

กระบวนการตอบข้อหาหรือกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขทางโทรศัพท์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของ งาน	ผู้รับผิดชอบ
1	Assessment รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล	1 วัน			PMQA หมวด 3
2	Intervention จัดทำข้อเสนอ เชิงนโยบาย แผนงาน มาตรการ ความรู้	5 วัน			กลุ่ม สส.
3	เสนอผู้บริหาร พิจารณาเห็นชอบ ลงนาม	5 วัน			กลุ่ม สส.
4	จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบ ข้อหาหรือประจำวัน	1 วัน	-	-	กลุ่ม สส.

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของ งาน	ผู้รับผิดชอบ
5	เมื่อมีผู้โทรเข้ามาหาหรือให้โอนสาย ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร)	1 นาที	-	-	เจ้าหน้าที่ ผู้รับโทรศัพท์
6	กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้ผู้รับสาย บันทึกคำถามเบื้องต้น ชื่อผู้ขอหาหรือ ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี) และเบอร์ติดต่อกลับ	2 - 5 นาที	-	-	เจ้าหน้าที่ ผู้รับโทรศัพท์
7	พิจารณาตอบข้อหาหรือ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้โอนสายไปยังหน่วยงานนั้น หรือแจ้งเบอร์ติดต่อกับผู้หาหรือ)	5 -10 นาทีแล้วแต่ กรณี	-	-	นักวิชาการ/นิติกร ของ ศกม.ผู้รับผิดชอบ
8	บันทึกรายละเอียดการตอบ ข้อหาหรือลงแบบฟอร์ม	5 นาที	-	-	นักวิชาการ/นิติกร ของ ศกม.ผู้รับผิดชอบ
9	Management ติดตามประเมินผล	1 วัน			หัวหน้ากลุ่ม
10	รวบรวมข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูล	3 - 5 นาที	-	-	กลุ่ม สส.

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของ งาน	ผู้รับผิดชอบ
11	เผยแพร่ /นำไปใช้ประโยชน์	-			กลุ่ม สส.

คำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการตอบข้อหารือกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขทางโทรศัพท์

1. รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (Assessment)

คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถานการณ์จากการดำเนินงานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ วิเคราะห์ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลการตอบข้อหารือ 3 ปีย้อนหลัง (วิเคราะห์ Gab ความต้องการของลูกค้า) เช่น การขาดแคลนบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหารือขาดความรู้หรือทักษะ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหารือไม่ตอบข้อหารือ ขาดการบันทึกข้อมูลการตอบข้อหารือ ขาดการกำกับติดตาม

2. จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย แผนงาน มาตรการ ความรู้ (Advocate + Intervention)

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ดำเนินการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย แผนงาน มาตรการ และความรู้ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ/ลงนาม เช่น ข้อเสนอเชิงนโยบาย ได้แก่ การปรับโครงสร้างอัตรากำลัง โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกร การพัฒนาเทคโนโลยีในการตอบข้อหารือ เช่น AI

3. เสนอผู้บริหาร พิจารณาเห็นชอบลงนาม (Management)

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ดำเนินการเสนอผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ/ลงนาม

4. จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือประจำวัน (Intervention)

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า อย่างน้อย ๒ เดือน พร้อมแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบโดยผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเวียนผ่านระบบออนไลน์

5. โอนสายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร) (Intervention)

เมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามาในหน่วยงานเพื่อสอบถาม/ปรึกษาหารือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อหารือในวันดังกล่าว ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือทราบล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวรตอบข้อหารือติดภารกิจ/ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้องแลกเวรการตอบข้อหารือกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่น และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ทราบว่าได้แลกเวรการตอบข้อหารือไว้กับเจ้าหน้าที่ท่านใด

6. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บันทึกคำถามพร้อมเบอร์ติดต่อกลับ (Intervention)

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือติดภารกิจเร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลกเวรการตอบข้อหารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานท่านใด ให้สมาชิกในกลุ่มงานตอบข้อหารือแทน ยกเว้นกรณีที่เป็นการขอทราบประเด็นใหม่ ซึ่งยังไม่เคยมีแนวคำตอบ หรือประเด็นที่ต้องหารือกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับโทรศัพท์จดประเด็นคำถามไว้

พร้อมขอเบอร์ติดต่อของผู้หาคำตอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโทรกลับภายในวันที่เป็นเวรตอบหาคำตอบ (ถ้าเป็นกรณีที่จะต้องประสานหน่วยงานวิชาการ เช่น สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ สามารถตอบกลับภายในวันถัดไปได้)

7. พิจารณาตอบข้อหาคำตอบ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้ออนสายให้กับหน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อกับผู้หาคำตอบ) (Intervention)

เมื่อได้ทราบประเด็นข้อหาคำตอบจากผู้โทรศัพท์เข้ามาปรึกษา/สอบถามแล้ว ให้ผู้ตอบข้อหาคำตอบแนะนำตนเอง โดยบอกชื่อ พร้อมทั้งถามชื่อผู้หาคำตอบ/หน่วยงาน และ เบอร์โทร หรือไลน์ เมลล์ รับฟังและสอบถามประเด็นข้อหาคำตอบ ข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน พร้อมทั้งทวนความเข้าใจกับผู้หาคำตอบ และวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและตอบข้อหาคำตอบ หากข้อหาคำตอบดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมหลายส่วน หรือต้องปรึกษาคำตอบกับผู้หาคำตอบที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ตอบข้อหาคำตอบขอเบอร์โทรศัพท์จากผู้หาคำตอบ มาและโทรกลับไปแจ้งคำตอบในวันที่เป็นเวรตอบหาคำตอบ ในกรณีพิจารณาแล้วว่าประเด็นข้อหาคำตอบนั้น หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องทำการตอบหรือชี้แจงให้ออนสายไปยัง หน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อของหน่วยงานนั้นให้กับผู้หาคำตอบ (ในกรณีที่โอนสายข้ามหน่วยงานได้ ก่อนโอนให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานแจ้งรายละเอียดของผู้หาคำตอบให้กับ ผู้ตอบข้อหาคำตอบทราบ เช่น ประเด็นข้อหาคำตอบ ชื่อผู้หาคำตอบ หน่วยงานผู้หาคำตอบ เบอร์ติดต่อของผู้หาคำตอบ เป็นต้น เพื่อป้องกันกรณีผิดพลาดในการโอนสาย) กรณีที่ผู้หาคำตอบต้องการ คำตอบเป็นหนังสือให้แจ้งกระบวนการขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาหารือ โดยผู้หาคำตอบสามารถทำหนังสือไปหาหรือที่ คสจ. โดยการขอไลน์ เมลล์ เพื่อส่งกระบวนการงาน (Info/link) หรือแจ้งช่องทางการเข้าถึงกระบวนการงาน และให้ผู้ตอบข้อหาคำตอบแจ้งผู้หาคำตอบเข้ามาให้ข้อเสนอแนะต่อการตอบข้อหาคำตอบทางเว็บของศูนย์บริหารกฎหมาย รายละเอียดเพิ่มเติมศึกษาในคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานตอบข้อหาคำตอบและอินโฟกราฟฟิก

8. บันทึกรายละเอียดการตอบข้อหาคำตอบลงแบบฟอร์ม (Intervention)

หลังจากตอบข้อหาคำตอบแล้วให้ผู้ที่เป็นเวรตอบข้อหาคำตอบบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาคำตอบลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาคำตอบ ซึ่งในแบบฟอร์ม จะ ประกอบด้วย ชื่อผู้รับผิดชอบการตอบข้อหาคำตอบ วันที่ตอบข้อหาคำตอบ ข้อมูลในส่วนของผู้หาคำตอบ ประกอบด้วย ชื่อผู้หาคำตอบ หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ รายละเอียดข้อ หาคำตอบ สรุปประเด็นคำถาม สรุปประเด็นคำตอบ โดยออกแบบแพลตฟอร์มการบันทึกข้อมูลตอบข้อหาคำตอบ โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บันทึกข้อมูล เช่น กรณีที่เป็นข้อ หาคำตอบประเด็นเดิมให้สามารถเลือกได้เลย

9. Management ติดตามประเมินผล

หัวหน้ากลุ่มงานของผู้รับผิดชอบ ดำเนินการกำกับติดตาม และประเมินผล การตอบข้อหาคำตอบ เพื่อกำกับติดตามเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน

หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ดำเนินการกำกับติดตามในภาพรวมของหน่วยงาน

มีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสุ่มโทรสอบถามเบอร์โทร หรือไลน์ เมลล์ โดยกลุ่มสส.ในวันถัดไป

กรณีพบข้อบกพร่องให้หัวหน้ากลุ่มแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาคำตอบ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่มีการตอบข้อหาคำตอบได้ดีให้มีการยกย่อง เชิดชู

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน

10. รวบรวมข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูล (Intervention)

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการตอบข้อหารือ และจัดทำฐานข้อมูล

11. ทำการเผยแพร่/นำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ดำเนินการนำประเด็นข้อหารือที่สำคัญหรือประเด็นที่น่าสนใจนำไปเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น website Line group เป็นต้น และในการเผยแพร่ควรเปลี่ยนชื่อผู้หารือให้เป็นนามสมมุติ เนื่องจากอาจจะกระทบสิทธิของผู้หารือได้ นอกจากนี้ให้รวบรวมประเด็นข้อหารือต่างๆ จัดทำเป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือรวมข้อหารือ อินโฟกราฟฟิก(Infographic) วิดีโอคลิปสั้น เป็นต้น