

แผนภูมิการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำ การ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จของ งาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความ เสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">                     จัดทำตารางเวร ผู้รับผิดชอบและแจ้งเวร ให้ผู้รับผิดชอบทราบ                 </div>	๑ วัน	-	-	-	-	กลุ่ม สส.
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     โอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามเวรที่กำหนด (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร)                 </div>	๑ นาที	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับ โทรศัพท์
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ บันทึกคำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน)                 </div>	๑ นาที	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับ โทรศัพท์



ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำ การ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จของ งาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความ เสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พิจารณาตอบข้อหารือ</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	๑ นาที	-	-	-	-	นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สรุปรายละเอียดการตอบ ข้อหารือลงสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	๑ วัน	-	-	★ให้สรุปประเด็น ข้อหารือ โดยไม่ ต้องบันทึกข้อหารือ ที่ซ้ำกับเรื่องเดิม	-	นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สุ่มประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	หลังการ ตอบ ข้อหารือ ๑ วัน	-	-	★ กลุ่ม สส. เป็นผู้สุ่มประเมิน ความพึงพอใจ	-	กลุ่ม สส.

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำ การ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จของ งาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความ เสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล ให้กลุ่ม สส. (๒ รอบ/ปี)</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๒ รอบ/ปี (รอบ ๑ ต.ค.-มี.ค. รอบ ๒ เม.ย.-ก.ย.)	-	-	★ เปลี่ยนจากให้ ส่งบันทึกการตอบ ข้อหารือรายวัน เป็นรวบรวม ประเด็นและส่งให้ กลุ่ม สส. ๒ รอบ/ปี	-	นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รวบรวมประเด็นข้อหารือ ที่พบบ่อย</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๖ เดือน/ ครั้ง	-	-	★ แยกประเด็นข้อ หารือที่พบบ่อย	-	กลุ่ม สส.
๙	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเผยแพร่ ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> </div>	๖ เดือน/ ครั้ง	-	-	★ นำเผยแพร่ใน เว็บไซต์ หัวข้อ “คำถามที่พบบ่อย”	-	กลุ่ม สส.

## คำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการตามกฎหมาย

### ๑) จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบและแจ้งเวรให้ผู้รับผิดชอบทราบ

- เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบตารางการตอบข้อหารือ

### ๒. โอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามเวรที่กำหนด (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร)

- ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๑๙, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๓, ๐๒ ๕๙๐ ๒๔๕๒, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๖ ของหน่วยงานในการรับสายและให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามตารางการตอบข้อหารือ

### ๓) เจ้าหน้าที่ไม่อยู่บันทึกคำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน)

- กรณีเจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือไม่อยู่บันทึกคำถามหรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานเป็นผู้ตอบข้อหารือแทน

### ๔) พิจารณาตอบข้อหารือ

- ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือ

### ๕) สรุปรายละเอียดการตอบข้อหารือลงสมุดบันทึกการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล

- เพื่อรวบรวมข้อหารือนำมาจัดการความรู้และเผยแพร่นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

### ๖) สุ่มประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการการตอบข้อหารือ

### ๗) ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคลให้กลุ่ม สส. (๒ รอบ/ปี)

- ผู้ตอบข้อหารือบันทึกการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคลและรวบรวมส่งให้กลุ่มกลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย จำนวน ๒ รอบ/ปี

### ๘) รวบรวมประเด็นข้อหารือที่พบบ่อย

- เพื่อรวบรวมประเด็นคำถาม คำตอบ และจัดทำแนวทางการปฏิบัติ

### ๙) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ความถูกต้องของการตอบข้อหารือ