


## วาระที่ 4.1

ผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ  
จากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ปี 2566

---

เสนอที่ประชุมคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขเขต 6 ระยอง  
ครั้งที่ 3/2566 วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ.2566

นางสาวอารีรัตน์ จำนงค์ฤทธิ์  
นักวิชาการหลักประกันสุขภาพ

- ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2560 

ข้อ 4 หน่วยงานที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- (1) ไม่เป็นหน่วยบริการ หรือไม่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด หรือไม่เป็นหน่วยงานในสังกัดของหน่วยบริการ
- (2) มีสถานที่ปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและไม่ตั้งอยู่ในหน่วยบริการ
- (3) ต้องดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปี
- (4) มีผู้รับผิดชอบของหน่วยงานซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้ตลอดเวลาทำการ และต้องเคยผ่านการ

อบรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานหรือสำนักงานสาขาเขตเป็นผู้จัดอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

ข้อ 5 ให้คณะกรรมการทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยงานที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนตามคุณสมบัติที่กำหนดตามในข้อ 4 การจะมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่มากน้อยเพียงใด ให้คำนึงถึงความเหมาะสมหรือข้อจำกัดในแต่ละพื้นที่ ประกอบด้วย

กรณีที่คณะกรรมการตรวจประเมินแล้วเห็นว่า หน่วยงานใดเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้เสนอคณะกรรมการควบคุมพิจารณาประกาศขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

# เกณฑ์การประเมินตามแบบคำขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ




---

- (1) หลักฐานการก่อตั้งหน่วยงาน
- (2) หนังสือรับรองหรือหนังสือขออนุมัติให้ใช้สถานที่
- (3) ภาพถ่ายที่ตั้งของหน่วยงาน
- (4) หลักฐานการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
- (5) หลักฐานที่แสดงว่ามีเจ้าหน้าที่ซึ่งเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และวิธีการรับเรื่องร้องเรียน (หลักสูตรตามที่คณะกรรมการควบคุมกำหนด)
- (6) รายชื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน/โครงสร้างคณะกรรมการ

# หน่วยงานที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)

หน่วยงาน	จังหวัด	เกณฑ์การขอขึ้นทะเบียน						วันที่ยื่น ใบสมัคร	ผลการ ตรวจสอบ คุณสมบัติตาม เกณฑ์	หมายเหตุ
		1.ก่อตั้ง หน่วยงาน	2.หนังสือ รับรองอนุมัติใช้ สถานที่	3.ภาพถ่าย ที่ตั้งหน่วยงาน	4.การรับเรื่อง ร้องเรียนฯ	5.เจ้าหน้าที่ ผ่านการ อบรม	6.รายชื่อ เจ้าหน้าที่			
มูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ	ระยอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	28 มี.ค.2566	ผ่าน	 มูลนิธิสายรุ้ง
ศูนย์ประสานงานหลักประกัน สุขภาพประชาชน	ชลบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	28 มี.ค.2566	ผ่าน	 จ.ชลบุรี
ศูนย์ประสานงานหลักประกัน สุขภาพประชาชน (ประเด็น ผู้สูงอายุ)	ปราจีนบุรี	✓	-	✓	✓	✓	✓	6 มิ.ย.2566	ผ่าน	 จ.ปราจีนบุรี

**ผลการประเมินตนเอง** ตามแนวทางปฏิบัติเพื่อมาตรฐานการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่น  
ที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน (SOP) ของหน่วยงานที่ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วย 50(5)

มาตรฐาน	หน่วยงาน	มูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.ชลบุรี	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.ปราจีนบุรี (ประเด็นผู้สูงอายุ)
1. ด้านกายภาพ		30	29	25
2. ด้านบุคลากร		50	42	40
3. ด้านการแก้ไขปัญหา		60	47	50
4. ด้านระบบข้อมูล		40	32	35
5. ด้านการติดตามและประเมินผลการทำงาน		20	16	18
<b>คะแนนรวม</b>		<b>200</b>	<b>166</b>	<b>168</b>
		 มูลนิธิสายรุ้ง	 ชลบุรี	 จ.ปราจีนบุรี

**ผลการประเมินโดยคณะกรรมการ** ตามแนวทางปฏิบัติเพื่อมาตรฐานการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่น  
ที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน (SOP) ของหน่วยงานที่ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วย 50(5)

มาตรฐาน	หน่วยงาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้รับ		
			มูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ	ศูนย์ประสานฯ จ.ชลบุรี	ศูนย์ประสานฯ จ.ปราจีนบุรี (ประเด็นผู้สูงอายุ)
1. ด้านกายภาพ		30	30	23.80	25.33
2. ด้านบุคลากร		50	48	39.40	35.67
3. ด้านการแก้ไขปัญหา		60	40	35.80	37.33
4. ด้านระบบข้อมูล		40	30	26.40	20.67
5. ด้านการติดตามและประเมินผลการทำงาน		20	14	6	6
<b>คะแนนรวม</b>		<b>200</b>	<b>162</b>	<b>131.40</b>	<b>125</b>

# ข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินหน่วยงานที่ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5) ดังนี้

## มูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ

- สถานที่มีความพร้อม เป็นสัดส่วน มีห้องให้คำปรึกษา ทีมงานมีความเข้มแข็ง
- มีการดำเนินกิจกรรมครบวงจร สอดคล้องกับพันธกิจหน่วยงานฯ สามารถเป็นต้นแบบในการเรียนรู้ ศึกษาดูงานได้
- มีการดำเนินงาน ประสานเชื่อมโยงกับหน่วยบริการในพื้นที่
- ควรพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมกำหนด และองค์ความรู้เพิ่มเติม ให้คณะกรรมการและเครือข่าย

## ศูนย์ประสานงานฯ จ.ชลบุรี

- คณะกรรมการสามารถรายงานและบันทึกเรื่องร้องเรียนได้ทุกคน
- ประชาชนได้รับการอบรมทักษะเจรจาไกล่เกลี่ย และมีการทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยบริการในพื้นที่
- ปรับปรุงสถานที่ด้านกายภาพให้เหมาะสม สัดส่วน เนื่องจากสถานที่ตั้งติดถนน มีเสียงดังรบกวน
- ควรพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมกำหนด และองค์ความรู้เพิ่มเติม ให้คณะกรรมการและเครือข่าย

## ศูนย์ประสานงานฯ จ.ปราจีนบุรี (ประเด็นผู้สูงอายุ)

- สถานที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง ใกล้แหล่งชุมชน ควรเพิ่มป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
- ควรบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเรื่องปรึกษาแบบฟอร์มที่ สปสช.กำหนดทุกราย
- ควรพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมกำหนด และองค์ความรู้เพิ่มเติม ให้คณะกรรมการและเครือข่าย

# จึงเรียนคณะกรรมการฯ เพื่อโปรดพิจารณา

1. เห็นชอบหน่วยงานที่ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5) ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติ จำนวน 3 แห่ง ดังนี้
  - 1.1 มูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ
  - 1.2 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดชลบุรี
  - 1.3 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดปราจีนบุรี (ประเด็นผู้สูงอายุ)
2. พิจารณาหน่วยงานที่เหมาะสม ที่จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)
3. ส่งผลการพิจารณาพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาต่อไป