



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มพัฒนาระบบบริการและวิชาชีพ
กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล

SOP- -P-๐๑

ผู้รับผิดชอบ

(นายสรพงษ์ ทัพภวิมล)

ตำแหน่ง

สถาปนิกเชี่ยวชาญ (ด้านสถาปัตยกรรม)

ทบทวนโดย

(นายสรพงษ์ ทัพภวิมล)

ตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริการและวิชาชีพ

อนุมัติโดย

(นายพงศ์พันธุ์ จิวสุวรรณ)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกองแบบแผน

ฉบับที่

แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร ควบคุม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ SOP- P-๐๑	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้	หน้า จาก ๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓. ขอบเขต	๕
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. คำจำกัดความ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๖
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๖
๑๐ ระบบการติดตามและประเมินผล	๗
๑๑ ภาคผนวก	๗

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ SOP- -P-๐๑	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้	หน้า จาก ๗

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภาครัฐ, เอกชน, นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับโรงพยาบาล หรือเพื่ออ้างอิงงานวิชาการ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล		
	เอกสารเลขที่ SOP-	P-๐๑	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้		หน้า จาก ๗

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ	
๑	<pre>graph TD A([ผู้ใช้บริการขอรับคำปรึกษาผ่าน แอปพลิเคชันของกองแบบแผน]) --> B[คณะกรรมการที่ตั้งให้ คำปรึกษา] B --> C[ให้คำปรึกษา ทั่วไป] B --> D[ให้คำปรึกษาด้านวิชาชีพที่ มีความมีความซับซ้อน] C --> E[ผู้บริหารกองแบบ แผนพิจารณา] D --> E E --> F[ผู้ดูแลระบบสารสนเทศแสดงผล] F --> G[รวบรวมข้อขอคำปรึกษาเพื่อจัดทำ ชุดคำตอบอัตโนมัติในปีต่อไป] G --> H([สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปีให้ผู้บริหารกรมฯ ทราบ])</pre>	ตรวจสอบความพร้อมใช้ของระบบเป็นประจำ	พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล	จนท.สารสนเทศกองแบบแผน	ดูแลระบบสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้	๑ วัน	หน่วยงานสารสนเทศสุขภาครรัฐ,เอกชน,นศ.,ผู้สนใจ	
๒		มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ ครบทุกวิชาชีพ	กฎหมาย,พรบ., มาตรฐานที่ เกี่ยวข้องกับ สถานพยาบาล	จนท.กองแบบแผน	รวบรวมข้อมูล,องค์ความรู้ที่ทันสมัยนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศ	๑ วัน	คณะกรรมการทุกวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้ง	
๓		ให้คำปรึกษาทั่วไป	แต่งตั้ง คณะกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญ	กฎหมาย,พรบ., มาตรฐานที่ เกี่ยวข้องกับ สถานพยาบาล	จนท.กองแบบแผน	รวบรวมข้อมูล,องค์ความรู้ที่ทันสมัยนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศ	๒ วัน	คณะกรรมการทุกวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้ง
๔		ผู้ให้คำปรึกษาด้านวิชาชีพที่มีความมีความซับซ้อน	แต่งตั้ง คณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูลให้คำปรึกษา	กฎหมาย,พรบ., มาตรฐานที่ เกี่ยวข้องกับ สถานพยาบาล	สถาปนิก,วิศวกร มีความมีความเชี่ยวชาญ	ตรวจสอบข้อมูลให้คำปรึกษาก่อนเผยแพร่เข้าสู่ระบบ	๑ วัน	ผอ.กองแบบแผน,สถาปนิก,วิศวกร,มีความมีความเชี่ยวชาญ
๕		ผู้ให้คำปรึกษาทั่วไป	ตรวจสอบความพร้อมใช้ของระบบ,ข้อมูลตรงวัตถุประสงค์	พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล	จนท.สารสนเทศกองแบบแผน	ตรวจสอบและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย,ปลอดภัย,พร้อมใช้	๑ วัน	จนท.สารสนเทศกองแบบแผน
๖		ผู้ให้คำปรึกษาด้านวิชาชีพที่มีความมีความซับซ้อน	คณะกรรมการรายวิชาชีพพร้อมกันวิเคราะห์,แยกข้อขอคำปรึกษาและข้อมูลที่ใช้ตอบ	พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล	จนท.กองแบบแผน	เข้าระบบเพื่อช่วยกันตรวจสอบข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการทำงานในปีต่อไป	๑๕ วัน	จนท.กองแบบแผน
๗		สรุปผลการดำเนินงานประจำปีให้ผู้บริหารกรมฯทราบ	ดำเนินการก่อนสิ้นปีงบประมาณ	ระบบสารบรรณ	คณะทำงานทุกวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้ง	กำกับติดตามในระบบสารบรรณ	๑ วัน	คณะกรรมการทุกวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้ง
รวม ๒๒ วัน								

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล		
	เอกสารเลขที่ SOP- P-๐๑	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้	หน้า	จาก ๗

๓. ขอบเขต

ให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกผ่านแอปพลิเคชันของกองแบบแผน ได้แก่ WEBPAGE, FACEBOOK ของกองแบบแผน เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เป็นไปตามกฎหมาย, พระราชบัญญัติ, มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาล

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีบทบาทหน้าที่อนุมัติเห็นชอบให้เจ้าหน้าที่กองแบบแผนดำเนินการ

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่กำกับ ติดตามการดำเนินงาน

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน (สถาปนิก, วิศวกร, มัณฑนากร, นายช่างโยธาและเจ้าหน้าที่สารสนเทศ)

มีบทบาทหน้าที่ดำเนินการให้คำปรึกษา, รวบรวมข้อมูล, พัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้ และรวดเร็ว

๕. คำจำกัดความ

โรงพยาบาลภาครัฐ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางขอรับคำปรึกษา หมายถึง WEBPAGE, FACEBOOK ของกองแบบแผน

ให้คำปรึกษาทั่วไป หมายถึง ข้อมูลที่กองแบบแผนจัดทำและดำเนินการเอง หรือเป็นข้อมูลทั่วไปที่มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เกณฑ์การออกแบบโรงพยาบาล, กฎหมาย, พระราชบัญญัติ, มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาล เป็นต้น

ให้คำปรึกษาที่มีความซับซ้อน หมายถึง ข้อมูลเชิงลึกด้านวิชาการที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้ข้อมูล ในส่วนนี้จะต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมหรือสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญ-ผู้ผลิต แล้วนำข้อมูลมาสังเคราะห์เพื่อให้คำปรึกษาต่อไป

ชุดคำตอบอัตโนมัติ หมายถึง คำตอบที่ได้มาจากการรวบรวมข้อคำถามที่มีความคล้ายคลึงกัน มาจัดทำเป็นคำตอบที่มีความครบถ้วนและถูกต้อง ส่งต่อให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจแรกที่ดีอีกด้วย

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะทำงาน โดยคัดเลือกจากบุคลากรจากทุกสายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านอาคาร ได้แก่ สถาปนิก วิศวกรโยธา วิศวกรงานระบบ มัณฑนากรและเจ้าหน้าที่สารสนเทศของกองแบบแผน

๒. ประชุมคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการกองแบบแผนเป็นประธานการประชุม เพื่อชี้แจงวิธีการดำเนินงานและทบทวนกระบวนการรวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ นโยบายกรม/กระทรวง กฎหมายและพระราชบัญญัติ มาตรฐาน ปัญหาอุปสรรค ความคาดหวังทั้งจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อสรุปประเด็นทิศทางการจะทำต่อไป

๓. ประชุมจัดทำ / ทบทวนคู่มือฯ ภายหลังจากที่ได้นำไปใช้ นำปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติจริง มาใช้ทบทวนและปรับปรุงคู่มือฯ ให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔. รวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และเตรียมความพร้อมในปีต่อไป

๕. พัฒนาระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศให้ปลอดภัยและพร้อมใช้

๖. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารกรมฯ ทราบ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล			
	เอกสารเลขที่ SOP-	P-๐๑	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้		หน้า	จาก ๗

๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ และกฎหมายที่ออกตามพระราชบัญญัติ
๒. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑
๔. มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ปี ๒๕๖๔
๕. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
๖. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๓๕
๗. กฎกระทรวงต่างๆที่เกี่ยวข้อง
๘. คู่มือการออกแบบอาคารสถานบริการสุขภาพและสภาพแวดล้อม กองแบบแผน
๙. มาตรฐานการก่อสร้าง กองแบบแผน

๘ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา – ผู้ให้คำปรึกษาดำเนินการไม่สามารถเข้าระบบได้ตามเวลาที่กำหนด

- ข้อมูลที่ให้ไม่ทันสมัย เทคโนโลยี ไม่ทันสมัย
- แอปพลิเคชันบางช่องทาง (FACEBOOK) หากมีปัญหาไม่สามารถเปิดใช้งานได้ จะส่งผลเสียต่อการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ - แต่งตั้งคณะทำงานรองเพื่อปฏิบัติงานแทนคณะทำงานหลัก หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้คณะรองดำเนินการแทนหรือแจ้งกลับให้ผู้ให้บริการทราบเพื่อรอข้อมูลที่จะตอบกลับโดยเร็วที่สุด

- เจ้าหน้าที่กองแบบแผนร่วมกันรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกต่อการติดต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยี
- เพิ่มช่องทางติดต่อโดยหาแอปพลิเคชันอื่นๆ

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๔	ห้องสมุดและเว็บไซต์กองแบบแผน	กองแบบแผน		
๒. คู่มือการออกแบบอาคารสถานบริการสุขภาพและสภาพแวดล้อม	ห้องสมุดและเว็บไซต์กองแบบแผน	กองแบบแผน		
๓. มาตรฐานการก่อสร้าง	ห้องสมุดและเว็บไซต์กองแบบแผน	กองแบบแผน		

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

เอกสารเลขที่ ๑ - ๓ เจ้าหน้าที่ทุกระดับของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ,โรงพยาบาล,ผู้สนใจหรือนักศึกษาที่ขอเข้าถึงเอกสาร

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กองแบบแผน	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล			
	เอกสารเลขที่ SOP- -P-๐๑		ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่
	วันที่บังคับใช้		หน้า	จาก ๗

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของโครงการ/แผนงาน

๑๐.๒ ตัวชี้วัด :

๑๐.๒.๑ ร้อยละ ๗๐ ของผู้ใช้บริการได้รับคำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ
สถานพยาบาล

๑๐.๒.๒ ร้อยละ ๘๐ ของผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของกองแบบแผน

๑๑. ภาคผนวก

ตารางการให้คำปรึกษาด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล

ลำดับ	กระบวนการทำงาน	เอกสาร/หลักฐาน แสดงกระบวนการทำงาน		
		มี	ไม่มี	หมายเหตุ
๑.	แต่งตั้งคณะทำงาน - หนังสือแต่งตั้งของกองแบบแผน			
๒.	ประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน รวบรวมปัญหา อุปสรรคจากปีที่ผ่านมา - รายละเอียดตัวชี้วัด - แผนดำเนินการของกองแบบแผน - ชี้แจงการดำเนินงานให้คณะทำงานทราบ - ข้อมูลจากแอปพลิเคชันกองแบบแผน			
๓.	ประชุมจัดทำ/ทบทวนคู่มือฯ - คู่มือกระบวนการทำงาน			
๔.	รวบรวมข้อให้คำปรึกษา - ข้อปรึกษาที่คล้ายคลึงกันเพื่อจัดทำชุดคำตอบ อัตโนมัติ - ผู้ให้คำปรึกษารายวิชาชีพ			
๕.	วางแผนพัฒนาฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการ ดำเนินงานในปีต่อไป - รายงานการประชุม			
๖.	สรุปผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารกรมฯทราบ - รายงานสรุปผล			