



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการเฝ้าระวัง
ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



คณะผู้จัดทำ

นายสาโรจน์

นางสาวกรกัญญ์ญารักษ์

ยอดประดิษฐ์

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

บุญสุขเกิด

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

จัดทำและพิมพ์โดย
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คำนำ

จากการที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีการปรับโครงสร้าง บทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยมีคำสั่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙๓๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่องจัดตั้งหน่วยงานภายใน “ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ” ขึ้นเป็นส่วนราชการภายในและให้มีฐานะเทียบเท่ากองสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีหน้าที่ในการจัดทำนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ โดยดำเนินการกำกับ ติดตาม การเฝ้าระวังการดำเนินการตามกฎหมาย การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และประสานงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลผลิตและผลลัพธ์ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการเฝ้าระวังของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

สารบัญ

คู่มือ	หน้า
๑. กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	๑
๒. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการ สุขภาพ	๙
๓. กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาลและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๑๕
๔. กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	๒๒



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการ
เฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
รหัสกระบวนการ SOP-CHPS -S-๐๑

ผู้รับผิดชอบ



(นางสาวกรกัญญาญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย



(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย



(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๒	ของ ๒๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๓
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓ ขอบเขต	๕
๔ ความรับผิดชอบ	๖
๕ คำจำกัดความ	๖
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๗
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๘
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๓	ของ ๒๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยง ข้อผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานตามแผนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๑.๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจในการวางแผน/กลยุทธ์ เร่งรัด ปรับปรุงแก้ไข หรือสั่งการเพิ่มเติมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๔	ของ ๒๗

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๑	๑.๑ ทำแผนดำเนินงานนโยบายการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวัง เชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	๓ วัน	ไม่เห็นชอบ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ/ ผู้อำนวยการ
๓	๑.๓ เสนอผู้บริหารกรม เพื่อลงนาม	๑ วัน	เห็นชอบ	ผู้บริหารกรม
๔	๑.๔ ประชุมคณะกรรมการเฝ้าระวังเชิงรุก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	๒ วัน		คณะกรรมการ
๕	๑.๕ จัดทำแผนพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้า ระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	๓ วัน		คณะกรรมการ
๖	๑.๖ คณะทำงานดำเนินการ ติดตาม กำกับและผลการ ดำเนินงานด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกฯ	๒๑๕ วัน		คณะกรรมการ
๗	๑.๗ วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลการติดตาม กำกับ ประเมินผล	๓ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	ก			

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๕	ของ ๒๗

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้ รับผิดชอบ
๘		๑ วัน		ผู้อำนวยการศูนย์
๙		๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม	๒๓๔ วัน		

๓. ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพรับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เสนอคำสั่งให้อธิบดีกรมลงนาม เพื่อประชุมจัดทำแผนพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาเห็นชอบ และคณะทำงานสรุปผลและรวบรวมจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่ออธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทราบ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๖	ของ ๒๗

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ อธิปไตยสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ อนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
บริการสุขภาพ

๔.๑.๒ ติดตามและรับทราบผลการดำเนินงาน

๔.๒ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒.๑ พิจารณาเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ แผนการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

๔.๒.๒ ติดตามและรับทราบผลการดำเนินงาน

๔.๒.๓ มอบหมาย ส่งการผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

๔.๒.๔ ลงนามในหนังสือ รายงานผลการดำเนินงานส่งอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๓ กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ/คณะทำงาน

๔.๓.๑ รับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๓.๒ แต่งตั้งคณะทำงานด้านการเฝ้าระวังฯในการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์

พันธกิจ และแผนงาน/โครงการ

๔.๓.๓ รวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการศูนย์ เพื่อพิจารณาเห็นชอบในการดำเนินงานตามผล
การดำเนินงาน

๔.๓.๔ สื่อสาร ถ่ายทอดตัวชี้วัด และนโยบายให้ผู้รับผิดชอบทุกระดับภายในหน่วยงาน ระดับ
พื้นที่ และกำหนดระยะเวลาการรวบรวมการส่งข้อมูล

๔.๓.๕ รวบรวมข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ำนวยการศูนย์ทราบปลายไตรมาส ๔
รอบ ๑๒ เดือน

๔.๓.๖ รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานสรุปผลสิ้นปีงบประมาณ ส่งอธิบดีกรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ งานเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ หมายถึง

๕.๑.๑ งานเฝ้าระวังในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตามนโยบาย

๕.๑.๒ แผนพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านบริการสุขภาพตามนโยบายของกรม และตามการดำเนินการของคณะทำงานด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้าน
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๕.๑.๓ ระบบการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพในพื้นที่เขตและ
ระดับจังหวัด

๕.๑.๔ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๕.๑.๕ สรุปผลการดำเนินงานด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๗	ของ ๒๗

๕.๒ ตัวชี้วัดสำคัญ หมายถึง ดัชนีชี้วัด หรือหน่วยวัดระดับความสำเร็จของภารกิจด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๕.๓ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ หมายถึง การดำเนินงานมาตรฐานการบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากสถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการโฆษณาด้านสถานพยาบาล

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ หน่วยงานรับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและรัฐบาล

๖.๒ กลุ่มงานเฝ้าระวัง จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาเสนออธิบดีลงนามคำสั่ง

๖.๓ ประชุมคณะทำงานเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพในส่วนกลาง ระดับเขต และระดับจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๖.๔ คณะทำงานนำเสนอผลการดำเนินงาน ต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯเพื่อทราบและพิจารณาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

๖.๕ กลุ่มงานเฝ้าระวัง วิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผลการติดตาม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตาม รายงานผลต่อผู้อำนวยการศูนย์

๖.๖ คณะทำงานรวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่ออธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพต่อไป

๗. กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา ๑๒)

- หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา ๔๕- ๔๙)

- มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ

ข้อ ๓ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

๗.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฯลฯ)

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการพัฒนาและวางระบบการบริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๐๘	ของ ๒๗

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลา จัดเก็บ
คำสั่งคณะกรรมการเฝ้าระวังเชิงรุก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน บริการสุขภาพ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการ สุขภาพ	กลุ่มงาน เฝ้าระวัง	เอกสาร/ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี
แผนพัฒนาและวางระบบการ บริหารจัดการเฝ้าระวังเชิงรุกด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการ สุขภาพ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการ สุขภาพ	กลุ่มงาน เฝ้าระวัง	เอกสาร/ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี
รายงานผลการดำเนินงานการเฝ้า ระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการ สุขภาพ	กลุ่มงาน เฝ้าระวัง	เอกสาร/ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี

๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๒. กลุ่มงานเฝ้าระวัง
๓. ผู้ที่ได้รับอนุญาต

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดหน่วยงาน ระดับความสำเร็จของภารกิจด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านบริการสุขภาพ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการดำเนินงานดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ
คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
รหัสกระบวนการ SOP-CHPS -S-๐๒

ผู้รับผิดชอบ

กมลทิพย์

(นางสาวกรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

สมชาย

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

อ.อ.

(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๐	ของ ๒๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๑๑
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๑๒
๓ ขอบเขต	๑๓
๔ ความรับผิดชอบ	๑๓
๕ คำจำกัดความ	๑๓
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๔
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๔
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๔

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการดำเนินงานดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๑	ของ ๒๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๒	ของ ๒๗

๒. ผังกระบวนการ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ รับนโยบายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน	รับนโยบายจากกรมฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ กำหนดงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกฯ	๓ วัน	ทำแผนกำหนดตาม ลักษณะงานเกี่ยวกับ การเฝ้าระวังเชิงรุกฯ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำแผน	๑๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ ศูนย์
๕	๑.๕ ดำเนินการตามแผน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ รายงานผล	๒ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๓๗ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๓	ของ ๒๗

๓. ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพรับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ การคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มงานเฝ้าระวังจัดทำแผนการ
ดำเนินการที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ตามบริบทและ
ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการและควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามแผนงาน/โครงการที่
เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒ กลุ่มงานเฝ้าระวัง มีหน้าที่

๔.๒.๑ รับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒.๒ เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกใน
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒.๓ รวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการศูนย์ เพื่อพิจารณาเห็นชอบในการดำเนินงานตามผล
การดำเนินงาน

๔.๒.๔ ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๒.๕ รวบรวมข้อมูลและรายงานผลให้ผู้อำนวยการศูนย์ทราบปลายไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ งานเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ หมายถึง

๕.๑.๑ งานเฝ้าระวังในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตามนโยบายของกรมและที่
เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๕.๑.๒ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๕.๑.๓ สรุปผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ
บริการสุขภาพ

๕.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ หมายถึง การดำเนินงานมาตรฐานการบริการด้านการ
คุ้มครองผู้บริโภคจากสถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการโฆษณาด้านสถานพยาบาล

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๔	ของ ๒๗

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ หน่วยงานรับทราบนโยบาย ยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพจากกรม
สนับสนุนบริการสุขภาพและรัฐบาล

๖.๒ กลุ่มงานเฝ้าระวังจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านระบบบริการสุขภาพ เสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาเห็นชอบ

๖.๓ กลุ่มงานเฝ้าระวังดำเนินงานตามแผน/โครงการที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๖.๔ กลุ่มงานเฝ้าระวัง วิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผลการติดตาม กำกับ ประเมินผลการ
ดำเนินงาน รายงานผลต่อผู้อำนวยการศูนย์

๗. กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา ๑๒)

- หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา ๔๕- ๔๙)

- มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ

ข้อ ๓ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติ
ราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

๗.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (พระราชบัญญัติ
สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฯลฯ)

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลา จัดเก็บ
รายงานผลการดำเนินงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	กลุ่มงาน เฝ้าระวัง	เอกสาร/ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี

๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๒. กลุ่มงานเฝ้าระวัง และผู้ได้รับอนุญาต

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดหน่วยงาน ระดับความสำเร็จของภารกิจด้านการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
บริการสุขภาพ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการ
โฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
รหัสกระบวนการงาน SOP-CHPS -S-๐๓

ผู้รับผิดชอบ



(นางสาวกรกัญญาณ์ญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย



(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย



(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๒	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๖	ของ ๒๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๑๗
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๑๘
๓ ขอบเขต	๑๙
๔ ความรับผิดชอบ	๑๙
๕ คำจำกัดความ	๑๙
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๐
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๒๑
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๒๑

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๗	ของ ๒๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๙	ของ ๒๖

๓. ขอบเขต

เริ่มจากผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการขอคำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือเพจของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังจะพิจารณาเรื่องที่ขอรับคำแนะนำ ถ้าเป็นเรื่องปกติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังดำเนินการให้คำแนะนำทันที ถ้าพิจารณาแล้วเรื่องที่ขอรับคำแนะนำเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่จะ Consult ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ เจ้าหน้าที่งานบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน หรือกองกฎหมายดำเนินการให้คำแนะนำต่อไป เมื่อให้คำแนะนำแล้วผู้ให้บริการคำแนะนำจะ ประเมินความเข้าใจกับผู้รับบริการว่าคำแนะนำที่ให้ไปตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการ หรือไม่ ถ้าผู้รับบริการเข้าใจ และตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำลงรายงานตามแบบฟอร์มให้ คำแนะนำ ถ้าผู้รับบริการไม่เข้าใจและคำแนะนำไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และพิจารณาเรื่องดังกล่าวใหม่จากข้อมูลที่ขอเพิ่มเติม ดำเนินการให้คำแนะนำจนผู้รับบริการเข้าใจและ ตรงตามวัตถุประสงค์แล้วผู้ให้บริการให้คำแนะนำลงรายงานตามแบบฟอร์มให้คำแนะนำหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะ สรุปรายงานผลการให้คำแนะนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ อำนวยการและควบคุมกำกับการทำงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้าน การโฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๔.๒ กลุ่มงานเฝ้าระวัง

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังจะพิจารณาเรื่องที่ขอรับคำแนะนำถ้าเป็น เรื่องปกติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังและดำเนินการให้คำแนะนำ

๔.๒.๒ กรณีเรื่องยุ่งยาก/ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังประสานงาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ เจ้าหน้าที่งานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือกองกฎหมายดำเนินการให้ คำแนะนำแทน

๔.๒.๓ ประเมินความเข้าใจกับผู้รับบริการและขอข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๔ สรุปรายงานและเสนอผู้บริหารหน่วยงาน

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อ สุขภาพ หมายถึง

๕.๑.๑ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาล และสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคู่มือสำหรับประชาชน การขออนุมัติการโฆษณาหรือ ประกาศเกี่ยวกับสถานพยาบาล

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๐	ของ ๒๗

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการขอคำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือเพจของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังจะพิจารณาเรื่องที่ขอรับคำแนะนำถ้าเป็นเรื่องปกติ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังดำเนินการให้คำแนะนำทันที ถ้าพิจารณาแล้วเรื่องที่ขอรับคำแนะนำเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่จะ Consult ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ เจ้าหน้าที่งานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือกองกฎหมายดำเนินการให้คำแนะนำต่อไป

๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังประเมินความเข้าใจกับผู้รับบริการว่าคำแนะนำที่ให้ไปตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการหรือไม่ ถ้าผู้รับบริการเข้าใจ และตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำลงรายงานตามแบบฟอร์มให้คำแนะนำ ถ้าผู้รับบริการไม่เข้าใจและคำแนะนำไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และพิจารณาเรื่องดังกล่าวใหม่จากข้อมูลที่ขอเพิ่มเติม และดำเนินการให้คำแนะนำจนผู้รับบริการเข้าใจให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

๖.๔ ประสานเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หากผู้ขอคำแนะนำต้องการร้องเรียนด้านการโฆษณาสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังลงรายงานตามแบบฟอร์มให้คำแนะนำหลังจากนั้นจัดทำสรุปรายงานผลการให้คำแนะนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ต่อไป

๗. กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑

๗.๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฯลฯ)

๗.๓ คู่มือสำหรับประชาชน การขออนุมัติการโฆษณาหรือประกาศเกี่ยวกับสถานพยาบาล

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการโฆษณา สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๓	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๑	ของ ๒๗

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลา จัดเก็บ
รายงานผลการดำเนินงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้าน ระบบบริการสุขภาพ	กลุ่มงานเฝ้า ระวังฯ	เอกสาร/ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	๕ ปี

๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๒. กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ
๓. ผู้ที่รับอนุญาต

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามรายงานผลการดำเนินงานกลุ่มงานเฝ้าระวัง ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวัง
เชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
รหัสกระบวนการ SOP-CHPS -S-๐๔

ผู้รับผิดชอบ

ท.นง.สิริวดี .

(นางสาวกรกัญญาญารัก บุญสุขเกิด)

ตำแหน่ง

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

ส.น.โรจน์

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

อ.ค.ประดิษฐ์

(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๓	ของ ๒๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๑
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๒-๓
๓ ขอบเขต	๓
๔ ความรับผิดชอบ	๓
๕ คำจำกัดความ	๓
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๘
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๘
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๘
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๙

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๔	ของ ๒๗

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน สำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบกลุ่มงานเฝ้าระวังศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๕	ของ ๒๗

๒. ผังกระบวนการ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐาน เวลา (วัน)	ข้อกำหนดของ กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.๑ แผนการดำเนินงานเฝ้าระวังเชิงรุก	๒ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	๑.๒ กำหนดการติดตามแผนการดำเนินงาน	๓ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	๑.๓ จัดทำแผนติดตามการดำเนินงาน	๑ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔	๑.๔ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เสนอผู้บังคับบัญชาลง นามอนุมัติ	ผู้อำนวยการ ศูนย์
๕	๑.๕ ดำเนินการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	๒๑๐ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๖	๑.๖ สรุป และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๗	๑.๗ รายงานผล	๕ วัน		เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
	รวม		๒๒๗ วัน	

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๖	ของ ๒๗

๓. ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานเฝ้าระวัง ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังเชิงรุกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตามนโยบายของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และกำหนดการจัดทำแผนเพื่อติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการและควบคุมกำกับกับการดำเนินงานการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามแผน

๔.๑.๒ พิจารณานุมัติแผนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน

๔.๒ กลุ่มงานเฝ้าระวัง

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังจัดทำแผนการการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังดำเนินการตามแผนการการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวังติดตาม และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน สรุปรายงานและเสนอผู้บริหารหน่วยงาน

๕. คำจำกัดความ

กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ หมายถึง การติดตาม และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพตามแผนงาน/โครงการ ที่ได้มีการจัดทำเสนอผู้บริหารหน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	เรื่อง กระบวนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-S-๐๔	แก้ไขครั้งที่ ๐	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒๗	ของ ๒๗

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานเฝ้าระวัง ที่ได้รับมอบหมายจัดทำแผนการติดตาม รายงานผลการดำเนินการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานทราบ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการชี้แจงแผนการดำเนินงานของกลุ่มงานเฝ้าระวัง ให้บุคลากรภายในกลุ่มงานทราบ เพื่อให้ดำเนินงานไปตามแผนที่วางไว้

๖.๓ หัวหน้ากลุ่มงานเฝ้าระวัง ติดตามผลการดำเนินงานการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

๖.๔ หัวหน้ากลุ่มงานเฝ้าระวัง /ผู้ที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการเฝ้าระวังเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เสนอผู้บริหารหน่วยงานทราบ

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ นโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗.๑.๒ นโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๗.๑.๓ นโยบายด้านยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข

๗.๑.๔ ยุทธศาสตร์ชาติ /แผนปฏิรูปประเทศ และนโยบายรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๗.๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

(พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฯลฯ)

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
รายการติดตาม และสรุปผลการดำเนินงาน	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	งานเฝ้าระวัง	ตู้เก็บเอกสาร/ ไฟล์เอกสาร	๕ ปี

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามตามแผนการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน