



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ  
กระบวนการงานดำเนินการตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม  
SOP-HSS๑๒-๓-P-๐๑

ผู้รับผิดชอบ

*ภวดี*

(นางสาวภวดี ภูักดีพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

*โบย*

(นางสาวโรสลิน มามะ)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

*[Signature]*

(นางศศิจริญญา อาม์พรพันธ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒

ฉบับที่...๑....

แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๓

วันที่บังคับใช้ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. ความรับผิดชอบ	๒
๕. คำจำกัดความ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔
๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๔
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๕
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล	๕
๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๕
๑๒. ภาคผนวก	๕

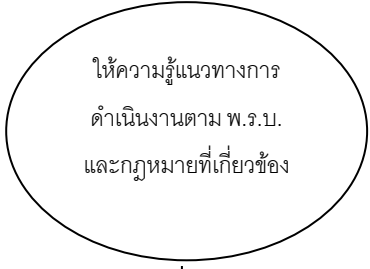
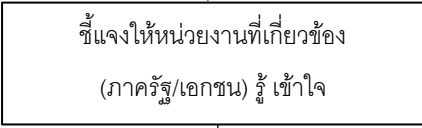
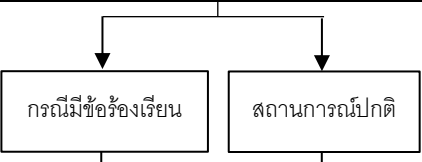

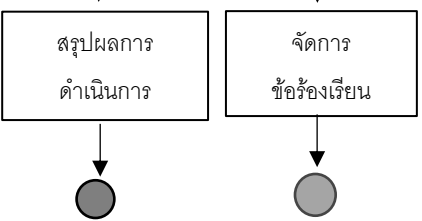
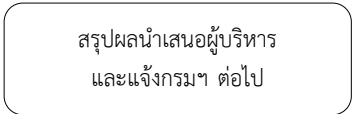
## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ในสังกัดศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

๑.๓ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

## ๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนด	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
๑		-	ให้ความรู้พนักงานเจ้าหน้าที่	- พนักงานเจ้าหน้าที่ - สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - สถานพยาบาล	-	๙๖๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ
๒		-	ให้ความรู้พนักงานเจ้าหน้าที่	- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - สถานพยาบาล	-	๔๘๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ
๓		-	เป็นไปตามกฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-	๗,๒๐๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ
๔		-	เป็นไปตามกฎหมายกำหนด	พนักงานเจ้าหน้าที่	-	๔๘๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ
๕		ข้อกฎหมายตาม พรบ.	ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	พนักงานเจ้าหน้าที่	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓,๓๖๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ
๖		ข้อกฎหมายตาม พรบ.	- เสนอ ผอ.ศบส.๑๒ - แจ้ง กสพส. และ กพรศ.	พนักงานเจ้าหน้าที่	กสพส. และ กพรศ.	๑,๔๔๐	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ



## ๕. นิยาม

๕.๑ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และมีการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการดูแลฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ สปา นวดเพื่อสุขภาพ นวดเสริมความงาม และกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๕.๒ สถานพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (คลินิก) และสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาลภาคเอกชน) ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล ซึ่งมีลักษณะการให้บริการด้านเวชกรรมความงาม และเวชศาสตร์ชะลอวัย

๕.๓ พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

## ๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

**ขั้นตอนที่ ๑ ให้ความรู้ แนวทางการดำเนินงาน ตามพ.ร.บ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่พนักงานเจ้าหน้าที่/ผู้ประกอบการฯ**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินงานให้ความรู้ แนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการ ได้แก่ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลป์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๙๖๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๒ ชี้แจงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภาครัฐ/เอกชน) รู้ เข้าใจ**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ ๑๒ สถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตสุขภาพที่ ๑๒ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๓ สถานการณ์ปกติ/สถานการณ์ไม่ปกติ(กรณีมีข้อร้องเรียน)**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในสถานการณ์ปกติสามารถดำเนินการตามเวลาที่กำหนด

และหากกรณีสถานการณ์ไม่ปกติการดำเนินงานก็อาจจะมีกรขยายเวลาออกไปตามความเหมาะสมตามกระบวนการร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๗,๒๐๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการตามกฎหมาย/รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ส่วนกลาง มาติดต่อด้วยตนเอง ที่ ชั้น ๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, เบอร์โทรศัพท์, เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

- ๕.๑ ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานประกอบการร้องเรียน
- ๕.๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน พร้อมสรุปผลเสนอผู้บริหาร
- ๕.๓ กรณีพบการกระทำความผิดคณะกรรมการกั่นกรองเปรียบเทียบพิจารณาฯ และเปรียบเทียบปรับ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓,๓๖๐ นาที

**ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผลนำเสนอผู้บริหาร และแจ้งกรมฯ ต่อไป**

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ และแจ้งกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ และกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๑,๔๔๐ นาที

**๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- ๗.๑ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑
- ๗.๒ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๗ พร้อมด้วยกฎกระทรวง และประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑
- ๗.๓ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมด้วย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒
- ๗.๔ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓
  - ๗.๔.๑ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๑
  - ๗.๔.๒ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย
- ๗.๕ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
  - ๗.๕.๑ กฎกระทรวงกำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นกิจการอื่นใน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๓

**๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ**

-

**๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร**

**๙.๑ การจัดเก็บ**

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
งานเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	<a href="http://do๑๒.new.hss.moph.go.th">http://do๑๒.new.hss.moph.go.th</a>	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	เอกสาร / ไฟล์ / เว็บไซต์	๑ ปีงบประมาณ

## ๙.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

เจ้าหน้าที่ ศบส.๑๒ และบุคคลทั่วไป

### ๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามจากการประชุมประจำเดือน การรายงานผลรายไตรมาส

### ๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

-

### ๑๒. ภาคผนวก

-