีผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นประธานคณะทำงาน และกำหนดให้หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่มงานเป็นคณะทำงาน ทั้ง ๖ กลุ่มงาน และมอบหมายให้บุคลากรในกลุ่มงานยุทธศาสตร์เป็นคณะทำงานและเลขานุการ โดยคณะทำงานมีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการใน ๒ รูปแบบ คือ จัดทำแผนปฏิบัติการระดับกลุ่มงานของแต่ละคน และจัดทำแผนปฏิบัติการในภาพรวมของสำนักงาน และเป็นคนประสานงานในการติดตามการดำเนินงานปฏิบัติกับบุคลากรในกลุ่มงานของตนเอง

๖.๔ จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ (๑ ปี / ๔ ปี) คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ๑ปี และ ๔ ปี ดำเนินการจัดทำร่างแผนในเบื้องต้น โดยอาศัยข้อมูลจากในขั้นตอนที่ ๖.๑ และ ๖.๒ ประกอบการวางแผนและรวบรวมแผนของแต่ละกลุ่มงานจัดทำเป็นเล่ม โดยแผนปฏิบัติการ ๑ ปี จะต้องมีแผนการดำเนินงานของทุกกลุ่มงานระยะเวลา งบประมาณที่ใช้ ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ผลผลิต และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด ในส่วนของแผน ๔ ปี จะต้องมีการระบุเกณฑ์การประเมินผลที่วางไว้ในแต่ละปี เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้

๖.๕ เสนอผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯพิจารณา โดยคณะทำงานจัดทำและกำกับ ติดตาม ประเมินผลแผนปฏิบัติการ นำร่างแผนที่ได้จัดทำในเบื้องต้น เสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อพิจารณา หาก ไม่ผ่านความเห็นชอบ คณะทำงานนำแผนกลับมาทบทวน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๒	ของ ๙๐

ตามที่ได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมจาก ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯ และนำเสนอแผนอีกครั้ง แต่หาก ผ่านความเห็นชอบ ก็นำร่างแผนมาดำเนินการในขั้นต่อไป

๖.๖ จัดทำแผนปฏิบัติการฉบับสมบูรณ์(๑ ปี / ๔ ปี) เมื่อร่างแผนฯได้ผ่านความเห็นชอบแล้ว คณะทำงานนำร่างแผนปฏิบัติการ ๑ ปี ๔ ปี มาจัดทำเป็นแผนฉบับจริง และจัดทำเป็นรูปเล่มให้มีรายละเอียดต่างๆที่ ชัดเจนและดำเนินการนำเสนอในขั้นต่อไป

๖.๗ เสนอผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯเพื่อลงนามอนุมัติใช้แผนปฏิบัติการ ๑ ปี/๔ ปี เพื่อให้ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ลงนามอนุมัติประกาศใช้แผนปฏิบัติการ ๑ ปี และ ๔ ปีอย่างเป็นทางการ

๖.๘ สื่อสาร ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ๑ปี/๔ปี ให้ทุกกลุ่มงานและบุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบ เมื่อได้แผนปฏิบัติการ ๑ ปี และ ๔ ปี ฉบับจริง และได้รับการอนุมัติประกาศใช้อย่างเป็นทางการ กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์จัดทำแผนฯแจกให้ทุกกลุ่มงานไปใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน จากนั้นดำเนินการถ่ายทอด สื่อสารแผนดังกล่าว ให้แก่หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน และบุคลากรของหน่วยงานทุกคน โดยชี้แจงรายละเอียดในภาพรวมให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้

### ๗. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน ฯลฯ)

๗.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตราที่ ๓/๑

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ

ข้อที่ ๒ การกำหนดแผนปฏิบัติการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

### ๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลา จัดเก็บ
แผนปฏิบัติการ ๑ ปี	ตู้เอกสารทุก กลุ่มงานกลุ่ม งานละ ๑ เล่ม	หัวหน้ากลุ่ม ทุกกลุ่มงาน	- เล่มเอกสาร - ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี
แผนปฏิบัติการ ๔ ปี(แผน ยุทธศาสตร์)	ตู้เอกสารกลุ่ม งานยุทธศาสตร์	หัวหน้ากลุ่ม ทุกกลุ่มงาน	- เล่มเอกสาร - ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	๑๐ ปี

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและค่าของงบประมาณ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๓	ของ ๙๐

#### ๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๒. หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน
๓. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของศูนย์

#### ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล/ตัวชี้วัด (ระดับกิจกรรม/ระดับผลผลิต/ระดับผลลัพธ์)

- ๙.๑ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน
- ๙.๒ ตัวชี้วัดกรมที่หน่วยงานรับผิดชอบ
- ๙.๓ ตัวชี้วัดตามแผนงาน/โครงการ



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๕	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๓๖
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๓๗
๓ ขอบเขต	๓๘
๔ ความรับผิดชอบ	๓๘
๕ คำจำกัดความ	๓๘
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓๙
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๔๖
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๔๖
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๔๖
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๖	ของ ๙๐

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากรของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน การปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ และใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๗	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รับนโยบายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน	รับนโยบาย สมรรถนะจากกรมฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ กำหนดสมรรถนะ	๓ วัน	ทำแผนกำหนด สมรรถนะเฉพาะตาม ลักษณะงานและ สมรรถนะรายบุคคล	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ ประเมินตนเอง	๑ วัน	จัดประชุมประเมิน ตนเองตามแบบฟอร์ม พัฒนาบุคลากร รายบุคคล	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำแผน	๑๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๕	๑.๕ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ
๖	๑.๖ ดำเนินการตามแผน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ ติดตามประเมินผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘	๑.๘ รายงานผล	๒ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๓๘ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๘	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

เริ่มจากบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงตามสายงาน ตรงต่อความต้องการของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาในงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลฉบับนี้ จะเน้นเฉพาะในส่วนของผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่การกำหนดความต้องการพัฒนารายบุคคล จนถึงการพัฒนาตามความต้องการรายบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ อำนวยการและควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามแผนงาน/โครงการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

๔.๑.๒ พิจารณอนุมัติจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป มีหน้าที่

๔.๒.๑ เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามแผน/โครงการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

๔.๒.๒ ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินงานด้านบุคลากร

๔.๒.๓ ให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่

๔.๓.๑ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๓.๒ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๓.๓ จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสุขให้กับบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๔ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๔.๑ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

๔.๔.๒ สนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

### ๕. คำจำกัดความ

แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) หมายถึง กรอบหรือแนวทางที่จะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายในสายอาชีพของตน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาจุดอ่อน (weakness) และเสริมจุดแข็ง (Strength) ของบุคลากรในหน่วยงาน แผนพัฒนารายบุคคล หรือเรียกสั้น ๆ ในคู่มือฉบับนี้ว่า IDP จึงเป็นแผนสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมให้มีคุณสมบัติความสามารถ และศักยภาพในการทำงานสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคตหรือตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่องค์กรกำหนดขึ้น

ดังนั้น IDP จึงไม่ใช่กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานหรือการปรับเงินเดือนและการให้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ แต่เมื่อได้มีการดำเนินกิจกรรมตามกรอบ IDP อย่างเป็นระบบบนเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของระดับความรู้ ความสามารถ หรือสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง มีการพูดคุยสื่อสารแบบสองทาง เป็นข้อผูกพันหรือข้อตกลงในการเรียนรู้ร่วมกัน IDP ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓๙	ของ ๙๐

เชื่อมโยงความต้องการของพนักงานรายบุคคลให้ตอบรับ หรือตอบสนองต่อความต้องการในระดับหน่วยงานย่อย และส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

\*\*\* สรุป IDP จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลงานที่มีประสิทธิภาพ (ทำให้เป็นคนเก่งและดี)

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลต่อความสำเร็จของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับหน่วยงานภายนอก

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนหลักในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มี ๕ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดสรณษะมาตรฐานความสามารถที่ต้องการให้ตรงกับตำแหน่ง และงานที่ปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร

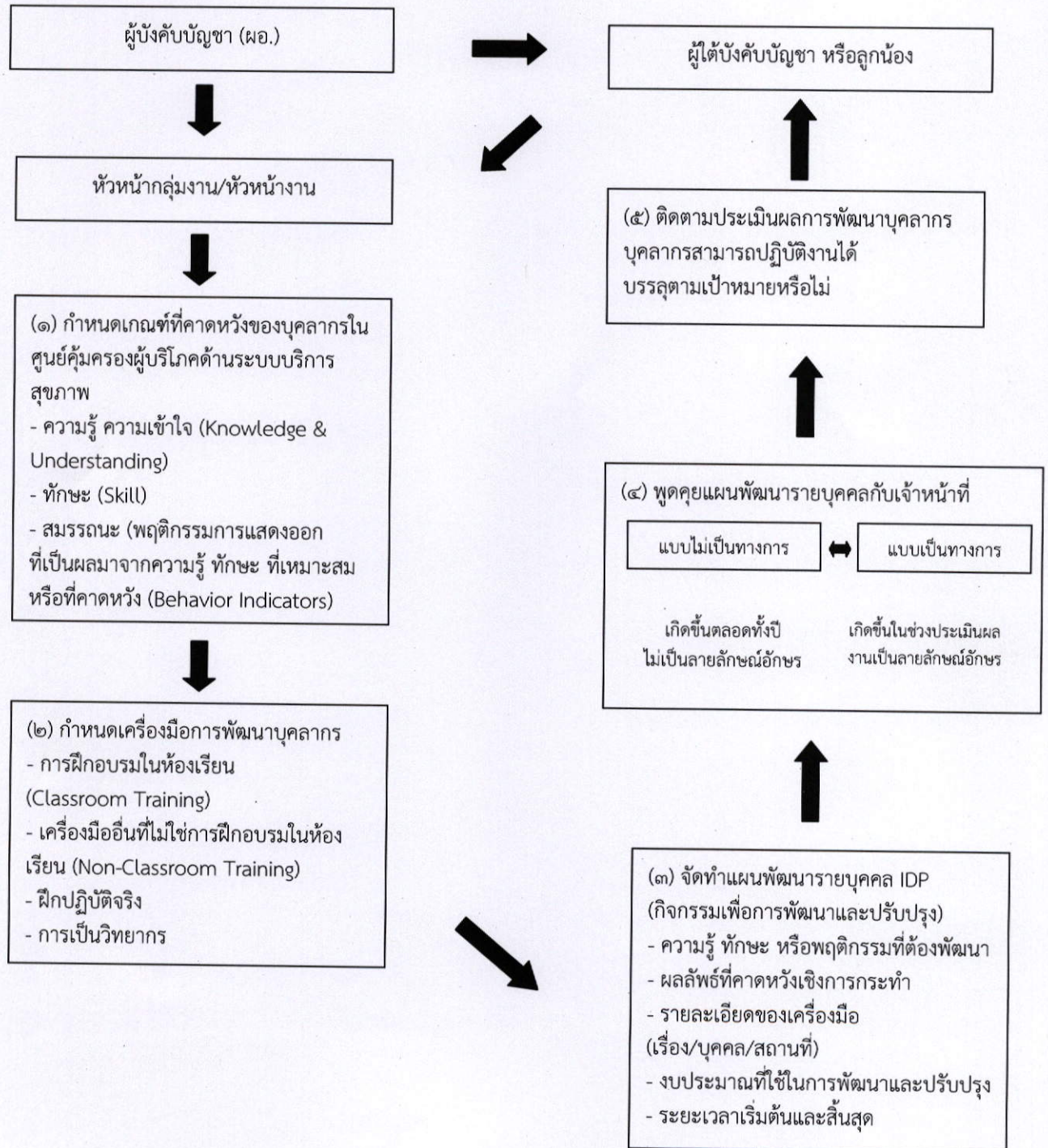
ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

ขั้นตอนที่ ๔ การพูดคุยแผนการพัฒนากับบุคลากร

ขั้นตอนที่ ๕ การติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๐	ของ ๙๐

สามารถอธิบายเป็นแผนภาพขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลได้ดังต่อไปนี้



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๑	ของ ๙๐

### ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการ

ในที่นี้ขอเรียกว่า กำหนดเกณฑ์ที่คาดหวังของตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดเกณฑ์ที่คาดหวังของตำแหน่งงานก่อน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล (attributes) หรือที่เรียกว่า “KSA” เกณฑ์ดังกล่าวกำหนดได้จากวิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งคำบรรยายลักษณะงาน หรือ Job Description ซึ่งเป็นขอบเขตงานที่ต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังของแต่ละเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นด้วย

การกำหนดเกณฑ์ที่คาดหวังของตำแหน่งสามารถนำข้อมูลมาจากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งข้อมูลส่วนที่จะนำมากำหนดคือในส่วนของคุณลักษณะพิเศษของแต่ละตำแหน่งซึ่งกลุ่มบริหารทั่วไปได้จัดทำตัวอย่างรายการและคำอธิบายรายละเอียดตามมาตรฐานความสามารถของตำแหน่งแนบไว้ในภาคผนวกของคู่มือฉบับนี้แล้ว

### ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร

เครื่องมือการพัฒนาความสามารถของบุคลากรจะเป็นตัวขับเคลื่อนให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) และเครื่องมืออื่นที่ไม่ใช่การฝึกอบรมในห้องเรียน (Non - Classroom Training)

### ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

จากผลการประเมินความสามารถของบุคลากรจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าความสามารถใดเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องเลือกจุดอ่อนนี้มาพัฒนา ก่อนไม่เกิน ๓ ข้อ จากนั้นจึงกำหนดเครื่องมือในการพัฒนา (Development Tools) ข้อละไม่เกิน ๓ เครื่องมือ นอกจากจะกำหนดเครื่องมือแล้วยังต้องกำหนดระยะเวลาการพัฒนาไว้ด้วย ตามแบบฟอร์มประเมินความสามารถรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อการพัฒนาบุคลากร

### ขั้นตอนที่ ๔ การพูดคุยแผนการพัฒนากับบุคลากร

เรียกว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) รวมทั้งโน้มน้าวและจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือการพัฒนาความสามารถที่กำหนดไว้ใน IDP

### ขั้นตอนที่ ๕ การติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นหลังจากผู้บังคับบัญชาและบุคลากรปฏิบัติตาม IDP ที่กำหนดขึ้นแล้ว โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องทำหน้าที่ในการติดตามผลการพัฒนาความสามารถของบุคลากรโดยให้นำแบบประเมินผลที่กลุ่มบริหารทั่วไปจัดทำไปใช้

### แบบฟอร์มการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. แบบฟอร์มแผนพัฒนารายบุคคล (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. แบบฟอร์มแผนพัฒนาบุคลากร (สำหรับหน่วยงาน) (เอกสารหมายเลข ๒)

๓. แบบรายงานการพัฒนาการค้นคว้าด้วยตนเอง/การสอนงาน/วิธีการอื่นๆ

ทั้งนี้ บุคลากรควรเก็บเอกสาร/หลักฐาน/แบบฟอร์มสำหรับวิธีการพัฒนา เช่น วิธีการค้นคว้าด้วยตนเอง/วิธีการสอนงาน หรือวิธีการอื่นๆ เพื่อแนบการรายงานผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

<b>คู่มือปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ</b> <b>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</b>	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๒ ของ ๙๐

เอกสารหมายเลข ๑ แผนพัฒนารายบุคคล

ชื่อ - สกุล ..... ผู้รับการพัฒนา .....  
 ตำแหน่ง ..... ตำแหน่ง .....  
 หน่วยงาน ..... ปีงบประมาณ .....

รอบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะพัฒนา  รอบที่ ๑  รอบที่ ๒

ชื่อความรู้/ทักษะ/สมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนา (ระบุเลขรหัสเพียงหัวข้อเดียว) (A)	หัวข้อ/ประเด็น/เรื่อง ที่จะพัฒนา(โครงการ/กิจกรรม) (B)	วิธีการพัฒนา (C)	ระยะเวลาที่พัฒนา (D)	ผลการพัฒนา (E)	
				ผลการพัฒนาอยู่ในระดับ	ลงนามผู้ประเมิน
ความรู้				๑	
ทักษะ				๒	
สมรรถนะ				๓	
ความรู้				๔	
ทักษะ				๕	
สมรรถนะ				๖	

- หมายเหตุ
- ช่อง (A) ความรู้ หรือ ทักษะ หรือ สมรรถนะ ที่จะพัฒนาเพียง ๑ หัวข้อ โดยระบุเป็นเลขรหัส ตามเอกสาร "การกำหนดเลขรหัสสำหรับรายละเอียดการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล"
  - ช่อง (B) โปรดระบุชื่อหลักสูตรหรือกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนา ความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะที่ระบุในช่อง (A)
  - ระดับการพัฒนาแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้ ระดับ ๑: ความพัฒนาคือ ระดับ ๒: พอใช้ ระดับ ๓: ดี ระดับ ๔: ดีกว่าที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขอให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย  ในระดับที่เห็นสมควร
  - ส่งให้กลุ่มบริหารทั่วไปในรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะพัฒนา ลงชื่อผู้รับการพัฒนา

ลงชื่อผู้รับการพัฒนา  
 (.....)  
 ตำแหน่ง.....  
 วันที่ .....

ลงชื่อผู้ประเมินผลการพัฒนารายบุคคล  
 (.....)  
 ตำแหน่ง.....  
 วันที่ .....

<b>คู่มือปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ</b> <b>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</b>	<b>เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล</b>	
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๓ ของ ๙๐

เอกสารหมายเลข ๒ แผนพัฒนารายบุคคล (สำหรับหน่วยงาน)

หน่วยงาน..... ปีงบประมาณ.....

รอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่จะพัฒนา  รอบที่ ๑  รอบที่ ๒

การอบรม/โครงการ/หลักสูตร/กิจกรรมที่จะพัฒนา(โครงการ/กิจกรรม) (A)	ชื่อความรู้/ทักษะ/สมรรถนะที่ได้รับการพัฒนา (ระบุเลขรหัสเพียงหัวข้อเดียว) (B)	วัตถุประสงค์ (C)	แผนการพัฒนา			ผลการพัฒนา		ผู้เข้ารับการพัฒนา	หมายเหตุ
			เป้าหมาย (D)	ระยะเวลา ดำเนินการ (E)	งบประมาณ (F)	ระยะเวลา ดำเนินการ (H)จริง (I)			
	ความรู้								
	ทักษะ								
	สมรรถนะ								
	ความรู้								
	ทักษะ								
	สมรรถนะ								

- หมายเหตุ
๑. ช่อง (A) โปรดระบุชื่อการอบรม/โครงการ/หลักสูตร/กิจกรรมที่จะพัฒนาให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
  ๒. ช่อง (B) โปรดระบุเลขรหัสสำหรับความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะ ที่ได้รับการพัฒนาจากการอบรม/โครงการ/หลักสูตร/กิจกรรมที่ระบุในช่อง (A)
  ๓. ส่งให้กลุ่มบริหารทั่วไปในรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่จะพัฒนา

ลงชื่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ

(.....)  
 ตำแหน่ง.....  
 วันที่ .....

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๔	ของ ๙๐

แบบรายงานการพัฒนา  
การค้นคว้าด้วยตนเอง/การสอนงาน/วิธีการอื่นๆ

หน่วยงาน .....

๑. เรื่องที่ได้รับการพัฒนา

เรื่อง .....

๒. ระยะเวลาในการพัฒนา จำนวน ..... วัน หรือ ชั่วโมง

(การนับเวลาในการฝึกอบรม/พัฒนา ให้ใช้เกณฑ์ ๗ ชั่วโมงเท่ากับ ๑ วัน)

๓. ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา (โดยสังเขป)

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

๔. สิ่งที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

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



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๕	ของ ๙๐

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก ของสำนักงาน กพ.

๗.๑.๒ คู่มือประกอบแนวทางการปฏิบัติตามมาตรา ๗๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

๗.๒ เอกสารอ้างอิงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๑ คู่มือประเมินสมรรถนะ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑.แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี
๒.ฐานข้อมูลผู้เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามตามแผนการพัฒนารายบุคคล



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๗	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๔๘
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๔๙
๓ ขอบเขต	๕๑
๔ ความรับผิดชอบ	๕๑
๕ คำจำกัดความ	๕๑
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕๒
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๕๒
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๕๒
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๕๒
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๘	ของ ๙๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากร ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔๔	ของ ๔๐

## ๒. ผังกระบวนการงาน

### ๒.๑ ผังงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รับนโยบายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน	รับนโยบายจากกรม ฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	๓ วัน	กำหนดผู้รับผิดชอบ หรือคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ จัดทำ/ทบทวนข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติ	๑ วัน	จัดทำข้อปฏิบัติ/ แนวทางปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ รวบรวม จัดทำแผน	๑๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๕	๑.๕ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ
๖	๑.๖ ดำเนินการตามแผน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ ติดตามประเมินผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘	๑.๘ รายงานผล	๒ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๓๘ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๐	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน

๒.๒) ผังกระบวนการงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๒.๑ หน่วยงานได้รับหนังสือ / คำสั่งให้ปฏิบัติงาน	๐.๓๐ ชั่วโมง		หัวหน้ากลุ่ม/ หัวหน้างาน
๒	๒.๒ ผู้อำนวยการศูนย์พิจารณา/มอบผู้เกี่ยวข้อง	๐.๓๐ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ
๓	๒.๓ ผู้รับผิดชอบประสานและขอข้อมูลจาก หน่วยงานเจ้าของกิจกรรม/โครงการ	๑ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๒.๔ ผู้รับผิดชอบจัดทำเอกสารข้อมูล/ข่าว ประชาสัมพันธ์	๖ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๕	๒.๕ เสนอผู้อำนวยการ/ ผู้เกี่ยวข้องพิจารณา	๑ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ
๖	๒.๖ ผู้รับผิดชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตาม ช่องทางที่กำหนด	๐.๓๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๒.๗ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเป็นคลังข้อมูล	๐.๑๕ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม	๙.๕๕ ชั่วโมง		

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๑	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เริ่มจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีการประกาศและกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม ซึ่งหน่วยงานต้องดำเนินงานตามนโยบาย และจัดทำหรือทบทวนข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติรองรับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

#### กระบวนการการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

เริ่มจากหน่วยงานศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและขั้นตอนการปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงานตามประกาศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ ก.ค. ๖๒ ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของกรม เพื่อให้หน่วยงานมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

### ๔. ความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ มีบทบาทหน้าที่ กำกับดูแลให้บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับ หรือนโยบาย

๔.๑.๒ มีหน้าที่ในการพิจารณาความเหมาะสมของข่าว และสนับสนุนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ ให้สะดวกรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน

๔.๒.๑ มีหน้าที่ กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตาม บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงาน กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือนโยบาย

๔.๒.๒ กระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร นั้น หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน จะมีหน้าที่คัดกรองประเด็นที่เกี่ยวข้อง เหมาะสม ของข่าวประชาสัมพันธ์ และพิจารณาความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และปฏิบัติตามด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ๔.๒ เจ้าหน้าที่งานผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่

๔.๒.๑ จัดทำจัดทำเนื้อหา /ข้อมูล/สื่อ ของหน่วยงานที่จะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

๔.๒.๒ เผยแพร่ข้อมูลเนื้อหา /ข้อมูล/สื่อ ของหน่วยงานต่อสาธารณะ

๔.๒.๓ ปฏิบัติตามด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติรองรับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

### ๕. คำจำกัดความ

คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน หมายถึง คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

ข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติ หมายถึง ข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติรองรับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรดำเนินงานตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับนโยบายมาจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารของสถาบันหรือองค์การที่ต้องการสร้างความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้องต่อบทบาท ภารกิจ ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีของกลุ่มเป้าหมาย/ประชาชน ต่อหน่วยงาน นั้น ๆ

การเผยแพร่ (Publicity) หมายถึง การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับอย่างเดียว เช่น การประกาศ แจ้งความ กำหนดการ ระเบียบ ฯลฯ เผยแพร่ความรู้หรือความจริงไปสู่ประชาชน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๒	ของ ๙๐

ระบบรับเรื่อง หมายถึง ระบบสารบรรณรับ - ส่ง หนังสือราชการ

คลังข้อมูล หมายถึง ที่สำหรับจัดเก็บ เก็บข้อมูลเอกสาร รูปภาพ ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถ ค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ กระบวนการด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖.๑.๑ ผู้รับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำคำสั่ง แต่งตั้งคณะทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติ รongรับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ และเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพอนุมัติ

๖.๑.๒ ผู้รับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแผนด้าน ความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการตามแผน โดยมีการประกาศ/สื่อสารคำสั่งและ ข้อปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทราบ ให้ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่เจ้าหน้าที่ และมีการติดตามผลการดำเนินงานจากการประชุมติดตามแผนประจำเดือนของหน่วยงาน

### ๖.๒ กระบวนการการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

๖.๒.๑ ได้รับแจ้งความประสงค์ขอให้จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมของ หน่วยงาน มี ๒ กรณี คือ ได้รับแจ้งจากหน่วยงานตามระบบตามระบบธุรการ และรับคำสั่งจากผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา โดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) หนังสือราชการ (ส่งตามระบบ)

๒) โทรศัพท์ (กรณีเร่งด่วน)

๓) Line

๔) แจ้งด้วยวาจาจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (กรณีเร่งด่วน)

๖.๒.๒ หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างานพิจารณาความเหมาะสมของโครงการและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน/มอบผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖.๒.๓ ผู้รับผิดชอบประสานและขอข้อมูลเพื่อดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจาก หน่วยงานเจ้าของกิจกรรม/โครงการด้วยการโทรศัพท์ เพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มเติมเพียงพอกับการจัดทำข่าว ประชาสัมพันธ์

๖.๒.๔ ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ตามกระบวนการตรวจสอบจากต้น เรื่อง เสนอผู้อำนวยการ

๖.๒.๕ ผู้รับผิดชอบส่งข้อมูลเอกสารให้ผู้อำนวยการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องโดยหัวหน้า งานและเจ้าของโครงการจากนั้นเสนอผู้บริหารอนุมัติ

๖.๒.๖ ผู้รับผิดชอบจัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมให้ถูกต้องตรงกับสถานการณ์ (ในกรณีที่มีการ เปลี่ยนแปลงรายละเอียด) ให้ผู้บริหารตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นจึงเผยแพร่ข่าวผ่านช่องทางที่กำหนด ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน เพจเฟซบุ๊กของหน่วยงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์

๖.๒.๗ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเป็นคลังข้อมูลภาพถ่ายและข่าวโดยแยกไฟล์เตอร์เป็นช่องทาง พร้อมระบุวันเวลาเพื่อความสะดวกในการค้นหา



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๕	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๓	ของ ๙๐

**๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ ข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติรองรับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗.๑.๒ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒

๗.๑.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

๗.๑.๔ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

**๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร**

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และ ข้อปฏิบัติ/แนวทางปฏิบัติ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี

**๙. ระบบการติดตามและประเมินผล**

ติดตามตามแผนด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๕	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๕๖
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๕๗
๓ ขอบเขต	๕๙
๔ ความรับผิดชอบ	๕๙
๕ คำจำกัดความ	๕๙
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕๙
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๖๙
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๖๙
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๖๙
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๖	ของ ๙๐

**๑. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง สำหรับบุคลากร ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๗	ของ ๘๐

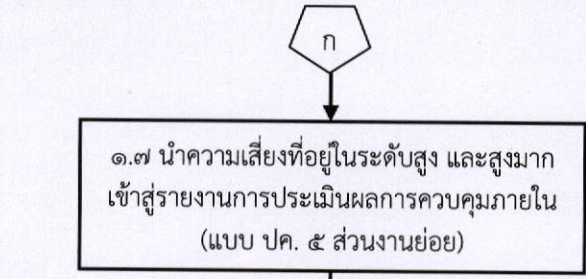
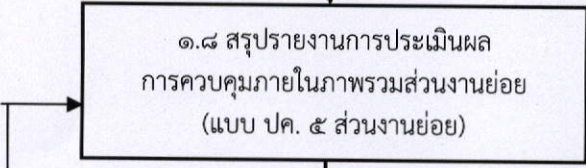
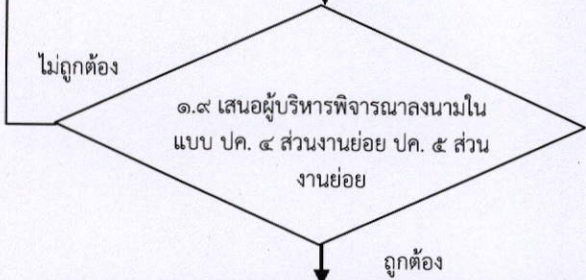
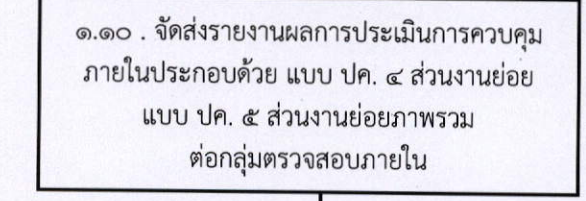
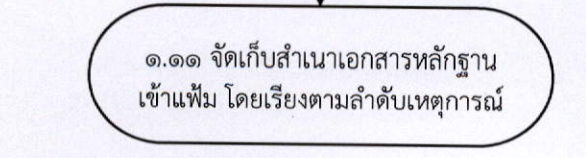
๒. ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๑.๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดวางระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการติดตามและประเมินผล ระบบการควบคุมภายใน	๓.๓๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ จัดทำ Flowchart การปฏิบัติงาน ตามระบบการควบคุมภายใน	๗.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ ประเมินองค์ประกอบของการควบคุม ภายใน	๑๔.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ สรุปผลการประเมินองค์ประกอบของการ ควบคุมภายในเพื่อจัดทำรายการการประเมิน องค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย)	๒๑.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๕	๑.๕ จัดทำและประเมินผลแบบสอบถามการ ควบคุมภายในสำหรับส่วนงานย่อย	๓๕.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ นำความเสี่ยงที่มีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไขจาก Flow Chart การประเมินองค์ประกอบของ การควบคุมภายใน และแบบสอบถามการควบคุมภายใน เข้าตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง	๓๕.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๘	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน (ต่อ)

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (ชม.)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๗	 <p>๑.๗ นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง และสูงมาก เข้าสู่รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย)</p>	๓๕.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘	 <p>๑.๘ สรุปรายงานการประเมินผล การควบคุมภายในภาพรวมส่วนงานย่อย (แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย)</p>	๗.๐๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๙	 <p>๑.๙ เสนอผู้บริหารพิจารณาใน แบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย ปค. ๕ ส่วน งานย่อย</p>	๐.๖๐ ชั่วโมง		ผู้อำนวยการ
๑๐	 <p>๑.๑๐ . จัดส่งรายงานผลการประเมินการควบคุม ภายในประกอบด้วย แบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อยภาพรวม ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน</p>	๐.๖๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๑๑	 <p>๑.๑๑ จัดเก็บสำเนาเอกสารหลักฐาน เข้าแฟ้ม โดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์</p>	๐.๖๐ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๑๖๐.๓๐ ชั่วโมง	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕๙	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง

เริ่มต้นจากผู้รับผิดชอบงานประเมินกระบวนการภายในหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์สำหรับจัดวางระบบการควบคุมภายใน สำหรับหาจุดควบคุมความเสี่ยง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเป็นการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการและควบคุมกำกับกำกับการดำเนินงานควบคุมภายในให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับ

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติการลงนามในแบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย ปค. ๕ ส่วนงานย่อยภาพรวม

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่

๔.๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

๔.๒.๒ ประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในของหน่วยงานตามแบบ ปค. ๔ นำความเสี่ยงที่มีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขจาก Flow Chart การประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน และแบบสอบถามการควบคุมภายใน เข้าตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง และสูงมากเข้าสู่รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย)

๔.๒.๓ สรุปรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในภาพรวมส่วนงานย่อย(แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย) เสนอผู้บริหารลงนาม และจัดส่งรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในประกอบด้วย แบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อยภาพรวมต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

### ๕. คำจำกัดความ

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบไว้ให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อหน่วยงานและสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้เป็นไปตามนโยบายของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน โดยบุคคลทั้งสองคณะต้องไม่มีชื่อซ้ำกัน และควรแต่งตั้งจากบุคลากรทุกกลุ่มงาน เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงและจัดวางระบบการควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละคณะให้มีความชัดเจน และคำสั่งต้องเป็นปัจจุบัน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๑๐ นาที หรือครึ่งวัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๐	ของ ๙๐

**ขั้นตอนที่ ๒** จัดทำ Flow chart การปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน

ในขั้นตอนนี้บุคลากรทุกคนจัดทำ Flow chart การปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน ซึ่งประกอบด้วย ชื่อกระบวนการ ชื่อหน่วยงานที่เป็นเจ้าของกระบวนการ วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นๆ จัดทำให้ครบทุกกระบวนการ โดย Flow chart จะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สำหรับใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องและแจ้งให้บุคลากร ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด รวบรวม Flow chart การปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบ ระยะเวลา ดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาทีต่อกระบวนการ หรือ ๑ วันต่อกระบวนการ

**ขั้นตอนที่ ๓** ประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในและสรุปเป็นแบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย

ในขั้นตอนนี้บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ให้ครบทั้ง ๕ องค์ประกอบ ประกอบด้วย ๑) สภาพแวดล้อมการควบคุม ๒) การประเมินความเสี่ยง ๓) กิจกรรมการควบคุม ๔) สารสนเทศและการสื่อสาร ๕) กิจกรรมการติดตามผล โดยประเมินให้ครอบคลุมเพื่อจะได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยเติมข้อความในช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น / คำอธิบาย” จัดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายผลการประเมินในหัวข้อนั้นๆ และทำการสรุปผลการประเมินองค์ประกอบ ให้ครบทั้ง ๕ องค์ประกอบ และจัดทำให้ครบทุกส่วนงานย่อย ภายใน ๔๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ โดยสามารถประเมินได้ตลอดปี ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๘๔๐ นาที หรือ ๒ วัน

**ขั้นตอนที่ ๔** จัดทำและประเมินผลแบบสอบถามการควบคุมภายใน

ในขั้นตอนนี้ให้จัดทำและประเมินผลแบบสอบถามการควบคุมภายในที่ทุกส่วนงานย่อยมีส่วนร่วมในการจัดทำ โดยคณะกรรมการจัดวางระบบการควบคุมภายในต้องประเมินตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้ง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลา ดำเนินการประมาณ ๒,๑๐๐ นาที หรือ ๕ วัน

**ขั้นตอนที่ ๕** นำความเสี่ยงที่มีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขจาก Flow Chart การประเมิน องค์ประกอบของการควบคุมภายใน และแบบสอบถามการควบคุมภายในเข้าตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

ในขั้นตอนนี้ให้นำความเสี่ยงที่มีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขจาก Flow chart แบบประเมิน องค์ประกอบของการควบคุมภายใน แบบสอบถามการควบคุมภายใน รวมทั้ง สรุปความเสี่ยงที่มีอยู่ซึ่งมี ผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความเสี่ยงที่เหลืออยู่จากปีก่อนมาดำเนินการวิเคราะห์ระดับ ความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด โดยต้องจัดทำเกณฑ์การประเมินเพื่อหาแนวทางหรือกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุม ต่อไป และจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน ๕๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒,๑๐๐ นาที หรือ ๕ วัน

**ขั้นตอนที่ ๖** นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงและสูงมากเข้าสู่รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย)

ในขั้นตอนนี้ให้นำความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงและสูงมากเข้าสู่รายงานการประเมินผลการควบคุม ภายใน (แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย) ดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดโดยจัดทำให้แล้ว เสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒,๑๐๐ นาที หรือ ๕ วัน



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๑	ของ ๙๐

**ขั้นตอนที่ ๗** สรุปผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในเพื่อจัดทำรายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๔)

ในขั้นตอนนี้คณะกรรมการจัดวางระบบการควบคุมภายในสรุปผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน เพื่อจัดทำรายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๔) โดยประเมินจากแบบ ปค. ๔ ของทุกส่วนงานย่อย ตามรูปแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมทั้ง สรุปให้ครบทั้ง ๕ องค์ประกอบ ภายใน ๕๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑,๒๖๐ นาที หรือ ๓ วัน

**ขั้นตอนที่ ๘** สรุปรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในภาพรวมหน่วยงานของรัฐ (แบบ ปค. ๕)

ในขั้นตอนนี้ให้คณะกรรมการสรุปรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในภาพรวมหน่วยงานของรัฐ (แบบ ปค. ๕) โดยรวบรวมจากทุกส่วนงานย่อย ดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด และจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน ๖๕ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๘๔๐ นาที หรือ ๒ วัน

**ขั้นตอนที่ ๙** จัดทำหนังสือรับรองการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๑)

ในขั้นตอนนี้ให้คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. ๑) โดยดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด และจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน ๗๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

**ขั้นตอนที่ ๑๐** พิจารณาลงนามในแบบ ปค. ๑ แบบ ปค. ๔ และแบบ ปค. ๕

ในขั้นตอนนี้ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐพิจารณาลงนามในแบบ ปค. ๑ แบบ ปค. ๔ และแบบ ปค. ๕ โดยให้พิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง เหมาะสมในแบบรายงาน และลงนามในแบบต่างๆ ให้ครบถ้วนภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

**ขั้นตอนที่ ๑๑** สอบทานแบบ ปค. ๑ แบบ ปค. ๔ แบบ ปค. ๕ และจัดทำแบบรายงานการสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน (แบบ ปค. ๖) (ตรวจสอบภายในดำเนินการในภายหลังรวมกรม)

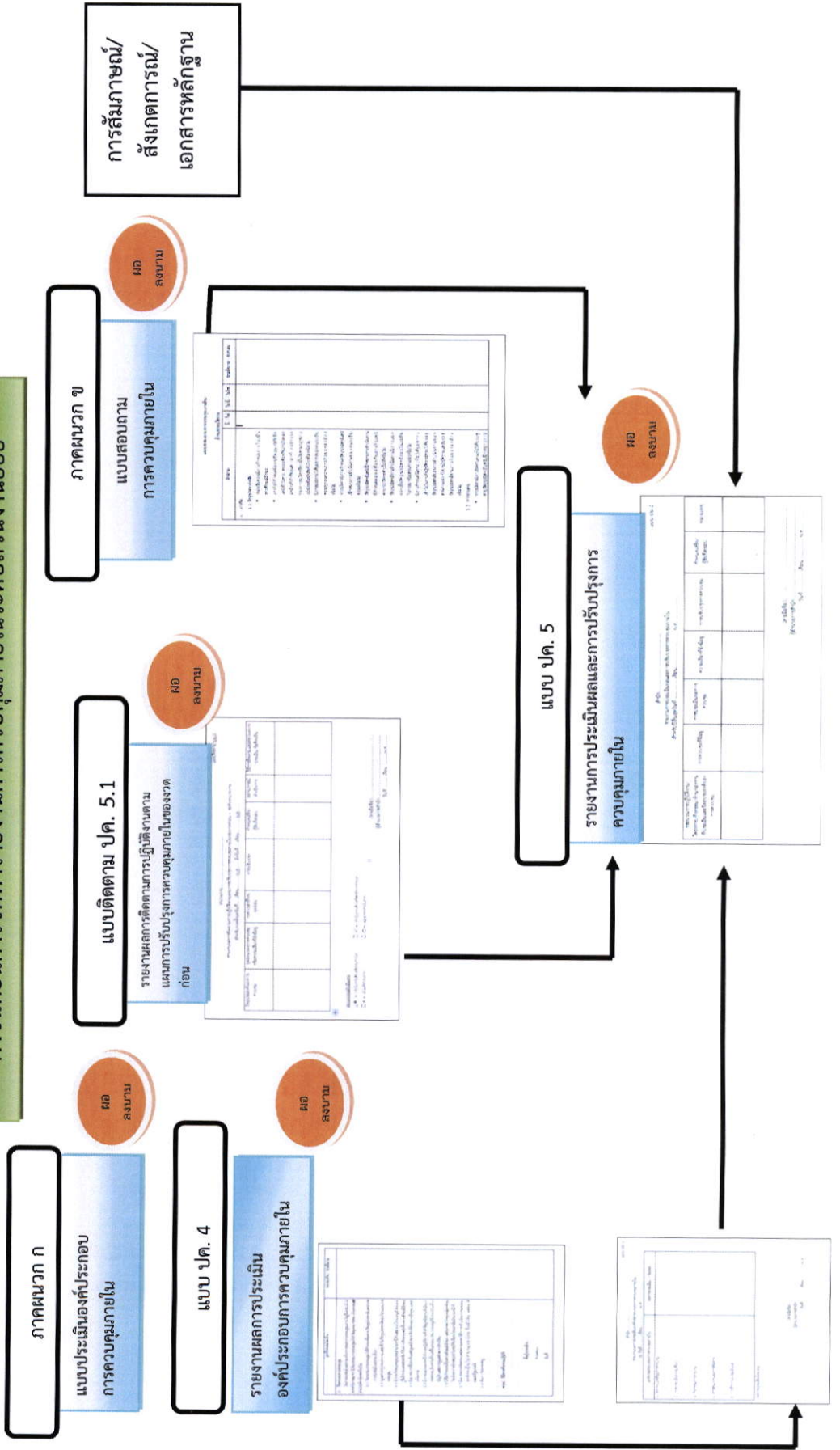
ในขั้นตอนนี้ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการสอบทานแบบ ปค. ๑ แบบ ปค. ๔ และแบบ ปค. ๕ ในระดับหน่วยงานของรัฐว่ามีความครบถ้วนถูกต้อง เพียงพอ และเหมาะสมของการควบคุมภายในหรือไม่ โดยดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด แล้วจัดทำแบบรายงานการสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน (แบบ ปค. ๖) ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน พร้อมทั้งให้หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปีที่รายงาน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๘๔๐ นาที หรือ ๒ วัน

**ขั้นตอนที่ ๑๒** จัดเก็บสำเนาเอกสารหลักฐานต่างๆ เข้าแฟ้มโดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์

ในขั้นตอนนี้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจัดเก็บสำเนาเอกสารหลักฐานต่างๆ เข้าแฟ้ม โดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์ ให้รวบรวมเอกสารอย่างเป็นระบบ ดำเนินการจัดเก็บโดยเรียงตามลำดับ และจัดเก็บไฟล์เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง สำรองข้อมูลเพื่อป้องกันความเสียหาย ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ นาที

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖ วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑ หน้า ๒๒ ของ ๙๐
---	---	---

ผังขั้นตอนการจัดทำรายงานการควบคุมภายในในระดับส่วนงานย่อย



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๓	ของ ๙๐

### แบบฟอร์มการจัดวางระบบการควบคุมภายใน

ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดวางระบบการควบคุมภายใน โดยใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. แบบ ปค. ๔ ส่วนงานย่อย
๒. แบบตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
๓. แบบ ปค. ๕ ส่วนงานย่อย
๔. แบบติดตาม ปค.๕ ส่วนย่อย
๕. แบบสอบถามควบคุมภายใน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๔	ของ ๙๐

แบบ ปค.4 ส่วนย่อย

ชื่อส่วนงานย่อย.....

รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในสำหรับส่วนงานย่อย  
สำหรับระยะเวลาดำเนินงานสิ้นสุด วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน	ผลการประเมิน / ข้อสรุป
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม ..... ..... .....	
2. การประเมินความเสี่ยง ..... ..... .....	
3. กิจกรรมการควบคุม ..... ..... .....	
4. สารสนเทศและการสื่อสาร ..... ..... .....	
5. กิจกรรมการติดตามประเมินผล ..... ..... .....	

ผลการประเมินโดยรวม

.....

ลายมือชื่อ.....

(ชื่อผู้อำนวยการศูนย์)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๖ ของ ๙๐

แบบ ปค.5 ส่วนย่อย

ชื่อส่วนงานย่อย.....

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน

สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด..... เดือน..... พ.ศ. ....

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนดำเนินการ หรือภารกิจอื่นที่สำคัญของหน่วยงาน ของรัฐ/วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุมภายใน	ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	กำหนดเสร็จ/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ

ลายมือชื่อ.....

(ชื่อผู้อำนวยการศูนย์)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๗ ของ ๙๐

แบบติดตาม ปค.5 ส่วนย่อย

ชื่อส่วนงานย่อย.....

รายงานผลการติดตามรายงานประเมินผลการควบคุมภายใน

สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด..... เดือน..... พ.ศ. ....

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนดำเนินการ หรือภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของหน่วยงาน ของรัฐ/วัตถุประสงค์	การควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	การปรับปรุง การควบคุมภายใน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	สถานะดำเนินการ	วิธีการติดตาม และประเมิน/ ข้อคิดเห็น

สถานะดำเนินการ

★ = ดำเนินการแล้วเสร็จ

√ = ดำเนินการแล้วแต่ล่าช้ากว่ากำหนด

x = ยังไม่ได้ดำเนินการ

O = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลายมือชื่อ.....

(ชื่อผู้อำนวยการศูนย์)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๘	ของ ๙๐

แบบสอบถามควบคุมภายใน  
ด้าน.....

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
1. การกิจ			
1.1 วัตถุประสงค์หลัก			
.....			
1.2 การวางแผน			
.....			
1.3 การติดตาม			
.....			
2. กระบวนการปฏิบัติงาน			
2.1 ประสิทธิภาพ			
.....			
2.2 ประสิทธิภาพ			
.....			
3. การใช้ทรัพยากร			
3.1 การจัดสรรทรัพยากร			
.....			
3.2 ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร			
.....			
4. สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน			
4.1 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ			
.....			
4.2 ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน			
.....			

ลายมือชื่อ.....

(ชื่อผู้อำนวยการศูนย์)

ตำแหน่ง.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๖	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖๙	ของ ๙๐

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ หลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตาม  
กระทรวงการคลัง และตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุข

๗.๑.๒ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙

๗.๑.๓ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑

๗.๑.๔ แนวทางในการจัดทำระบบควบคุมภายในของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
เอกสารรายงานผลการควบคุม ภายใน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามตามแผนด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๑	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๗๒
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๗๓
๓ ขอบเขต	๗๔
๔ ความรับผิดชอบ	๗๔
๕ คำจำกัดความ	๗๔
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗๔
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๗๘
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗๘
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๗๘
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๒	ของ ๙๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดทำคุ้มครองการปฏิบัติ และตัวชี้วัดคุ้มครองของหน่วยงาน  
สำหรับบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานตามคุ้มครองการปฏิบัติและตัวชี้วัดคุ้มครองของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗/๓	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รับนโยบายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน	รับนโยบายจากกรม	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ จัดทำตัวชี้วัดคุ้มครองของหน่วยงาน/ แผนการดำเนินงาน	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ เสนอผู้บริหาร	๑๕ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ
๕	๑.๕ ส่งตัวชี้วัดคุ้มครองให้ กพร. เสนอผู้บริหารลงนาม	๓๐ วัน	กพร. เสนอผู้บริหาร กรม	กพร.
๖	๑.๖ ลงข้อมูลตัวชี้วัดลงระบบ SMART	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดทำการรายงานผลการดำเนินงาน ในระบบ SMART ลง ๒ ครั้ง (๕ เดือน, ๑๑ เดือน)	๓๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘	๑.๘ ติดตามประเมินผล	๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๙	๑.๙ รายงานผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๑๐๒ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๔	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน

เริ่มจากศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ รับนโยบายตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และปฏิบัติตามคุ้มครองการปฏิบัติราชการของกรม เพื่อวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ อำนวยการและควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน และของกรม

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่

๔.๒.๑ หัวหน้างาน/หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทำตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติตามภารกิจงานหลักของกลุ่มงาน และจัดทำแผนการดำเนินงาน

๔.๒.๒ ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ ทำการลงข้อมูลตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงานลงระบบ SMART ภายหลังจากได้รับการลงนามจากผู้บริหารกรม

๔.๒.๓ หัวหน้างาน/หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทำสรุปตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติตามภารกิจงานหลักของกลุ่มงาน ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการติดตาม และรายงานผลรอบ ๕ เดือน และ ๑๒ เดือน ลงระบบ Smart

### ๕. คำจำกัดความ

คุ้มครองการปฏิบัติราชการ หมายถึง การกำหนดกรอบจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการประเมินผลที่ถ่ายระดับมาจากกรอบการประเมินผลระดับกรม (การประเมินตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการของอธิบดีกรมฯ (Performance Agreement :PA))

### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทำคุ้มครองตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของหน่วยงาน จัดทำรายละเอียด Template เสนอผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาลงนามรับรอง

๖.๒ ผู้รับผิดชอบคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงานรวบรวมส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทำการตรวจสอบ และเสนอผู้บริหารกรมฯลงนาม เป็นตัวชี้วัดหลักของหน่วยงาน

๖.๓ หัวหน้างาน/หรือผู้ได้รับมอบหมายตัวชี้วัดดำเนินการตามตัวชี้วัดที่วางแผนไว้ และเตรียมทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรอบ ๕ เดือน และรอบ ๑๑ เดือน

๖.๔ เมื่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้เสนอตัวชี้วัดหน่วยงานให้กับผู้บริหารกรมลงนามเรียบร้อยแล้ว และส่งกลับให้หน่วยงานรับทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการดำเนินการลงข้อมูลคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงานลงระบบ SMART และกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนพร้อมใส่ชื่อผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด เพื่อให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดทำการรายงานผลการดำเนินงาน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๕	ของ ๙๐

๖.๕ หัวหน้างาน/หรือผู้ได้รับมอบหมายทำการรายงานตัวชี้วัดที่ตนเองรับผิดชอบตามเกณฑ์ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องลงในระบบ SMART โดยทำการรายงาน ๒ ครั้ง คือ รอบ ๕ เดือน และรอบ ๑๑ เดือน

๖.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดหลักของหน่วยงานและสรุปผลรายงานตัวผู้อำนวยการศูนย์

### แบบฟอร์มการจัดทำคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน

ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดทำคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน โดยใช้แบบฟอร์มต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. แบบฟอร์มคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข ๑)

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๖	ของ ๙๐

เอกสารหมายเลข ๑

รายละเอียดตัวชี้วัด KPI Template  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ....

หน่วยงาน																			
ชื่อตัวชี้วัดหลัก																			
ค่าน้ำหนัก																			
หน่วยวัด																			
เป้าหมาย ปี																			
คำอธิบาย																			
ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563																
	-																		
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th colspan="5">เกณฑ์การให้คะแนน</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				เกณฑ์การให้คะแนน					1	2	3	4	5					
เกณฑ์การให้คะแนน																			
1	2	3	4	5															
วัตถุประสงค์																			
สูตรคำนวณตัวชี้วัด	<input type="checkbox"/> ขั้นตอน ( Milestone: M) <input type="checkbox"/> ช่วง: ผลการดำเนินงานยิ่งมากยิ่งดี (Range: R) <input type="checkbox"/> ช่วงและเทียบตามบัญญัติไตรยางค์ (R - A) <input type="checkbox"/> ระดับ ( Level: L) <input type="checkbox"/> อันดับ: ผลการดำเนินงานยิ่งน้อยยิ่งดี (Rating: RT) <input type="checkbox"/> อันดับและเทียบตามบัญญัติไตรยางค์ (RT - A) <input type="checkbox"/> ร้อยละ ใช้สูตร _____ เมื่อ A = _____ และ B = _____ <input type="checkbox"/> Hybrid ใช้สูตร _____																		
เงื่อนไข																			
รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน																			
แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล																			
รายชื่อผู้จัดเก็บตัวชี้วัด/เบอร์โทรศัพท์																			



คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคำร้องการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๗	ของ ๙๐

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success)

5 เดือน (ผลสำเร็จของงานรอบ 6 เดือน)	11 เดือน (ผลสำเร็จของงานรอบ 12 เดือน)

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการคุ้มครองการปฏิบัติของหน่วยงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๗	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗๘	ของ ๙๐

**๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๗.๑.๒ คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคุ้มครองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗.๒ เอกสารอ้างอิงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๑ เอกสารการประชุมเกี่ยวกับตัวชี้คุ้มครองการปฏิบัติราชการ

**๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร**

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑.คู่มือตัวชี้คุ้มครองการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี
๒.รายงานผลการดำเนินงานตัว ชี้คุ้มครองการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี

**๙. ระบบการติดตามและประเมินผล**

ติดตามตามแผนตัวชี้คุ้มครองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และระบบ SMART



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาองค์กร  
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -P-๐๘

ผู้รับผิดชอบ

(นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๘	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๐	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๘๑
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๘๒
๓ ขอบเขต	๘๓
๔ ความรับผิดชอบ	๘๓
๕ คำจำกัดความ	๘๓
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘๓
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๘๔
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๘๔
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘๔
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๘	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๑	ของ ๙๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน สำหรับบุคลากรศูนย์คุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์กรของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๘	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๒	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รับนโยบายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน	รับนโยบายจากกรมฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ กำหนดสมรรถนะที่จะพัฒนาองค์กร	๓ วัน	ทำแผนกำหนด สมรรถนะที่จะพัฒนา องค์กร	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ จัดทำแผนพัฒนาองค์กร	๑ วัน	จัดประชุมเพื่อจัดทำ แผนพัฒนาหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ
๕	๑.๕ ดำเนินการตามแผน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ ติดตามประเมินผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ รายงานผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๒๖ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๘	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๓	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการพัฒนาองค์กร

เริ่มจากบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะองค์กร เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และมีความรักความผูกพันต่อองค์กร

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการและควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาองค์กรของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๒ พิจารณออนุมัติแผนการพัฒนาองค์กรของหน่วยงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาองค์กรของหน่วยงานร่วมกัน

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมกันดำเนินงานตามแผนการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน

### ๕. คำจำกัดความ

กระบวนการพัฒนาองค์กร หมายถึง การบริหารจัดการภายในหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสุขในการทำงานภายในหน่วยงาน รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานร่วมกันประชุมจัดทำแผนพัฒนาองค์กร และเสนอแผนต่อผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพพิจารณาอนุมัติ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ร่วมกันดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ของหน่วยงาน

๖.๓ ผู้รับผิดชอบสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร และรายงานผู้อำนวยการทราบ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๘	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๔	ของ ๙๐

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗.๑.๒ นโยบายด้านบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑.แผนการพัฒนาองค์กร	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร	๕ ปี

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามตามแผนพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน





กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน  
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -P-๐๙

ผู้รับผิดชอบ	<u>กวนักสุภาภัก</u> (นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ทบทวนโดย	<u>สมศักดิ์</u> (นายสาโรจน์ ยอดประติษฐ์)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
อนุมัติโดย	<u>อล</u> (นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)
ตำแหน่ง	รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑  
แก้ไขครั้งที่ ๐  
วันที่บังคับใช้  
สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๙	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๖	ของ ๙๐

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๘๗
๒ ฝั่งกระบวนการทำงาน	๘๘
๓ ขอบเขต	๘๙
๔ ความรับผิดชอบ	๘๙
๕ คำจำกัดความ	๘๙
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙๐
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๙๐
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๙๐
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๙๐
๑๐ ภาคผนวก	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๙	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๗	ของ ๙๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำหรับบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผลการปฏิบัติหน่วยงานของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๙	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๘	ของ ๙๐

๒. ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ แผนการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ กำหนดการติดตามแผนการดำเนินงาน	๓ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ จัดทำการติดตามแผนการดำเนินงาน	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ
๕	๑.๕ ดำเนินการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ สรุป และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ รายงานผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๒๖ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๙	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘๙	ของ ๙๐

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน

เริ่มจากบุคลากรศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีการจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยภารกิจด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภารกิจด้านการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และด้านการบริหารจัดการหน่วยงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการและควบคุมกำกับดำเนินการดำเนินงานการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามแผนของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติแผนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการของหน่วยงานมีหน้าที่จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ทุกคนดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการทราบ โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมเอกสารแนบ

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการของหน่วยงานมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์ และจัดทำสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงาน

### ๕. คำจำกัดความ

กระบวนการติดตาม กำกับ หมายถึง การติดตาม กำกับ การดำเนินงานของหน่วยงานตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยประกอบไปด้วยภารกิจด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภารกิจด้านการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และด้านการบริหารจัดการหน่วยงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยประกอบไปด้วยภารกิจด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภารกิจด้านการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และด้านการบริหารจัดการหน่วยงาน ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และเป้าล่วัตถุประสงค์/เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	เอกสารเลขที่ SOP-CHPS-P-๐๙	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๙๐	ของ ๙๐

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ จัดทำการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการ และค่าของงบประมาณ เสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณา

๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ ชี้แจงแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เพื่อให้ดำเนินงานไปตามแผนที่วางไว้

๖.๓ งานบริหารจัดการประชุมประจำเดือน หัวหน้างาน/ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน แก่ผู้อำนวยการศูนย์ และบุคลากรทราบ

๖.๔ ผู้อำนวยการศูนย์ติดตามผลการดำเนินงานกับหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานทำสรุปผลการดำเนินงาน รายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์ประจำเดือนในที่ประชุมแผนของหน่วยงาน

๖.๕ หัวหน้างานทำสรุปผลการดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ รวบรวมจัดทำเป็นสรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานเสนอผู้อำนวยการศูนย์ และจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงาน

๖.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลทำการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่อสาธารณะ ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน หนังสือแจ้งเวียน เป็นต้น

## ๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ นโยบายด้านยุทธศาสตร์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗.๑.๒ นโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๗.๑.๓ นโยบายด้านยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข

๗.๑.๔ ยุทธศาสตร์ชาติ /แผนปฏิรูปประเทศ และนโยบายรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

## ๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑.สรุปผลการดำเนินงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	งานบริหาร	ตู้เก็บเอกสาร/ ไฟล์เอกสาร	๕ ปี

## ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามตามแผนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน