

**ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข**  
**รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน**  
**สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓**

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่                                                                                                                                                                                                                                                                                           | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่ | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| <p>ภารกิจการให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือกฎหมายสาธารณสุข เป็นภารกิจ ถือเป็นบทบาทหลักของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขในการแนะนำ ให้คำปรึกษาตอบข้อหารือแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และละเอียด</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                                      |                                                |                       |                                                            |
| <p>๑. จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือ เดือนละ ๑ ครั้ง</p> <p>- เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบตารางการตอบข้อหารือ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>- จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือ และแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ เดือน</p> <p>- มอบหนังสือ/คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและแนวทางการตอบข้อหารือให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบข้อหารือ</p> | ไม่พบความเสี่ยง            | -                                    | กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย                      | ★                     | สอบถามจากผู้รับผิดชอบหลัก                                  |

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์                                                                 | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่                                                                                                                                                                                                                                                                  | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่                                           | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ                | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ๒. ใช้หมายเลขโทรศัพท์<br>๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕<br>๐๒ ๕๙๐ ๔๒๑๙<br>๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๓<br>๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๒<br>๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๖<br>ของหน่วยงานในการรับสายและ<br>ให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้<br>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามตาราง<br>เวรการตอบข้อหารือ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้กับ<br/>เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบใน<br/>การประชุมหน่วยงาน</li> <li>- แบนเบอร์โทรศัพท์ประจำกลุ่มของ<br/>ผู้ที่รับผิดชอบตอบข้อหารือในแต่ละ<br/>วันเพื่อให้สามารถโอนสายให้แก่ผู้<br/>ที่รับผิดชอบได้ทันทั่วทั้งที่</li> </ul> | -ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันที<br>และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่<br>ถูกต้อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับผิดชอบตอบข้อ<br/>หารือเมื่อทราบล่วงหน้าว่า<br/>ในวันที่เป็นเวรตอบข้อ<br/>หารือ ติดภารกิจ/ ไม่อยู่ที่<br/>หน่วยงาน ต้องแลกเวร<br/>การตอบข้อหารือกับ<br/>เจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้ง<br/>ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br/>ทราบก่อนล่วงหน้า</li> <li>- ผู้ตอบข้อหารือไม่อยู่<br/>ที่โต๊ะหรือติดภารกิจ<br/>เร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลก<br/>เวรการตอบข้อหารือกับ<br/>เจ้าหน้าที่ภายใน<br/>หน่วยงานท่านใด ให้ผู้รับ<br/>โทรศัพท์โอนสายไปยัง<br/>กลุ่มงาน/ฝ่ายที่เจ้าหน้าที่<br/>ที่เป็นเวรในการตอบข้อ<br/>หารือในวันดังกล่าว<br/>ปฏิบัติงานอยู่</li> <li>- ทำตารางเวรหารือ<br/>ประจำเดือนแจ้ง<br/>ทาง mail Group หรือทำ<br/>กระดานแจ้งเตือน ให้<br/>ทราบภายในหน่วยงาน</li> </ul> | ๓๐ ก.ย.๖๓<br>เจ้าหน้าที่ของ<br>ศูนย์บริหารกฎหมาย<br>สาธารณสุข | ★                     | การติดตามใช้การ<br>สอบถามจาก<br>ผู้รับผิดชอบหลัก/ผู้<br>เกี่ยวข้อง |

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์ | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่ | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่                                                                                                                                                                                                                                    | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน                                                                                                                                                                                                                                     | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ<br>หารือไม่อยู่บันทึกคำถาม<br>(หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน)                                                       | - หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ       | -ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันที<br>และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่<br>ถูกต้อง                                                                                                                                                                                          | - รวบรวมประเด็นคำถาม/<br>ข้อมูลหรือรายละเอียดข้อ<br>หารือ และขอเบอร์ติดต่อ<br>กลับผู้หารือ<br>- ศึกษาหาคำตอบ<br>ที่ถูกต้อง โดยปรึกษา<br>ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้า<br>กลุ่มและโทรติดต่อกลับผู้<br>หารือเพื่อแจ้งผลตอบข้อ<br>หารือให้ทราบภายในวัน<br>ทำการหรือโดยเร็วที่สุด  | ๓๐ ก.ย. ๖๓<br>นวก.สร./นิติกร<br>ผู้รับผิดชอบ   | ★                     | ติดตามได้จากสมุดบันทึก<br>การตอบข้อหารือ<br>รายบุคคล                                                             |
| ๔. ผู้เป็นเวรพิจารณาตอบข้อหารือ                                                                                                                      | - หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ       | -ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันที<br>และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่<br>ถูกต้อง<br>- ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับ<br>ผู้หารือยังมีข้อผิดพลาด<br>- ผู้หารือถือสายโทรศัพท์รอนานเกินไป<br>- ไม่สามารถติดต่อผู้หารือได้<br>เนื่องจากไม่รับโทรศัพท์หรือ<br>แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผิดพลาด | - รวบรวมประเด็นคำถาม/<br>ข้อมูลหรือรายละเอียดข้อ<br>หารือ และขอเบอร์ติดต่อ<br>กลับผู้หารือ<br>- ศึกษาหาคำตอบที่<br>ถูกต้อง โดยปรึกษา<br>ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้า<br>กลุ่ม และโทรติดต่อกลับผู้<br>หารือเพื่อแจ้งผลตอบข้อ<br>หารือให้ทราบภายในวัน<br>ทำการหรือโดยเร็วที่สุด | ๓๐ ก.ย. ๖๓<br>นวก.สร./นิติกร<br>ผู้รับผิดชอบ   | ★                     | - ติดตามได้จากแบบ<br>ประเมินความพึงพอใจการ<br>ให้บริการถาม-ตอบข้อ<br>หารือทางโทรศัพท์<br>- สอบถามจากหัวหน้ากลุ่ม |

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์                                                                                          | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่                                                                                                                              | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ       | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๕.สรุปรายละเอียดการตอบ<br/>ข้อหาหรือลงสมุดบันทึกการตอบ<br/>ข้อหาหรือทางโทรศัพท์รายบุคคล<br/>เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะของ<br/>ผู้ตอบข้อหาหรือ</p> <p>- เพื่อรวบรวมข้อหาหรือนำมา<br/>จัดการความรู้และเผยแพร่ต่อไปใช้<br/>ประโยชน์ต่อไป</p> | <p>- มีสมุดบันทึกการตอบข้อหาหรือให้<br/>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อ<br/>หาหรือทุกคนได้บันทึกข้อมูลการตอบ<br/>ข้อหาหรือตามเวรการตอบข้อหาหรือ</p> <p>- ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหาหรือ ๒<br/>ครั้ง/ปี</p> <p>- มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อ<br/>หาหรือบันทึกจำนวนผู้รับบริการ<br/>ในแต่ละวัน</p> <p>- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มี<br/>ความรู้ความสามารถ</p> <p>- กำหนดส่งบันทึกให้ผู้รับผิดชอบหลัก<br/>(กลุ่มส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน</p> | <p>- ผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือ<br/>ไม่บันทึกข้อหาหรือลงในสมุด<br/>บันทึกการตอบข้อหาหรือ</p> <p>- ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับ<br/>ผู้หาหรือยังมีข้อผิดพลาด</p> | <p>- มอบหมายหัวหน้ากลุ่ม<br/>งานเป็นที่ปรึกษาและ<br/>กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตอบ<br/>ข้อหาหรือในแต่ละวันอย่าง<br/>จริงจัง หากพบ<br/>ข้อบกพร่องให้แจ้งเตือน<br/>ทันที</p> <p>- ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้<br/>กฎหมายสรุปรายงาน<br/>เสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน<br/>หากพบปัญหา/อุปสรรค/<br/>ข้อบกพร่อง ให้นำเสนอ<br/>ผู้บริหารทราบ และทำ<br/>หนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/<br/>ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้<br/>ปรับปรุงแก้ไขต่อไป</p> <p>- หากผู้ตอบข้อหาหรือ<br/>วิเคราะห์ประเด็นปัญหา<br/>แล้วพบว่าข้อหาหรือ<br/>ดังกล่าวมีความซับซ้อน<br/>ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม<br/>หลายส่วน หรือต้อง<br/>ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่<br/>ภายในหน่วยงาน ให้<br/>ผู้ตอบข้อหาหรือขอชื่อและ<br/>เบอร์โทรศัพท์จากผู้ที่ได้</p> | <p>๓๐ ก.ย.๖๓<br/>นวก.สธ./นิติกร<br/>ผู้รับผิดชอบ</p> | <p>★</p>              | <p>- ติดตามได้จากสมุดบันทึก<br/>การตอบข้อหาหรือ<br/>รายบุคคล</p> <p>- สรุปผลการดำเนินงาน</p> <p>- การประชุมผู้รับผิดชอบ</p> |

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์ | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่                                                                               | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่                                                                                                                                            | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                         | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                      |                                                                                                              |                                                                                                                                                                       | <p>หาหรือมาและโทรกลับไป<br/>แจ้งคำตอบในภายหลัง<br/>โดยเร็วที่สุด</p> <p>- มีการจัดกิจกรรม<br/>แลกเปลี่ยนเรียนรู้<br/>ข้อหาหรือใหม่ ๆ หรือ<br/>ข้อหาหรือที่มีความซับซ้อน<br/>เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคน<br/>ทราบแนวทางการตอบข้อ<br/>หาหรือ ไปในทิศทาง<br/>เดียวกัน</p>                                          |                                                |                       |                                                                                                 |
| <p>๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจของ<br/>ผู้รับบริการ</p> <p>- เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและ<br/>ปรับปรุงการให้บริการการตอบข้อ<br/>หาหรือ</p>               | <p>- มีแบบฟอร์มข้อมูลการตอบข้อ<br/>หาหรือทางโทรศัพท์</p> <p>- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจ<br/>ของผู้หาหรือ</p> | <p>- ผู้หาหรือไม่แจ้งเบอร์<br/>โทรศัพท์/ชื่อสกุลในการ<br/>ติดต่อกลับทำให้การโทร<br/>ติดต่อกลับเพื่อประเมิน<br/>ความพึงพอใจการให้บริการ<br/>ตอบข้อหาหรือไม่ครบถ้วน</p> | <p>- มอบหมายให้หัวหน้า<br/>กลุ่มงานกำกับดูแลผู้ตอบ<br/>ข้อหาหรือให้มีการบันทึก<br/>การประเมินความพึงพอใจ<br/>ของผู้รับบริการ</p> <p>- ผู้รับผิดชอบต้อง<br/>พยายามอธิบายให้ผู้หาหรือ<br/>ทราบเจตนาในการขอชื่อ<br/>สกุลและหมายเลข<br/>โทรศัพท์ของผู้หาหรือเพื่อ<br/>ประโยชน์ในการปรับปรุง<br/>การให้บริการ</p> | <p>๓๐ ก.ย. ๖๓</p> <p>ส่งเสริมการใช้กฎหมาย</p>  | ★                     | <p>- สรุปผลการประเมินความ<br/>พึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>- สอบถามจากหัวหน้ากลุ่ม<br/>งาน</p> |

| (๓)<br>ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง<br>หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ<br>ตามแผนการดำเนินการ<br>หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ<br>หน่วยงานของรัฐ/<br>วัตถุประสงค์ | (๔)<br>การควบคุมภายในที่มีอยู่                    | (๕)<br>ความเสี่ยงที่มีอยู่                                                                                                             | (๖)<br>การปรับปรุงการ<br>ควบคุมภายใน                                                                                         | (๗)<br>หน่วยงาน<br>ที่ได้รับผิดชอบ/กำหนด<br>เสร็จ | (๘)<br>สถานะดำเนินการ | (๙)<br>วิธีการติดตามและ<br>สรุปผลการประเมิน/<br>ข้อคิดเห็น                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๗. ส่งสมุดบันทึกการตอบ<br>ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคลให้<br>กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย                                                                | - กำหนดแนวทางในจัดส่ง<br>๒ รอบ/ปี หรือทุก ๖ เดือน | - ประเด็นการตอบข้อหารือ<br>ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์<br>- เจ้าหน้าที่ไม่ส่งสมุดบันทึก<br>การตอบข้อหารือทาง<br>โทรศัพท์ตามระยะเวลาที่<br>กำหนด | -ให้หัวหน้ากลุ่มควบคุม<br>กำกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใน<br>ความรับผิดชอบ<br>- รวบรวมข้อมูล และ<br>เสนอรายงานให้ผู้บริหาร<br>ทราบ | ๓๐ ก.ย. ๖๓<br>ส่งเสริมการใช้กฎหมาย                | ★                     | - สอบทานจากสมุดบันทึก<br>การตอบข้อหารือทาง<br>โทรศัพท์<br>- สอบทานจากผู้รับผิดชอบ<br>หลัก |

\* สถานการณ์ดำเนินการ :

- ★ = ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด  
✓ = ดำเนินการแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด  
x = ยังไม่ดำเนินการ  
○ = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลายมือชื่อ.....

(นางสาวอำพร บุศรังษี)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข