

เกณฑ์การประเมินมาตรฐาน
ด้านระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ 3S
ฉบับปี พ.ศ. 2567

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานด้านระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติของศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.)

๑. ชื่อหน่วยงาน.....

๒. จังหวัด.....

๓. ชื่อผู้ตอบประเมิน.....

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง “การประเมิน” ตามความเป็นจริง

เกณฑ์ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับกระทรวง/สสจ./สสอ.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล	ไม่มี = ๐ คะแนน	มี = ๑ คะแนน
Structure	๑. มีผู้รับผิดชอบ "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นพยาบาลวิชาชีพ หรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย ๑-๒ คน	- รายชื่อ/คำสั่ง		
	๒. มีการจัดตั้ง "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน	- รูปภาพ		
	๓. มีล่ามแปลภาษา หรือ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือ บริการชาวต่างชาติ	- รายชื่อ/คำสั่ง		
	๔. มีการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังของบุคลากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ เช่น พยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข นักวิเทศสัมพันธ์ หรือนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดโครงสร้างที่อยู่ ภายใต้อำเภอที่ชัดเจน			
Service	๑. มีบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติ	- รูปภาพ - แผ่นพับ - เอกสาร		
	๒. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ หรือ Website หรือ จัดตั้ง Call Center	- รูปภาพ - แนวทางการดำเนินงาน		
	๓. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น Application แปลภาษา/ ระบบการบริการข้อมูลอัจฉริยะ หรืออื่น ๆ	- Application		
	๔. ให้บริการประสานและดำเนินการด้านการส่งต่อผู้ป่วย	- แนวทางปฏิบัติ		

เกณฑ์ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับกระทรวง/สสจ./สสอ.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล	ไม่มี = ๐ คะแนน	มี = ๑ คะแนน
	๕. มีการประสานงานโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการติดต่อสถานทูต/ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว			
System	๑. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติของสสจ. หรือจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	- แผนปฏิบัติการ		
	๒. มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติในระดับจังหวัด			
	๓. มีระบบรวบรวมข้อมูลชาวต่างชาติ (Data Center) เพื่อรายงานต่อกระทรวง	- รายงานข้อมูล (Data Center)		
	๔. มีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	- ตูรับฟังความคิดเห็น หรือเอกสารที่ระบุการรับข้อร้องเรียนและการจัดการ		
	๕. มีการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาประกอบการพัฒนาระบบบริการ			

เกณฑ์การให้คะแนนและการวัดระดับ

เกณฑ์วัดระดับของศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับ กระทรวง/สสจ./สสอ.			
การแปรผล	ระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน	ระดับ ๒ : ระดับดี	ระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ
Structure (เต็ม ๔ คะแนน)	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ - ๔ คะแนน
Service (เต็ม ๕ คะแนน)	๑ คะแนน	๒ - ๓ คะแนน	๔ - ๕ คะแนน
System (เต็ม ๕ คะแนน)	๑ คะแนน	๒ - ๓ คะแนน	๔ - ๕ คะแนน

เงื่อนไขและตัวอย่างการสรุปผลการวัดระดับของศสต.

ระดับ ๐ : ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน

ศสต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน” คือ มีคะแนนในด้านใดด้านหนึ่ง (Structure, Service, System) เป็น ๐ คะแนน

ระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน

ศสต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับมาตรฐาน” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |

ระดับ ๒ : ระดับดี

ศสต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับดี” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|-------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน | (๒ คะแนน = ระดับดี) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน | (๒ - ๓ คะแนน = ระดับดี) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน | (๒ - ๓ คะแนน = ระดับดี) |

ระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ

ศสต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับต้นแบบ” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|-----------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๓ คะแนน | (๓ - ๔ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน | (๔ - ๕ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน | (๔ - ๕ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |

หมายเหตุ ศสต. ต้องผ่านการประเมินพื้นฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้าน Structure ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีผู้รับผิดชอบ "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นพยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย ๑-๒ คน
๒. ด้าน Service ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติ
๓. ด้าน System ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติของสสจ. หรือจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

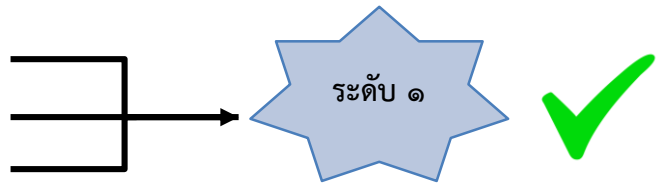
ตัวอย่างที่ ๑ การผ่านระดับมาตรฐาน

ศสต. A มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๑

๑. ด้าน Structure ๑ คะแนน = ระดับ ๑

๒. ด้าน Service ๓ คะแนน = ระดับ ๒

๓. ด้าน System ๔ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๑ คือ ทั้งสามด้านไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศสต. A อยู่ในระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน

ตัวอย่างที่ ๒ การผ่านระดับดี

ศสต. B มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๑

๑. ด้าน Structure ๒ คะแนน = ระดับ ๒

๒. ด้าน Service ๒ คะแนน = ระดับ ๒

๓. ด้าน System ๔ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๒ คือ ทั้งสามด้านไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศสต. B อยู่ในระดับ ๒ : ระดับดี

ตัวอย่างที่ ๓ การผ่านระดับต้นแบบ

ศสต. C มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๑

๑. ด้าน Structure ๓ คะแนน = ระดับ ๓

๒. ด้าน Service ๔ คะแนน = ระดับ ๓

๓. ด้าน System ๔ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๓ คือ ด้าน Structure ไม่ต่ำกว่า ๓ คะแนน ด้าน Service และด้าน System ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศสต. C อยู่ในระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานด้านระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติของศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (สบต.)

๑. ชื่อหน่วยงาน.....

๒. จังหวัด.....

๓. ชื่อผู้ตอบประเมิน.....

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง “การประเมิน” ตามความเป็นจริง

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ สำหรับหน่วยบริการ (สบต.) รพศ./รพท./รพช./รพสต.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล	ไม่มี = ๐ คะแนน	มี = ๑ คะแนน
Structure	๑. มีผู้รับผิดชอบ "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นพยาบาลวิชาชีพ หรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย ๑-๒ คน	- รายชื่อ / คำสั่ง		
	๒. มีการจัดตั้ง "ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ" ขึ้นในรพ.	- รูปภาพ		
	๓. มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการสุขภาพชาวต่างชาติตาม ความเหมาะสมของผู้มารับบริการในเขตพื้นที่ของหน่วยบริการนั้น			
	๔. สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเข้ารับบริการ			
	๕. มีล่ามแปลภาษา หรือ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือ บริการชาวต่างชาติ	- รายชื่อ / คำสั่ง		
	๖. มีการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังของบุคลากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนา ระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ เช่น พยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข นักวิเทศสัมพันธ์ หรือนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดโครงสร้างที่อยู่ ภายใต้งานที่ชัดเจน			
Service	๑. มีบริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพ	- รูปภาพ		
	๒. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ความรู้ สำหรับการดูแลตนเอง	- แผ่นพับ - เอกสาร		
	๓. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือ Website หรือ จัดตั้ง Call Center	- รูปภาพ - แนวทางการดำเนินงาน		

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ สำหรับหน่วยบริการ (ศบต.) รพศ./รพท./รพช./รพสต.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล	ไม่มี = ๐ คะแนน	มี = ๑ คะแนน
	๔. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น Application แปลภาษา/ ระบบการบริการข้อมูลอัจฉริยะ/ ป้ายบอกทางอัจฉริยะ หรืออื่น ๆ	- Application - ป้าย		
	๕. ให้บริการการส่งต่อทางการแพทย์ระหว่างประเทศ หรือ มีระบบให้คำปรึกษาด้านการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพ ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น Telemedicine หรือช่องทางอื่น ๆ	- แนวทางปฏิบัติ		
	๖. ให้บริการประสานและดำเนินการเคลมประกันไทยและนานาชาติ			
	๗. มีการประสานติดต่อญาติในต่างประเทศสถานทูต/กงสุล และศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว			
	๘. มีบริการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบรับรองแพทย์ภาษาอังกฤษ			
	๙. มีเวลาทำการไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน เป็นเวลา ๕ วันต่อสัปดาห์ หากมีการให้บริการนอกเวลา ต้องจัดให้มีการแจ้งให้ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ทราบ โดยต้องมีป้ายแจ้งเวลาทำการเปิด-ปิด ที่ชัดเจน มีตารางการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ชัดเจน	- ป้ายแสดงเวลาทำการ		
System	๑. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติของโรงพยาบาล และจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	- แผนปฏิบัติการ		
	๒. มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติในหน่วยงาน			
	๓. มีระบบรวบรวมข้อมูลชาวต่างชาติ (Data Center) เพื่อรายงานต่อศสต.	- รายงานข้อมูล (Data Center)		
	๔. มีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	- ผู้รับฟังความคิดเห็น หรือเอกสารที่ระบุการรับข้อร้องเรียนและการจัดการ		
	๕. มีการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาประกอบการพัฒนาระบบบริการ			

เกณฑ์การให้คะแนนและการวัดระดับ

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (ศบต.) ระดับ รพศ./รพท./รพช./รพสต.			
การแปรผล	ระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน	ระดับ ๒ : ระดับดี	ระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ
Structure (เต็ม ๖ คะแนน)	๑ - ๒ คะแนน	๓ - ๔ คะแนน	๕ - ๖ คะแนน
Service (เต็ม ๙ คะแนน)	๑ - ๓ คะแนน	๔ - ๖ คะแนน	๗ - ๙ คะแนน
System (เต็ม ๕ คะแนน)	๑ คะแนน	๒ - ๓ คะแนน	๔ - ๕ คะแนน

เงื่อนไขและตัวอย่างการสรุปผลการวัดระดับของศบต.

ระดับ ๐ : ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน

ศบต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน” คือ มีคะแนนในด้านใดด้านหนึ่ง (Structure, Service, System) เป็น ๐ คะแนน

ระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน

ศบต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับมาตรฐาน” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ - ๒ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ - ๓ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน | (๑ คะแนน = ระดับมาตรฐาน) |

ระดับ ๒ : ระดับดี

ศบต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับดี” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|-------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๓ คะแนน | (๓ - ๔ คะแนน = ระดับดี) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน | (๔ - ๖ คะแนน = ระดับดี) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน | (๒ - ๓ คะแนน = ระดับดี) |

ระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ

ศบต. ที่ได้รับการประเมินอยู่ใน “ระดับต้นแบบ” ต้องได้คะแนนตามเงื่อนไขทั้งสามด้าน ดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------|-----------------------------|
| ๑. ด้าน Structure | ไม่ต่ำกว่า ๕ คะแนน | (๕ - ๖ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |
| ๒. ด้าน Service | ไม่ต่ำกว่า ๗ คะแนน | (๗ - ๙ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |
| ๓. ด้าน System | ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน | (๔ - ๕ คะแนน = ระดับต้นแบบ) |

หมายเหตุ ศบต. ต้องผ่านการประเมินพื้นฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้าน Structure ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีผู้รับผิดชอบ "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นพยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย ๑-๒ คน
- ด้าน Service ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีบริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพ
- ด้าน System ต้องผ่านการประเมินข้อ ๑. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติของโรงพยาบาล และจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

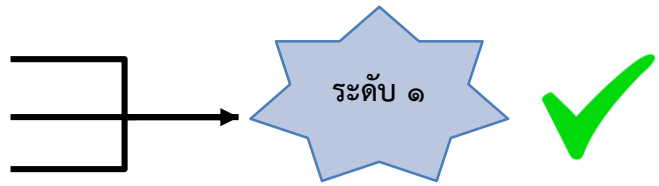
ตัวอย่างที่ ๑ การผ่านระดับมาตรฐาน

ศบต.รพ. A มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๗

๑. ด้าน Structure ๒ คะแนน = ระดับ ๑

๒. ด้าน Service ๔ คะแนน = ระดับ ๒

๓. ด้าน System ๖ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๑ คือ ทั้งสามด้านไม่ต่ำกว่า ๑ คะแนน
ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศบต. A อยู่ในระดับ ๑ : ระดับมาตรฐาน

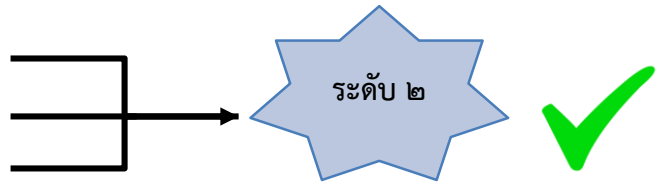
ตัวอย่างที่ ๒ การผ่านระดับดี

ศบต.รพ. B มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๗

๑. ด้าน Structure ๓ คะแนน = ระดับ ๒

๒. ด้าน Service ๗ คะแนน = ระดับ ๓

๓. ด้าน System ๔ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๒ คือ ด้าน Structure ไม่ต่ำกว่า ๓ คะแนน
ด้าน Service ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน และด้าน System ไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน
ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศบต.รพ. B อยู่ในระดับ ๒ : ระดับดี

ตัวอย่างที่ ๓ การผ่านระดับต้นแบบ

ศบต.รพ. C มีผลการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน ๗

๑. ด้าน Structure ๕ คะแนน = ระดับ ๓

๒. ด้าน Service ๗ คะแนน = ระดับ ๓

๓. ด้าน System ๔ คะแนน = ระดับ ๓



เนื่องจาก ผลการประเมินทั้งสามด้านตรงตามเงื่อนไขการประเมิน ระดับ ๓ คือ ด้าน Structure ไม่ต่ำกว่า ๕ คะแนน
ด้าน Service ไม่ต่ำกว่า ๗ คะแนน และด้าน System ไม่ต่ำกว่า ๔ คะแนน
ดังนั้น ผลการประเมินระดับมาตรฐานของศบต.รพ. C อยู่ในระดับ ๓ : ระดับต้นแบบ