

ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข  
 รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน  
 สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
ภารกิจการให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือกฎหมายสาธารณสุข เป็นภารกิจ ถือเป็นบทบาทหลักของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขในการแนะนำ ให้คำปรึกษาตอบข้อหารือแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และละเอียดถี่ถ้วน						
๑. จัดทำตารางเวรการตอบข้อ หารือ เดือนละ ๑ ครั้ง - เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบตาราง การตอบข้อหารือ	- จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือ และแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุขทราบล่วงหน้า อย่างน้อย ๑ เดือน - มอบหนังสือ/คู่มือ/แนวทางการ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุขและแนวทางการตอบข้อ หารือให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุข เพื่อใช้เป็น แนวทางในการตอบข้อหารือ	ไม่พบความเสี่ยง	-	กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย	★	สอบถามจากผู้รับผิดชอบ หลัก

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

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

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
<p>๕.สรุปรายละเอียดการตอบ ข้อหรือลงสมุดบันทึกการตอบ ข้อหรือทางโทรศัพท์รายบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะของ ผู้ตอบข้อหรือ</p> <p>- เพื่อรวบรวมข้อหรือนำมา จัดการความรู้และเผยแพร่นำไปใช้ ประโยชน์ต่อไป</p>	<p>- มีสมุดบันทึกการตอบข้อหรือให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อ หรือทุกคนได้บันทึกข้อมูลการตอบ ข้อหรือตามเวรการตอบข้อหรือ</p> <p>- ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหรือ ๒ ครั้ง/ปี</p> <p>- มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อ หรือบันทึกจำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละวัน</p> <p>- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มี ความรู้ความสามารถ</p> <p>- กำหนดส่งบันทึกให้ผู้รับผิดชอบหลัก (กลุ่มส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน</p>	<p>- ผู้รับผิดชอบตอบข้อหรือ ไม่บันทึกข้อหรือลงในสมุด บันทึกการตอบข้อหรือ</p> <p>- ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับ ผู้หรือยังมีข้อผิดพลาด</p>	<p>- มอบหมายหัวหน้ากลุ่ม งานเป็นที่ปรึกษาและ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตอบ ข้อหรือในแต่ละวันอย่าง จริงจัง หากพบ ข้อบกพร่องให้แจ้งเตือน ทันที</p> <p>- ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมายสรุปรายงาน เสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน หากพบปัญหา/อุปสรรค/ ข้อบกพร่อง ให้นำเสนอ ผู้บริหารทราบ และทำ หนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/ ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ปรับปรุงแก้ไขต่อไป</p> <p>- หากผู้ตอบข้อหรือ วิเคราะห์ประเด็นปัญหา แล้วพบว่าข้อหรือ ดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม หลายส่วน หรือต้อง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ให้ ผู้ตอบข้อหรือขอชื่อและ เบอร์โทรศัพท์จากผู้ที่ได้</p>	<p>๓๐ ก.ย.๖๓ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>○</p>	<p>- ติดตามได้จากสมุดบันทึก การตอบข้อหรือ รายบุคคล</p> <p>- สรุปผลการดำเนินงาน</p> <p>- การประชุมผู้รับผิดชอบ</p>

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
			<p>หารือมาและโทรกลับไป แจ้งคำตอบในภายหลัง โดยเร็วที่สุด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อหารือใหม่ ๆ หรือ ข้อหารือที่มีความซับซ้อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทราบแนวทางการตอบข้อ หารือ ไปในทิศทาง เดียวกัน</li> </ul>			
<p>๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและ ปรับปรุงการให้บริการการตอบข้อ หารือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแบบฟอร์มข้อมูลการตอบข้อ หารือทางโทรศัพท์</li> <li>- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจ ของผู้หารือ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้หารือไม่แจ้งเบอร์ โทรศัพท์/ชื่อสกุลในการ ติดต่อกลับทำให้การโทร ติดต่อกลับเพื่อประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ ตอบข้อหารือไม่ครบถ้วน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบหมายให้หัวหน้า กลุ่มงานกำกับดูแลผู้ตอบ ข้อหารือให้มีการบันทึก การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ</li> <li>- ผู้รับผิดชอบต้อง พยายามอธิบายให้ผู้หารือ ทราบเจตนาในการขอชื่อ สกุลและหมายเลข โทรศัพท์ของผู้หารือเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุง การให้บริการ</li> </ul>	<p>๓๐ ก.ย. ๖๓ ส่งเสริมการใช้กฎหมาย</p>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปผลการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- สอบถามจากหัวหน้ากลุ่ม งาน</li> </ul>

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

\* สถานการณ์ดำเนินการ :

★ = ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด

√ = ดำเนินการแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด

× = ยังไม่ดำเนินการ

○ = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลายมือชื่อ.....

(นางสาวอำพร บุตรงษ์)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข