

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด/ ภาระงาน การดำเนินงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

### 1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขับเคลื่อนการดำเนินงาน การดำเนินงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีผลลัพธ์รายตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน จะส่งผลต่อภาพรวมการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ และภารกิจของกรมอนามัยด้วย

### 2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการปฏิบัติงานขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เริ่มตั้งแต่ 1) ทบทวนสถานการณ์/วิเคราะห์ Gap ของตัวชี้วัด 2) วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตัวชี้วัด 3) จัดทำทำเนียบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) กำหนดมาตรการขับเคลื่อนตัวชี้วัด 5) กำหนดประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) จัดทำแผนงานขับเคลื่อนตัวชี้วัด/โครงการ 7) นำเสนอแผนงาน/โครงการต่อผู้บริหาร 8) ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ 9) ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงาน และ 10) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เป็นอันสิ้นสุดการปฏิบัติงาน

### 3. คำจำกัดความ (Definition)

หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย หมายถึง หน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ที่มีโครงสร้างรองรับตามกฎหมาย และที่จัดตั้งเพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในของกรมอนามัย ได้แก่ สำนัก กอง กลุ่ม สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งกรมอนามัยกำหนดให้มีฐานะเทียบเท่ากอง

คำรับรองการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement: PA) ที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบว่า จะปฏิบัติราชการให้บรรลุตามตัวชี้วัดและค่า เป้าหมายที่กำหนดไว้ ประจำปีงบประมาณ

คำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย หมายถึง คำรับรองการปฏิบัติราชการ (PA) ที่จัดทำขึ้นระหว่างรองอธิบดีกรมอนามัยกับอธิบดีกรมอนามัย และระหว่างหัวหน้าหน่วยงาน กับรองอธิบดีกรมอนามัย ที่กำกับดูแล และหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 1 หน่วยงาน ที่ขึ้นตรงกับอธิบดีกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ

### 4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ฝ่ายพัฒนาระบบราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย/ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 4.1 นางวาสนา ปะสังคานนท์         | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 4.2 นางสาวบุศรินทร์ หนั้นชัยบุตร | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ    |
| 4.3 นางสาวพันตรี วิเศษธนวัฒน์    | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน         |

### 5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน/ จุดควบคุม	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง
1	<p>ทบทวนสถานการณ์/ วิเคราะห์ Gap ของการ จัดทำคำรับรองฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมข้อมูล/ศึกษาสถานการณ์การจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย</li> <li>- วิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ย้อนหลัง 3 ปี) และนโยบาย/ทิศทาง การดำเนินงานของกรมอนามัย</li> </ul>	5 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ย้อนหลัง 3 ปี)</li> <li>- รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ฯ</li> </ul>
2	<p>จัดทำวิเคราะห์ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำ คำรับรองฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค้นหากลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- รวบรวมข้อมูลความต้องการ/พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ</li> <li>- ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย</li> </ul>	5 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	รายงานการ วิเคราะห์ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
3	<p>จัดทำทำเนียบผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำ คำรับรองฯ</p>	รวบรวมรายชื่อผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตำแหน่ง สังกัด ประเภท การติดต่อ และอีเมล (ถ้ามี)	3 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	ทำเนียบผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	<p>กำหนดมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนการจัดทำ คำรับรองฯ</p>	วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนด มาตรการหรือแนวทาง เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน การจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัด กรมอนามัยที่สอดคล้องกับ กลยุทธ์ PIRAB	3 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	ชื่อมาตรการที่ กำหนด
5	<p>กำหนดประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการจัดทำคำรับรองฯ</p>	วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนด ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อน การจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัด กรมอนามัย	3 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	ชื่อประเด็นความรู้ ที่กำหนด

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน/ จุดควบคุม	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง
6		ดำเนินการออกแบบ ขั้นตอน/กิจกรรมการ ดำเนินงานและจัดทำ แผนงานหรือโครงการ เพื่อขับเคลื่อนการจัดทำ คำรับรองฯ ของหน่วยงาน ในสังกัดกรมอนามัย	5 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	ร่างแผนงาน/ โครงการ
7		ส่งโครงการ/แผนงานให้ งานบริหารยุทธศาสตร์ของ หน่วยงานเพื่อตรวจสอบ และเสนอผู้บริหาร พิจารณาลงนามอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติ ส่งไปแก้ไข/ ปรับปรุง/จัดทำแผนงาน/ โครงการใหม่	5 วัน	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ และงาน บริหาร ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ
8		ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงาน/โครงการ ที่กำหนดไว้	5 เดือนแรก 5 เดือนหลัง	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	ผลลัพธ์เป้าหมาย กิจกรรม ตามแผนฯ
9		ติดตาม/ประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายผลลัพธ์การ ดำเนินงาน	5 เดือนแรก 5 เดือนหลัง	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	
10		จัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานในระบบ รายงานคำรับรองฯ ตามระยะเวลาที่กำหนด	5 เดือนแรก 5 เดือนหลัง (ทุกวันที่ 10 ของเดือน)	ฝ่ายพัฒนา ระบบราชการ	รายงานผลการ ดำเนินงานตาม แผนฯ

## 6. ภาคผนวก (ถ้ามี)

### 7. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 7.1. ทบทวนสถานการณ์/ วิเคราะห์ Gap ของการจัดทำคำรับรองฯ

ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล สถานการณ์และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (3 ปีย้อนหลัง) ทบทวนวิเคราะห์ GAP ของการขับเคลื่อนดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

7.2 จัดทำบทวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบรวบรวม ค้นหากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากนั้นดำเนินการ

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดมาตรการ/แนวทางให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 จัดทำทำเนียบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบรวบรวมรายชื่อ ตำแหน่ง สังกัด ประเภท ช่องทางการติดต่อ เมล์ (ถ้ามี) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดทำทำเนียบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.4 กำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดมาตรการหรือแนวทางเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานโดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ PIRAB

7.5 กำหนดประเด็นความรู้ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดประเด็นความรู้ที่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงาน

7.6 จัดทำแผนขับเคลื่อนตัวชี้วัด/โครงการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบออกแบบขั้นตอน/กิจกรรมการดำเนินงาน จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงาน โดยเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานพิจารณา

7.7 เสนอแผนขับเคลื่อนตัวชี้วัด/โครงการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้งานบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ตรวจสอบและเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติส่งไปปรับแก้ไข/ปรับปรุง/จัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมใหม่

7.8 ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม

ขับเคลื่อนดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงาน /โครงการ ตามที่กำหนด

7.9 การติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารของหน่วยงานติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีผลลัพธ์ที่กำหนด

7.10 จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบรวบรวมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินรายงานผ่านระบบรายงานคำรับรองฯ ตามระยะเวลาที่กำหนด



(นายรัชชัย บุญเกิด)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร