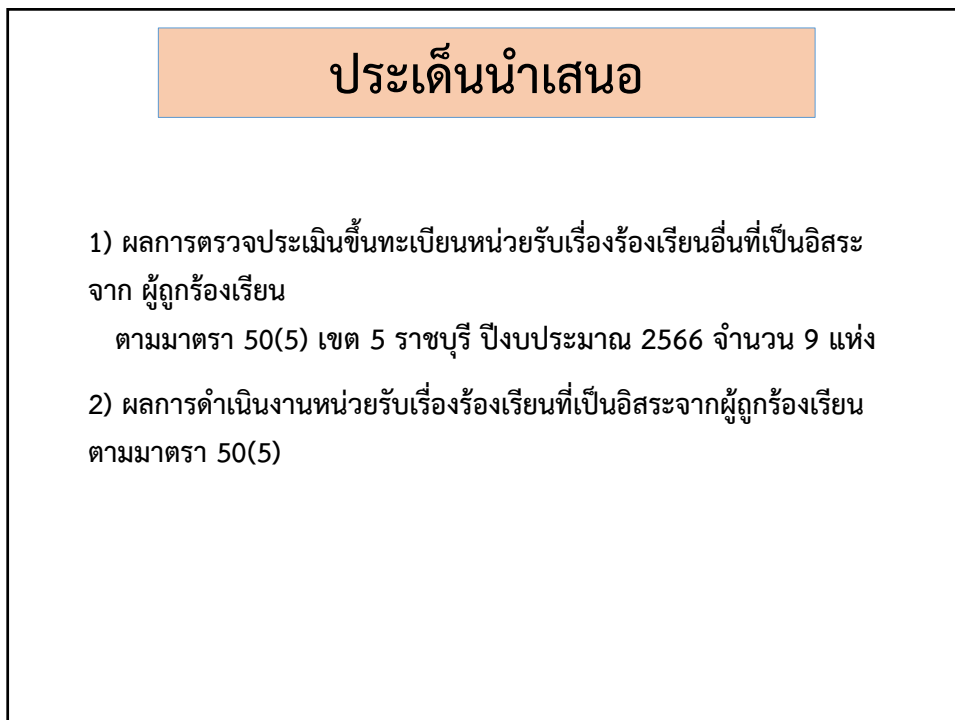




1



2



**กฎหมาย/ ระเบียบ/ มติ/ประกาศ/คู่มือที่เกี่ยวข้อง**



หน้า ๒๐

เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๑๖ ก      ราชกิจจานุเบกษา      ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕


มาตรา ๕๐ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการตามมาตรา ๕๔
- (๒) กำกับดูแลการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ในกรณีที่หน่วยบริการนั้น ๆ มีการให้บริการในส่วนที่สูงกว่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา ๕
- (๓) กำหนดมาตรการควบคุมและส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ
- (๔) เสนอแนะอัตราค่ากลางของโรคทุกโรคต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการวางหลักเกณฑ์กำหนดค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขให้แก่หน่วยบริการตามมาตรา ๕๖
- ★ (๕) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ซึ่งถูกละเมิดสิทธิจากการให้บริการ และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ซึ่งถูกละเมิดสิทธิจากการให้บริการ และกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวกและเป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน

(๕) - บทบัญญัติการตรวจประเมินคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่าย

**อ้างอิง : ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ ฯ เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนฯ ปี 2560**  
**“ ข้อ 6 ให้สำนักงานสาขาเขต ทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี และรายงานคณะกรรมการ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพทราบ ”**

3



**ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข**  
เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน  
พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐(๕) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข จึงได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐ ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้อยกเลิก

- (๑) ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน
- (๒) ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การเอกชน มูลนิธิ สมาคม ชมรม หรือการรวมกลุ่มในรูปแบบอื่นทั้งที่เป็นนิติบุคคล หรือไม่เป็นนิติบุคคล ซึ่งดำเนินการด้านการคุ้มครองสิทธิ โดยมีวัตถุประสงค์ที่มีแจ้งเป็นการแสวงหาผลประโยชน์

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า หน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ระดับเขตพื้นที่

“คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ” หมายความว่า คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้อ ๓ หน่วยงานใดที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ให้อื่นคำขอขึ้นทะเบียนได้ที่สำนักงานเขต

★ ข้อ ๔ หน่วยงานที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (๑) ไม่เป็นหน่วยบริการ หรือไม่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด หรือไม่เป็นหน่วยงานในสังกัดของหน่วยบริการ
- (๒) มีสถานที่ปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและไม่ตั้งอยู่ในหน่วยบริการ
- (๓) ต้องดำเนินการที่เกี่ยวเนื่องกับการรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปี
- (๔) มีผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้ตลอดเวลาทำการ และต้องเคยผ่านกระบวนการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานหรือสำนักงานสาขาเขตเป็นผู้จัดอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

ข้อ ๕ ให้คณะอนุกรรมการทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยงานที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนตามคุณสมบัติที่กำหนดในข้อ ๔

การประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ภาคเหนือเพียงใด ให้คำนึงถึงความเหมาะสมหรือข้อจำกัดในแต่ละพื้นที่ประกอบด้วย

กรณีที่คณะอนุกรรมการตรวจประเมินแล้วเห็นว่า หน่วยงานใดเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้เสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาประกาศขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

★ ข้อ ๖ ให้สำนักงานสาขาเขต ทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี และรายงานคณะกรรมการ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพทราบ

ข้อ ๗ ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่ตามที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

ข้อ ๘ กรณีที่ตรวจพบว่า


- (๑) หน่วยรับเรื่องร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาตัดเดือน หรือเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
- (๒) หน่วยรับเรื่องร้องเรียนไม่มีพฤติการณ์ไม่สุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ ให้คณะอนุกรรมการเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
- ข้อ ๙ กรณีที่มีเหตุอันสมควรหรือมีเหตุอื่นใด ซึ่งทำให้ประชาชนไม่สามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก คณะกรรมการควบคุมคุณภาพอาจพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนนั้นเมื่อใดก็ได้

/ข้อ ๔...

/ข้อ ๑๐...

4

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5)  
ในพื้นที่เขต 5 ราชบุรี จำนวน 9 แห่ง**



**ศูนย์ประสานงาน  
หลักประกันสุขภาพประชาชน**





องค์การเพื่อสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพประชาชน สหประชาชาติ (OHCHR)




หมายเหตุ : ปีงบประมาณ 2563 ขอเพิกถอนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ 50(5) จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1 แห่ง

5



**บทบาทศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน**




1. เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ ระบบหลักประกันสุขภาพ
2. รับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำแนะนำปรึกษา ประสานแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ร่วมพัฒนาศักยภาพผู้แทนประชาชนในคณะกรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงานระดับพื้นที่
4. สนับสนุนให้องค์กรประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการกองทุนสุขภาพตำบล/เทศบาล
5. ติดตามและพัฒนาคุณภาพบริการในระดับพื้นที่ และ/หรือ ยกกระดับเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ
6. สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการเชื่อมโยงเครือข่ายประชาชน 9 ด้านในพื้นที่
7. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล จัดทำข้อเสนอและความคิดเห็นต่อการพัฒนา ร่วมผลักดันเชิงนโยบาย

ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ในพื้นที่เขต 5 ราชบุรี  
เริ่มดำเนินการ ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 8 แห่ง จาก 8 จังหวัด


โดยมี กลไกศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนภาคตะวันตก (สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก)  
ทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนในการจัดกิจกรรม  
การมีส่วนร่วม การคุ้มครองสิทธิ  
และการสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพ

6



สปสช.  
สำนักงานส่งเสริมสุขภาพแห่งชาติ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน**



World Health Organization  
องค์การอนามัยโลก

---

**บทบาทหน้าที่**

1. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน
2. ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
3. ประสาน ชี้แจง ทำความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิ และเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมฯ หากยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ และสรุปผลการดำเนินงานรายงานต่อคณะกรรมการควบคุมฯ เป็นประจำทุกเดือน
4. จัดทำรายงาน ข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการและคณะกรรมการควบคุมฯ อย่างน้อยปีละครั้ง

ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน 8 แห่ง  
ได้รับประกาศขึ้นทะเบียนเป็น “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน”  
ในปี 2552 – 2553

ได้มีการเปิดถอนการขึ้นทะเบียน ศูนย์ประสานงานฯ จ.สุพรรณบุรี ในปี 2563  
สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก ได้รับประกาศขึ้นทะเบียนฯ ในปี 2560  
ศูนย์ประสานงานสิทธิชุมชนอำเภอสังขละบุรี ได้รับประกาศขึ้นทะเบียนในปี 2564

7

**ตัวแทนคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย  
นายสุพจน์ จิระราชวโร นายวิชัย เกียรติบุญศรี และนายวันชัย เทียมหาญ  
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สปสช.เขต 5 ราชบุรี  
ได้ดำเนินการตรวจประเมิน หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ แล้ว  
เมื่อวันที่ 15 สค. – 31 สค. 65 จำนวน 9 แห่ง**

1. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจ.ประจวบคีรีขันธ์วันที่ 15 สิงหาคม 2565
2. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ. สมุทรสาคร วันที่ 18 สิงหาคม 2565
3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.สมุทรสงคราม วันที่ 23 สิงหาคม 2565
4. สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2565
5. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.ราชบุรี วันที่ 24 สิงหาคม 2565
6. ศูนย์ประสานงานสิทธิชุมชนอำเภอสังขละบุรี เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2565
7. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.นครปฐม วันที่ 29 สิงหาคม 2565
8. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจ. เพชรบุรี วันที่ 30 สิงหาคม 2565
9. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.กาญจนบุรี วันที่ 31 สิงหาคม 2565

8



ภาพ : ตรวจขึ้นทะเบียน

9



10



11

## ผลการตรวจประเมินขั้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีคุณสมบัติ

1. ไม่เป็นหน่วยบริการหรือไม่เป็นหน่วยงานต้นสังกัดหรือไม่เป็นหน่วยงานในสังกัดของหน่วยบริการ
2. มีสถานที่ปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและไม่ตั้งอยู่ในหน่วยบริการ
3. ต้องดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
4. มีผู้รับผิดชอบของหน่วยงานซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้ตลอดเวลาทำการและต้องเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และวิธีการดำเนินงานรับเรื่องเรียนที่สำนักงานหรือสำนักงานสาขาเขตเป็นผู้จัดอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

พบว่า ทั้ง 9 แห่ง มีคุณสมบัติครบถ้วน

12

## ผลการตรวจประเมินขั้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ปีงบประมาณ 2563 ได้เพิ่มให้ดำเนินการประเมินตามแบบสรูปการประเมินการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ (SOP) ซึ่งมีการประเมิน 5 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 มาตรฐานด้านกายภาพ

ด้านที่ 1 มาตรฐานด้านบุคลากร

ด้านที่ 1 มาตรฐานด้านการแก้ไขปัญหา

ด้านที่ 4 มาตรฐานด้านระบบข้อมูล

ด้านที่ 5 มาตรฐานด้านการติดตามและประเมินผลการทำงาน

พบว่า ทั้ง 9 แห่ง มีคุณสมบัติครบถ้วน ผ่านเกณฑ์ประเมิน

13

## รายงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน หน่วยฯ 50(5) จำแนกรายเดือน ปีงบประมาณ 2565

หน่วยรับเรื่องฯ	ปีงบประมาณ 2565											รวมปี 65
	ตค.64	พย.64	ธค.64	มค.65	กพ.65	มีค.65	เมย.65	พค.65	มิย.65	กค.65	สค.65	
กาญจนบุรี	2	1	5	4	5	5	2	3	6	7	10	50
ศูนย์สิทธิฯสังขละบุรี	0	1	2	1	3	8	3	2	1	1	2	24
นครปฐม	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	43
ประจวบฯ	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	5	39
เพชรบุรี	2	3	2	4	5	6	5	2	4	5	6	44
ราชบุรี	3	4	3	3	4	5	3	2	4	2	4	37
ส.สงคราม	2	1	3	2	2	3	1	1	3	5	4	27
ส.สาคร	6	5	6	6	7	6	6	4	10	5	5	66
สมาคมฯตะวันตก	0	0	3	1	1	2	0	0	0	0	3	10
รวมทั้งหมด	20	21	30	27	35	47	28	22	30	32	42	340

ที่มา : ฐานข้อมูล Data Center ระบบ 7 (ร้องเรียน) และจากรายงานสรูปเรื่องร้องเรียน ณ วันที่ 31 สค. 2565

14

**เสนอต่อ อคม. เพื่อทราบ และรับข้อเสนอแนะ**

1. ผลการตรวจประเมินขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5) เขต 5 ราชบุรี ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 9 แห่ง  
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก อคม. : .....
2. ผลการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระอื่นจากผู้ถูกร้องเรียน เขต 5 ราชบุรี ปีงบประมาณ 2565  
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก อคม. : .....