กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักงานเลขานุการกรม
กระบวนการการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ
SOP-SEC-P-๑๐

ผู้รับผิดชอบ _____

(นางสาวภาวิณี สังขบูรณ์)

ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ

ทบทวนโดย _____

(นางสาวภาวิณี สังขบูรณ์)

ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ

อนุมัติโดย _____

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง เลขานุการกรม

ฉบับที่ ๑
แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๐๐
วันที่บังคับใช้ ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๗
สถานะเอกสาร ควบคุม

สารบัญ

หัวข้อ **หน้า**

๑. วัตถุประสงค์ ๓

๒. ผังกระบวนการทำงาน ๔

๓. ขอบเขต ๕

๔. ความรับผิดชอบ ๕

๕. คำจำกัดความ ๕

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕-๖

๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๖

๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ๖

๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร ๖-๗

๑๐ ระบบการติดตามและประเมินผล ๗

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ บุคลากร และหน่วยงาน ในการติดต่อประสานงานกับองค์กรต่างประเทศหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑	๖.๑ รับแบบคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ ได้แก่ การขอหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ และการแปลเอกสาร	๑. แจ้งเวียนแนวทางการขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ ๒. จัดทำแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ	กำหนดแนวทาง/คู่มือในการปฏิบัติงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานในกรม	เป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดแนวทาง	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒	๖.๒ ตรวจสอบข้อมูลตามแบบคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ	ประสานกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคลและกลุ่มคลังโดยตรง เพื่อตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติงาน/เงินเดือน	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑. กบค. ๒. กลุ่มคลัง ๓. กลุ่มวิเทศสัมพันธ์	ร่วมตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓	๖.๓ ดำเนินการตามคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศสำหรับกรณีการขอหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ และการแปลเอกสาร	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มวิเทศสัมพันธ์	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑๐ – ๒,๔๐๐ นาที (ตามบริบทของการให้บริการ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔	๖.๔ ตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ และหลักการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มวิเทศสัมพันธ์	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕	๖.๔.๑ จัดพิมพ์หนังสือรับรองภาษาอังกฤษฉบับจริง/หนังสือขอส่งเอกสารการแปลฉบับจริง ไม่ถูกต้อง ๖.๕ จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นเพื่อ ถูกต้อง	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง		๑. กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ๒. กลุ่มบริหารงานทั่วไป	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้ากลุ่ม
๖	๖.๖ จัดส่งเอกสารและข้อมูลบริการด้านภาษาต่างประเทศให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับบริการตามร้องขอ	ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	-	กลุ่มบริหารงานทั่วไป	-	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๗	๖.๗ จัดเก็บเอกสารและข้อมูลการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศโดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์	จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบเรียงตามเลขที่หนังสือ/คำร้อง และจัดเก็บไฟล์เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	กลุ่มวิเทศสัมพันธ์	-	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
		รวม	**๑๔๐ – ๒,๕๓๐ นาที (๒.๓ – ๔๒.๕ ชั่วโมง)**				

๓. ขอบเขต

เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการกรม ได้รับแบบคำร้องขอหนังสือรับรองฯจากผู้ยื่นคำร้อง หรือได้รับหนังสือแจ้งจากหน่วยงานในสังกัดกรมฯว่าขอให้ออกหนังสือรับรองฯ ฉบับภาษาอังกฤษ ให้กับข้าราชการพลเรือน ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการ เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นต่อต่างประเทศ รวมทั้งได้รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการว่าขอให้ดำเนินการแปลเอกสาร หรือตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของกรมฯ เพื่อนำไปใช้ประกอบการประชุม/อบรม/สัมมนา ในระดับนานาชาติ หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูล หรือดำเนินการแปลเอกสาร หรือตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษตามที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารฉบับจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อจัดส่งเอกสารตามที่หน่วยงานหรือผู้ขอรับบริการร้องขอ

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้บริหารระดับสูง (อธิบดี/รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ดูแลกำกับหน่วยงานที่ขึ้นตรง)

มีบทบาทหน้าที่ มีอำนาจในการสั่งการและลงนามในหนังสือราชการภาษาอังกฤษของกรมฯ

๔.๒ เลขานุการกรม

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณา/ลงนามหนังสือถึงสำนัก/กอง ตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามคำสั่งของกรมฯ

๔.๓ หัวหน้ากลุ่ม

มีบทบาทหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และตรวจสอบหนังสือราชการก่อนนำเสนอเลขานุการกรม

๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (นักวิเทศสัมพันธ์ และ เจ้าพนักงานธุรการ)

มีบทบาทหน้าที่ ทำความเข้าใจคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการแปลเอกสารต่างประเทศ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ หนังสือรับรอง

หมายถึง หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๔๘) พร้อมคำอธิบาย พ.ศ. ๒๕๕๒)

๕.๒ หนังสือรับรองภาษาอังกฤษ

หมายถึง หนังสือราชการภาษาอังกฤษ ที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองเงินเดือนและการปฏิบัติราชการให้แก่ ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการในสังกัดเพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นต่อต่างประเทศ

๕.๓ แบบคำร้องขอหนังสือรับรองเงินเดือน/การปฏิบัติราชการ ฉบับภาษาอังกฤษ

หมายถึง แบบฟอร์มที่สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นขอหนังสือรับรองเงินเดือน/การปฏิบัติราชการ ฉบับภาษาอังกฤษ ให้กับข้าราชการพลเรือน ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการในสังกัดกรมฯ

๕.๔ การแปลเอกสาร

หมายถึง การถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งมาเป็นอีกภาษาหนึ่งเพื่อทำให้เข้าใจความหมายของบริบทนั้น โดยจะดำเนินการแปลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข และงานสนับสนุนบริการสุขภาพของกรมฯ จากฉบับภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษหรือจากฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ตามที่ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือหน่วยงานในสังกัดร้องขอ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการบรรยาย ใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำงาน หรือใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๕.๕ การตรวจสอบเอกสาร

หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของบทความ หนังสือ หรือเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข และงานสนับสนุนบริการสุขภาพของกรมฯ จากฉบับภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ หรือจากฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ตามที่ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือหน่วยงานในสังกัดร้องขอ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ แบบคำร้องขอแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร

หมายถึง แบบฟอร์มที่สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการขอความอนุเคราะห์ในการแปลเอกสาร หรือ ตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาอังกฤษ-ไทย และ ฉบับภาษาไทย-อังกฤษ ให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมฯ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ รับแบบคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการรับแบบคำร้องขอให้ออกหนังสือรับรองการปฏิบัติราชการ/เงินเดือน ภาษาอังกฤษ หรือ แบบคำร้องขอให้ดำเนินการแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษจากผู้ขอรับบริการด้วยตนเอง (Walk in) หรือหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้แปลเอกสารจากหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๕ นาที

๖.๒ ตรวจสอบข้อมูลตามแบบคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อมูลตามแบบคำร้องขอให้ออกหนังสือรับรองการปฏิบัติราชการ/เงินเดือน ภาษาอังกฤษ จากผู้ขอรับบริการให้ถูกต้อง ได้แก่ ชื่อ-สกุล ภาษาไทย/อังกฤษ เลขที่หนังสือเดินทาง (Passport) ตำแหน่ง วันเดือนปีที่เริ่มปฏิบัติงาน เงินเดือน/เงินประจำตำแหน่ง/ค่าตอบแทน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง กับกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มคลัง ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

๖.๓ ดำเนินการตามคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับกรณีการขอหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ และการแปลเอกสาร

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ

๖.๓.๑ กรณีขอให้ออกหนังสือรับรองการปฏิบัติราชการ/เงินเดือน ภาษาอังกฤษ ให้จัดพิมพ์หนังสือตามตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือรับรองฯ ฉบับภาษาอังกฤษ ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นผู้กำหนด โดยระบุข้อมูลประกอบด้วย

- คำนำหน้านาม หรือ ยศทางตำรวจ ทหาร
- ชื่อ-นามสกุล และ/หรือ เลขที่หนังสือเดินทาง (ตามคำร้องขอ)
- ตำแหน่งและระดับ โดยใช้ข้อมูลรายชื่อตำแหน่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (ไทย-อังกฤษ) ตามสายงาน ประเภท และระดับตำแหน่ง
- ชื่อหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจริงในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- วัน เดือน ปี ค.ศ. ที่บรรจุเข้ารับราชการ/ปฏิบัติราชการ

- ระบุตัวเลขจำนวนเงินเดือนรวมที่ได้รับ (ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนรายเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ เป็นต้น)

- ระบุประเทศและระยะเวลาในการเดินทาง (ถ้ามี)

ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๑๐ นาที

๖.๓.๒ กรณีหน่วยงานมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้แปลเอกสาร หรือผู้รับบริการร้องขอให้ดำเนินการแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (Walk in) ให้ดำเนินการแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามจำนวนหน้าของเอกสารที่ได้รับ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๐ ชม.หรือตามที่ตกลง

๖.๔ การตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศให้ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด แนวทางการปฏิบัติ และหลักการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดพิมพ์หนังสือราชการ หรือ รูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เสนอให้หัวหน้ากลุ่มวิเทศสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ หลักการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๐ – ๒,๔๐๐ นาที (ตามบริบทของการให้บริการ)

๖.๕ การจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาลงนามฯ

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดพิมพ์หนังสือราชการฉบับจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาลงนาม ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและที่เกี่ยวข้อง กรณีผู้รับบริการร้องขอให้ดำเนินการแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสารด้วยตนเอง (Walk in) ไม่ต้องจัดพิมพ์หนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

๖.๖ การจัดส่งเอกสารและข้อมูลบริการด้านภาษาต่างประเทศให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับบริการตามคำร้องขอ

ขั้นตอนนี้ หลังจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นลงนามในหนังสือราชการฉบับจริงเรียบร้อยแล้ว กรณีหนังสือรับรองการปฏิบัติราชการ/เงินเดือน ภาษาอังกฤษ ให้ผู้ได้รับมอบหมายประสานงานสารบรรณของหน่วยงาน ดำเนินการออกเลขที่หนังสือรับรองฯ ประทับตราภาษาอังกฤษของกรมฯ และประสานผู้ยื่นคำร้องในการติดต่อขอรับหนังสือรับรองฯ ฉบับจริง หากผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถมารับหนังสือรับรองฯ ด้วยตนเองได้ ให้ประสานงานหน่วยงานต้นสังกัด ในการติดต่อขอรับหนังสือรับรองฯ ซึ่งจะต้องลงลายมือชื่อผู้รับไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง กรณีหน่วยงานขอความอนุเคราะห์ให้แปลเอกสาร หรือผู้รับบริการร้องขอให้ดำเนินการแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (Walk in) ให้ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดส่งหนังสือราชการ หรือเอกสารที่แปล/ตรวจสอบแล้ว ตามช่องทางที่ผู้ขอรับบริการแจ้งไว้ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

๖.๗ การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศโดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์

ขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับมอบหมายจัดเก็บเอกสารและข้อมูลการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ โดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ ในแฟ้มเอกสารโดยเรียงตามลำดับเลขที่หนังสือ/คำร้อง และจัดเก็บไฟล์เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสำรองข้อมูลป้องกันการสูญหาย ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ ระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ

๗.๑.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๔๘) พร้อมคำอธิบาย

๗.๑.๒ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

๗.๑.๓ เอกสารคำนำหน้านาม/ยศทางตำรวจ ทหาร ฉบับภาษาอังกฤษ

๗.๑.๔ รายชื่อตำแหน่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (ไทย-อังกฤษ) ตามสายงาน ประเภท และระดับตำแหน่ง

๗.๑.๕ รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ)

๗.๑.๖ รายชื่อประเทศและเขตปกครองที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา

๗.๑.๗ พจนานุกรมฉบับภาษาอังกฤษ-ไทย

๗.๑.๘ พจนานุกรมฉบับภาษาไทย-อังกฤษ

๗.๑.๙ พจนานุกรม Oxford ฉบับภาษาอังกฤษ-อังกฤษ

๗.๒ แบบฟอร์ม

๗.๒.๑ แบบคำร้องขอแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร

๗.๒.๒ แบบคำร้องขอหนังสือรับรองเงินเดือน/การปฏิบัติราชการ ฉบับภาษาอังกฤษ

๗.๒.๓ แบบคำร้องขอหนังสือรับรองการเป็นข้าราชการบำนาญ ฉบับภาษาอังกฤษ

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๘.๑ การจัดทำหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานจ้างเหมาบริการ ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลการเริ่มปฏิบัติงานจากฐานข้อมูลของกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคลได้ทันที

ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบข้อมูลและขอเอกสารสัญญาจ้างย้อนหลังที่เริ่มปฏิบัติงานจากหน่วยงานต้นสังกัดเพิ่มเติม หรือสอบถามข้อมูลจากกลุ่มคลัง

๘.๒ การแปลเอกสารของผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติที่เขียนด้วยลายมือมีความยุ่งยากซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ ใช้ Application ในการช่วยแปลเอกสารและอ่านข้อมูลสรุปโดยรวมเพื่อจับใจความสำคัญและคาดเดาความรู้สึกของผู้ร้องเรียน

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	สถานที่เก็บเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลาจัดเก็บ
๑	แบบคำร้องขอแปลเอกสาร/ตรวจสอบเอกสาร		กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	แฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับวันที่	๑ ปี
๒	แบบคำร้องขอหนังสือรับรองเงินเดือน/การปฏิบัติราชการ ฉบับภาษาอังกฤษ		กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	แฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับวันที่	๑ ปี
๓	แบบคำร้องขอหนังสือรับรองการเป็นข้าราชการบำนาญ ฉบับภาษาอังกฤษ		กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	แฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับวันที่	๑ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. เลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒. หัวหน้ากลุ่มวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ รายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลรอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

๑๐.๒ ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือแนวทางหนังสือราชการภาษาอังกฤษ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ของกระบวนการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ

หน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม
วัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๑. มีการแจ้งเวียนแนวทางการขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ			
๒. มีการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ			
๓. มีการดำเนินการตามคำร้องขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับกรณีการขอหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ และการแปลเอกสาร			
๔. มีการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการด้านภาษาต่างประเทศให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติ และหลักการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้อง			
๕. มีการจัดส่งเอกสารและข้อมูลบริการด้านภาษาต่างประเทศให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับบริการตามร้องขอ			

สรุปรายงาน/ข้อเสนอแนะ

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

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