 <p>กรมอนามัย Ministry of Health</p> <p>หน่วยงาน : กองกฎหมาย กรมอนามัย</p>	<p><b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)</b></p>	<p>หมายเลขเอกสาร :</p>
	<p>กระบวนการ : ให้คำแนะนำปรึกษาหารือด้าน การบังคับใช้กฎหมาย “คลินิกกฎหมาย”</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ : 1</p>
	<p>จัดทำโดย : กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย</p>	<p>วันที่แก้ไขปรับปรุง : 12 มกราคม 2567</p> <p>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการกองกฎหมาย</p>

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของคณะทำงานคลินิกกฎหมาย ของกรมอนามัย ให้สามารถดำเนินการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความครบถ้วนถูกต้อง

1.2 เพื่อให้เจ้าพนักงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป รู้และเข้าใจขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของ “คลินิกกฎหมาย” และสามารถเข้าถึงหรือรับบริการในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการบังคับใช้กฎหมายในความรับผิดชอบของกรมอนามัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิด้านสุขภาพของประชาชนตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

## 2. ขอบเขต

กระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมตั้งแต่กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมาย แต่งตั้งทำงานคลินิกกฎหมาย ดำเนินการวิเคราะห์บทบัญญัติกฎหมายและสถานการณ์การบังคับใช้กฎหมาย กำหนดประเด็นคำถามที่พบบ่อย จัดทำแพลตฟอร์ม Google form บันทึกการตอบข้อหารือ ออกแบบเครื่องมือในการเก็บและแสดงผลข้อมูล พัฒนาเครื่องมือการจัดการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ จัดการความรู้จากการตอบข้อหารือและเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เว็บไซต์กองกฎหมาย เพจ Facebook Line Group จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาหรือตอบข้อหารือ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในที่ประชุมกองกฎหมายเป็นวาระประจำ พร้อมข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ แนวปฏิบัติการ เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการตามกฎหมายต่อไป

## 3. นิยาม

3.1 กฎหมายในความรับผิดชอบของกรมอนามัย หมายถึง พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. การป้องกันการและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 และ พ.ร.บ. ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. 2560

3.2 เจ้าพนักงาน หมายถึง เจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

3.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. 2560

## 4. ผู้รับผิดชอบ

กองกฎหมาย สำนัก/กองวิชาการ และคณะทำงานคลินิกกฎหมาย กรมอนามัย

## 5. ระเบียบปฏิบัติ

### 5.1 รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (Assessment)

- สำนัก/กองวิชาการส่วนกลางจัดทำข้อมูล ประเด็นเนื้อหาด้านวิชาการที่เกี่ยวข้อง ส่งมอบให้คณะทำงานคลินิกกฎหมาย พิจารณาข้อมูลด้านวิชาการวิเคราะห์ประกอบกับบทบัญญัติกฎหมาย เพื่อนำมาประกอบการให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือด้านกฎหมาย เช่น หลักเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาการเพื่อประกอบการบังคับใช้กฎหมายกรณีเหตุร้ายค่าตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เป็นต้น รวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์การบังคับใช้กฎหมาย วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 5.2 การออกแบบและพัฒนา (Design and Develop)

- คณะทำงานคลินิกกฎหมาย ออกแบบรายการข้อมูล/จัดเก็บข้อมูลด้านวิชาการและด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องตาม Template ที่กำหนด การบันทึกและประมวลผลข้อมูลคำถาม/ข้อหาหรือในระบบ google form รวมทั้ง การเผยแพร่นำไปใช้ประโยชน์ และคืนข้อมูลแก่พื้นที่เสี่ยงที่มีสถานการณ์ปัญหาต่อไป

## 5.3 ยั่งยืนและต่อยอด (Sustainability)

- นักวิชาการจากสำนัก/กองวิชาการต้องวางแผนและศึกษาวิเคราะห์วิจัยและจัดทำข้อมูล/หลักเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการให้ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนประกอบการบังคับใช้ตามบทบัญญัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กองกฎหมาย ต้องจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เพื่อส่งมอบความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับบุคลากรรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งในอนาคตสามารถขยายเครือข่ายให้มีคลินิกกฎหมายในระดับจังหวัด และระดับพื้นที่

- การสร้างความรอบรู้แก่ประชาชน ให้รู้สิทธิหน้าที่และปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งเพื่อให้มีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเฝ้าระวังและปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองและชุมชน

## 5.4 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection)

- หน่วยงานที่จัดเก็บ วิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลต้องศึกษา พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 เพื่อให้ทราบถึงใด เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอ่อนไหว (ตามมาตรา 26 ของ PDPA) ข้อมูลใดต้องขอความยินยอมก่อน เพื่อออกแบบระบบเพื่อให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติตามคำแนะนำ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## 6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 คู่มือรวมข้อหาหรือตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เล่ม 1-3

6.2 บันทึกการตอบข้อหาหรือเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกฎหมาย กรมอนามัย

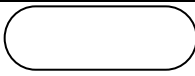
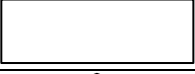
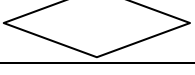


## 7. เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย.คู่มือพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการป้องกันการและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. 2560

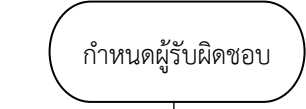
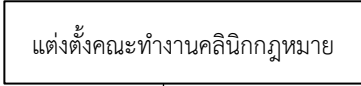
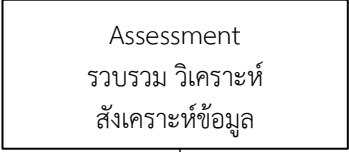
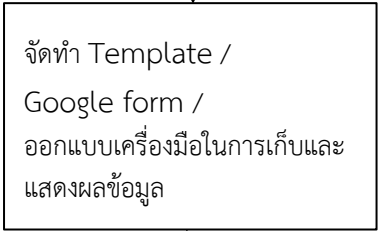

กระบวนการให้คำแนะนำปรึกษาหรือด้านการบังคับใช้กฎหมาย (คลินิกกฎหมาย)

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

1) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

2) ผังกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
1		5 วัน	หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งด้านวิชาการและด้านกฎหมาย	กองกฎหมาย สำนัก/กองวิชาการ ส่วนกลาง
2		7 วัน	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน-	กองกฎหมาย
3		10 วัน/ 1 ไตรมาส	มีข้อมูลที่จำเป็น คือ - กฎหมายในความรับผิดชอบของกรมอนามัยและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง - ข้อมูลด้านวิชาการ/เกณฑ์มาตรฐาน คำแนะนำด้านวิชาการ - ข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงานคลินิกกฎหมายและสำนัก/กองวิชาการส่วนกลาง คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 ของกองกฎหมาย
4	 	10 วัน	มีการทบทวน Template /Google form เพื่อการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และวิธีการจัดเก็บที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บได้จริง	คณะทำงานคลินิกกฎหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">พัฒนาเครื่องมือบันทึกการตอบข้อ หาหรือ/การจัดการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-30 วัน	ประสิทธิภาพของเครื่องมือ ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลตาม ประเด็นการตอบข้อหาหรือ แหล่งที่มา/ผู้หาหรือ เพื่อแสดงให้เห็น สถานการณ์คำถาม/ข้อ หาหรือที่พบบ่อย/ปัญหาการ บังคับใช้กฎหมาย	กองกฎหมาย
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบ ข้อหาหรือประจำวัน</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1 วัน	มีแผน/ตารางผู้รับผิดชอบตอบ ข้อหาหรือประจำวัน และมีการ แจ้งเตือนทาง Line Group	คลินิกกฎหมาย
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เมื่อมีผู้โทรเข้ามาหาหรือให้โอนสาย ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1 นาที	มีบันทึกการแลกเวร และแจ้งใน Line Group	เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้ผู้รับสาย บันทึกคำถามเบื้องต้น ชื่อผู้ขอหาหรือ ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี) /เบอร์ติดต่อกลับ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	2-5 นาที	บันทึกในระบบ Google from และแจ้งใน Line Group	เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">พิจารณาตอบข้อหาหรือ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้โอนสายไปยัง หน่วยงานนั้น /แจ้งเบอร์ติดต่อกับผู้หาหรือ)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5 -10 นาที/ 1 เรื่อง แล้วแต่ กรณี	- มีตัวอย่างการตอบข้อหาหรือ/ คำถามคำตอบที่พบบ่อยที่ สืบค้นได้ง่าย - มีการสอนงานและคัดเลือก ผู้ตอบข้อหาหรือที่มีประสบการณ์ - มีการซักซ้อมและพัฒนาและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การตอบข้อ หาหรือเป็นประจำทุกเดือน	คณะกรรมการคลินิกกฎหมาย (เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ หาหรือประจำวัน)
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">บันทึกรายละเอียดการตอบ ข้อหาหรือลงแบบฟอร์ม/ Google from</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5 นาที/ 1 เรื่อง	มีแบบฟอร์ม/ Google from สำหรับบันทึกข้อมูลที่ใช้งานได้ อย่างสะดวก และมี ประสิทธิภาพ	คณะกรรมการคลินิกกฎหมาย (เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ หาหรือประจำวัน)
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Management ติดตามประเมินผล และประเมินความพึงพอใจลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center;">○</div>	ภายใน 7 วัน	มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการตอบข้อหาหรือ ประจำวัน และประเมินความพึงพอใจ ลูกค้าผ่านระบบ Google from และส้อมโทรกลับ เพื่อประเมิน	หัวหน้ากลุ่มของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือ ประจำวัน และกลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ (ประเมินความพึงพอใจ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
12		1 วัน/ 1 เรื่อง	มีแบบฟอร์ม Template บันทึกการจัดการความรู้จากข้อ หาหรือ ประกอบด้วยข้อเท็จจริง/ ประเด็นที่หาหรือ ข้อกฎหมาย และข้อมูลด้านวิชาการ ประกอบการพิจารณาและ คำตอบ/ความเห็น	คณะทำงานคลินิกกฎหมาย
13		5 วัน	ข้อมูล/ข้อหาหรือที่ได้จากการ จัดการความรู้ต้องครบถ้วน ถูกต้อง และไม่นำเสนอ โดยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล/ กระตบสิทธิของบุคคล/องค์กร	หัวหน้ากลุ่ม / ผู้อำนวยการกองกฎหมาย
14		1 วัน	เผยแพร่ข้อมูลทั้ง ผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และสื่อสารให้เจ้า พนักงาน /พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ / ผู้ประกอบกิจการ/ ประชาชน รับรู้และเข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามสิทธิ หน้าที่ตามกฎหมายได้อย่าง ถูกต้อง	กลุ่มส่งเสริมการใช้ กองกฎหมาย

### 3) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งด้านวิชาการและด้านกฎหมาย เพื่อรับผิดชอบให้คำแนะนำปรึกษาและตอบข้อหาหรือด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมจัดทำคำสั่ง
- กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย กองกฎหมาย จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานคลินิกกฎหมาย และดำเนินการแจ้งเวียนให้หน่วยงานรับทราบ
- Assessment รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (ดำเนินการ Assessment ทุกไตรมาส)  
คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 ของกองกฎหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถานการณ์จากการดำเนินงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ วิเคราะห์ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลการตอบข้อหาหรือ 3 ปี ย้อนหลัง (วิเคราะห์ Gab ความต้องการของลูกค้า) เช่น การขาดแคลนบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาหรือขาดความรู้หรือทักษะ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาหรือไม่ตอบข้อหาหรือ ขาดการบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือขาดการกำกับติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
คณะทำงานคลินิกกฎหมาย สืบค้นรวบรวมข้อมูลด้านกฎหมาย รวมทั้งประสานและรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากสำนัก/กองวิชาการ วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน มาตรการ ความรู้ เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา พิจารณาให้ความเห็นชอบ (Advocate & Intervention)
- คณะทำงานคลินิกกฎหมาย มีการจัดทำ Template /Google form เพื่อการเก็บข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน และวิธีการจัดเก็บที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแหล่งข้อมูลที่จะจัดเก็บได้จริง (Intervention)
- กองกฎหมาย พัฒนาเครื่องมือบันทึกการตอบข้อหาหรือ/การจัดการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของเครื่องมือได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการตอบข้อหาหรือ แหล่งที่มา/ผู้หาหรือ เพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์คำถาม/ข้อหาหรือที่พบบ่อย/ปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย (Intervention)

#### 6. จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือประจำวัน (Intervention)

คลินิกกฎหมาย จัดทำตารางเวรการตอบข้อหาหรือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า อย่างน้อย ๒ เดือน พร้อมแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบโดยผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเวียนผ่านระบบออนไลน์

#### 7. โอนสายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร) (Intervention)

เมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามาในหน่วยงานเพื่อสอบถาม/ปรึกษาหารือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อหาหรือในวันดังกล่าว ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือทราบล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือติดภารกิจ/ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้องแลกเวรการตอบข้อหาหรือกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ทราบใน Line Group

#### 8. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บันทึกคำถามพร้อมเบอร์ติดต่อกลับ (Intervention)

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือติดภารกิจเร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลกเวรการตอบข้อหาหรือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานท่านใด ให้สมาชิกในกลุ่มงานตอบข้อหาหรือแทน ยกเว้นกรณีที่เป็นข้อหาหรือประเด็นใหม่ ซึ่งยังไม่เคยมีแนวคำตอบ หรือประเด็นที่ต้องหารือกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับโทรศัพท์จดประเด็นคำถามไว้ พร้อมขอเบอร์ติดต่อของผู้หาหรือเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโทรกลับภายในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือ (ถ้าเป็นกรณีที่จะต้องประสานหน่วยงานวิชาการ เช่น สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ สามารถตอบกลับภายในวันถัดไปได้)

#### 9. พิจารณาตอบข้อหาหรือ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้โอนสายให้กับหน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อกับผู้หาหรือ) (Intervention)

เมื่อได้ทราบประเด็นข้อหาหรือจากผู้โทรศัพท์เข้ามาปรึกษา/สอบถามแล้ว ให้ผู้ตอบข้อหาหรือแนะนำตนเอง โดยบอกชื่อ พร้อมทั้งถามชื่อผู้หาหรือ/หน่วยงาน และเบอร์โทร หรือไลน์ อีเมล รับฟังและสอบถามประเด็นหาหรือ ข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน พร้อมทั้งทวนความเข้าใจกับผู้หาหรือ และวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและตอบข้อหาหรือ หากข้อหาหรือดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมหลายส่วน หรือต้องปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ตอบข้อหาหรือขอเบอร์โทรศัพท์จากผู้หาหรือมาและโทรกลับไปแจ้งคำตอบในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือ ในกรณีพิจารณาแล้วว่าประเด็นข้อหาหรือนั้น หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องทำการตอบหรือชี้แจงให้โอนสายไปยังหน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อของหน่วยงานนั้นให้กับผู้หาหรือ (ในกรณีที่โอนสายข้ามหน่วยงานได้ ก่อนโอนให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานแจ้งรายละเอียดของผู้หาหรือให้กับผู้ตอบข้อหาหรือทราบ เช่น ประเด็นข้อหาหรือ ชื่อผู้หาหรือ หน่วยงานผู้หาหรือ เบอร์ติดต่อของผู้หาหรือ เป็นต้น เพื่อป้องกันกรณีผิดพลาดในการโอนสาย) กรณีที่ผู้หาหรือต้องการคำตอบเป็นหนังสือให้แจ้งกระบวนการขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาหารือ โดยผู้หาหรือสามารถทำหนังสือไปหาหรือที่คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด โดยการขอไลน์ เมล์ เพื่อส่งกระบวนการงาน (Info/link) หรือแจ้งช่องทางการเข้าถึงกระบวนการงาน และให้ผู้ตอบข้อหาหรือแจ้งผู้หาหรือเข้ามาให้ข้อเสนอแนะต่อการตอบข้อหาหรือทางเว็บไซต์ของกฎหมาย รายละเอียดเพิ่มเติมศึกษาในคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานตอบข้อหาหรือและอินโฟกราฟฟิก

#### 10. บันทึกรายละเอียดการตอบข้อหาหรือลงแบบฟอร์ม (Intervention)

หลังจากตอบข้อหาหรือแล้วให้ผู้ที่รับเวรตอบข้อหาหรือบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือ ซึ่งในแบบฟอร์ม จะประกอบด้วย ชื่อผู้รับผิดชอบการตอบข้อหาหรือ วันที่ตอบข้อหาหรือ ข้อมูลในส่วนของผู้หาหรือ ประกอบด้วย ชื่อผู้หาหรือ หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ รายละเอียดข้อหาหรือ สรุปประเด็นคำถาม สรุปประเด็นคำตอบ โดยออกแบบแพลตฟอร์มการบันทึกข้อมูลตอบข้อหาหรือ โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บันทึกข้อมูล เช่น กรณีที่เป็นข้อหาหรือประเด็นเดิมให้สามารถเลือกได้เลย

#### 11. Management ติดตามประเมินผล

หัวหน้ากลุ่มงานของผู้รับผิดชอบ ดำเนินการกำกับติดตาม และประเมินผล การตอบข้อหาหรือ เพื่อกำกับติดตามเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน

หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมายหรือผู้ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานคลินิกกฎหมาย ดำเนินการกำกับติดตามในภาพรวมของหน่วยงาน และรายงานในที่ประชุมกองกฎหมาย เป็นวาระประจำ

มีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสุ่มโทรสอบถามเบอร์โทร หรือไลน์ เมล์ /ผ่าน Google form โดยกลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ดำเนินการสุ่มประเมินภายใน 7 วัน หลังจากมีการตอบข้อหารือ โดยสุ่มร้อยละ 30 จากจำนวนผู้หารือทั้งหมด

กรณีพบข้อบกพร่องให้หัวหน้ากลุ่มแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหารือ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่มีการตอบข้อหารือได้ดีให้มีการยกย่อง เชิดชู มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน

#### 12. รวบรวมข้อมูล/ข้อหารือ การจัดการความรู้ และจัดทำฐานข้อมูล (Intervention)

คณะทำงานคลินิกกฎหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการตอบข้อหารือ จัดการความรู้ และจัดทำฐานข้อมูล

13. นำข้อมูล/ข้อหารือที่ได้จากการจัดการความรู้ เสนอต่อผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและให้ความเห็นชอบก่อนเผยแพร่นำไปใช้ประโยชน์ (Management)

#### 14. ทำการเผยแพร่/นำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย นำประเด็นข้อหารือที่สำคัญหรือประเด็นที่น่าสนใจนำไปเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น website Line group เป็นต้น และในการเผยแพร่ควรเปลี่ยนชื่อผู้หารือให้เป็นนามสมมุติ เนื่องจากอาจจะกระทบสิทธิ์ของผู้หารือได้ นอกจากนี้ให้รวบรวมประเด็นข้อหารือต่าง ๆ จัดทำเป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือรวมข้อหารือ อินโฟกราฟฟิก วิดีโอคลิป เป็นต้น

จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในที่ประชุมกองกฎหมายเป็นวาระประจำ พร้อมข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ แนวปฏิบัติงาน เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการตามกฎหมายต่อไป

\*\*\*\*\*