

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
 รายงานการประเมินผลการปรับปรุงการควบคุมภายใน
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

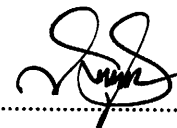
| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑) | การควบคุมที่มีอยู่ (๒) | การประเมินผลการ ควบคุม (๓) | ความเสี่ยง ที่มีอยู่ (๔) | การปรับปรุง การควบคุม (๕) | กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖) | หมายเหตุ (๗) |
|--|--|--|--|--|---|-----------------|
| <p>งานตอบข้อหารือกฎหมาย สาธารณสุขทางโทรศัพท์ - เพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นประชาชน และ ประชาชนได้รับรู้อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม - เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมายและสามารถให้คำปรึกษา แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน ๑. จัดทำตารางเวรการตอบข้อ หารือ เดือนละ ๑ ครั้ง - เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบตาราง การตอบข้อหารือ</p> | <p>- จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือ และแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุขทราบล่วงหน้า อย่างน้อย ๑ เดือน - มอบหนังสือ/คู่มือ/แนวทางการ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุขและแนวทางการตอบข้อ หารือให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุข เพื่อใช้เป็น แนวทางในการตอบข้อหารือ</p> | <p>- การควบคุมที่มีอยู่เพียงพอ</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>๓๐ ก.ย.๖๑ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย</p> | |
| <p>๒. ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕, ๐๒ ๕๙๐</p> | <p>- ชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้กับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบใน</p> | <p>- เจ้าหน้าที่ตอบข้อหารือ ประจำวันไม่อยู่โต๊ะหรือติด</p> | <p>- เจ้าหน้าที่ตามตาราง ตอบข้อหารือติดภารกิจ/</p> | <p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบข้อหารือทราบ</p> | <p>๓๐ ก.ย.๖๑ เจ้าหน้าที่ของ</p> | |

| กระทบการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑) | การควบคุมที่มีอยู่ (๒) | การประเมินผลการ ควบคุม (๓) | ความเสี่ยง ที่มีอยู่ (๔) | การปรับปรุง การควบคุม (๕) | กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖) | หมายเหตุ (๗) |
|---|--|-----------------------------------|--|---|------------------------------------|-----------------|
| ๔๒๑๙, ๐๒ ๕๕๐ ๔๒๒๓,๐๒ ๕๕๐ ๒๔๕๒,๐๒ ๕๕๐ ๔๒๕๖ ของหน่วยงานในการรับสายและ ให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามตาราง เวรการตอบข้อหารือ | การประชุมหน่วยงาน - แบนเบอร์โทรศัพท์ประจำกลุ่มของ ผู้ที่รับผิดชอบตอบข้อหารือในแต่ละ วันเพื่อให้สามารถโอนสายให้แก่ผู้ที่ รับผิดชอบได้ทันทั้งที่ | ภารกิจไม่สามารถตอบข้อ หารือได้ | ลา/ไม่สามารถตอบข้อ หารือตามวันที่กำหนดได้ | ล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวร ตอบข้อหารือติดภารกิจ/ ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้อง แลกเวรการตอบข้อหารือ กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นและ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานทราบก่อน ล่วงหน้า - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ อยู่ที่โต๊ะ หรือติดภารกิจ แรงด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลก เวรการตอบข้อหารือกับ เจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานท่านใด ให้ผู้รับ โทรศัพท์โอนสายไปยัง กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เจ้าหน้าที่ ที่เป็นเวรในการตอบข้อ หารือในวันดังกล่าว ปฏิบัติงานอยู่ | ศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุข | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ หารือไม่อยู่บันทึกคำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน) | - แจ้ง/กำชับให้ผู้เป็นเวรตอบข้อ หารือกรณีไม่อยู่ให้แลกเวร | | | | เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ | |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑) | การควบคุมที่มีอยู่ (๒) | การประเมินผลการ ควบคุม (๓) | ความเสี่ยง ที่มีอยู่ (๔) | การปรับปรุง การควบคุม (๕) | กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖) | หมายเหตุ (๗) |
|---|---|--|--|---|------------------------------------|-----------------|
| | - มอบให้หัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ตอบแทน ผู้เป็นเวรภายในกลุ่ม | | | | | |
| ๔. ผู้เป็นเวรพิจารณาตอบข้อหารือ | - ทน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ | -ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือไม่ได้ ในทันที | -ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบ ทันทีและอาจจะไม่ได้รับ คำตอบที่ถูกต้อง | -รวบรวมประเด็นคำถาม/ ข้อมูลและขอเบอร์ผู้หารือ - ศึกษาหาคำตอบและแจ้ง กลับผู้หารือ | นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ | |
| ๕.สรุปรายละเอียดการตอบ ข้อหารือลงสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะของ ผู้ตอบข้อหารือ - เพื่อรวบรวมข้อหารือนำมา จัดการความรู้และเผยแพร่นำไปใช้ ประโยชน์ต่อไป | มีสมุดบันทึกการตอบข้อหารือให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อ หารือทุกคนได้บันทึกข้อมูลการตอบ ข้อหารือตามเวรการตอบข้อหารือ - ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหารือ ๒ ครั้ง/ปี - มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อ หารือบันทึกจำนวนผู้รับบริการในแต่ละ วัน - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มี ความรู้ ความสามารถ - กำหนดให้ส่งบันทึกให้ผู้รับผิดชอบ หลัก (กลุ่มส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน | - ผู้รับผิดชอบไม่บันทึกการ ตอบข้อหารือทุกครั้งที่ตอบ ข้อหารือ - ผู้รับผิดชอบไม่สามารถ ตอบข้อหารือได้ครบ ทุกประเด็นคำถาม ที่ผู้หารือได้หารือมา - ตอบกลับข้อหารือล่าช้า หรือบางครั้งไม่ตอบกลับ | - ผู้รับผิดชอบบันทึกได้ ไม่ ครบจำนวนในแต่ละวัน - ผู้ตอบข้อหารือขาด ทักษะ ความรู้ในการตอบ ข้อหารือตามกฎหมายว่า ด้วยการสาธารณสุข - ยังขาดการควบคุม กำกับดูแล/ประเมินจาก หัวหน้ากลุ่มอย่างจริงจัง | - มอบหมายหัวหน้ากลุ่ม งานเป็นที่ปรึกษาและ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตอบ ข้อหารือในแต่ละวันอย่าง จริงจัง หากพบ ข้อบกพร่องให้แจ้งเตือน ทันที - ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมายสรุปรายงาน เสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน หากพบปัญหา/อุปสรรค/ ข้อบกพร่อง ให้นำเสนอ ผู้บริหารทราบ และทำ หนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/ ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ปรับปรุงแก้ไขต่อไป | นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ | |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑) | การควบคุมที่มีอยู่ (๒) | การประเมินผลการ ควบคุม (๓) | ความเสี่ยง ที่มีอยู่ (๔) | การปรับปรุง การควบคุม (๕) | กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖) | หมายเหตุ (๗) |
|---|---|--|--|--|------------------------------------|-----------------|
| | | | | - หากผู้ตอบข้อหารือ วิเคราะห์ประเด็นปัญหา แล้วพบว่าข้อหารือ ดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม หลายส่วน หรือต้อง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ให้ ผู้ตอบข้อหารือขอชื่อและ เบอร์โทรศัพท์จากผู้ที่ได้ หารือมาและโทรกลับไป แจ้งคำตอบในภายหลัง โดยเร็วที่สุด | | |
| ๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและ ปรับปรุงการให้บริการการตอบข้อ หารือ | - มีแบบฟอร์มข้อมูลการตอบข้อ หารือทางโทรศัพท์ - แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจ ของผู้หารือ | - ผู้รับผิดชอบไม่บันทึก ข้อมูลทุกครั้งที่ตอบ ข้อหารือ - การสุ่มประเมินความ พึง พอใจทำให้วัดผลความพึง พอใจไม่ได้ครบตาม เป้าหมาย | - ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ผู้หารือให้คะแนนความ พึงพอใจด้วยความเกรงใจ - ผู้หารือไม่แจ้งหมายเลข/ ชื่อสกุลในการติดต่อกลับ - ผู้หารือจำประเด็น ที่หารือไม่ได้ | - มอบหมายให้หัวหน้า กลุ่มงานกำกับดูแลผู้ตอบ ข้อหารือให้มีการบันทึก การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - ผู้รับผิดชอบต้อง พยายามอธิบายให้ผู้หารือ ทราบเจตนาในการขอชื่อ สกุลและหมายเลข | ๓๐ ก.ย. ๖๑ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย | |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของ การควบคุม (๑) | การควบคุมที่มีอยู่ (๒) | การประเมินผลการ ควบคุม (๓) | ความเสี่ยง ที่มีอยู่ (๔) | การปรับปรุง การควบคุม (๕) | กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖) | หมายเหตุ (๗) |
|--|--|---|--------------------------------|--|------------------------------------|-----------------|
| | | | | โทรศัพท์ของผู้หรือเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุง การให้บริการ | | |
| ๗. ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหรือทางโทรศัพท์รายบุคคลให้ กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย | - กำหนดแนวทางในจัดส่ง ๒ รอบ/ปี) | ไม่มีการส่งสมุดบันทึกการ ตอบข้อหรือฯ | ขาดข้อมูล ประเด็นการ หรือ | -ให้หัวหน้ากลุ่มควบคุม กำกับ -เสนอรายงานให้ผู้บริหาร ทราบ | ๓๐ ก.ย. ๖๑ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย | |
| ๘. รวบรวมประเด็นข้อหรือที่พบ บ่อย - เพื่อรวบรวมประเด็นคำถาม คำตอบ และจัดทำแนวทางการ ปฏิบัติ | - มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมประเด็นข้อหรือ | - การควบคุมที่มีอยู่เพียงพอ | - | - | ๓๐ ก.ย. ๖๑ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย | |
| ๙. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเผยแพร่ใน เว็บไซต์ของหน่วยงาน - เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ ความถูกต้องของการตอบข้อหรือ | -หัวหน้าฝ่ายควบคุม กำกับและ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล - จัดทำหนังสือ/คู่มือแนวทางการ ตอบข้อหรือตามกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุขและเผยแพร่บน เว็บไซต์ศูนย์บริหารกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุข | - การควบคุมที่มีอยู่เพียงพอ | - | - | ๓๐ ก.ย. ๖๑ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย | |



ชื่อผู้รายงาน นายสมชาย ตู่แก้ว
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
๒๑ ก.ย. ๒๕๕๑