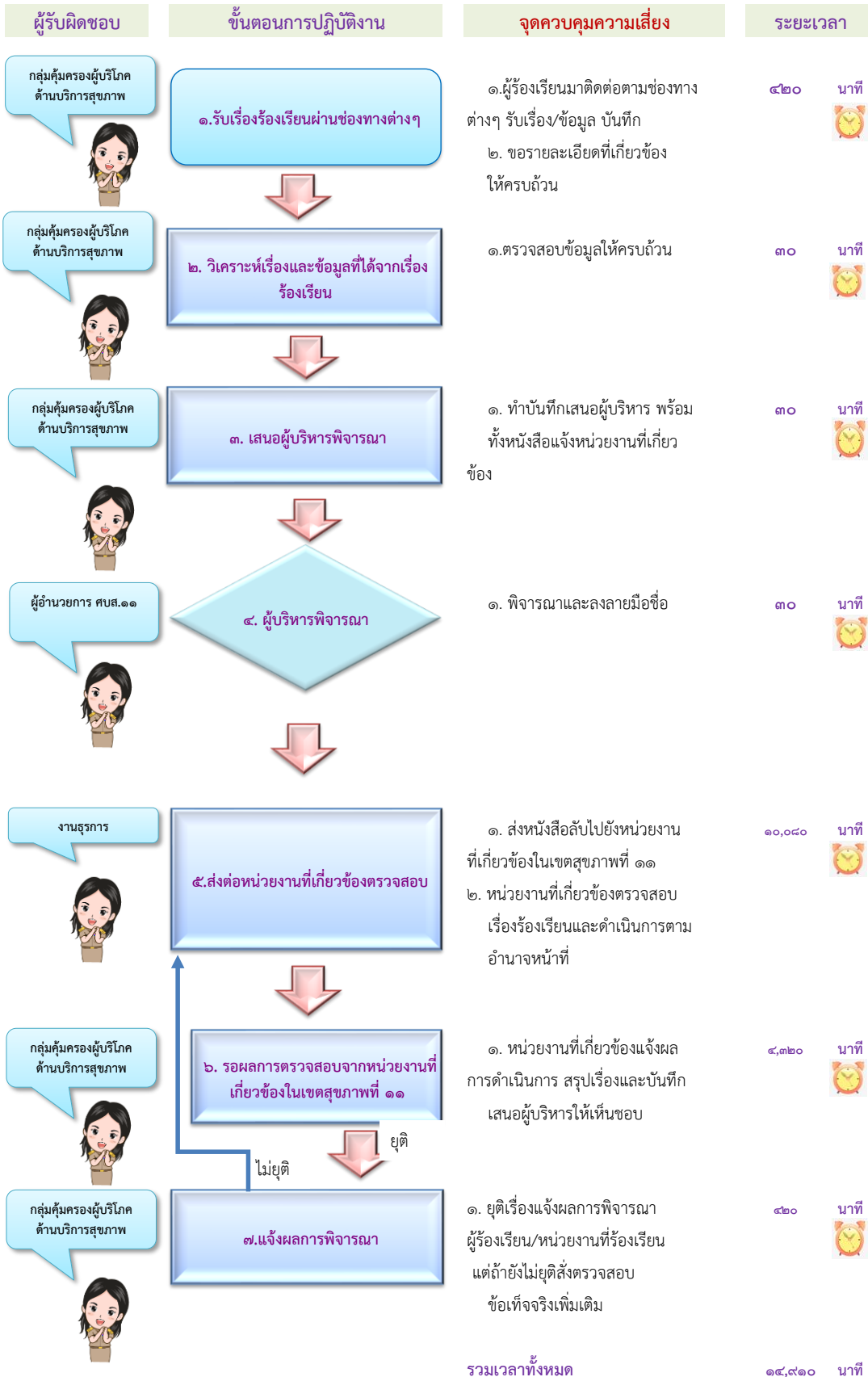


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  
 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเที่ยงธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความยุติธรรม และเป็นไปอย่างโปร่งใส



## วิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

**วัตถุประสงค์ ๑.** เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเที่ยงธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความยุติธรรม และเป็นไปอย่างโปร่งใส

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๗ ขั้นตอนดังนี้

#### **ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ รับเรื่องในระบบออนไลน์ รับเรื่องทางโทรศัพท์ รับเรื่องจากผู้ร้องโดยตรง รับเรื่องจากการส่งเอกสาร รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรม ในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียน**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องวิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียน ประสานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน ในเขตสุขภาพที่ ๑๑ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้บริหารพิจารณา**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องสรุปข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหาร และทำหนังสือประสาน สสจ. ในเขตสุขภาพที่ ๑๑ พื้นที่ได้รับการร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๔ ผู้บริหารพิจารณา**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องนำเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ผู้อำนวยการลงลายมือชื่อ และดำเนินต่อไประยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๕ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมเอกสารส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพที่ ๑๑ ให้จังหวัดที่ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ประสานพื้นที่รับทราบหน่วยงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๐,๐๘๐ นาที หรือ ๒๔ วัน

### ขั้นตอนที่ ๖ รวบรวมผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพที่ ๕

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายร่อนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปรื่องร้องเรียน และหน่วยงานบันทึกสรุปเสนอผู้บริหารเห็นชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔.๓๒๐ นาที หรือ ๑๐ ชั่วโมง

### ขั้นตอนที่ ๗ แจ้งผลการพิจารณา

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินงานยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน ถ้ายังไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

กระบวนการให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  
 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและบุคลากรสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
2. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

ผู้ขอรับคำปรึกษา



๑. รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย/ ทาง E-mail และทาง Line กลุ่ม หรือ Line ส่วนตัว

๑. รับฟังข้อมูล/ข้อเท็จจริงและประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับบริการ
๒. บันทึกการให้คำปรึกษาเบื้องต้น

๓๐

นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ



๒. สรุประเด็นความต้องการของผู้ขอรับคำปรึกษา

๑. สื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาเพื่อสรุประเด็นความต้องการการช่วยเหลือ

๖๐

นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ



๓. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มาขอคำปรึกษาจากเอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา
๒. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากกฎหมาย พรบ. และแนวทางที่เกี่ยวข้อง

๖๐

นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ



๔. ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามของผู้ขอรับคำปรึกษา

๑. ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้รับบริการ หากผู้ขอรับคำปรึกษาไม่เข้าใจ ต้องย้อนไป สอบถามผู้ขอรับคำปรึกษาอีกครั้ง

๖๐-๑๒๐

นาที



ผู้ขอรับคำปรึกษา



๕. ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและรับทราบ



๑. สอบถามและทบทวนความเข้าใจ  
ของผู้ขอรับคำปรึกษา หากผู้ขอรับ  
คำปรึกษาไม่เข้าใจ ต้องย้อนไป  
สอบถามผู้ขอรับคำปรึกษาอีกครั้ง

๖๐ นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๖. ผู้ให้คำปรึกษานันทักข้อมูลการให้  
คำปรึกษาตามแบบฟอร์ม



๑. ลงบันทึกในแบบฟอร์มการให้  
คำปรึกษา

๓๐ นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ

๗.สรุปการให้คำปรึกษารายงานผู้บริหาร



๑. รายงานครบถ้วนและถูกต้อง

๓๐ นาที

๘. จัดเก็บรายงานในแฟ้ม

๑. เรียงตามลำดับเหตุการณ์

๕ นาที

รวมเวลาทั้งหมด ๓๓๕ - ๓๔๕ นาที



## วิธีปฏิบัติกรให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

**วัตถุประสงค์ ๑.** เพื่อให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและบุคลากรสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๒. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๘ ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ รับคำปรึกษาผ่านช่องทางต่างๆ

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องรับคำปรึกษาผ่านช่องทางต่างๆ รับปรึกษาทางโทรศัพท์ รับปรึกษาจากการส่งเอกสาร รับปรึกษาทางEmail รับปรึกษาทางไลน์ส่วนตัวและรับปรึกษาทางไลน์กลุ่ม ในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ตบันทึกการให้คำปรึกษาเบื้องต้น ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๒ สรุปประเด็นความต้องการของผู้ขอรับคำปรึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องสื่อสารกับผู้ขอรับคำปรึกษาที่อยู่ในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ตและภาคีเครือข่ายเพื่อสรุปประเด็นความต้องการการช่วยเหลือเป็นหัวข้อ ทีละหัวข้อและมีการจดบันทึกไว้เพื่อเป็นรายละเอียดการให้คำปรึกษาอย่างครบถ้วน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๓ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มาขอรับการปรึกษาจากเอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากกฎหมาย พรบ. สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ และ พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๒๕๕๙ และแนวทางที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๔ ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของผู้ขอรับคำปรึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คำปรึกษาและแนะนำผู้รับบริการ ผู้ขอรับคำปรึกษาไม่เข้าใจ ต้องย้อนไปสอบถามผู้ขอรับคำปรึกษาอีกครั้ง เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐-๑๒๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและรับทราบ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องสอบถามและทบทวนความเข้าใจของผู้ขอรับคำปรึกษาเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและรับทราบ หากผู้ขอรับคำปรึกษาไม่เข้าใจต้องย้อนไปสอบถามผู้ขอรับคำปรึกษาอีกครั้งจนมีความเข้าใจชัดเจน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๖ ผู้ให้คำปรึกษำบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษา**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมเอกสารลงบันทึกในแบบฟอร์มการให้ คำปรึกษาอย่าง ครบถ้วนและถูกต้อง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๗ สรุปการให้คำปรึกษารายงานผู้บริหาร**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย สรุปการให้คำปรึกษาข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเสนอ ผู้บริหารเพื่อทราบ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๘ จัดเก็บรายงานในแฟ้ม**

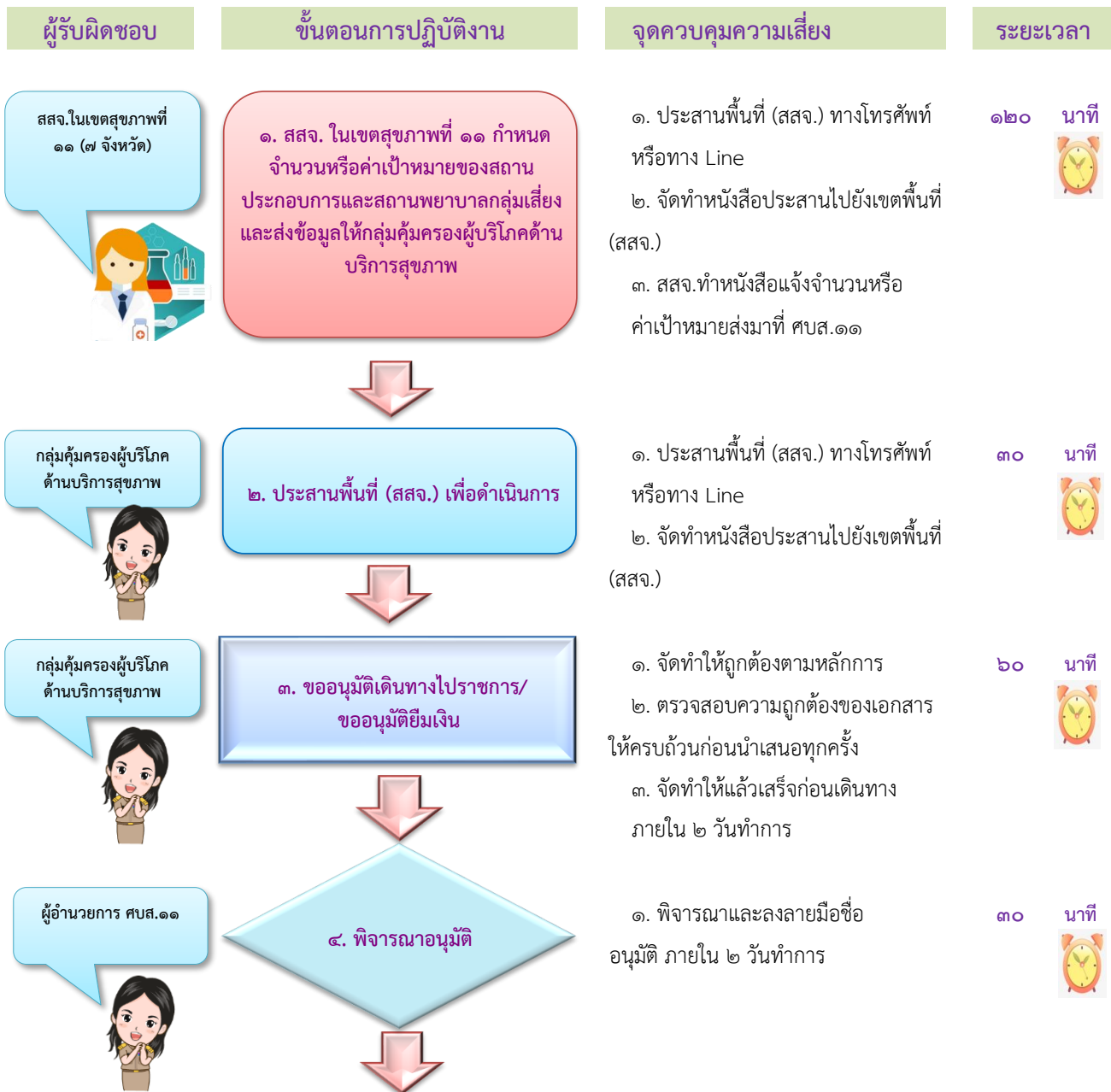
ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดเก็บรายงานเรียงตามลำดับเหตุการณ์ตามลำดับระยะเวลา เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยครบถ้วน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๐ นาที

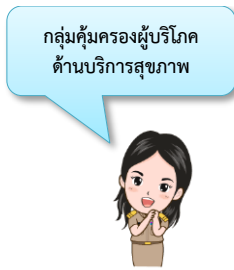


กระบวนการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑


วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีการดำเนินการที่มีแนวโน้มในการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ได้แก่ ๑) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ประกอบกิจการไม่ตรงตามประเภทที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
  - ๒) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสถานที่ มาตรฐานด้านความปลอดภัย และมาตรฐานด้านการให้บริการตามที่กฎหมายกำหนดในแต่ละประเภท
  - ๓) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีแนวโน้มการให้บริการ หรือการโฆษณาสื่อไปทางลามกอนาจารหรือคำประเวณี ในเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒. เพื่อเฝ้าระวังสถานพยาบาลกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการเฝ้าระวังตามกฎหมาย ในเขตสุขภาพที่ ๑๑
๓. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเครือข่ายในระดับเขตพื้นที่ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น






๕. เตรียมการดำเนินการ  
ในเรื่องต่างๆ ให้ครบถ้วน เช่น การประสาน  
จองที่พักในเขตพื้นที่ที่ต้องพักค้างคืน  
และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการลงพื้นที่

- ๑. ประสานก่อนเดินทางอย่างน้อย ๑ - ๒ วัน
  - ๒. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ให้ครบถ้วนก่อนเดินทางทุกครั้ง
- ๖๐ นาที 




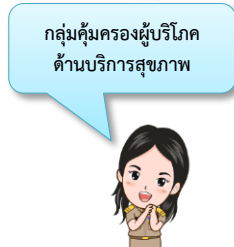
๖. ลงพื้นที่ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัด

- ๑. ตรวจสอบความพร้อมของข้อมูล สถานที่ แบบประเมิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการใช้ลงพื้นที่
- ๔๒๐ นาที ถึง ๑,๒๖๐ (กรณี ๑ - ๓ วัน) 




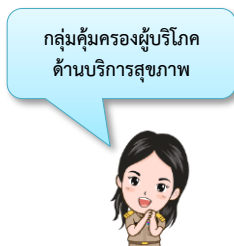
๗. สรุปผล

- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ สัปดาห์
  - ๒. ตรวจสอบความเรียบร้อย ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา
- ๖๐ นาที 




๘. รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร

- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน
- ๖๐ นาที 



๙. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด  
ลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑. ส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดของสถานพยาบาลทุกวันที่ ๕ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ทุกวันที่ ๒๕
- ๓๐ นาที 

รวมเวลาทั้งหมด ๘๗๐ - ๑,๗๑๐ นาที  
(กรณีลงพื้นที่ ๑ - ๓ วัน)

## วิธีปฏิบัติการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

**วัตถุประสงค์** ๑. เพื่อเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีการดำเนินการที่มีแนวโน้มในการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนด ได้แก่ ๑) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ประกอบกิจการไม่ตรงตามประเภทที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๒) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสถานที่ มาตรฐานด้านความปลอดภัย และมาตรฐานด้านการให้บริการตามที่กฎหมายกำหนดในแต่ละประเภท ๓) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีแนวโน้มการให้บริการ หรือการโฆษณาสื่อไปทางลามก

๒. เพื่อเฝ้าระวังสถานพยาบาลกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการเฝ้าระวังตามกฎหมาย ในเขตสุขภาพที่ ๑๑

๓. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเครือข่ายในระดับเขตพื้นที่ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๙ ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ ประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการกำหนดจำนวนและค่า

##### เป้าหมายกลุ่มเสี่ยง

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทางไลน์หรือโทรศัพท์และจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต เพื่อการกำหนดจำนวนและค่าเป้าหมายกลุ่มเสี่ยงของสถานพยาบาลเอกชนที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน สถานพยาบาลเอกชนที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งข้อมูลกลับ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๒๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๒ ประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อลงพื้นที่เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง

##### ดำเนินการนัดหมายลงพื้นที่

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทางไลน์หรือโทรศัพท์และจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๓ ขออนุมัติเดินทางไปราชการและขออนุมัติยืมเงิน**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องขออนุมัติเดินทางไปราชการร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต เพื่อการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ขออนุมัติใช้รถราชการและขออนุมัติยืมเงินเพื่อจัดหาที่พักค้างคืนและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในการขออนุมัติให้แล้วเสร็จก่อนการเดินทางภายใน ๒ วันทำการ เพื่อการเตรียมการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนก่อนนำเสนอทุกครั้ง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาอนุมัติ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องนำเสนอการขออนุมัติต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ผู้อำนวยการลงลายมือชื่ออนุมัติการเดินทางไปราชการ และอนุมัติภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### **ขั้นตอนที่ ๕ เตรียมดำเนินการลงพื้นที่**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมเอกสารการติดตามตัวชีวิตพื้นที่ ประสานพื้นที่ รับทราบวันเวลาการลงพื้นที่ร่วมกัน กรณีที่พื้นที่ไกลหรือมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประสานการจองที่พักค้างคืน เตรียมรถสำหรับเดินทาง โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานความพร้อมก่อนเดินทาง๑-๒วัน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๖ ลงพื้นที่ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายทวนตรวจสอบความพร้อมในการลงพื้นที่ ลงพื้นที่ตามที่ขออนุมัติและใช้รถราชการที่ขออนุมัติไว้ ในขณะที่ลงพื้นที่ที่มีการบันทึกการปฏิบัติงานตาม พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ และ พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙ ข้อเสนอแนะและปัญหาเพื่อพัฒนาและให้การช่วยเหลือ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

### **ขั้นตอนที่ ๗ สรุปผล**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินงานหลังจากกลับจากพื้นที่ ให้แล้วเสร็จ ใน ๑ สัปดาห์ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### ขั้นตอนที่ ๘ รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอรายงานผลสรุปการลงพื้นที่ ภายใน ๑๕ วัน ต่อ  
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

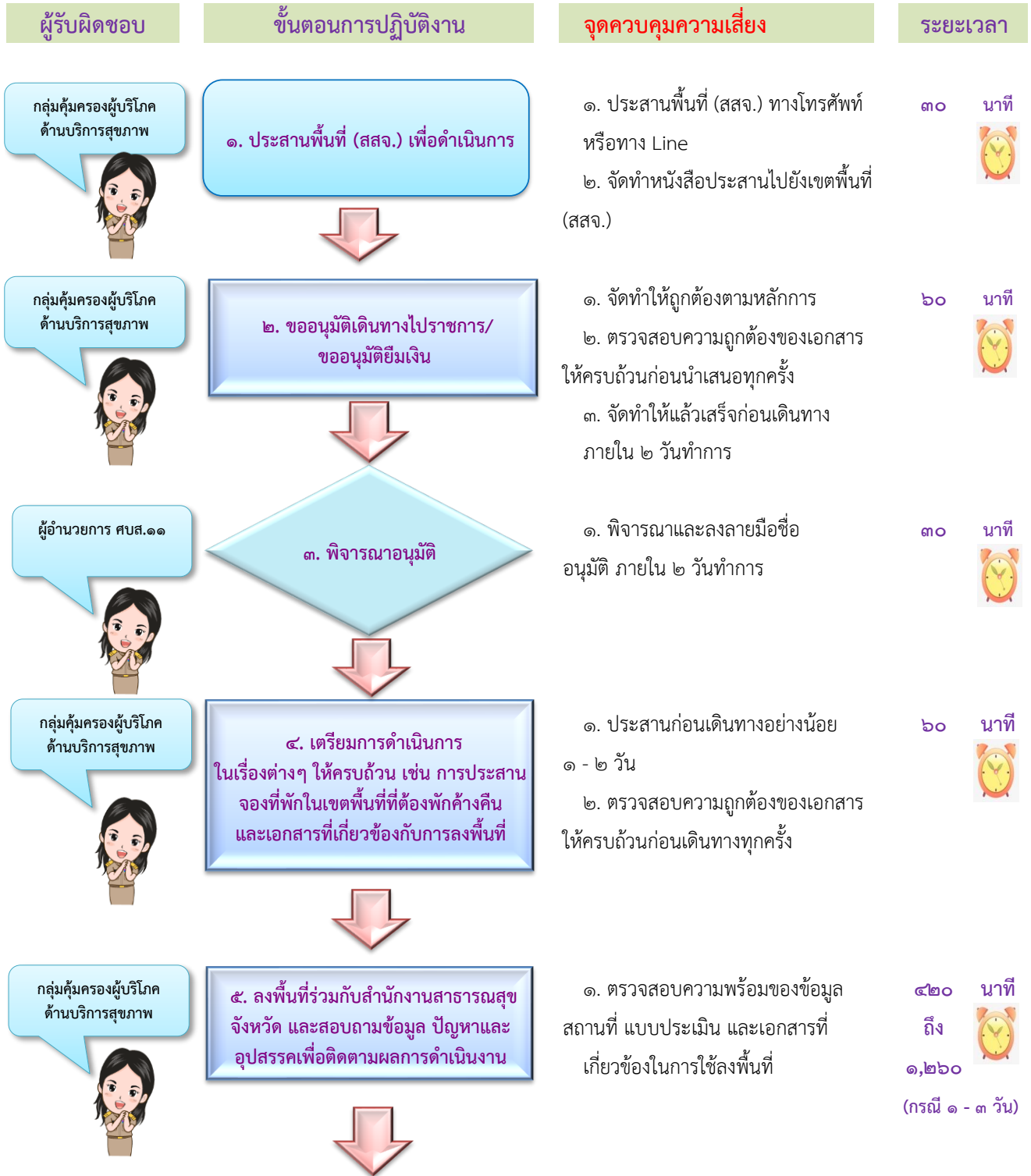
### ขั้นตอนที่ ๙ รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบการลงรายงานในระบบของ สำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดเพื่อรายงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่งรายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดของสถานพยาบาล  
ทุกวันที่ ๕ ส่งรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทุกวันที่ ๒๕ ระยะเวลาดา  
เนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

กระบวนการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  
 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตามตัวชี้วัด
2. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๖. สรุปผล



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๗. รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๘. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด  
ลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์


- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ  
ภายใน ๑ สัปดาห์
- ๒. ตรวจสอบความเรียบร้อย  
ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา

๖๐ นาที 

- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ  
ภายใน ๑๕ วัน

๖๐ นาที 

- ๑. ส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม  
ตัวชี้วัดของสถานพยาบาลทุกวันที่ ๕  
และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ  
ทุกวันที่ ๒๕

๓๐ นาที 

รวมเวลาทั้งหมด ๗๕๐ - ๑,๕๙๐ นาที  
(กรณีลงพื้นที่ ๑ - ๓ วัน)

## วิธีปฏิบัติการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตามตัวชี้วัด

๒. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๘ ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ ประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อดำเนินการ

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทางไลน์หรือโทรศัพท์ และจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๒ ขออนุมัติเดินทางไปราชการและขออนุมัติยืมเงิน

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องขออนุมัติเดินทางไปราชการร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต เพื่อติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตามตัวชี้วัด ขออนุมัติใช้รถราชการและขออนุมัติยืมเงินเพื่อจัดทำที่พักค้างคืนและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในการขออนุมัติให้แล้วเสร็จก่อนการเดินทางภายใน ๒ วันทำการ เพื่อการเตรียมการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนก่อนนำเสนอทุกครั้ง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

#### ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาอนุมัติ

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องนำเสนอการขออนุมัติต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ผู้อำนวยการลงลายมือชื่ออนุมัติการเดินทางไปราชการ และอนุมัติภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๔ เตรียมดำเนินการลงพื้นที่

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมเอกสารการติดตามตัวชี้วัดพื้นที่ ประสานพื้นที่รับทราบวันเวลาการลงพื้นที่ร่วมกัน กรณีที่พื้นที่ไกลหรือมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประสานการจองที่พักค้างคืน เตรียมรถสำหรับเดินทาง โดยผู้ได้รับมอบหมายประสานความพร้อมก่อนเดินทาง ๑-๒ วัน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

#### ขั้นตอนที่ ๕ ลงพื้นที่ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายทวนตรวจสอบความพร้อมในการลงพื้นที่ ลงพื้นที่ตามที่ขออนุมัติและใช้รถราชการที่ขออนุมัติไว้ ในขณะที่ลงพื้นที่มีการบันทึกการติดตาม ข้อเสนอแนะและปัญหาเพื่อพัฒนาและให้การช่วยเหลือ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน



### **ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผล**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินงานหลังจากกลับจากพื้นที่ให้แล้วเสร็จ ใน ๑ สัปดาห์ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๗ รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอรายงานผลสรุปการลงพื้นที่ ภายใน ๑๕ วัน ต่อผู้อำนวยการศูนย์ สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๘ รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์**

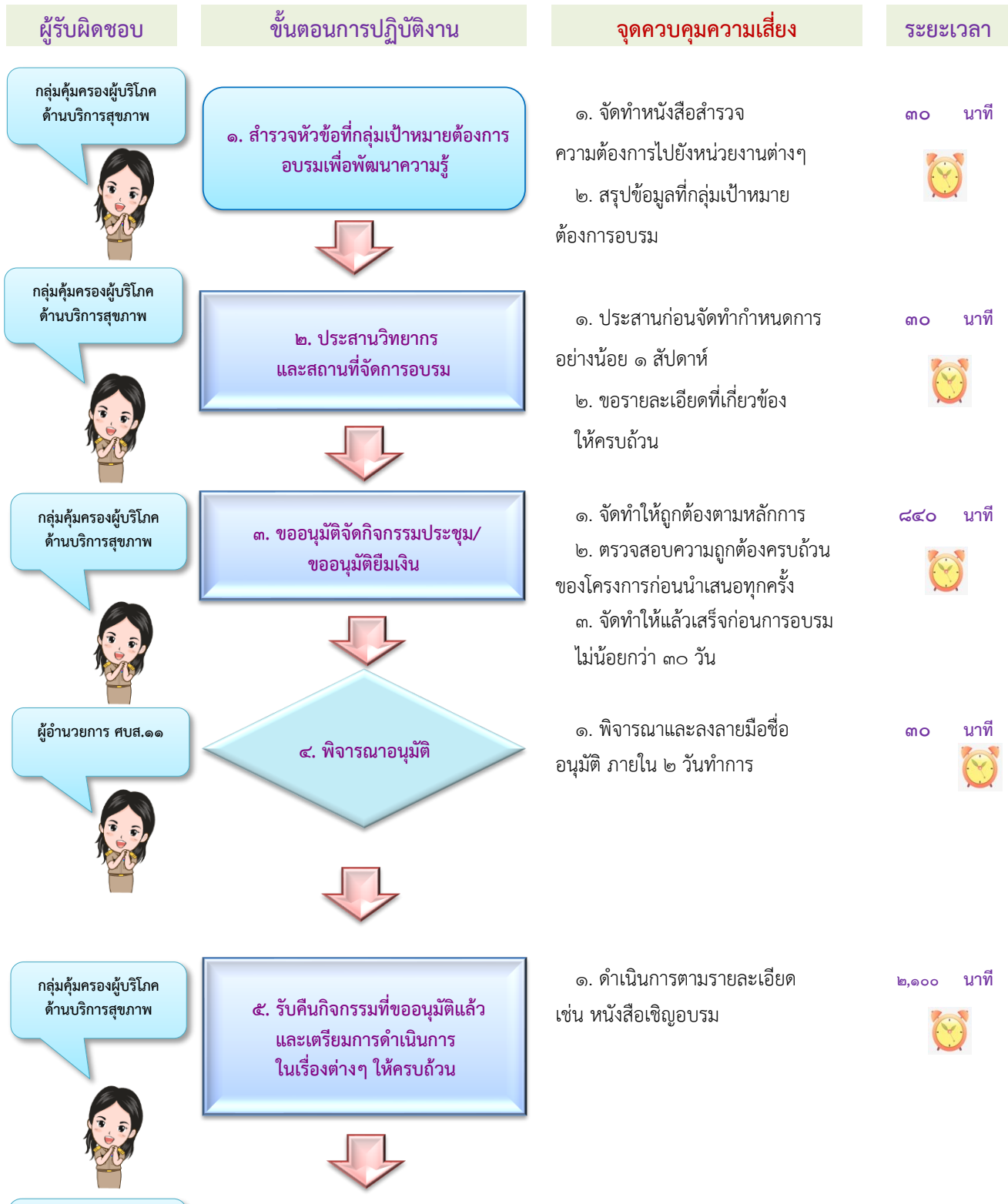
ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบการลงรายงานในระบบของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อ รายงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่งรายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดของสถานพยาบาล ทุกวันที่ ๕ ส่งรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทุกวันที่ ๒๕ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

# กระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล

## กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมงานมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีการพัฒนายิ่งขึ้น  
สามารถแข่งขันในระดับสากลได้



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๖. ตรวจสอบความพร้อม  
ในการดำเนินการจัดอบรม



๑. ตรวจสอบความพร้อม  
ให้ครบถ้วน เช่น เอกสารการอบรม  
เอกสารการเงิน วัสดุต่างๆ

๔๒๐ นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๗. ดำเนินการจัดอบรม



๑. ดำเนินการตามกำหนดการ  
ให้ครบถ้วน

๔๒๐ นาที

ถึง



๑,๒๖๐

(กรณี ๑ - ๓ วัน)

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๘. สรุปผลการจัดอบรม



๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ  
ภายใน ๑๕ วัน  
๒. ตรวจสอบความเรียบร้อย  
ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา

๔๒๐ นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๙. รายงานผลการจัดอบรมเสนอต่อผู้บริหาร



๑. ส่งรายงานผลการจัดอบรม  
ภายใน ๑ วัน

๓๐ นาที



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๑๐. จัดเก็บรายงานผล  
การจัดอบรม

๑. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเรียง  
ตามลำดับเหตุการณ์

๑๐ นาที



รวมเวลาทั้งหมด ๔,๓๓๐ - ๕,๑๗๐ นาที  
(กรณีจัดอบรม ๑ - ๓ วัน)

## วิธีปฏิบัติการกระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อส่งเสริมงานมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีการพัฒนา  
ยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันในระดับสากลได้

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๑๐ ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ สสำรวจหัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องส่งแบบสอบถามสำรวจหัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ  
อบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล กลุ่มเป้าหมายซึ่งได้แก่  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี กระบี่  
นครศรีธรรมราช พังงา และภูเก็ตหลังจากนั้นจึงสรุปข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรมเรียงตามลำดับ  
ความสำคัญและจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอบรมในหัวข้อนั้น ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๒ ประสานวิทยากรและสถานที่จัดการอบรม

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานวิทยากรก่อนจัดทำกำหนดการอย่างน้อย ๑  
สัปดาห์ ในการจัดอบรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล  
โดยแจ้งวิทยากรในรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายเป็นใคร จำนวนกลุ่มเป้าหมาย หัวข้อที่กลุ่มเป้าหมาย  
ต้องการอบรม วัตถุประสงค์การจัดอบรม วันที่และระยะเวลาของจัดอบรม เมื่อวิทยากรตอบรับการให้ความรู้  
จึงขอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวิทยากร เช่น ประวัติวิทยากร เอกสารการนำเสนอ และหลักฐานการเบิกค่า  
วิทยากร ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### ขั้นตอนที่ ๓ ขออนุมัติจัดกิจกรรมประชุม/อนุมัติยืมเงิน

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องขออนุมัติจัดกิจกรรมประชุมมีรายละเอียดตาม  
โครงการส่งเสริม พัฒนา ควบคุมกำกับให้สถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้มาตรฐานตาม  
กฎหมายกำหนด ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เพื่อขออนุมัติใช้เงินในโครงการฯและขออนุมัติใช้ห้องประชุม ในการขออนุมัติให้แล้วเสร็จก่อนการอบรมไม่  
น้อยกว่า ๓๐ วัน เพื่อการเตรียมการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของโครงการ  
ก่อนนำเสนอทุกครั้ง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๘๔๐ นาที หรือ ๒ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาอนุมัติ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องนำเสนอการขออนุมัติต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ผู้อำนวยการลงลายมือชื่ออนุมัติการจัดอบรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล และอนุมัติภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๕ รับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วและเตรียมดำเนินการ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะรับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วตรวจสอบลายมือชื่อผู้อำนวยการลงนาม และงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หลังจากนั้นผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมดำเนินการจัดอบรมได้แก่ เตรียมเอกสารการอบรมของวิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย เตรียมกำหนดการอบรม เตรียมหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายอบรม เจ้าหน้าที่การเงินเตรียมเอกสารการเงิน บุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ เตรียมความพร้อมในการจัดสถานที่จัดอบรม ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๒.๑๐๐ นาที หรือ ๕ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดอบรมเอกสารการอบรมของวิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย ตรวจสอบกำหนดการอบรม ตรวจสอบหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายอบรม เจ้าหน้าที่การเงิน ตรวจสอบเอกสารการเงิน บุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ตรวจสอบความพร้อมในการจัดสถานที่จัดอบรม ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายและบุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ดำเนินจัดการอบรมตามกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล ตรงตามกำหนดเวลาที่ได้นัดหมาย ตรงตามกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๘ สรุปผลการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินการกิจกรรมกระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสุขภาพสู่สากล แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๙ รายงานผลการจัดอบรมเสนอต่อผู้บริหาร**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอรายงานผลสรุปการจัดอบรมภายใน ๑ วัน ต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

#### **ขั้นตอนที่ ๑๐ จัดเก็บรายงานผลการจัดอบรม**

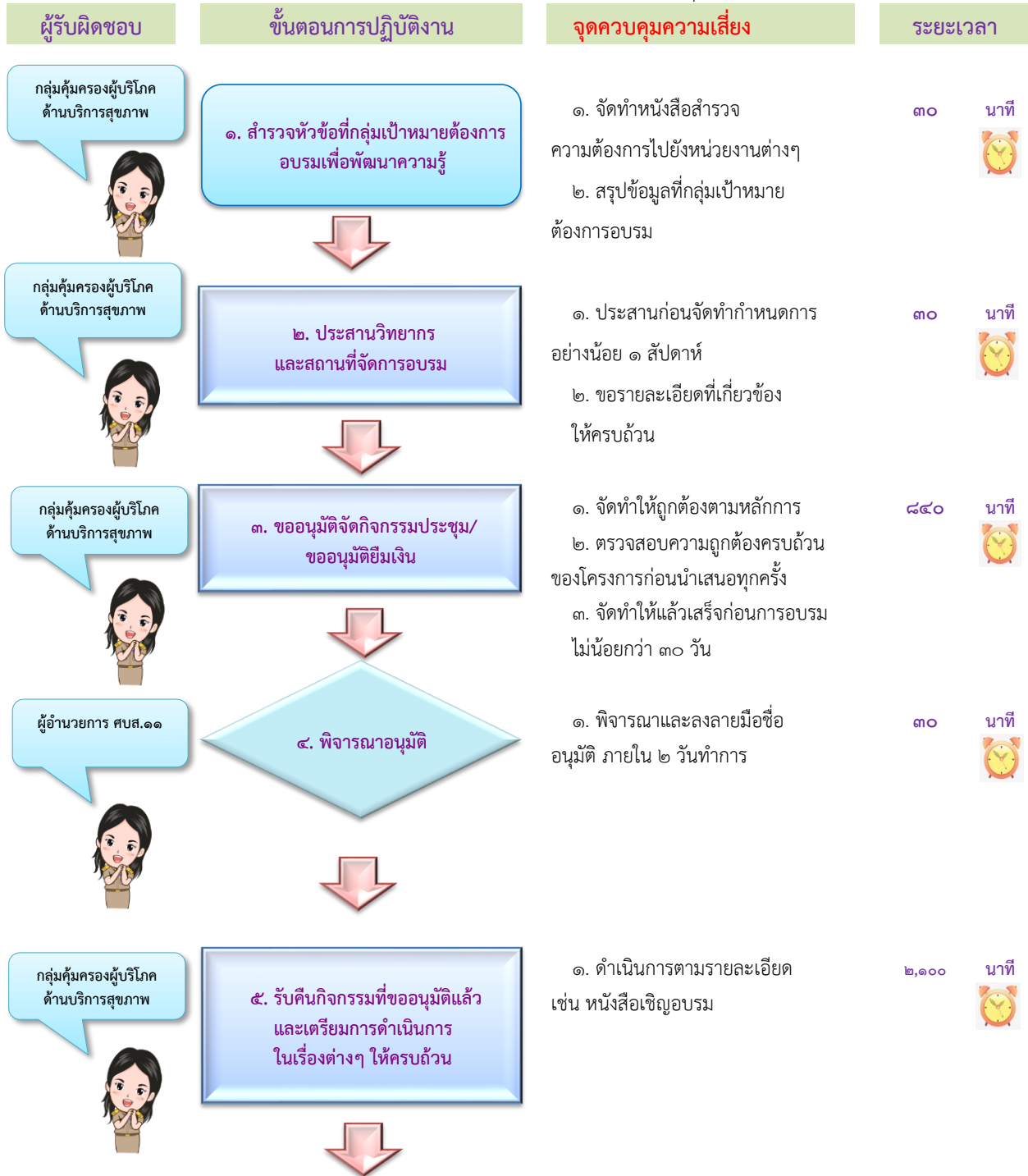
ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บเอกสารในแฟ้มเรียงตามลำดับเหตุการณ์ ตามระยะเวลาเริ่มดำเนินการจนสิ้นสุดสรุปผลการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๐ นาที

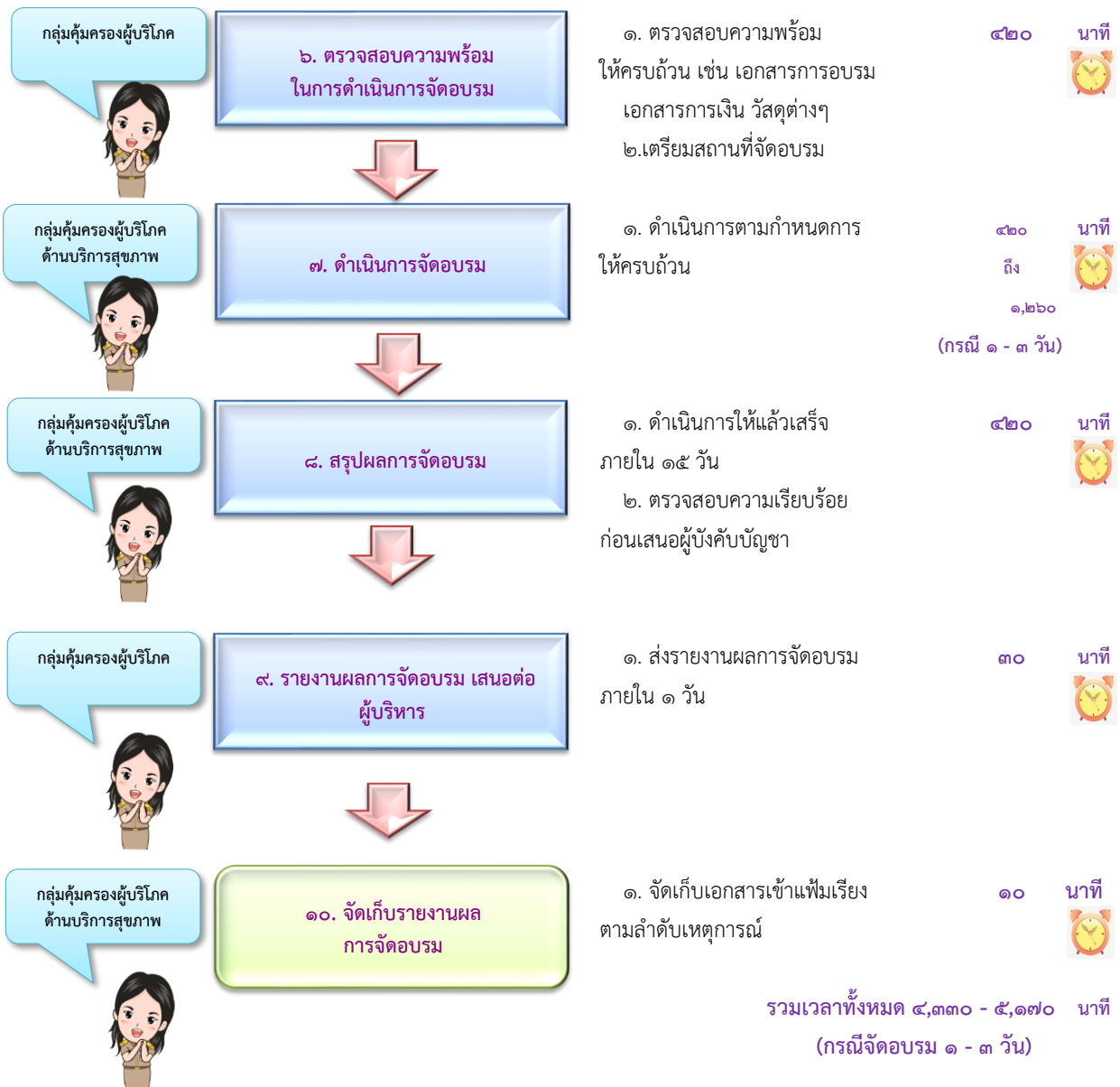
กระบวนการส่งเสริม พัฒนา ยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด และยกระดับสู่สากล
2. สร้างความเข้าใจที่การดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน ลดการใช้ดุลพินิจ





# วิธีปฏิบัติการส่งเสริม พัฒนาระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

## กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด และยกระดับสู่สากล

๒. สร้างความเข้าใจที่การดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน ลดการใช้ดุลพินิจ

การส่งเสริม พัฒนาระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๑๐ ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ ๑ สืบค้นหัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องส่งแบบสอบถามสำรวจหัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ กลุ่มเป้าหมายซึ่งได้แก่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต หลังจากนั้นจึงสรุปข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรมเรียงตามลำดับความสำคัญและจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอบรมในหัวข้อนั้น ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### ขั้นตอนที่ ๒ ประสานวิทยากรและสถานที่จัดการอบรม

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานวิทยากรก่อนจัดทำกำหนดการอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ ในการจัดอบรมส่งเสริม พัฒนาระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยแจ้งวิทยากรในรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายเป็นใคร จำนวนกลุ่มเป้าหมาย หัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอบรม วัตถุประสงค์การจัดอบรม วันที่และระยะเวลาของจัดอบรม เมื่อวิทยากรตอบรับการให้ความรู้จึงขอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวิทยากร เช่น ประวัติวิทยากร เอกสารการนำเสนอ และหลักฐานการเบิกค่าวิทยากร ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

### ขั้นตอนที่ ๓ ขออนุมัติจัดกิจกรรมประชุม/อนุมัติยืมเงิน

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องขออนุมัติจัดกิจกรรมประชุมมีรายละเอียดตามร่ม โครงการส่งเสริมพัฒนา ควบคุมกำกับให้สถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เพื่อขออนุมัติใช้เงินในโครงการฯและขออนุมัติใช้ห้องประชุม ในการขออนุมัติให้แล้วเสร็จก่อนการอบรมไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน เพื่อการเตรียมการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของโครงการก่อนนำเสนอทุกครั้ง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๘๔๐ นาที หรือ ๒ วัน

### ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณานุมัติ

ลงลายมือชื่ออนุมัติการจัดอบรมส่งเสริม พัฒนาระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และอนุมัติภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที



#### **ขั้นตอนที่ ๕ รับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วและเตรียมคำ/เนิการ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะรับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วตรวจสอบลายมือชื่อผู้อำนวยการลงนาม และงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หลังจากนั้นผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมคำ/เนิการจัดอบรมได้แก่ เตรียมเอกสาร การอบรมของวิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย เตรียมกำหนดการอบรม เตรียมหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายอบรม เจ้าหน้าที่ การเงินเตรียมเอกสารการเงิน บุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ เตรียมความพร้อมในการจัดสถานที่จัด อบรม ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๒.๑๐๐ นาที หรือ ๕ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดอบรมเอกสารการอบรมของ วิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย ตรวจสอบกำหนดการอบรม ตรวจสอบหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายอบรม เจ้าหน้าที่ การเงิน ตรวจสอบเอกสารการเงิน บุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ตรวจสอบความพร้อมในการจัดสถานที่จัด อบรม ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายและบุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ดำเนินจัดการอบรมตาม กิจกรรมส่งเสริม พัฒนายกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตรงตามกำหนดเวลาที่ได้นัด หมาย ตรงตามกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๘ สรุปผลการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินการกิจกรรมส่งเสริม พัฒนายกระดับมาตรฐาน สถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลก่อน เสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๙ รายงานผลการจัดอบรมเสนอต่อผู้บริหาร**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอรายงานผลสรุปการจัดอบรมภายใน ๑ วัน ต่อผู้อำนวยการศูนย์ สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

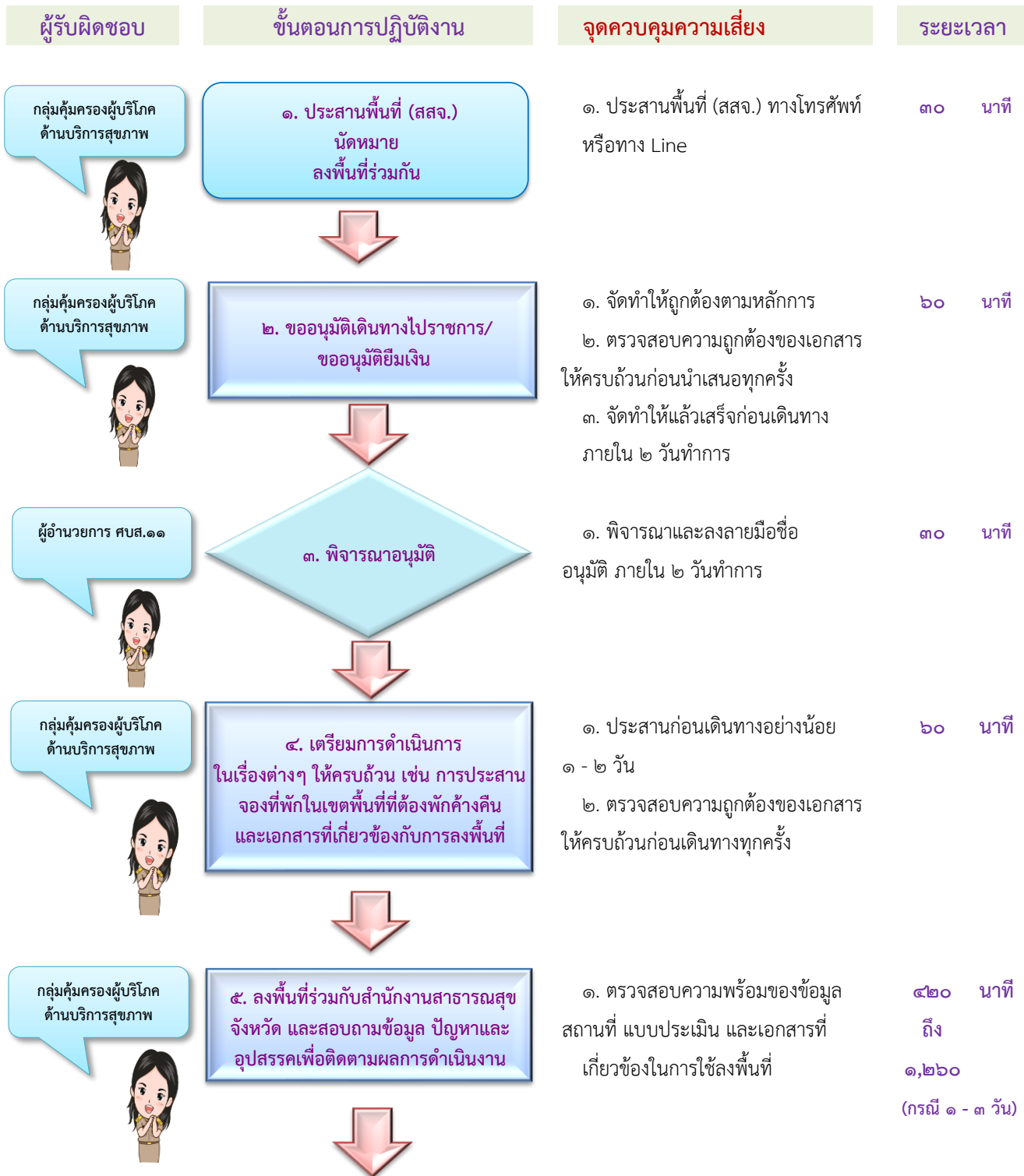
#### **ขั้นตอนที่ ๑๐ จัดเก็บรายงานผลการจัดอบรม**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บเอกสารในแฟ้มเรียงตามลำดับเหตุการณ์ ตามระยะเวลาเริ่มดำเนินการจนสิ้นสุดสรุปผลการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๐ นาที

กระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่  
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย  
๒. เพื่อให้ทราบปัญหาของผู้รับบริการต่อกฎหมายที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำกับดูแล



กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๖. สรุปผล



- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ สัปดาห์
  - ๒. ตรวจสอบความเรียบร้อย ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา
- ๖๐ นาที

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๗. รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร



- ๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน
- ๖๐ นาที

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการสุขภาพ



๘. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑. ส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดของสถานพยาบาลทุกวันที่ ๕ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ทุกวันที่ ๒๕
- ๓๐ นาที

รวมเวลาทั้งหมด ๗๕๐ - ๑,๕๙๐ นาที  
(กรณีลงพื้นที่ ๑ - ๓ วัน)

วิธีปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

### กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย

๒. เพื่อให้ทราบปัญหาของผู้รับบริการต่อกฎหมายที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำกับดูแลมีขั้นตอนการดำเนินงาน ๘ ขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑ ประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อดำเนินการนัดหมายลงพื้นที่**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องประสานพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทางไลน์หรือโทรศัพท์และจัดทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๒ ขออนุมัติเดินทางไปราชการและขออนุมัติยืมเงิน**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องขออนุมัติเดินทางไปราชการร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๑๑ มีทั้งหมด ๗ จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต เพื่อการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ขออนุมัติใช้รถราชการและขออนุมัติยืมเงินเพื่อจัดหาที่พักค้างคืนและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในการขออนุมัติให้แล้วเสร็จก่อนการเดินทางภายใน ๒ วันทำการ เพื่อการเตรียมการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนก่อนนำเสนอทุกครั้ง ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

**ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาอนุมัติ**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องนำเสนอการขออนุมัติต่อผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ผู้อำนวยการลงลายมือชื่ออนุมัติการเดินทางไปราชการ และอนุมัติภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๔ เตรียมดำเนินการลงพื้นที่**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเตรียมเอกสารการติดตามตัวชี้วัดพื้นที่ ประสานพื้นที่รับทราบวันเวลาการลงพื้นที่ร่วมกัน กรณีที่พื้นที่ไกลหรือมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประสานการจองที่พักค้างคืน เตรียมรถสำหรับเดินทาง โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานความพร้อมก่อนเดินทาง ๑-๒ วัน ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๕ ลงพื้นที่ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายทวนตรวจสอบความพร้อมในการลงพื้นที่ ลงพื้นที่ตามที่ขอ อนุมัติและใช้รถราชการที่ขออนุมัติไว้ ในขณะที่ลงพื้นที่ที่มีการบันทึกการปฏิบัติงานตาม พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ และ พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙ ข้อเสนอแนะและปัญหาเพื่อพัฒนาและให้การช่วยเหลือ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๔๒๐ นาที หรือ ๑ วัน

### **ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผล**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายสรุปผลการดำเนินงานหลังจากกลับจากพื้นที่ ให้แล้วเสร็จ ใน ๑ สัปดาห์ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๗ รายงานผลเสนอต่อผู้บริหาร**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอรายงานผลสรุปการลงพื้นที่ ภายใน ๑๕ วัน ต่อ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๖๐ นาที หรือ ๑ ชั่วโมง

### **ขั้นตอนที่ ๘ รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์**

ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบการลงรายงานในระบบของ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพื่อรายงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่งรายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดของสถานพยาบาล ทุกวันที่ ๕ ส่งรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทุกวันที่ ๒๕ ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๓๐ นาที