



กรมอนามัย  
DEPARTMENT OF HEALTH

## ระเบียบปฏิบัติ

กระบวนการให้คำแนะนำปรึกษาหรือด้านการบังคับใช้กฎหมาย  
“คลินิกกฎหมาย”

ผู้จัดทำ

(นางสาวสุกษมา คุณวโรตม์)  
หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมาย  
กองกฎหมาย กรมอนามัย

วันที่ 21 ส.ค. 2565

ผู้ทบทวน

(นางณิรนุช อภาจาริส)  
ผู้อำนวยการกองกฎหมาย  
กรมอนามัย

วันที่ 21 ส.ค. 2565

ผู้อนุมัติ

(นายมณฑิเยร คณาสวัสดิ์)  
รองอธิบดีกรมอนามัย

วันที่ 25 ส.ค. 2565

วันที่รับเอกสาร 27 ส.ค. 2565 วันที่ประกาศใช้ 27 ส.ค. 2565



google from รวมทั้ง การเผยแพร่ นำไปใช้ประโยชน์ และคืนข้อมูลแก่พื้นที่เสี่ยงที่มีสถานการณ์ปัญหาต่อไป

### 5.3 ยั่งยืนและต่อยอด (Sustainability)

- นักวิชาการจากสำนัก/กองวิชาการต้องวางแผนและศึกษาวิเคราะห์วิจัยและจัดทำข้อมูล/หลักเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการให้ทันสมัย ทันท่วงทีสถานการณ์ปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสนับสนุน/ประกอบการบังคับใช้ตามบทบัญญัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กองกฎหมาย ต้องจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เพื่อส่งมอบความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับบุคลากรรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งในอนาคตสามารถขยายเครือข่ายให้มีคลินิกรกฎหมายในระดับจังหวัด และระดับพื้นที่

- การสร้างความรอบรู้แก่ประชาชน ให้รู้สิทธิหน้าที่และปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งเพื่อให้มีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเฝ้าระวังและปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองและชุมชน

### 5.4 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection)

- หน่วยงานที่จัดเก็บ วิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลต้องศึกษา พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 เพื่อให้ทราบถึงใด เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอ่อนไหว (ตามมาตรา 26 ของ PDPA) ข้อมูลใดต้องขอความยินยอมก่อน เพื่อออกแบบระบบเพื่อให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติตามคำแนะนำ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## 6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 คู่มือรวมข้อหาหรือตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เล่ม 1-3

6.2 บันทึกการตอบข้อหาหรือเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกฎหมาย กรมอนามัย


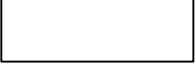
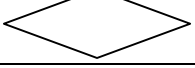
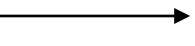

## 7. เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย.คู่มือพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการป้องกันการและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. 2560

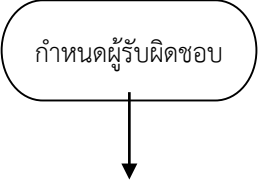
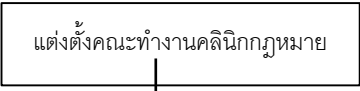
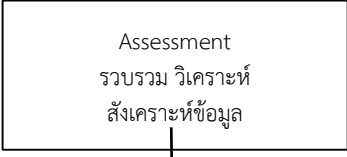
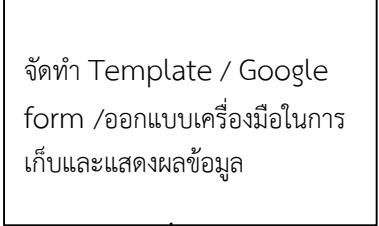
## กระบวนการให้คำแนะนำปรึกษาหรือด้านการบังคับใช้กฎหมาย (คลินิกกฎหมาย)

### 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

#### 1) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

#### 2) ฟังกระบวนการ

ลำดับ	ฟังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
1		5 วัน	หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งด้านวิชาการและด้านกฎหมาย	กองกฎหมาย สำนัก/กองวิชาการ ส่วนกลาง
2		7 วัน	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน-	กองกฎหมาย
3		10 วัน/ 1 ไตร มาส	มีข้อมูลที่จำเป็น คือ -- กฎหมายในความรับผิดชอบของกรมอนามัยและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง -- ข้อมูลด้านวิชาการ/ เกณฑ์มาตรฐาน คำแนะนำด้านวิชาการ - ข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงานคลินิกกฎหมาย และสำนัก/กองวิชาการ ส่วนกลาง คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 ของกองกฎหมาย
4		10 วัน	มีการทบทวน Template /Google form เพื่อการเก็บข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และวิธีการจัดเก็บที่ชัดเจนรวมทั้งกำหนดแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บได้จริง	คณะทำงานคลินิกกฎหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
5	<p>พัฒนาเครื่องมือบันทึกการตอบข้อหารือ/การจัดการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ</p>	-30 วัน	ประสิทธิภาพของเครื่องมือ ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการตอบข้อหารือแหล่งที่มา/ผู้หารือ เพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์คำถาม/ข้อหารือที่พบบ่อย/ปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย	กองกฎหมาย
6	<p>จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือประจำวัน</p>	1 วัน	มีแผน/ตารางผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือประจำวัน และมีการแจ้งเตือนทาง Line Group	คลินิกกฎหมาย
7	<p>เมื่อมีผู้โทรเข้ามาหารือให้โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร)</p>	1 นาที	มีบันทึกการแลกเวร และแจ้งใน Line Group	เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์
8	<p>กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้ผู้รับสายบันทึกคำถามเบื้องต้น ชื่อผู้ขอหารือ ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี) /เบอร์ติดต่อกลับ</p>	2-5 นาที	บันทึกในระบบ Google from และแจ้งใน Line Group	เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์
9	<p>พิจารณาตอบข้อหารือ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้โอนสายไปยังหน่วยงานนั้น /แจ้งเบอร์ติดต่อกับผู้หารือ)</p>	5 -10 นาที/ 1 เรื่อง แล้วแต่กรณี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีตัวอย่างการตอบข้อหารือ/คำถามคำตอบที่พบบ่อยที่สืบค้นได้ง่าย</li> <li>- มีการสอนงานและคัดเลือกผู้ตอบข้อหารือที่มีประสบการณ์</li> <li>- มีการซักซ้อมและพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การตอบข้อหารือเป็นประจำทุกเดือน</li> </ul>	คณะกรรมการคลินิกกฎหมาย (เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือประจำวัน)
10	<p>บันทึกรายละเอียดการตอบข้อหารือลงแบบฟอร์ม/ Google from</p>	5 นาที/ 1 เรื่อง	มีแบบฟอร์ม/ Google from สำหรับบันทึกข้อมูลที่ใช้งานได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพ	คณะกรรมการคลินิกกฎหมาย (เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือประจำวัน)
11	<p>Management ติดตามประเมินผล</p>	1 วัน	มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการตอบข้อหารือประจำวัน ผ่านระบบ Google from	หัวหน้ากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือประจำวัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
12		1 วัน/ 1 เรื่อง	มีแบบฟอร์ม Template บันทึกการจัดการความรู้จากข้อหาหรือ ประกอบด้วยข้อเท็จจริง/ประเด็นที่หาหรือ ข้อกฎหมายและข้อมูลด้านวิชาการ ประกอบการพิจารณาและคำตอบ/ความเห็น	คณะทำงานคลินิกกฎหมาย
13		5 วัน	ข้อมูล/ข้อหาหรือที่ได้จากการจัดการความรู้ต้องครบถ้วน ถูกต้อง และไม่นำเสนอ โดยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล/ กระบี่สิทธิของบุคคล/องค์กร	หัวหน้ากลุ่ม ผู้อำนวยการกองกฎหมาย
14		1 วัน	เผยแพร่ข้อมูลทั้ง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และสื่อสารให้เจ้าพนักงาน /พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ / ผู้ประกอบกิจการ/ประชาชน รับรู้และเข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง	กลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้ กองกฎหมาย

### 3) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งด้านวิชาการและด้านกฎหมาย เพื่อรับผิดชอบให้คำแนะนำปรึกษาและตอบข้อหาหรือด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมจัดทำคำสั่ง

2. กลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมาย กองกฎหมาย จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานคลินิกกฎหมาย และดำเนินการแจ้งเวียนให้หน่วยงานรับทราบ

3. Assessment รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (ดำเนินการ Assessment ทุกไตรมาส)

คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 ของกองกฎหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถานการณ์จากการดำเนินงานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ วิเคราะห์ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลการตอบข้อหาหรือ 3 ปี ย้อนหลัง (วิเคราะห์ Gab ความต้องการของลูกค้า) เช่น การขาดแคลนบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาหรือขาดความรู้หรือทักษะ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาหรือไม่ตอบข้อหาหรือ ขาดการบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือ ขาดการกำกับติดตาม

คณะทำงานคลินิกกฎหมาย สืบค้นรวบรวมข้อมูลด้านกฎหมาย รวมทั้งประสานและรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากสำนัก/กองวิชาการ วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน มาตรการ ความรู้ เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ (Advocate & Intervention)

4. คณะทำงานคลินิกกฎหมาย มีการจัดทำ Template /Google form เพื่อการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และวิธีการจัดเก็บที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บได้จริง (Intervention)

5. กองกฎหมาย พัฒนาเครื่องมือบันทึกการตอบข้อหาหรือ/การจัดการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของเครื่องมือได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการตอบข้อหาหรือ แหล่งที่มา/ผู้หาหรือ เพื่อแสดง

ให้เห็นสถานการณ์คำถาม/ข้อหาหรือที่พบบ่อย/ปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย (Intervention)

6. จัดทำตารางเวรผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือประจำวัน (Intervention)

คลินิกกฎหมาย จัดทำตารางเวรการตอบข้อหาหรือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า อย่างน้อย ๒ เดือน พร้อมแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบโดยผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเวียนผ่านระบบออนไลน์

7. โอนสายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำวัน (กรณีไม่อยู่ต้องแลกเวร) (Intervention)

เมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามาในหน่วยงานเพื่อสอบถาม/ปรึกษาหารือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อหาหรือในวันดังกล่าว ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหาหรือทราบล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือติดภารกิจ/ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้องแลกเวรการตอบข้อหาหรือกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ทราบใน Line Group

8. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บันทึกคำถามพร้อมเบอร์ติดต่อกลับ (Intervention)

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือติดภารกิจเร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลกเวรการตอบข้อหาหรือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานท่านใด ให้สมาชิกในกลุ่มงานตอบข้อหาหรือแทน ยกเว้นกรณีที่เป็นข้อหาหรือประเด็นใหม่ ซึ่งยังไม่เคยมีแนวคำตอบ หรือประเด็นที่ต้องหารือกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับโทรศัพท์จดประเด็นคำถามไว้ พร้อมขอเบอร์ติดต่อของผู้หารือเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโทรกลับภายในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือ (ถ้าเป็นกรณีที่จะต้องประสานหน่วยงานวิชาการ เช่น สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ สามารถตอบกลับภายในวันถัดไปได้)

9. พิจารณาตอบข้อหาหรือ (หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นให้ออนสายให้กับหน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อกับผู้หารือ) (Intervention)

เมื่อได้ทราบประเด็นข้อหาหรือจากผู้โทรศัพท์เข้ามาปรึกษา/สอบถามแล้ว ให้ผู้ตอบข้อหาหรือแนะนำตนเอง โดยบอกชื่อ พร้อมทั้งถามชื่อผู้หารือ/หน่วยงาน และเบอร์โทร หรือไลน์ เมลล์ รับฟังและสอบถามประเด็นหารือ ข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน พร้อมทั้งทวนความเข้าใจกับผู้หารือ และวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและตอบข้อหาหรือ หากข้อหาหรือดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมหลายส่วน หรือต้องปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ตอบข้อหาหรือขอเบอร์โทรศัพท์จากผู้หารือมาและโทรกลับไปแจ้งคำตอบในวันที่เป็นเวรตอบข้อหาหรือ ในกรณีพิจารณาแล้วว่าประเด็นข้อหาหรือที่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องทำการตอบหรือชี้แจงให้ออนสายไปยังหน่วยงานนั้น หรือให้เบอร์ติดต่อของหน่วยงานนั้นให้กับผู้หารือ (ในกรณีที่โอนสายข้ามหน่วยงานได้ ก่อนโอนให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานแจ้งรายละเอียดของผู้หารือให้กับผู้ตอบข้อหาหรือทราบ เช่น ประเด็นข้อหาหรือ ชื่อผู้หารือ หน่วยงานผู้หารือ เบอร์ติดต่อของผู้หารือ เป็นต้น เพื่อป้องกันกรณีผิดพลาดในการโอนสาย) กรณีที่ผู้หารือต้องการคำตอบเป็นหนังสือให้แจ้งกระบวนการขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาหารือ โดยผู้หารือสามารถทำหนังสือไปหาหรือที่ คสจ. โดยการขอไลน์ เมลล์ เพื่อส่งกระบวนการงาน (Info/link) หรือแจ้งช่องทางการเข้าถึงกระบวนการงาน และให้ผู้ตอบข้อหาหรือแจ้งผู้หารือเข้ามาให้ข้อเสนอแนะต่อการตอบข้อหาหรือทางเว็บไซต์ของกองกฎหมาย รายละเอียดเพิ่มเติมศึกษาในคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานตอบข้อหาหรือและอินโฟกราฟฟิก

10. บันทึกรายละเอียดการตอบข้อหาหรือลงแบบฟอร์ม (Intervention)

หลังจากตอบข้อหาหรือแล้วให้ผู้ที่ เป็นเวรตอบข้อหาหรือบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการตอบข้อหาหรือ ซึ่งในแบบฟอร์ม จะประกอบด้วย ชื่อผู้รับผิดชอบการตอบข้อหาหรือ วันที่ตอบข้อหาหรือ ข้อมูลในส่วนของผู้หารือ ประกอบด้วย ชื่อผู้หารือ หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ รายละเอียดข้อหาหรือ สรุปประเด็นคำถาม สรุปประเด็นคำตอบ โดยออกแบบแพลตฟอร์มการบันทึกข้อมูลตอบข้อหาหรือ

โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บันทึกข้อมูล เช่น กรณีที่เป็นข้อหาหรือประเด็นเดิมให้สามารถเลือกได้เลย

#### 11. Management ติดตามประเมินผล

หัวหน้ากลุ่มงานของผู้รับผิดชอบ ดำเนินการกำกับติดตาม และประเมินผล การตอบข้อหาหรือเพื่อกำกับติดตามเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน

หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมาย ดำเนินการกำกับติดตามในภาพรวมของหน่วยงาน

มีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสุ่มโทรสอบถามเบอร์โทร หรือไลน์ เมลล์ /ผ่าน Google form โดยกลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมายในวันถัดไป

กรณีพบข้อบกพร่องให้หัวหน้ากลุ่มแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหาหรือ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่มีการตอบข้อหาหรือได้ดีให้มีการยกย่อง เชิดชู

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน

#### 12. รวบรวมข้อมูล/ข้อหาหรือ การจัดการความรู้ และจัดทำฐานข้อมูล (Intervention)

คณะทำงานคลินิกกฎหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการตอบข้อหาหรือ จัดการความรู้ และจัดทำฐานข้อมูล

13. นำข้อมูล/ข้อหาหรือที่ได้จากการจัดการความรู้ เสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและให้ความเห็นชอบก่อนเผยแพร่ นำไปใช้ประโยชน์ (Management)

#### 14. ทำการเผยแพร่/นำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมาย นำประเด็นข้อหาหรือที่สำคัญหรือประเด็นที่น่าสนใจนำไปเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น website Line group เป็นต้น และในการเผยแพร่ควรเปลี่ยนชื่อผู้หาหรือให้เป็นนามสมมุติ เนื่องจากอาจจะกระทบสิทธิ์ของผู้หาหรือได้ นอกจากนี้ให้รวบรวมประเด็นข้อหาหรือต่างๆ จัดทำเป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือรวมข้อหาหรือ อินโฟกราฟฟิก วิดีโอคลิป เป็นต้น

จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา/ตอบข้อหาหรือ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในที่ประชุมกองกฎหมายเป็นวาระประจำ พร้อมข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ แนวปฏิบัติงาน เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการตามกฎหมายต่อไป

\*\*\*\*\*