

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข  
 รายงานการประเมินผลการควบคุมภายในสำหรับส่วนงานย่อย  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p>งานตอบข้อหารือกฎหมาย สาธารณสุขทางโทรศัพท์ - เพื่อสนับสนุนให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชน และประชาชนได้รับรู้อำนาจ หน้าที่ตามพ.ร.บ.การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม - เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุขให้มีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและ สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ และชัดเจน</p>	-	<p>- จัดทำตารางเวรการตอบ ข้อหารือและแจ้งตาราง เวรให้ผู้รับผิดชอบและ เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุข ทราบล่วงหน้า อย่างน้อย ๑ เดือน - มอบหนังสือ/คู่มือ/แนว ทางการปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุขและแนว ทางการตอบข้อหารือ ให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ บริหารกฎหมาย สาธารณสุข เพื่อใช้เป็น</p>	การควบคุมที่มีอยู่ เพียงพอ	-	-	กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
๑. จัดทำตารางเวรการตอบข้อ หารือ เดือนละ ๑ ครั้ง - เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบ ตารางการตอบข้อหารือ		แนวทางในการตอบข้อ หารือ				
๒. ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๑๙, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๓, ๐๒ ๕๙๐ ๒๔๕๒, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๖ ของหน่วยงานในการรับสาย และให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตาม ตารางเวรการตอบข้อหารือ	- เจ้าหน้าที่ตามตารางตอบข้อ หารือติดภารกิจ/ลา/ไม่ สามารถตอบข้อหารือตามวันที่ กำหนดได้	- ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานได้รับทราบใน การประชุมหน่วยงาน - แบนเบอร์โทรศัพท์ ประจำกลุ่มของผู้ที่ รับผิดชอบตอบข้อหารือ ในแต่ละวันเพื่อให้สามารถ	- เจ้าหน้าที่ตอบข้อ หารือประจำวันติด ภารกิจไม่สามารถตอบ ข้อหารือได้	- ไม่มีผู้ตอบข้อหารือ	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ ทราบล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวรตอบ ข้อหารือติดภารกิจ/ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้องแลกเวรการตอบข้อหารือกับ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ใน หน่วยงานทราบก่อนล่วงหน้า	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุข

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
		โอนสายให้แก่ผู้ที่ รับผิดชอบได้ทันทั้งที่			- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือติดภารกิจเร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้ แลกรวบรวมการตอบข้อหารือกับเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานท่านใด ให้ผู้รับ โทรศัพท์โอนสายไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เจ้าหน้าที่ที่เป็นเวรในการตอบข้อ หารือในวันดังกล่าวปฏิบัติงานอยู่	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ หารือไม่อยู่บันทึกคำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่ม งาน)	-	- แจ้ง/กำชับให้ผู้เป็นเวร ตอบข้อหารือกรณีไม่อยู่ให้ แลกรวบรวม - มอบให้หัวหน้ากลุ่มเป็น ผู้ตอบแทนผู้เป็นเวรภายใน กลุ่ม	- การควบคุมที่มีอยู่ เพียงพอ	-	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับ โทรศัพท์
๔. ผู้เป็นเวรพิจารณาตอบข้อ หารือ	- ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันที และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ ถูกต้อง	- หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ	ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือ ไม่ได้ในทันที	- การให้บริการล่าช้าและผู้ หารือจะไม่ได้รับคำตอบที่ ถูกต้อง	- รวบรวมประเด็นคำถาม/ข้อมูลและ ขอเบอร์ผู้หารือ - ศึกษาหาคำตอบและแจ้งกลับผู้หารือ	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
<p>๕.สรุปรายละเอียดการตอบ ข้อหรือลงสมุดบันทึกการตอบ ข้อหรือทางโทรศัพท์ รายบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะ ของผู้ตอบข้อหรือ - เพื่อรวบรวมข้อหรือนำมา จัดการความรู้และเผยแพร่ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับผิดชอบบันทึกได้ ไม่ครบ จำนวนในแต่ละวัน</li> <li>- ผู้ตอบข้อหรือขาดทักษะ ความรู้ในการตอบข้อหรือตาม กฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข</li> <li>- ยังขาดการควบคุม กำกับ ดูแล/ประเมินจากหัวหน้ากลุ่ม อย่างจริงจัง</li> </ul>	<p>มีสมุดบันทึกการตอบข้อ หรือให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการตอบข้อ หรือทุกคนได้บันทึก ข้อมูลการตอบข้อหรือ ตามเวรการตอบข้อหรือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหรือ ๒ ครั้ง/ปี</li> <li>- มอบหมายให้ผู้ที่ รับผิดชอบตอบข้อหรือ บันทึกจำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละวัน</li> <li>- จัดทำแผนพัฒนา บุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ</li> <li>- กำหนดให้ส่งบันทึกให้ ผู้รับผิดชอบหลัก (กลุ่ม ส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับผิดชอบไม่บันทึก การตอบข้อหรือทุก ครั้งที่ตอบข้อหรือ</li> <li>- ผู้รับผิดชอบไม่ สามารถตอบข้อหรือ ได้ครบทุกประเด็น คำถามที่ผู้หรือได้ หรือมา</li> <li>- ตอบกลับข้อหรือ ล่าช้า หรือบางครั้ง ไม่ตอบกลับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการล่าช้าและ ไม่มีการบันทึกสรุปการ ตอบข้อหรือ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงานเป็นที่ ปรึกษาและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตอบ ข้อหรือในแต่ละวันอย่างจริงจัง</li> <li>- หากพบข้อบกพร่องให้แจ้งเตือนทันที</li> <li>- ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมายสรุป รายงานเสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน</li> <li>- หากพบปัญหา/อุปสรรค/ข้อบกพร่อง ให้นำเสนอผู้บริหารทราบ และทำ หนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป</li> <li>- หากผู้ตอบข้อหรือวิเคราะห์ประเด็น ปัญหาแล้วพบว่าข้อหรือดังกล่าวมี ความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม หลายส่วน หรือต้องปรึกษาหรือกับ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ตอบ ข้อหรือขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์จาก ผู้ที่ได้หรือมาและโทรกลับไปแจ้ง คำตอบในภายหลังโดยเร็วที่สุด</li> </ul>	<p>๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ</p>

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผล และปรับปรุงการให้บริการการ ตอบข้อหารือ	- ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ผู้หารือให้คะแนนความพึง พอใจด้วยความเกรงใจ - ผู้หารือไม่แจ้งหมายเลข/ชื่อ สกุลในการติดต่อกลับ - ผู้หารือจำประเด็นที่หารือ ไม่ได้	- มีแบบฟอร์มข้อมูลการ ตอบข้อหารือทางโทรศัพท์ - แบบฟอร์มสอบถาม ความพึงพอใจของผู้หารือ	- ผู้รับผิดชอบไม่บันทึก ข้อมูลทุกครั้งที่ตอบ ข้อหารือ - การสุ่มประเมินความ พึงพอใจทำให้วัดผล ความพึงพอใจไม่ได้ครบ ตามเป้าหมาย	ข้อมูลการประเมินความ พึงพอใจไม่ครบถ้วน	- มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานกำกับ ดูแลผู้ตอบข้อหารือให้มีการบันทึกการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ผู้รับผิดชอบต้องพยายามอธิบายให้ผู้ หารือทราบเจตนาในการขอชื่อสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้หารือเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ กลุ่มส่งเสริม การใช้กฎหมาย
๗. ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์ รายบุคคลให้กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย	ขาดข้อมูล ประเด็นการหารือ	กำหนดแนวทางในจัดส่ง (๒ รอบ/ปี)	ไม่มีการส่งสมุดบันทึก การตอบข้อหารือฯ	ข้อมูลการตอบข้อหารือ ไม่ครบถ้วน	- ให้หัวหน้ากลุ่มควบคุมกำกับ - เสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบ - เพิ่มมาตรการในการสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัลสำหรับผู้ให้บริการ ตอบข้อหารือแก่ลูกค้ายอดเยี่ยม โดยมีการ ประเมินแบบ ๓๖๐ องศา	๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ กลุ่มส่งเสริม การใช้กฎหมาย
๘. รวบรวมประเด็นข้อหารือที่ พบบ่อย - เพื่อรวบรวมประเด็นคำถาม คำตอบ และจัดทำแนวทางการ ปฏิบัติ	-	- มอบหมายให้มี ผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมประเด็นข้อหารือ	- การควบคุมที่มีอยู่ เพียงพอ	-	-	กลุ่มส่งเสริม การใช้กฎหมาย

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือ ภารกิจตามแผนการ ดำเนินการภารกิจอื่น ๆ ที่ สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการ ควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุม	(๙) ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
๙. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเผยแพร่ ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน - เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ ความถูกต้องของการตอบข้อ หารือ	-	-หัวหน้าฝ่ายควบคุม กำกับและตรวจสอบความ ถูกต้องของข้อมูล - จัดทำหนังสือ/คู่มือ แนวทางการตอบข้อหารือ ตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุขและเผยแพร่ บนเว็บไซต์ศูนย์บริหาร กฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข	- การควบคุมที่มีอยู่ เพียงพอ	-	-	กลุ่มส่งเสริม การใช้กฎหมาย



.....  
ชื่อผู้รายงาน นายสมชาย ตู่แก้ว  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข  
วันที่ ๒๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒