





คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 2	จาก 7

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ผังกระบวนการทำงาน	4
3. ขอบเขต	5
4. ความรับผิดชอบ	5
5. คำจำกัดความ	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
8. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	7
9. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	7
10. ระบบการติดตามและประเมินผล	7
11. ภาคผนวก	7

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 3	จาก 7

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ  
ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

1.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4</b>	<b>กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ</b>		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ <b>๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗</b>	หน้า 4	จาก 7

## 2. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	บทบาท ร่วม	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ	1. ผู้ร้องเรียน ติดต่อตาม ช่องทางต่าง ๆ 2. ขอรายละเอียด	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของเอกสาร หลักฐาน	1. ผู้ร้องเรียน 2. เจ้าหน้าที่ กรมสบส.		60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
2	วิเคราะห์เรื่องและข้อมูล ประกอบเรื่องร้องเรียน	ตรวจสอบ ข้อมูลและ รายละเอียด เรื่องร้องเรียน		เจ้าหน้าที่ กรมสบส.		60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
3	เสนอผู้บริหารพิจารณา	ทำบันทึกเสนอ ผู้บริหาร	ความถูกต้อง ของหนังสือ	เจ้าหน้าที่ ศบส.4		30	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
4	ผู้บริหารพิจารณา	พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องไปยัง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ความถูกต้อง ของหนังสือ	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4		60	ผู้บริหาร
5	ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ	ส่งหนังสือกลับ ไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อ ตรวจสอบ	ความถูกต้อง ของหนังสือ	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คบ. ศบส.4		60	เจ้าหน้าที่ ศบส.4
6	ศบส.4 /หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล การดำเนินการตรวจสอบ	1. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน 2. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องแจ้งผล การตรวจสอบ	การดำเนินการ ตามอำนาจ หน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	เจ้าหน้าที่ ศบส.4		360	1. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง 2. เจ้าหน้าที่ ศบส.4
7	สรุปการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียน และเสนอผู้บริหารลงนาม	1. ยุติเรื่องสรุปผล การตรวจสอบ เสนอผู้บริหาร 2. ไม่ยุติส่งเรื่อง ตรวจสอบเพิ่มเติม				180	
8	แจ้งผลการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	แจ้งผล การตรวจสอบ แก่ผู้ร้องเรียน	ความถูกต้อง ของหนังสือ			60	
<b>รวม</b>			<b>870 นาที ( 14 ชั่วโมง 30 นาที)</b>				

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ กพ ๒๕๖๗	หน้า 5	จาก 7

### 3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียน โดยการตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานประกอบการร้องเรียน เพื่อดำเนินการหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง จนถึงการสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบไปยังช่องทางตามที่ได้ระบุไว้

### 4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 มีบทบาทหน้าที่ พิจารณาและลงนามลายมือชื่อในหนังสือเพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน จัดทำบันทึกหรือหนังสือพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

4.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่มาติดต่อตามช่องทางต่างๆ ที่รับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน จัดทำบันทึกหรือหนังสือพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

### 5. คำจำกัดความ

5.1 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

5.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ

5.3 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

5.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

### 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่มาติดต่อตามช่องทางต่างๆ ที่รับเรื่อง เช่น ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อีเมล Facebook เว็บไซต์ หรือระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (CRM) โดยขอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน และมีการบันทึก ข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๕	หน้า 6	จาก 7

### ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน เช่น สำเนาบัตรประชาชน ที่อยู่ ภาพถ่าย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ

### ขั้นตอนที่ 3 เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้รับผิดชอบงานจัดทำบันทึกหรือหนังสือพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยแบ่งเป็นประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนของสถานพยาบาลภาคเอกชน (โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน) และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพและกิจการสปา) ผู้รับผิดชอบคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 4
- 2) เรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง) ผู้รับผิดชอบคือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

### ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาลงนามหนังสือเพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 พิจารณาและลงนามลายมือชื่อในหนังสือเพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ 5 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ

งานธุรการดำเนินการส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

### ขั้นตอนที่ 6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบมายังศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

### ขั้นตอนที่ 7 บันทึกและสรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหารลงนาม

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จะสรุปเรื่องและบันทึกเสนอผู้บริหารลงนามเพื่อเตรียมแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ 8 แจ้งผลการพิจารณา

ผู้รับผิดชอบงานแจ้งผลการพิจารณาว่ามีการยุติเรื่อง ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียนตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนระบุไว้ แต่ถ้ายังไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

## 7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 7.2 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 7.3 กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-11	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 7	จาก 7

## 8. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

8.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อภาระงาน

8.2 การติดตามการดำเนินงานจากผู้ประกอบการ ต้องแจ้งเป็นหนังสือราชการที่ลงนามโดยผู้บริหาร

## 9. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

### 9.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารเรื่องร้องเรียน	ตู้เก็บเอกสาร กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการ สุขภาพ	1. เพิ่มเอกสาร 2. ไฟล์ข้อมูลใน Share Data	10 ปี

### 9.2 ผู้มีสิทธิเข้าถึง

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

## 10. ระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทางเว็บไซต์ <https://crm.hss.moph.go.th>

## 11. ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4



