

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านบริการสุขภาพ

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน ด้านคุ้มครองผู้บริโภค



กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีวิสัยทัศน์ “ เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชนให้มีคุณภาพ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและการพึ่งตนเองด้านสุขภาพที่ยั่งยืนแบบมีส่วนร่วม ” และพันธกิจจำนวน ๕ ด้าน ซึ่ง ๑ ใน ๕ ด้าน มีด้านที่สำคัญ คือ “ พัฒนาและบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ” ดังนั้นมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนในฐานะที่เป็นผู้บริโภคนั้น ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรม ความประหยัด และเกิดความคุ้มค่าจากการบริโภค สินค้าและบริการ จึงเป็นหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานของรัฐ จะต้องร่วมกันกำกับดูแลไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ และเกิดผลเสียต่อสุขภาพของผู้บริโภค

คู่มือในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองผู้บริโภคเล่มนี้ ได้รวบรวมขั้นตอน กระบวนการ รายละเอียด ในการจัดการข้อเรียนด้านคุ้มครองผู้บริโภค ไว้สำหรับให้พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองผู้บริโภค ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

๒. ขอบเขต (Scope)

๒.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๓. คำจำกัดความ (Definition)

๓.๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายถึง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ บุคคลอื่นๆ ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน และการกระทำอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามพรบ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ พรบ.ว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ และพรบ.ว่าด้วยการคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๓ ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ถูกร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน และการกระทำอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามพรบ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ พรบ.ว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ และพรบ.ว่าด้วยการคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๓.๕ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๔.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

๔.๓ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ซึ่งเป็นผู้อนุญาต

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๕.๑ Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน	๑. จัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ ๒. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถที่จะใช้ในการพิจารณาของผู้มีอำนาจได้	๖๐	นาที
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสาธารณสุขจังหวัดที่รับผิดชอบ	๑. คำนึงถึงระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร ๒. ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบ	๗,๒๐๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ประสานการดำเนินงานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑. ระยะเวลาในการประสานงานจำกัด	๒๔๐	นาที
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ดำเนินการวางแผน	๑. ดำเนินการวางแผนอย่างเป็นระบบ ๒. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในกรณีพบปัญหาการร้องเรียนใหม่ๆ	๑๐,๐๘๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	สืบเสาะข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากเอกสาร / สื่อ Social media	๑. ระยะเวลาในการรวบรวม	๗,๒๐๐	นาที

สุขภาพ				
กรม สนับสนุน บริการ สุขภาพ/ สาธารณสุข จังหวัด/กลุ่ม คุ่มครอง ผู้บริโภคด้าน บริการ สุขภาพ/อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> ลงพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อสอบสวน สืบสวนหา ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> รวบรวมพยานหลักฐาน คำให้การ ทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	๑. คำนึงถึงสถานที่ที่เกิดการ ร้องเรียน ๒. คำนึงถึงเวลา และการ เดินทางของพนักงานเจ้าหน้าที่ จากส่วนกลาง ๓. จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการทำงาน ๔. การชำนาญในการสอบสวน สืบสวนในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ๕. การรวบรวมพยานหลักฐาน ต้องใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการ ๖. ขอร่วมมือของบุคคล ณ สถานที่ที่ลงสืบสวน ๗. ตรวจสอบความสนิทสนม ของเจ้าหน้าที่ และผู้ถูก ร้องเรียน เพื่อความเป็นกลาง	ภายใน ๔๓,๒๐๐ (นับตั้งแต่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน) ๑๐,๐๘๐	นาที นาที
สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด/ กลุ่มคุ่มครอง ผู้บริโภคด้าน บริการ สุขภาพ/อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> รายงานผลไปยัง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ </div>	๑. ตรวจเช็คข้อมูลให้ครบถ้วน สมบูรณ์ ๒. คำนึงถึงระยะเวลาในการ จัดส่งเอกสาร	ภายใน ๒๑,๖๐๐ (นับตั้งแต่ได้ เอกสาร พยานหลัก ฐานคำให้ การ ครบถ้วน สมบูรณ์)	
รวมระยะเวลา			๙๙,๖๖๐	นาที

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ในการจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติทั้งสิ้น ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ กรมสนับสนุน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ประสานการดำเนินงานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ขั้นตอนที่ ๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กับ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สืบเสาะข้อเท็จจริงเบื้องต้นจาก เอกสารสื่อ Social Media

ขั้นตอนที่ ๖ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนเพื่อสอบสวน สืบสวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน และรวบรวมพยานหลักฐาน คำให้การ ทั้งของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการลงพื้นที่ไปยังกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

๖.๑ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

-

แบบสอบถามการจัดการเรื่องร้องเรียน สถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ลำดับที่	คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
๑	กรมสนับสนุน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดที่รับผิดชอบ	/		
๒	กรมสนับสนุน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดที่รับผิดชอบ	/		
๓	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ประสานการดำเนินงานกับสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด	/		
๔	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กับ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน	/		
๕	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สืบเสาะข้อเท็จจริงเบื้องต้นจาก เอกสาร สื่อ Social Media	/		
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่อื่นๆที่ เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนเพื่อสอบสวน สืบสวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน และ รวบรวมพยานหลักฐาน คำให้การ ทั้งของ ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน	/		
๗	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และ เจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการลง พื้นที่ไปยังกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	/		

คู่มือ

การดำเนินงานกิจกรรมการดูแล
ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง



กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

บทนำ

ปัจจุบันภาวะสูงวัยของประชากรในประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับสองของอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ สะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงประชากรของประเทศกำลังได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคตจนอาจกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในไม่กี่ปีข้างหน้า และผู้สูงอายุบางส่วนจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ ดูแล ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งในปัจจุบันมีสถานประกอบการ การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สถานประกอบการเหล่านั้นมีมาตรฐาน และถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด สามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตในสถานที่ดังกล่าวได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตต่อไปได้ในอนาคต

คู่มือในการปฏิบัติงานกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเล่มนี้ ได้รวบรวมขั้นตอน กระบวนการ รายละเอียด ในการขออนุญาตประกอบกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง การขออนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง และการขออนุญาตเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง รวมไปถึงกฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

๒. ขอบเขต (Scope)

- ๒.๑ การอนุญาตประกอบกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
- ๒.๒ การอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
- ๒.๓ การอนุญาตเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๓. คำจำกัดความ (Definition)

- ๓.๑ ผู้อนุญาต หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐
- ๓.๒ ผู้ขออนุญาต หมายถึง ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
- ๓.๓ ผู้ดำเนินการ หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการบริหารจัดการกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
- ๓.๔ ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่บริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในกิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
- ๓.๕ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ
- ๓.๖ คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

- ๔.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
- ๔.๓ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งในคณะทำงาน
- ๔.๔ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ซึ่งเป็นผู้อนุญาต

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๕.๑ Flow Chart การขออนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

Flow Chart การขออนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ผู้ประกอบการยื่นคำขอรับใบอนุญาต	๑. เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตไม่ครบถ้วน	๒๑,๖๐๐ นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้อนุญาตเพื่อออกใบรับคำขอ	๑. หากเกิดความผิดพลาดในเอกสารที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ระยะเวลาในการที่จะหาฉบับ/ชุดใหม่มาแทน	
ผู้อนุญาต	ออกใบรับคำขอ	๑. เพื่อความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย จึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบก่อนจะออกใบรับคำขอ	
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องหลังจากออกใบรับคำขอแก่ผู้ขอรับใบอนุญาตแล้ว	๑. ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วนในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามที่กฎหมาย ระเบียบกำหนดหรือไม่ เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ต้องนำเอกสารในส่วนนี้ประกอบในการตรวจประเมินสถานที่	
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ดำเนินการตาม * ต่อไป ส่งเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง	๑. การตรวจสอบเอกสาร ในกรณีครบถ้วนไม่ครบถ้วน ถูกต้องไม่ถูกต้อง ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ และความละเอียด จึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ๒. กรณีไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาต ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม	

	<pre> graph TD A{เอกสารครบถ้วน/ไม่ครบถ้วน} --> B[ไม่ครบถ้วน] B --> C[กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง แจ้งผู้ขอรับใบอนุญาต ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม] C --> D[ผู้ยื่นคำขอได้รับหนังสือ] D --> E[ไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติม ครบถ้วนถูกต้อง] E --> F[จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ] </pre>	<p>มีระยะเวลาในการดำเนินการที่นาน</p> <p>๓. ติดต่оไม่ได้ หรือสามารถติดต่оได้แต่ไม่สะดวกในการแก้ไขเอกสาร</p>		
<p>กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p>	<pre> graph TD A[ครบถ้วน] --> B[ลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินสถานที่] </pre>	<p>๑. การตรวจประเมินต้องใช้ทรัพยากรในการลงตรวจ เช่น บุคลากร งบประมาณ</p> <p>๒. ต้องมีการประสานขอความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการในการอำนวยความสะดวกในการลงตรวจประเมิน</p>	<p>๘๖,๔๐๐</p>	<p>นาที</p>
<p>กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p>	<pre> graph TD A[สรุปผลการตรวจประเมิน เห็นควร / ไม่เห็นควร เสนอคณะกรรมการพิจารณา] </pre>	<p>๑. การสรุปผลการตรวจประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายด้านทั้งด้านเอกสาร ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อม จึงต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วนในการสรุปผลทำให้มีระยะเวลานานพอสมควร</p>		

	↓			
คณะกรรมการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็น เสนอต่อผู้อนุญาต </div>	๑. คณะกรรมการร่วมการพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนดไว้ จึงทำให้ต้องใช้ระยะเวลาที่นาน		
ผู้อนุญาต	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg); transform-origin: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; transform: rotate(-45deg);"> พิจารณา </div> </div>	๑. ผู้อนุญาต จะต้องพิจารณาว่าจะอนุญาต หรือไม่อนุญาต ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ และต้องใช้ระยะเวลาที่นาน เนื่องจาก ต้องใช้ปัจจัยองค์ประกอบหลายสิ่ง ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาที่นานพอสมควร		
ผู้ขออนุญาต	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ชำระค่าธรรมเนียม (กรณีอนุญาต) </div>	๑. ในการตรวจสอบว่ามีการชำระค่าธรรมเนียมแล้วหรือไม่ ต้องใช้ระยะเวลาที่นาน	๘๖,๔๐๐	นาที
ผู้อนุญาต	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ออกใบอนุญาต </div>	๑. ในการออกใบอนุญาตต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพอสมควร	๑๐,๐๘๐	นาที
รวมระยะเวลา			๒๐๔,๔๘๐	นาที

แนวทางการปฏิบัติการขออนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ในการอนุญาตประกอบกิจการการดูแลสุขภาพหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีขั้นตอนการปฏิบัติทั้งสิ้น ๑๐ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ประกอบกิจการที่จะขอประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น และเสนอผู้อนุญาต เพื่อออกใบรับคำขอ

ขั้นตอนที่ ๓ ผู้อนุญาต ออกใบรับคำขอ

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลเพื่อสูงอายุ เพื่อเสนอผู้อนุญาต หากเอกสารถูกต้อง / ครบถ้วนให้เสนอผู้อนุญาต หากไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ให้

แจ้งผู้ขอรับใบอนุญาตให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หรือแก้ไขเอกสาร หากไม่ปฏิบัติตาม จำหน่าย
เรื่องออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๕ ลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินสถานที่ที่จะประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สรุปผลการตรวจประเมิน

เสนอคณะกรรมการพิจารณา

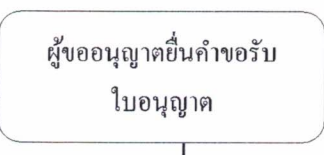
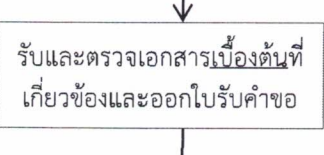
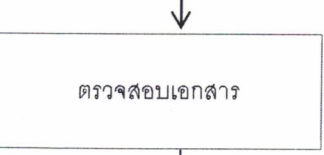
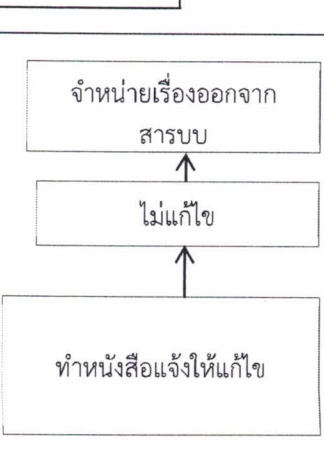
ขั้นตอนที่ ๗ คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นเสนอต่อผู้อนุญาต

ขั้นตอนที่ ๘ ผู้อนุญาตพิจารณา เพื่ออนุญาต / ไม่อนุญาต

ขั้นตอนที่ ๙ ผู้ขออนุญาต ชำระค่าธรรมเนียม (กรณีอนุญาต)

ขั้นตอนที่ ๑๐ ผู้อนุญาตออกใบอนุญาต

๕.๒ Flow Chart การขออนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ของศูนย์
สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑. เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตไม่ครบถ้วน	๓๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑. หากเกิดความผิดพลาดในเอกสารที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ระยะเวลาในการที่จะหาฉบับ/ชุดใหม่มาแทน	๖๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑. เพื่อความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย จึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบก่อนจะออกใบรับคำขอ	๒๑,๖๐๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑. การตรวจสอบเอกสาร ในกรณีครบถ้วนไม่ครบถ้วน ถูกต้องไม่ถูกต้อง ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ และความละเอียด จึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ๒. กรณีไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาต ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม มีระยะเวลาในการดำเนินการที่นาน	๑๒๐	นาที

		๓. ติดต่oไม่ได้ หรือสามารถติดต่oได้แต่ไม่สะดวกในการแก้ไขเอกสาร		
ผู้อนุญาต		๑. การพิจารณาอนุญาตต้องใช้ระยะเวลา และความละเอียดถี่ถ้วน จึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร	๘๖,๔๐๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑. ระยะเวลาในการแจ้งผล	๔,๓๒๐	นาที
ผู้ขออนุญาต		๑. ระยะเวลาในการแจ้งให้มาชำระค่าธรรมเนียม	๔๘๐	นาที
ผู้อนุญาต		๑. ในการออกใบอนุญาตต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพอสมควร	๑๐,๐๘๐	นาที
รวมระยะเวลา			๑๒๓,๑๘๐	นาที

แนวทางการปฏิบัติการขออนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ในการอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีขั้นตอนการปฏิบัติทั้งสิ้น ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ที่จะขออนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น และเสนอผู้อนุญาต เพื่อออกไปรับคำขอ

ขั้นตอนที่ ๓ ตรวจสอบเอกสารของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เพื่อเสนอผู้อนุญาต หากเอกสารถูกต้อง / ครบถ้วนให้เสนอผู้อนุญาต หากไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ขอรับใบอนุญาตให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หรือแก้ไขเอกสาร หากไม่แก้ไข จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๔ ผู้อนุญาตพิจารณา เพื่ออนุญาต / ไม่อนุญาต

ขั้นตอนที่ ๕ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ แจ้งผลการพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๖ ผู้ขออนุญาต ชำระค่าธรรมเนียม (กรณีอนุญาต) หากไม่พอใจผลการพิจารณาให้อุทธรณ์ต่อ ปลัดกระทรวง

ขั้นตอนที่ ๗ ผู้อนุญาตออกใบอนุญาต

๕.๓ **Flow Chart** การขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอขึ้นทะเบียน	๑. เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนไม่ครบถ้วน	๓๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	รับและตรวจเอกสารเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องและออกไปรับคำขอ	๑. หากเกิดความผิดพลาดในเอกสารที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ระยะเวลาในการที่จะหาฉบับ/ชุดใหม่มาแทน	๖๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	ตรวจสอบเอกสาร	๑. เพื่อความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย จึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบก่อนจะออกไปรับคำขอ	๒๑,๖๐๐	นาที
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้าน	จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ	๑. การตรวจสอบเอกสาร ในกรณีครบถ้วนไม่ครบถ้วน ถูกต้องไม่	๑๒๐	นาที

<p>บริการสุขภาพ</p>	<pre> graph TD A{เอกสารครบถ้วน/ไม่} --> B[ครบถ้วน / ถูกต้อง] A --> C[ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง] C --> D[ทำหนังสือแจ้งให้แก้ไข] D --> E[ไม่แก้ไข] E --> F[↑] </pre>	<p>ถูกต้อง ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ และความละเอียด จึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร</p> <p>๒. กรณีไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาต ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม มีระยะเวลาในการดำเนินการที่นาน</p> <p>๓. ติดต่оไม่ได้ หรือสามารถติดต่оได้แต่ไม่สะดวกในการแก้ไขเอกสาร</p>		
<p>ผู้อนุญาต</p>	<pre> graph TD A{พิจารณาคำขอ} --> B[รับขึ้นทะเบียน] A --> C[ไม่รับขึ้นทะเบียน] B --> D[ลงนามไปรับรอง] D --> E[แจ้งผล] C --> F[แจ้งผล] </pre>	<p>๑. การพิจารณาคำขอขึ้นทะเบียน ต้องใช้ระยะเวลา และความละเอียดถี่ถ้วน จึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร</p>	<p>๘๖,๔๐๐</p>	<p>นาที</p>
<p>กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p>		<p>๑. ระยะเวลาในการแจ้งผล</p>	<p>๔,๓๒๐</p>	<p>นาที</p>
<p>รวมระยะเวลา</p>			<p>๑๑๒,๕๓๐</p>	<p>นาที</p>

แนวทางการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ในการอนุญาตเป็น
ผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีขั้นตอนการปฏิบัติทั้งสิ้น ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ที่จะขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น และ
เสนอผู้อนุญาต เพื่อออกไปรับคำขอ

ขั้นตอนที่ ๓ ตรวจสอบเอกสารของผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือ
ผู้มีภาวะพึ่งพิง เพื่อเสนอผู้อนุญาต หากเอกสารถูกต้อง / ครบถ้วนให้เสนอผู้อนุญาต หาก
ไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ขอรับใบอนุญาตให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หรือแก้ไขเอกสาร
หากไม่แก้ไข จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๔ ผู้อนุญาตพิจารณาคำขอขึ้นทะเบียน (รับขึ้นทะเบียน / ไม่รับขึ้นทะเบียน)

ขั้นตอนที่ ๕ ผู้อนุญาตลงนามใบรับรอง (กรณีรับขึ้นทะเบียน)

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ แจ้งผล (รับขึ้นทะเบียน /
ไม่รับขึ้นทะเบียน)

๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

๖.๑ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

๖.๒ กฎกระทรวงกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง พ.ศ. ๒๕๖๓

๖.๓ คู่มือปฏิบัติงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๗.๑ สพส. ๑ คำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๗.๒ สพส. ๒ แบบใบรับคำขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๗.๓ สพส. ๘ คำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๗.๔ สพส. ๑๒ คำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๗.๕ สพส. ๑๗ แบบคำขอชำระค่าธรรมเนียมตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙