

แบบฟอร์มที่ ๔.๒ รายงานคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับสมบูรณ์

หน่วยงาน (กอง/สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์) ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑

ผู้ประสานงาน ชื่อ นายพีรวัส นามสกุล สักแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เบอร์โทรศัพท์.....๐๘๘-๔๓๓๙๔๗๐ ID LINE yuk_phonnu

รายละเอียดของคณะผู้จัดทำ ประกอบด้วย

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งในโครงการ	สังกัด	สัดส่วนการดำเนินการ (%)
นายพีรวัส สักแก้ว	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศบส.๑	๕๐%
นางสาวกาญจนา ศรีภารา	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศบส.๑	๒๕%
นายสายธาร ฤทธิ์แก้ว	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศบส.๑	๒๕%

รายงานคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)

กระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการผ่านกลไกศูนย์ให้คำปรึกษา
ทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ ๑

คณะผู้จัดทำ

๑. พิรวัส สักแก้ว
๒. กาญจนา ศรีภาราร
๓. สายธาร ฤทธิ์แก้ว

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ที่มีความสนใจในการประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการตรวจอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในเขตสุขภาพที่ 1 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รองรับการให้บริการผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความประสงค์จะพำนักรในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ทางคณะผู้จัดทำต้องขออภัยทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๗
ส่วนนำ.....	
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขต.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
นิยามและข้อกำหนดพื้นฐาน.....	
คำนิยามและคำย่อ.....	3
บทบาท ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ.....	
ผังโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการ.....	4
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ SOP	5
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	5
Job Description.....	6
หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน.....	
กฎหมายและเอกสารอ้างอิง.....	9
ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ.....	11
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติ.....	11
แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน.....	24
เทคนิคการปฏิบัติงาน.....	
กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน.....	25
ภาพรวมกระบวนการ.....	26
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	28
วิธีการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน.....	31
ข้อควรระวัง.....	31
กรณีพิเศษและทางเลือก.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การควบคุมคุณภาพ.....	
ตัวชี้วัดคุณภาพ.....	32
จุดควบคุมคุณภาพ.....	32
การจัดการปัญหาและข้อผิดพลาด.....	33
การติดตามประเมินผล.....	34
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	
รายการแบบฟอร์ม.....	34
ตัวอย่างแบบฟอร์ม.....	34
การจัดเก็บบันทึก.....	38
ภาคผนวก.....	38
การควบคุมเอกสาร.....	
การอนุมัติเอกสาร.....	39
การทบทวนและแก้ไข.....	39
การควบคุมสำเนา.....	39
การยกเลิก.....	40

2. ส่วนนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ:

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์แล้ว ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด ภายในปี พ.ศ.2577 และสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ.2579 จะมีจำนวนผู้สูงอายุถึง 19.53 ล้านคน และอัตราส่วนการพึ่งพาของผู้สูงอายุและวัยเด็กต่อวัยทำงานจะอยู่ที่ร้อยละ 0.79 ดังนั้นการเตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ การวางแผนเงินออม และที่อยู่อาศัยหลังเกษียณ

รัฐบาลได้เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทั้งกำหนดให้สังคมผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ โดยเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติหลักการ พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการออมและการวางแผนทางการเงินหลังเกษียณของประชาชน 2 ฉบับ ได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญแห่งชาติ และร่างพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายบำเหน็จบำนาญแห่งชาติ ซึ่งมีเป้าหมายให้แรงงานในระบบได้มีการออมเพื่อการเกษียณเพิ่มเติม และมีรายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของรายได้ก่อนเกษียณส่งผลให้จำนวนผู้สูงอายุที่มีรายได้ปานกลางขึ้นไปเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต และเป็นโอกาสสำหรับตลาดที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในระยะยาว ทั้งนี้จากการสำรวจประเภทอสังหาริมทรัพย์ที่ผู้บริโภคสนใจในสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ที่พักสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะอยู่ในอันดับ 2 ดังนั้นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์นำไปสู่ความต้องการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น

จากข้อมูลรายงานบทวิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analysis Report) ประจำเดือน มีนาคม 2564 โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ในปี 2564 (มกราคม-มีนาคม) มีการจัดตั้งธุรกิจใหม่จำนวน 52 ราย เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 79.31% และมีมูลค่าทุนจดทะเบียน 64.80 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 58.65% ในการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่จะเห็นได้ว่า ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเป็นที่นิยมของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนการจัดตั้งเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561 – 2563 โดยในปี 2562 ที่ธุรกิจมีอัตราการเติบโตกว่าปีก่อนหน้า 50% และในขณะที่ปี 2563 ที่เผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 ก็ยังคงมีผู้สนใจในธุรกิจนี้อย่างต่อเนื่องใกล้เคียงกับปี 2562 ที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นกิจการที่ต้องได้รับการดูแลมาตรฐานภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 มาตรา 3(3) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป ซึ่งผู้ประกอบการรายใหม่ทุกรายจะต้องขออนุญาตก่อนเปิดกิจการ รวมถึงผู้ประกอบการรายเก่าที่เปิดกิจการอยู่แล้วก่อนกฎหมายบังคับใช้ต้องยื่นขออนุญาตด้วย

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และส่งเสริมผู้ประกอบการด้านบริการสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี ชุมชนมีศักยภาพ ในการพึ่งพาตนเอง มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวนทั้งสิ้น 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน ลำปาง ลำพูน และแม่ฮ่องสอน โดยได้รับมอบหมายภารกิจจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ให้ดำเนินการตรวจอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในเขตสุขภาพที่ 1 ซึ่งปัจจุบันมีกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 119 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 11 กรกฎาคม 2568) จากข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ปีงบประมาณ 2567 พบว่า มีผู้ประกอบการรายใหม่ให้ความสนใจในการประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นจำนวนมาก บางส่วนเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด - 19 เช่น โรงแรม รีสอร์ท หอพัก ที่หันมาสนใจในการประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ได้ลงพื้นที่ส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่จำนวน 32 ราย โดยให้คำแนะนำและเสนอแนวทางการแก้ไขให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการให้คำปรึกษาในการประกอบธุรกิจผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน จากการดำเนินงานดังกล่าวปัญหาที่พบคือผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตภายใต้เกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

ดังนั้น ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 จึงได้จัดทำ “กระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านกลไกศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ 1” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นคู่มือในการให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ที่มีความสนใจในการประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 1

วัตถุประสงค์:

เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

ขอบเขต:

ครอบคลุมการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 1 (เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน ลำปาง ลำพูน แม่ฮ่องสอน) สำหรับผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ หรือผู้ที่สนใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ:

- 1) ผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
- 2) มีคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงประกอบการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ หรือผู้ที่สนใจ

3) มีขั้นตอนการดำเนินงานขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงที่ชัดเจน บุคลากรใหม่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. นิยามและข้อกำหนดพื้นฐาน

คำนิยามและคำย่อ:

กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง หมายถึง กิจการที่ให้บริการเกี่ยวกับการดูแล ส่งเสริม พัฒนาสุขภาพ หรือการประคับประคองผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงที่มีปัญหาด้านสุขภาพโดยวิธีการจัดกิจกรรมในระหว่างวัน หรือการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต หรือการจัดสถานที่เพื่อพำนักอาศัยหรือสถานที่ที่บริหารจัดการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

ผู้อนุญาต หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑

ระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง <https://esta.hss.moph.go.th/>

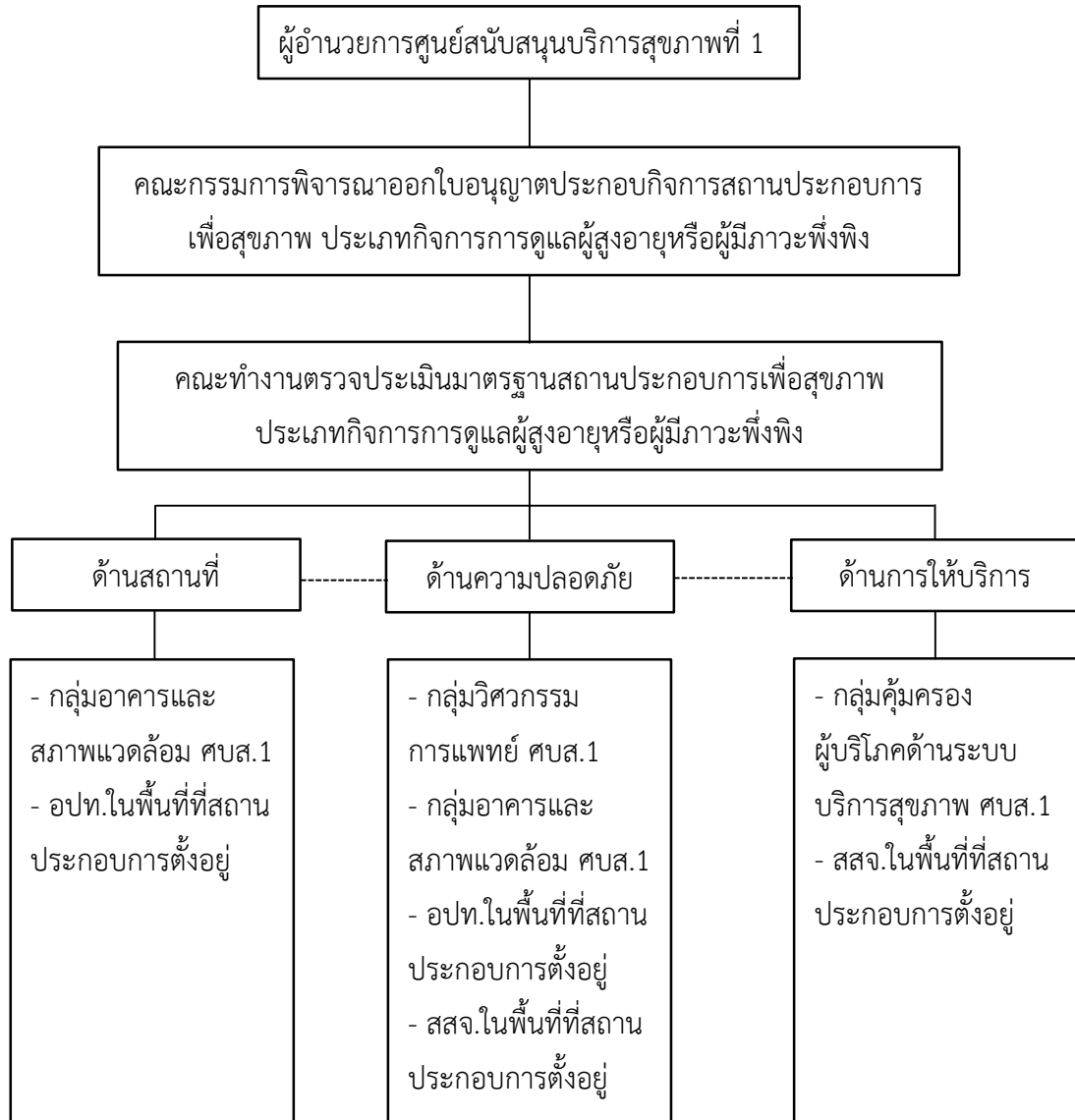
คู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ ๑ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย มาตรฐานด้านสถานที่ มาตรฐานด้านความปลอดภัย และ มาตรฐานด้านการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบกิจการในการขออนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง รวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐานด้วย

ศบส.1 หมายถึง ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

สสจ. หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

อปท. หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

4. บทบาท ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ
ผังโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการ:



บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ SOP:

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 มีหน้าที่ ลงนามในใบอนุญาตประกอบกิจการตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาฯ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบเอกสารคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. แนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1
3. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอฯ ทราบ
4. แจ้งผู้ยื่นคำขอฯ ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด

คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาผลการตรวจประเมินมาตรฐานเพื่อเสนอผู้อนุญาต
2. ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้อนุญาตในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ

คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจประเมินมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้คู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1
2. ให้ข้อเสนอแนะผู้ยื่นคำขอฯ ในการปรับปรุงแก้ไขสถานประกอบการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. เสนอผลการตรวจประเมินมาตรฐานต่อคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1. ตรวจสอบเอกสารคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผ่านอิเล็กทรอนิกส์ <https://esta.hss.moph.go.th/> ตรวจสอบเอกสารพร้อมแนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 กรณีเอกสารถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน กรณีไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่แจ้งแก้ไขภายใน 30 วัน หากดำเนินการแก้ไขถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน หากไม่ดำเนินการแก้ไขจำหน่ายออกจากสารบบ

2. แนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 ซึ่งในคู่มือจะระบุเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ตลอดจนมาตรฐานตามกฎหมายในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

3. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานฯ ตรวจประเมินมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้คู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 ทั้งนี้คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานฯ แต่ละด้านต้องศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดโดยละเอียด ก่อนลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐาน เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานฯ ให้ข้อเสนอแนะผู้ยื่นคำขอฯ ในการปรับปรุงแก้ไขสถานประกอบการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่พบว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีข้อบกพร่องบางรายการไม่เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยให้ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป ทั้งนี้ระยะเวลาขึ้นอยู่กับขนาด และความซับซ้อนของปัญหาที่พบ

5. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานฯ นำเสนอผลการตรวจประเมินมาตรฐานต่อคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เพื่อพิจารณาออกใบอนุญาตต่อไป

6. คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ พิจารณาผลการตรวจประเมินมาตรฐานเพื่อเสนอผู้อนุญาต ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด หากพบว่ามาตรฐานบางรายการยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ อาจแจ้งให้ผู้ประกอบกิจการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้แล้วเสร็จและนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ เพื่อพิจารณาในรอบการประชุมถัดไป

7. คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้อนุญาตในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ

8. ผู้อนุญาตลงนามในใบอนุญาตประกอบกิจการตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตฯ

9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอฯ ทราบ

10. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ยื่นคำขอฯ ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด

Job Description

คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านสถานที่

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาคารสถานที่ เช่น วิศวกรโยธา วิศวกรเครื่องกล วิศวกรไฟฟ้า สถาปนิก นายช่างโยธา เป็นต้น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ซึ่งมีกองช่างซึ่งมีหน้าที่ในงานควบคุมอาคารในพื้นที่รับผิดชอบ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านสถานที่

2. ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง แก่ผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ หรือผู้ที่สนใจ ในด้านสถานที่

3. นำเสนอผลการตรวจประเมินมาตรฐานต่อคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในด้านสถานที่

คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านความปลอดภัย

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มวิศวกรรมการแพทย์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเครื่องมือแพทย์ และความปลอดภัยในโรงพยาบาล เช่น นายช่างเทคนิค นายช่างไฟฟ้า เป็นต้น เจ้าหน้าที่กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาคารสถานที่ เช่น วิศวกรโยธา วิศวกรเครื่องกล วิศวกรไฟฟ้าสถาปนิก นายช่างโยธา เป็นต้น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ซึ่งมีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีหน้าที่ในงานสาธารณสุขด้านต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านดูแลสุขภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านความปลอดภัย
2. ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง แก่ผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ หรือผู้ที่สนใจ ในด้านความปลอดภัย
3. นำเสนอผลการตรวจประเมินมาตรฐานต่อคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในด้านความปลอดภัย

คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านการให้บริการ

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 และเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านดูแลสุขภาพ เช่น เภสัชกร นักวิชาการสาธารณสุข

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้านการให้บริการ
2. ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง แก่ผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ หรือผู้ที่สนใจ ในด้านการให้บริการ
3. นำเสนอผลการตรวจประเมินมาตรฐานต่อคณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในด้านการให้บริการ

**คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง**

ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เป็นประธานคณะกรรมการ หัวหน้ากลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม ผู้แทนกลุ่มวิศวกรรมกรรมการแพทย์ เป็นกรรมการ หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการอีกสามคน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ประชุมพิจารณาผลการตรวจประเมินมาตรฐานเพื่อเสนอผู้อนุญาต
2. ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้อนุญาตในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ลงนามในใบอนุญาตประกอบกิจการตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ตรวจสอบเอกสารคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. แนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1
3. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอฯ ทราบ
4. แจ้งผู้ยื่นคำขอฯ ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด

5. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน

กฎหมายและเอกสารอ้างอิง:

- 1) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 3) กฎกระทรวงกำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นกิจการอื่นในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2563
- 4) กฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและการชำระค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563
- 5) กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง พ.ศ. 2563
- 6) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 1 การให้บริการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงระหว่างวันที่มีการจัดกิจกรรมการดูแล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยไม่มีการพักค้างคืน
- 7) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 2 สถานที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุโดยจัดให้มีที่พักอาศัย
- 8) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 3 สถานที่ให้บริการดูแลและประทับครองผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงที่มีการจัดกิจกรรมการดูแล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยมีการพักค้างคืน
- 9) คู่มือการขออนุญาตสถานประกอบการ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/shop_manual.pdf
- 10) คำขอโอนใบอนุญาตประกอบกิจการ ฯ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form02.pdf
- 11) คำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการใบอนุญาตประกอบกิจการ ฯ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form03.pdf
- 12) คำขอแจ้งยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการ ฯ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form04.pdf
- 13) คำขอแจ้งยกเลิกคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ ฯ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form05.pdf
- 14) คำขอเพิ่มเติมหรือเพิ่มพื้นที่การให้บริการ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form06.pdf
- 15) คำขอลดเตียงหรือลดพื้นที่การให้บริการ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form07.pdf
- 16) คำขอเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการ
https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form08.pdf
- 17) คำขอยกเลิกเป็นผู้ดำเนินการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form09.pdf

18) หนังสือแสดงความจำนงเป็นผู้ดำเนินการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form10.pdf

19) คำขอเพิ่มผู้ให้บริการหรือยกเลิกผู้ให้บริการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form11.pdf

20) ทะเบียนประวัติผู้ดำเนินการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form15.pdf

21) ทะเบียนประวัติผู้ให้บริการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form16.pdf

22) ทะเบียนประวัติผู้รับบริการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form17.pdf

23) ตัวอย่างการจัดมาตรฐานสถานดูแลผู้สูงอายุ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form18.pdf

24) สพส.1-คำขอรับใบอนุญาต

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form19.pdf

25) สพส.21-ต่ออายุใบอนุญาต

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form20.pdf

26) หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form21.pdf

27) หนังสือยินยอมให้ใช้ชื่อ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form22.pdf

28) หนังสือยินยอมการถ่ายโอนข้อมูล

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/form23.pdf

29) แบบคำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/sps8.pdf

30) แบบคำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/sps11.pdf

31) แบบคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/sps12.pdf

32) แบบคำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบรับรองฯ

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/form/sps16.pdf

33) คู่มือผู้ดำเนินการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/lerning/m01.pdf

34) คู่มือผู้ดูแลผู้สูงอายุ 420 ชม.

https://esta.hss.moph.go.th/manual_doc/lerning/m02.pdf

35) คู่มือการดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์ฝึกอบรมปฐมนิเทศและสุขภาพอนามัย สภาวิชาชีพ

<https://online.anyflip.com/obevl/rcnm/mobile/index.html>

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

1. ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการยื่นคำขอรับใบอนุญาตผ่านระบบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง <http://esta.hss.moph.go.th/>
2. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ตรวจสอบเอกสารพร้อมแนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 กรณีเอกสารถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน กรณีไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่แจ้งแก้ไขภายใน 30 วัน หากดำเนินการแก้ไขถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน หากไม่ดำเนินการแก้ไขจำหน่ายออกจากสารบบ
3. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยใช้แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงตามลักษณะและประเภทที่ขออนุญาต กรณีสถานประกอบการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเสนอผลการตรวจให้คณะกรรมการพิจารณาฯ ส่วนกรณีไม่เป็นไปตามมาตรฐานคณะทำงานฯ ให้ระยะเวลาปรับปรุงแก้ไขเมื่อผู้ขอรับใบอนุญาตแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด คณะทำงานฯ เสนอผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการพิจารณาฯ เพื่อเสนอผู้อนุญาตลงนามต่อไป
4. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ แจ้งการพิจารณากรณีอนุญาตแจ้งผลการอนุญาตและแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง กรณีไม่อนุญาตแจ้งผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 7 วัน พร้อมเหตุผลและสิทธิอุทธรณ์
5. ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ รับใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และนำใบอนุญาตและหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมติดแสดงบริเวณสถานประกอบการให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติ

เงื่อนไข

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้ใช้สำหรับประกอบการยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในเขตสุขภาพที่ 1 เท่านั้น

ข้อสังเกต

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นอ้างอิงตามกฎหมายกำหนดทุกขั้นตอน โดยกลไกศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ 1 ที่นำมาใช้นั้นเป็นการเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความรัดกุม ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในภาพรวมของเขตสุขภาพที่ 1

ข้อควรระวัง

1. ขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนต้องกำหนดระยะเวลาปฏิบัติให้ชัดเจน และระยะเวลารวมต้องไม่เกินที่กฎหมายกำหนด
2. แบบคำขอ แบบฟอร์ม และเอกสารหลักฐานประกอบต้องเป็นรูปแบบตามที่กฎหมายกำหนด ผู้รับคำขอต้องตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง
3. ต้องมีการตรวจสอบยอดการชำระเงินค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนดผ่านระบบ Krungthai Corporate Online ทุกครั้ง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด
4. การดำเนินงานทุกขั้นตอนต้องพิจารณาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด

สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติ

1. การดำเนินงานทุกขั้นตอนต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินงานทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ยื่นคำขอฯ ทราบอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่อง กระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านกลไกศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ 1 คณะผู้จัดทำได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการอนุญาต

พระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประธานบัตร และการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

พระราชบัญญัติ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

“ผู้รับอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“ผู้ดำเนินการ” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการบริหารจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่บริการเพื่อสุขภาพในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนสามัญระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการ

ตามพระราชบัญญัตินี้

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 12 ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาตการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต แบบใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาต และการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง กฎกระทรวงตามวรรคสอง รัฐมนตรีจะกำหนดโดยแยกใบอนุญาตตามประเภท หรือขนาดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก็ได้

มาตรา 13 ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(1) เป็นบุคคลล้มละลาย

(2) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(3) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(4) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ

(5) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(6) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ในกรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

มาตรา 14 ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีอายุห้าปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ผู้รับอนุญาตยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ และเมื่อได้ยื่นคำขอดังกล่าวแล้ว ให้ผู้ยื่นคำขอประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้นต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาตจากผู้อนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาตและการให้ต่ออายุใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข ตลอดจนค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 15 ให้ผู้รับอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปีตามอัตรา หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวงผู้รับอนุญาตผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อนุญาตสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมในกรณีที่ผู้รับอนุญาตซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามวรรคสองไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา 24 ผู้รับอนุญาตต้องประกอบกิจการให้ตรงตามประเภทของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

มาตรา 25 การใช้ชื่อสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา 26 มาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแต่ละประเภท ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 27 สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทใดต้องมีผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา 28 ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) แสดงใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไว้ในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย ณ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาต
- (2) จัดให้มีผู้ดำเนินการอยู่ประจำสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตลอดเวลาทำการ พร้อมทั้งแสดงชื่อผู้ดำเนินการไว้ในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย
- (3) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ
- (4) รักษามาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาต
- (5) รับผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตามมาตรา ๒๒ เท่านั้นเข้าทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (6) ไม่โฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพในลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - (ก) ใช้ข้อความโฆษณาอันเป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง
 - (ข) โอ้อวดสรรพคุณของการบริการเพื่อสุขภาพ หรืออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อันเป็นส่วนประกอบในการให้บริการว่าสามารถบำบัด รักษาหรือป้องกันโรคได้ หรือใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน
 - (ค) โฆษณาในประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ
 - (ง) โฆษณาที่มีลักษณะส่อไปในทางลามกอนาจาร
- (7) ควบคุมดูแลมิให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อาศัยในบริเวณใกล้เคียง
- (8) ห้ามมิให้มีการจัดสถานที่หรือสิ่งอื่นใดสำหรับให้ผู้ให้บริการแสดงตนเพื่อให้สามารถเลือกผู้ให้บริการได้
- (9) ควบคุมดูแลมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเวณี หรือมีการกระทำความผิดหรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (10) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือผลิตภัณฑ์ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (11) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (12) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีนเมาจนประพฤติดน่วุ่นวายหรือครองสติไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพระหว่างเวลาทำการ

(13) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

ความหมายการให้คำปรึกษา

สมาคมจิตวิทยาแห่งอเมริกา (The American Association, Division of Counseling Psychology, Committee on Definition, 1956, Cited in Thompson, Rudolph and Henderson, 2004) กำหนดคำนิยามของการให้คำปรึกษาว่า เป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้อาชนะอุปสรรค เพื่อการเจริญเติบโตส่วนบุคคล ด้วยการเผชิญกับอุปสรรค และพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล

Burks and Sheffire (1979 Cited in George & Cristiani, 1995) สรุปความหมายของการให้คำปรึกษา ว่าหมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือที่เกิดจากสัมพันธภาพทางวิชาชีพของบุคคลอย่างน้อย 2 คน คือ ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษา (counseling) คือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาโดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับการปรึกษา เน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษา (client –center) โดยมีผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ช่วย ใช้เทคนิคการสื่อสาร ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ถึงสาเหตุของปัญหา และใช้ศักยภาพของตนเองในการคิด นำไปสู่การตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ใช้ความคิดของตัวเองเป็นหลัก หรือชักจูงหรือแนะนำวิธีการแก้ปัญหา การให้คำปรึกษาจึงเป็นทางเลือกหนึ่งเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา พุดคุยจนทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจและเห็นปัญหาของตนเอง จนอยากแก้ไขปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง

หลักการที่สำคัญในการให้คำปรึกษา

เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ต้องมีระบบระเบียบ มีเทคนิควิธีในการเข้าใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผน การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงในหลายด้านในตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนั้นในการให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีหลักการที่สำคัญ (สวัสต์ บรรเทิงสุข, 2542) ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาดังอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน
2. การให้คำปรึกษาดังอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อความชำนาญงานมาก่อน
3. การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเองได้ดี เช่นเดียวกับความสามารถในการพิจารณาสิ่งแวดล้อมของตน จนเกิดการตัดสินใจได้ในที่สุด
4. การให้คำปรึกษา ยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล
5. การให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลปะ (Art) เป็นทั้งงานวิชาการและวิชาชีพที่ต้องอาศัยการฝึกฝนจนชำนาญมากกว่าการใช้สามัญสำนึก

6. การให้คำปรึกษา เป็นความร่วมมืออันดีสำหรับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ในอันที่จะช่วยกันค้นหาปัญหาหรือทางออกที่เหมาะสมแท้จริงทั้งนี้โดยที่ต่างฝ่ายอาจจะไม่ เข้าใจมาก่อนว่า “แท้ที่จริงแล้วความยากลำบากหรือปัญหาของสิ่งนั้นคืออะไร ซึ่งแตกต่างไป จากการสอนซึ่งผู้สอนรู้ข้อเท็จจริงมาก่อนหน้านี้แล้ว”

7. การให้คำปรึกษาเน้นถึงจรรยาบรรณ และบรรยากาศที่ปกปิดหรือความเป็น ส่วนตัว เพื่อสนับสนุนการได้มาซึ่งข้อเท็จจริงสำหรับช่วยเหลือ และรักษาผลประโยชน์ของ ผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ

8. การให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับ คำปรึกษา มีระดับสูงมากพอที่ผู้รับคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปิดเผย ความรู้สึกที่แท้จริงของตน โดยไม่ปกปิดหรือซ่อนเร้น

ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

1. เริ่มต้น (opening) ควรทำภายใต้บรรยากาศที่เงียบสงบ เป็นส่วนตัว ทำนั้งที่ไม่ เผลยหน้ากัน ร่วมกับการทักทายโดยใช้ภาษาง่าย ๆ เป็นกันเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย ด้วยท่าทีผ่อนคลาย เอาใจใส่ต่อความสะดวกสบายของผู้รับคำปรึกษา จะเป็น การเริ่มต้นที่ดี มีการสอบถามความเข้าใจและให้ความมั่นใจในการรักษาความลับของเรื่องที่ จะปรึกษากัน

2. เข้าใจประเด็นปัญหา (identification of problems) การพูดคุยจะเริ่มโดยการ ถามถึงปัญหาต่าง ๆ และทำการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มี ประโยชน์ ถูกต้อง เหมาะสม และข้อมูลเพียงพอ พูดคุยติดตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหา สำคัญอย่างต่อเนื่องและซักถามลงในรายละเอียด ขณะเดียวกันมีการทบทวนปัญหาเป็น ระยะเพื่อทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ชัดเจน

3. ตั้งเป้าหมาย (goal setting) ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เลือกปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการ ในกรณีผู้รับคำปรึกษาสับสน ผู้ให้คำปรึกษาอาจพูดชักจูงเพื่อดึงให้เข้าสู่ประเด็นที่สำคัญ โดย สร้างแรงจูงใจให้เห็นความสำคัญ และกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

4. การแก้ปัญหา (problem solving)

4.1 ให้ข้อมูลที่เหมาะสม ถูกต้องและทำได้จริง

4.2 เสนอทางเลือกที่เหมาะสม กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษามีทางเลือกในการแก้ปัญหา มากขึ้น ตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการเลือกแต่ละทาง หรือข้อดีข้อเสีย สามารถ พิจารณาเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีขึ้นและรับผิดชอบต่อตนเองได้โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีต่าง ๆ เช่น ให้ความรู้ แนะนำแนะแนวทาง ชักจูง การฝึกฝน การให้การบ้าน การชมเชยเมื่อทำดี การกระตุ้นให้ทำ ประเมินผล และการแก้ไข การฝึกฝนทักษะต่าง ๆ

4.3 ให้ผู้รับคำปรึกษามีส่วนร่วมและให้ตัดสินใจด้วยตนเอง

4.4 ให้ความหวัง

4.5 สรุปเป็นระยะ การสรุปทวนซ้ำเป็นการแสดงถึงความสนใจและเป็นการเน้นถึง ประเด็นที่สำคัญ ทำให้มีการสนทนาต่อในประเด็นนั้น และสรุปทั้งหมดโดยเน้นส่วนที่เป็น สาระสำคัญ

5. การยุติกระบวนการให้คำปรึกษา (closing) เมื่อผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริงและสามารถหาวิธีแก้ปัญหาของตนเองได้จะทำการยุติการให้คำปรึกษานั้นโดยการสรุปประเด็นที่ได้พูดคุยกัน

5.1 เปิดโอกาสให้ถาม ชักถามสิ่งที่ยังค้างคาใจ ตรวจสอบความคิด ถามถึงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไป

5.2 แสดงความชื่นชมความสามารถ ในการที่ผู้รับคำปรึกษามีความมุ่งมั่นที่อยากแก้ไขปัญหาของตนเองและ กล้าคิด กล้าทบทวนปัญหาต่างๆ

5.3 นัดหมายติดตาม หรือกล่าวลาโดยมีท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร เอื้อเพื่อ ให้โอกาสที่จะพบกันอีก

สรุปได้ว่าการให้คำปรึกษาจึงเป็นเสมือนการเดินทางร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ที่มีได้มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้ไปถึงจุดหมายปลายทางสุดท้ายที่ผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเองและพึ่งตนเองได้ การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความตั้งใจดีในการช่วยเหลือมีท่าที่เป็นมิตรพร้อมจะรับฟังมองโลกในแง่ดี รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม มีความอดทนใจเย็นในการช่วยแก้ปัญหา จะทำให้กระบวนการการให้คำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด (ดร.จิน แบรี่, 2538)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

การให้การศึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling) เป็นการจัดสภาพการเรียนรู้ใหม่ โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งเน้นการเปลี่ยนพฤติกรรม ผู้ให้การศึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีแนวคิดในการพิจารณามนุษย์และหลักการ ดังนี้

1. มนุษย์เราสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้
2. พฤติกรรมของบุคคลได้มาจากการเรียนรู้ ไม่ได้ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ดังนั้น ผู้ให้การศึกษาจะต้องเข้าใจที่มาของพฤติกรรม และใช้หลักการเรียนรู้วิธีเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล
3. การให้การศึกษาไม่ได้จัดทำเฉพาะในห้องให้คำปรึกษาเท่านั้น แต่จัดในสิ่งแวดล้อมอื่นด้วย

4. กระบวนการให้การศึกษาประกอบด้วยการช่วยให้ผู้รับการปรึกษา มองเห็นปัญหา และเห็นในพฤติกรรมที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ตั้งเป้าหมายที่สามารถวัดความก้าวหน้าได้

5. พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวเนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน ดังนั้นเราจึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลได้ และถ้าเราสามารถควบคุมเหตุการณ์เหล่านั้นได้ เราก็จะสามารถควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์

6. พฤติกรรมที่นำความชื่นชมมาได้ หรือลดความไม่พอใจลงได้ มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นซ้ำอีก

7. นักพฤติกรรมนิยม เชื่อว่า ความกลัวและความวิตกกังวลเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้เนื่องมาจากสิ่งเร้านั้นสัมพันธ์กับภาวะที่ทำให้เกิดประสบการณ์ไม่ดีซ้ำ ๆ กันหลายครั้ง

ความคิดของนักทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม มีความเชื่อว่าพฤติกรรมทั้งหลายเกิดจากการเรียนรู้ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเกิดจากการเรียนรู้มาผิด ๆ เราสามารถลบพฤติกรรมที่เรียนรู้มาผิด ๆ ได้ด้วยการทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ที่ถูกต้อง วิธีการนี้เรียกว่าพฤติกรรมบำบัด ถือเป็นวิธีการรักษาทางจิตเวชอย่างหนึ่ง มุ่งที่การควบคุมพฤติกรรมหรือปรับเปลี่ยน

พฤติกรรม โดยพยายามจัดหรือลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อาศัยหลักการทางจิตเวชศาสตร์ จิตวิทยาการเรียนรู้ จิตวิทยาสังคม และผลการทดลองเรื่องการเรียนรู้ในสัตว์และมนุษย์ ผู้นำคนสำคัญในการคิดค้นทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของการนำมาใช้ในการให้การปรึกษาแก่ผู้รับบริการในรูปแบบของพฤติกรรมนิยม

1. วัตสัน (John B. Watson) เชื่อว่า "พฤติกรรมที่เป็นปัญหาทั้งหลายเกิดจากการเรียนรู้ ถ้าเราใช้วิธีการเรียนรู้เข้าไปก็จะสามารถลบพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้" (Deviant behavior is learned so it can be unlearned) ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำมาใช้ คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่ม Associationist เชื่อว่าการเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่าง สิ่งเร้าและการตอบสนอง

2. Pavlov เป็นผู้ค้นพบทฤษฎีการเรียนรู้ ที่มีชื่อว่า การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก การศึกษาของเขาวางเงื่อนไขให้สุนัขนำลายไหลเมื่อได้ยินเสียงกระดิ่ง เขาแสดงให้เห็นว่าการวางสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข คือ เศษเนื้อ พร้อมกับสิ่งเร้าที่ต้องวางเงื่อนไข เสียงกระดิ่ง หลังจากได้ยินเสียงกระดิ่งโดยไม่เห็นอาหารที่เป็นเศษเนื้อ สุนัขจะหลั่งน้ำลาย

3. B.F. Skinner ได้พัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ชื่อว่า ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบแสดงการกระทำ เขาเสนอว่าความถี่ของพฤติกรรมที่แสดงขึ้นอยู่กับผลที่ตามมาหลังพฤติกรรมนั้น สกีนเนอร์นำความคิดนี้ไปใช้ในการปรับพฤติกรรมของนกพิราบ โดยการให้อาหารเป็นรางวัล จนกระทั่งนกพิราบเรียนรู้ที่จะจิกวงกลมสีแดง พฤติกรรมที่แสดงเพิ่มมากขึ้นเรียกว่า "ได้รับการเสริมแรง" เขามีความเชื่อว่า "พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมจากผลที่ได้รับ ซึ่งการกระทำใด ๆ ถ้าได้รับการเสริมแรงจะมีแนวโน้มให้เกิดการกระทำนั้นอีก" หลักการนี้ได้นำมาใช้ในการให้บริการปรึกษา โดยผู้รับบริการจะได้รับแรงเสริมถ้าแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งจะทำให้เกิดแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก ทำให้มีผู้นำไปใช้บำบัดพฤติกรรมแก่ผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม จากงานวิจัยของ บี เอฟ สกีนเนอร์ , อีวาน พาฟลอฟ ,จอห์น บี วัตสัน ทฤษฎีนี้มีหลักการว่า เมื่อพฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้นสามารถทำให้เลิกเรียนรู้ได้ นักพฤติกรรมบำบัดจะทำการประเมินความถี่ของพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เพื่อกำหนดเกณฑ์เปรียบเทียบ และทำการแทรกแซงช่วยเหลือ วิธีการดำเนินการจะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ใหม่โดยใช้หลักการวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำ การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก และการเรียนรู้จากตัวแบบ เทคนิคที่ใช้มีมากมาย สามารถเลือกใช้ตามประเภทของปัญหา กลวิธีได้ขยายครอบคลุมการจัดการตนเอง และเพิ่มการร่วมกันดำเนินงานให้มากขึ้นระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้ขอความช่วยเหลือ ประสิทธิภาพของทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ประสบการณ์ฝึกอบรม ความรู้และทักษะของผู้ให้การศึกษา ตลอดจนความคาดหวัง แรงจูงใจ และความร่วมมือของผู้รับการศึกษา จุดมุ่งหมายของการให้การศึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ขจัดพฤติกรรมผิดปกติ (Maladaptive behavior)

2. พยายามให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์คงอยู่ถาวร

3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความคิดที่เต็มไปด้วยเหตุผล สามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ อย่างระมัดระวังขึ้น เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับผลที่ตามมา

กระบวนการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

เป้าหมายของการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริง และเป็นที่พึงปรารถนาโดยการวางแผนอย่างเป็นระบบและมีความสม่ำเสมอ สำหรับเป้าหมายเฉพาะเจาะจง เป็นสิ่งที่กำหนดรวมกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาแต่ละราย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นนั้นต้องมีความชัดเจน เป็นรูปธรรมและดำเนินการตกลงร่วมกันเป็นสัญญา เพื่อขึ้นนำการปรึกษาและการบำบัด

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีของการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. มนุษย์เกิดมาด้วยความว่างเปล่า ไม่ดีหรือไม่เลว
2. มนุษย์สามารถคิดได้อย่างมีเหตุผลและสามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองได้
3. มนุษย์สามารถเรียนรู้และสามารถสร้างพฤติกรรมขึ้นใหม่ได้
4. พฤติกรรมของมนุษย์ต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิสนา แคมมณี (2548: 50) กล่าวว่าไว้ว่า นักจิตวิทยาในกลุ่มพฤติกรรมนิยมมองธรรมชาติของมนุษย์ในลักษณะเป็นกลาง คือ ไม่ดี ไม่เลว (neutral-passive) การกระทำต่าง ๆ เกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายนอก พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (stimulus-response) การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง กลุ่มพฤติกรรมนิยมให้ความสำคัญกับ “พฤติกรรม” มาก เพราะพฤติกรรมเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ สามารถวัดและทดสอบได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. หลักการสร้างความคุ้นเคย และความไว้วางใจระหว่างผู้ให้และรับการปรึกษา
2. หลักการเลือกใช้เทคนิคที่สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะปัญหาของผู้รับการปรึกษา
3. หลักการให้การปรึกษาที่ยึดหลักว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นสิ่งที่เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้

4. หลักการระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่แท้จริงที่สามารถสังเกตและวัดได้

เป้าหมายการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มี 5 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
3. ช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. มุ่งแก้ปัญหาพฤติกรรมอย่างเฉพาะเจาะจงที่ผู้รับการปรึกษาต้องขอความช่วยเหลือ
5. มุ่งช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มี 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. การระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหา
2. การตั้งเป้าหมายในการปรึกษา
3. การเลือกเทคนิควิธีการเพื่อไปสู่เป้าหมาย
4. การประเมินและการยุติการให้คำปรึกษา

การประยุกต์ทฤษฎีการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. การประยุกต์เทคนิคการเสริมแรง
2. การประยุกต์เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบทางสังคม
3. การประยุกต์เทคนิคการลดความหวาดวิตกอย่างเป็นระบบ
4. การประยุกต์เทคนิคการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

เทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

เทคนิคในการให้คำปรึกษาจะเลือกวิธีการบำบัดที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุกับเป้าหมายสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสมของลักษณะปัญหา เช่น

1. Permissiveness เป็นการให้ผู้รับการปรึกษาเล่ารายละเอียดต่าง ๆ ออกมา และผู้ให้คำปรึกษารับฟังและยอมรับในเรื่องนั้น เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดเจตคติที่ดีต่อผู้ให้คำปรึกษา และเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจขึ้นในตนเอง มีความเป็นกันเองมากขึ้น มีความพร้อมที่จะระบายความรู้สึกของตนเองได้ดีขึ้น

2. Free Association เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีอิสระในการพูดและเล่าเรื่องราวออกมาโดยเร็ว ทันทีที่ฟังคำถามเสร็จ เพื่อระบายความกดดันที่มีอยู่ในจิตใจ

3. Reinforcement เป็นการให้แรงเสริมได้แก่ การให้รางวัล การจูงใจ หรือโดยการแสดงกิริยาอาการยิ้ม การพยักหน้า จะเป็นกำลังใจให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเองกล้าที่จะเล่ารายละเอียดต่าง ๆ มากขึ้น หรือโดยการลงโทษ เพื่อหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับการปรึกษา

4. Labeling ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแยกแยะว่าอะไรที่เป็นปัญหา อะไรที่ไม่เป็นปัญหา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นว่าอะไรเป็นปัญหาที่แท้จริง

5. Foresight เป็นเทคนิคที่พยายามช่วยให้ผู้รับการปรึกษาคาดการณ์ถึงอนาคต เช่น คิดว่า เมื่อทำสิ่งนั้นสิ่งนี้แล้วจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไรในอนาคต ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้จักคิด และมีการวางแผนในแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล

6. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ (Muscle Relaxation Technique) ใช้ในการบำบัดผู้รับการปรึกษาที่มีความเครียดที่ส่งผลให้เกิดการปวดเมื่อยศีรษะ ปวดเกร็งต้นคอ ปวดศีรษะข้างเดียว เป็นต้น

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. การเก็บข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาในสภาพที่เป็นปัญหา การใช้แบบสอบถามเพื่อพิจารณาสภาพการณ์ที่เป็นปัญหามีลักษณะเป็นอย่างไร และผู้รับการปรึกษาตอบสนองอย่างไร ข้อมูลเหล่านั้นจะช่วยให้เข้าใจปัญหาของผู้รับการปรึกษา และช่วยให้ตั้งจุดประสงค์ในการให้คำปรึกษา

ปรึกษาได้ตรงประเด็นปัญหา และศึกษากลวิธีช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาแก้ปัญหาได้เหมาะสมขึ้น

2. ตั้งจุดประสงค์และเป้าหมายร่วมกันว่าจะให้ผู้รับการปรึกษา เปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะใด โดยประกอบด้วยเกณฑ์ 3 ประการ คือ

2.1 จุดประสงค์นั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ผู้ให้การปรึกษาเต็มใจช่วยผู้รับการปรึกษาให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องคະเนว่าเป้าหมายที่ตั้งนั้นสามารถจะดำเนินการให้บรรลุได้จริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงต้องกำหนดเป้าหมายในรูปพฤติกรรมชัดเจน กำหนดระดับพฤติกรรมที่ต้องการ และกำหนดสภาพการณ์ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรม

3. ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาดกลงร่วมกันว่าจะใช้กลวิธีใดดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ บางครั้งจะต้องมีการดำเนินการในสิ่งแวดล้อม นอกห้องให้การปรึกษา

4. การประเมินผลและการยุติการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตระหนักว่ากลวิธีที่ตนใช้ไปแล้วนั้นอาจจะมีการปรับเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น จึงต้องประเมินผลการให้การปรึกษาต่อเนื่องเรื่อย ๆ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาว่าเปลี่ยนแปลงไปตามจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ จะต้องให้ความช่วยเหลือด้านใดแก่ผู้รับการปรึกษาเพิ่มเติมหรือไม่ และนอกจากนั้นก่อนจะยุติการให้การปรึกษาควรช่วยเตรียมผู้รับการปรึกษาให้ไปสู่การปรับตัวในสภาพการณ์อื่น ๆ ด้วย

ข้อดีของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม คือ การเน้นพฤติกรรมเฉพาะอย่างให้ผู้รับบริการต้องการเปลี่ยน ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจได้ดีขึ้นว่าตนจะได้รับอะไรจากการให้บริการปรึกษา และได้เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนอย่างชัดเจนในระยะเวลาไม่นานนัก บทบาทและการดำเนินงานของผู้ให้บริการปรึกษาชัดเจน โดยใช้แต่ละขั้นตอนสะดวกแก่การนำไปปฏิบัติ และมีส่วนรู้เห็นกับการดำเนินการทุกขั้นตอน ผู้รับบริการจึงเกิดการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองต่อไป

ข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม คือ ความเชื่อของนักพฤติกรรมนิยมนั้นเป็นการพิจารณามนุษย์เหมือนหุ่นยนต์ที่ได้รับการควบคุมพฤติกรรม กลวิธีเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการนั้นกระทำไปโดยการควบคุมสิ่งแวดล้อม ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาตนเอง กลวิธีนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงผู้มีปัญหาเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด เช่น ผู้รับบริการที่แสวงหาความหมายของชีวิต หรือผู้รับบริการที่คิดว่าไม่มีค่า ท้อแท้สิ้นหวังในชีวิต

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณณี พัทฒนพิบูลผล และคณะ (2556) ได้ศึกษารูปแบบและโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อคัดเลือกจุดเด่นของแต่ละหน่วยงานจากนั้นปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องตัวแบบที่ใดได้รับการตรวจสอบและรับรองจากการจัดให้มีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ระหว่างผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาธุรกิจและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 10 ท่านผลการวิจัยพบว่าแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ

ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ประกอบด้วย) โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจได้แก่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปสวณบริการให้คำปรึกษาธุรกิจส่วนประกอบและสัมมนาสาสนสารสนเทศและพัฒนาข้อมูลธุรกิจสวณบริการให้คำปรึกษาธุรกิจสวณภูมิภาคเครือข่ายสถาบันต่าง ๆ ที่เข้าร่วมเป็น Incubation Center Network และที่ปรึกษาธุรกิจผู้ชำนาญเฉพาะสาขาอาชีพที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายที่ปรึกษาและ ข) สถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่เว็บไซต์ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจระบบงานและการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละระบบงานการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะประกอบด้วยการเช่าใช้บริการ Cloud Computing จาก Cloud Service Provider การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบบริการสารสนเทศด้านธุรกิจการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจและระบบงานสำหรับให้บริการข้อมูลการดำเนินธุรกิจได้แก่ระบบการลงทะเบียนสมาชิกเว็บไซต์ระบบค้นหาธุรกิจ/จับคู่ทางการค้าระบบให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนาแหล่งเงินทุนแหล่งความรู้ทางธุรกิจการกระจายสื่อสัมพันธ์กระทูถาม-ตอบและสวนสมาชิก

ประภัสสร ผลวงษ์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้งที่พัฒนาขึ้น โดยใช้กลไก“คณะกรรมการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาอนุญาตและรับรองการแจ้ง”เป็นรูปแบบการดำเนินงาน (Working Model) ที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบงาน/วิธีการ ที่เหมาะสม กับบริบทของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ที่ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม สร้างความโปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย และหลักวิชาการเหมาะสมกว่ารูปแบบเดิม เนื่องจากเป็นรูปแบบที่พัฒนาขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ภายนอกหน่วยงาน (หลายกระทรวงที่เกี่ยวข้อง) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง เป็นที่ยอมรับจากผู้บริหาร ผู้ประกอบการ คณะกรรมการฯ และผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นภาระกับผู้ปฏิบัติงานมาก โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่สอดคล้องกับแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาที่เน้นการมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารูปแบบจากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตั้งแต่เริ่มต้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถูกต้องครอบคลุม 3 มิติ คือ กฎหมาย วิชาการ และสังคม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดี และให้ความร่วมมือ ส่วนผู้ประกอบการก็รู้สึกได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการพิจารณาฯ ในรูปแบบคณะกรรมการฯที่โปร่งใส จนก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ผู้ประกอบการ และภาครัฐ ซึ่งเกิดจากการวางรูปแบบการดำเนินงานที่ดีมีใช้ Principle of Managing, หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม, สารบัญญัตินิเทศของพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และ PDCA cycle เป็นหลักในการดำเนินงานของทุกกิจกรรม โดยนำหลักวิชาการที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์แบบบูรณาการโดยให้ผู้ประกอบการและประชาชนเป็นศูนย์กลาง และปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับวัฒนธรรมของชุมชน และรูปแบบการพัฒนามาตรฐานกิจการด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม โดยพลังผู้ประกอบการ(ชมรม สมาคม)

ซึ่งเป็นทีมงานสนับสนุนที่สำคัญ อีกทั้งยังมีกระบวนการสร้างและพัฒนารูปแบบที่ดี เป็นลำดับขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การระดมสมอง เพื่อออกแบบโครงสร้างรูปแบบให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ และแก้ปัญหาที่เกิดจากรูปแบบเดิมที่ใช้อยู่ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้น รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ มีปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ ผู้บริหารเห็นความสำคัญและพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายสาธารณสุข การพัฒนาศักยภาพ ความรู้ประสบการณ์ ทักษะของเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการ และความทุ่มเทของทีมนักปฏิบัติงานคณะกรรมการฯ และความร่วมมืออย่างชัดเจนของภาคเอกชนที่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้แทนผู้ประกอบการ และผู้แทนภาคประชาชน

จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

1. การประพฤติตรงไปตรงมา, ไม่คดโกง, ไม่หลอกลวง
 2. การเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย, มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง
 3. การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน, การปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย
 4. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม, ไม่เลือกปฏิบัติ
 5. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ, ข้อบังคับ, และข้อตกลงต่างๆ
 6. การทุ่มเททำงานอย่างต่อเนื่อง, ไม่ย่อท้อ
 7. การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- การให้เกียรติ, การรับฟังความคิดเห็น, และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. เทคนิคการปฏิบัติงาน

กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน

๑๔. แผนการดำเนินงานโครงการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ ๑

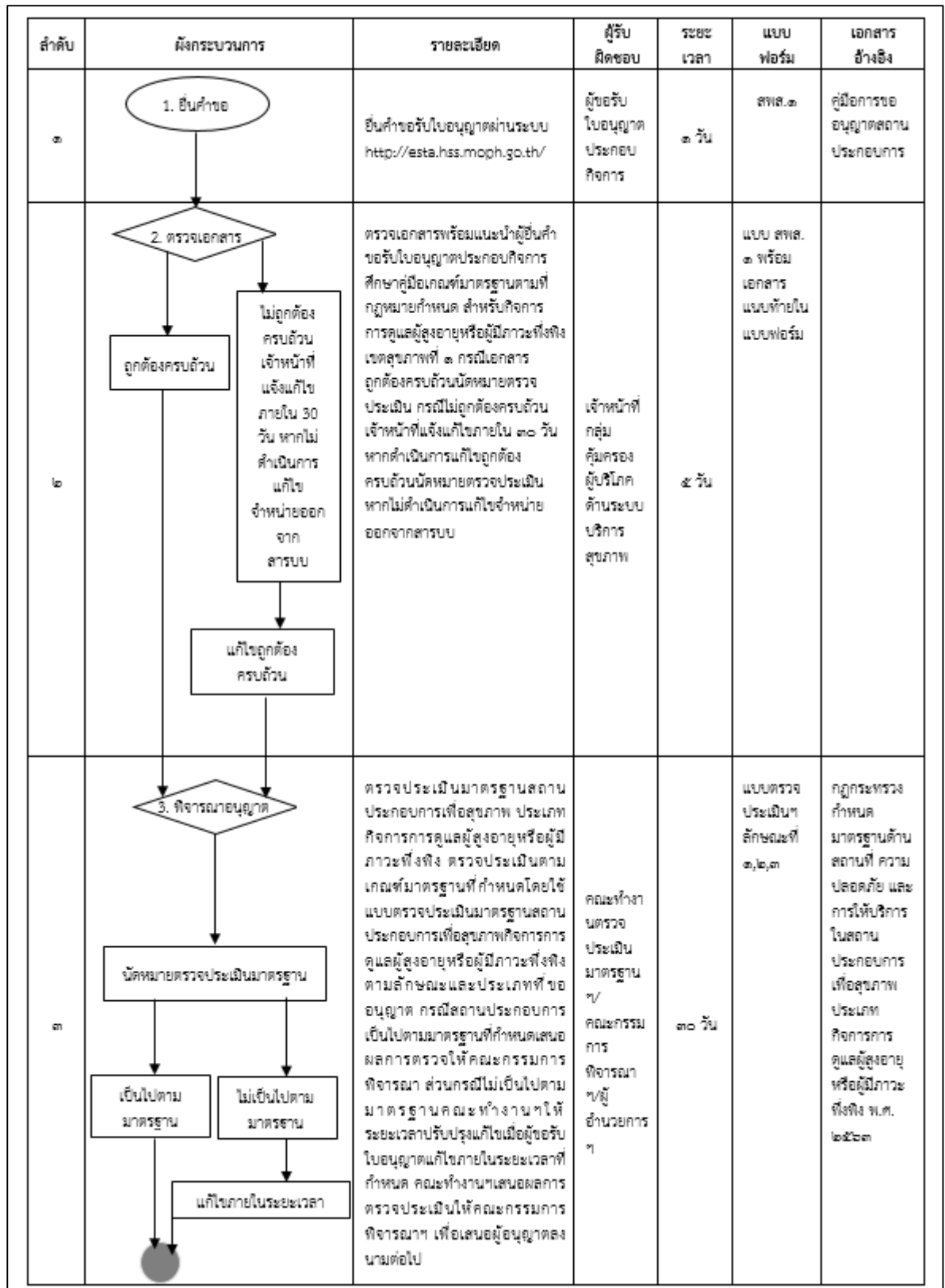
ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

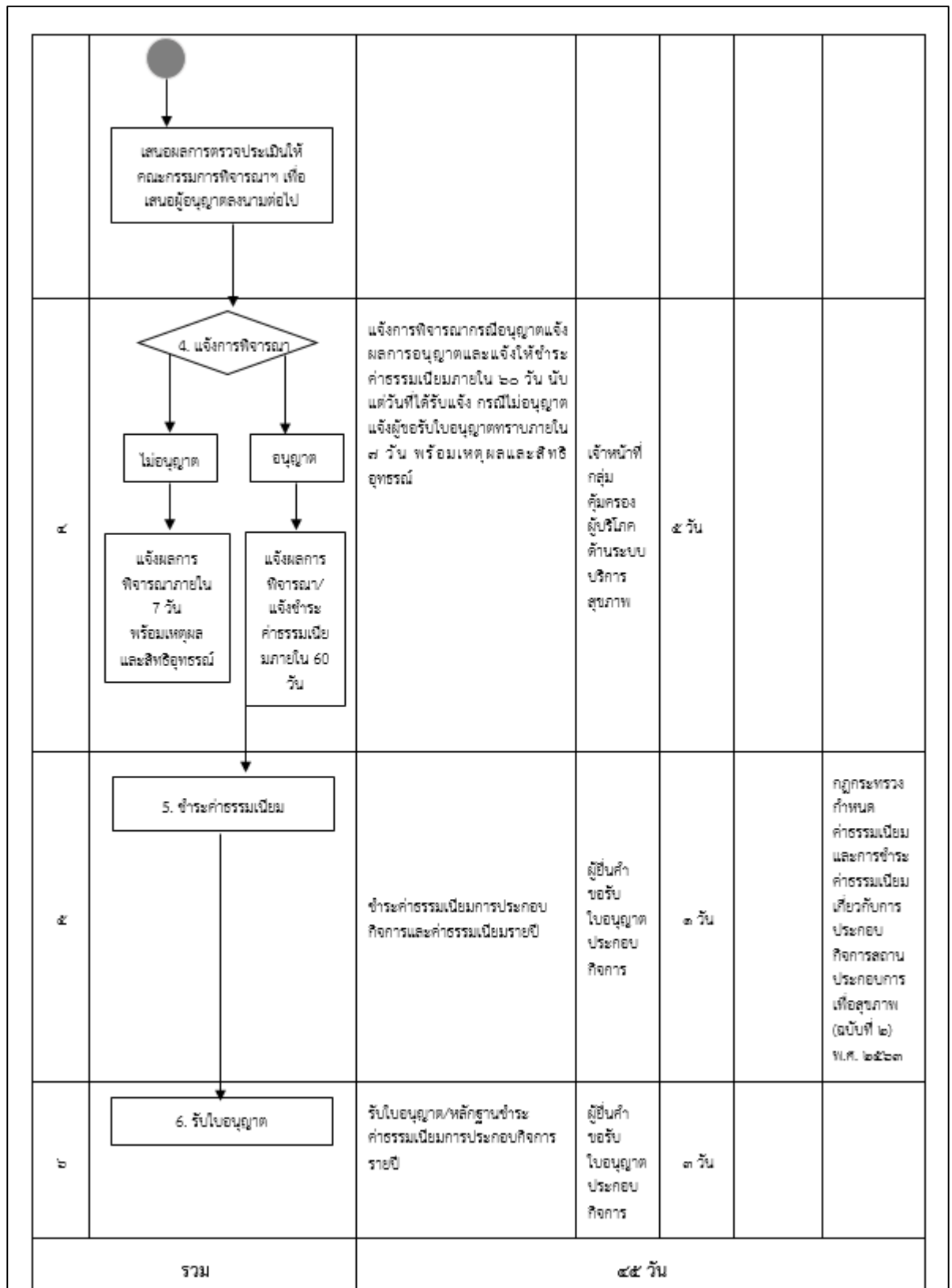
คำนำหน้ากร้อยละความสำเร็จ ร้อยละ ๑๐๐

ขั้นตอนการดำเนินงาน ร้อยละ ๑๐๐

[illegible][illegible]

ภาพรวมกระบวนการ:





ขั้นตอนการปฏิบัติงาน:

1. ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการยื่นคำขอรับใบอนุญาต สพส.1 ผ่านระบบ กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง <http://esta.hss.moph.go.th/> ใช้ระยะเวลา ดำเนินการ 1 วัน
2. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ตรวจสอบเอกสารคำขอ สพส.1 และ เอกสารหลักฐานประกอบ พร้อมแนะนำผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการศึกษาคู่มือ เกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 ภายใน 5 วันตั้งแต่วันที่ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ ยื่นคำขอมารับในระบบ กรณีเอกสารถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน กรณีไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่แจ้ง แก้ไขภายใน 30 วัน หากดำเนินการแก้ไขถูกต้องครบถ้วนนัดหมายตรวจประเมิน หากไม่ ดำเนินการแก้ไขจำหน่ายออกจากสารบบ โดยเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบความถูกต้องและ ครบถ้วนของเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดรอบคอบ
3. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภท กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดย ใช้แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ มีภาวะพึ่งพิงตามลักษณะและประเภทที่ขออนุญาต (แบบตรวจประเมินฯ ลักษณะที่ 1,2,3) กรณีสถานประกอบการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเสนอผลการตรวจให้คณะกรรมการ พิจารณา ส่วนกรณีไม่เป็นไปตามมาตรฐานคณะทำงานฯ ให้ระยะเวลาปรับปรุงแก้ไขเมื่อผู้ ขอรับใบอนุญาตแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด คณะทำงานฯ เสนอผลการตรวจประเมินให้ คณะกรรมการพิจารณาฯ เพื่อเสนอผู้อนุญาตลงนามต่อไป
4. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ แจ้งการพิจารณากรณีอนุญาต แจ้งผลการอนุญาตและแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง กรณี ไม่อนุญาตแจ้งผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 7 วัน พร้อมเหตุผลและสิทธิอุทธรณ์ โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบยอดการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ Krungthai corporate online ทุกครั้งก่อนการอนุมัติ อนุญาต
5. ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ รับใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ นำใบอนุญาตและหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมติดแสดงบริเวณสถานประกอบการให้ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ลำดับ ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1.	ยื่นคำขอ	1 วัน	มีรายละเอียด และตัวอย่าง ของการกรอก แบบคำขอและ รายการเอกสาร หลักฐาน ประกอบคำขอ ที่ชัดเจน	ความครบถ้วน ถูกต้องของการ กรอกรายละเอียด ในแบบคำขอและ เอกสารหลักฐาน ประกอบคำขอ	ผู้ขอรับ ใบอนุญาต ประกอบ กิจการ
2.	ตรวจเอกสาร	5 วัน	- มีหลักเกณฑ์ การตรวจคำขอ และรายการ เอกสาร หลักฐาน ประกอบการยื่น คำขอ ที่ชัดเจนและลด การใช้ดุลยพินิจ ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ - การตรวจ เอกสารเป็นไป อย่างรวดเร็ว และภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	ความครบถ้วน ถูกต้องของแบบ และเอกสาร หลักฐานประกอบ คำขอ	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ระบบบริการ สุขภาพ
3.	พิจารณาอนุญาต	30 วัน	- มีหลักเกณฑ์ การพิจารณา อนุญาตที่ ชัดเจนและลด การใช้ดุลยพินิจ ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ - การพิจารณา อนุญาตเป็นไป อย่างรวดเร็ว	- ระยะเวลาในการ พิจารณาอนุญาต ไม่เกินตามที่ กำหนด - ความครบถ้วน ของคณะทำงาน ตรวจประเมินฯ/ คณะกรรมการ พิจารณาฯ	คณะทำงาน ตรวจประเมิน มาตรฐานฯ/ คณะกรรมการ พิจารณาฯ/ผู้ อำนวยการฯ

			และภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด		
4.	แจ้งการพิจารณา	5 วัน	- ผู้ยื่นคำขอทุก คนได้รับแจ้งผล การพิจารณา ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	ระยะเวลาในการ พิจารณาอนุญาต ไม่เกินตามที่ กำหนด	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ระบบบริการ สุขภาพ
5.	ชำระค่าธรรมเนียม	1 วัน	- ผู้ยื่นคำขอทุก คนได้รับการ พิจารณา อนุญาตชำระ ค่าธรรมเนียม ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	- ระยะเวลาในการ ชำระค่าธรรมเนียม ไม่เกินระยะเวลาที่ กำหนด - ความถูกต้องของ ยอดการชำระ ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต ประกอบกิจการ และค่าธรรมเนียม รายปีในระบบ Krungthai corporate online	ผู้ยื่นคำขอรับ ใบอนุญาต ประกอบ กิจการ
6.	รับใบอนุญาต	3 วัน	- ผู้ยื่นคำขอทุก คนได้รับ ใบอนุญาต ประกอบกิจการ และหลักฐาน ชำระ ค่าธรรมเนียมที่มี รายละเอียด ครบถ้วน ถูกต้องภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ รายละเอียดใน ใบอนุญาต ประกอบกิจการ และหลักฐานการ ชำระค่าธรรมเนียม	ผู้ยื่นคำขอรับ ใบอนุญาต ประกอบ กิจการ

- **วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน**

การติดตามและประเมินผล ดำเนินการใน 4 ลักษณะ คือ

1) การศึกษาข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ เช่น

- รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- เอกสาร หลักฐานประกอบอื่นๆ เช่น
 - รายงานการประชุม
 - คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน
 - แผนการดำเนินงานที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจ

2) การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คณะกรรมการพิจารณาออกใบอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

3) การสังเกตการณ์ เป็นการพิจารณาการปฏิบัติงานต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ดำเนินการตามกิจกรรมหรือโครงการหลัก การเก็บรักษาและดูแลเอกสาร/ข้อมูล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการ ระบบฐานข้อมูล ความถูกต้อง เช่น แบบฟอร์มและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการจัดเก็บทุกครั้ง รวมทั้งแบบฟอร์มและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการสอบถามข้อมูลต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความน่าเชื่อถือ เช่น ระบุแหล่งที่มาได้ชัดเจน สามารถสอบย้อนข้อมูลกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ มีการจัดเก็บเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ความทันสมัย เช่น ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่มีข้อมูล มีการเปลี่ยนแปลงลงในระบบฐานข้อมูล ความสามารถในการตรวจสอบได้ เช่น หน่วยงานมีความพร้อมในการให้คณะกรรมการฯ หน่วยงาน ภาคเอกชนและประชาชนตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและเข้ามาตรวจสอบข้อมูลได้ เป็นต้น

4) การขอความเห็นจากคณะผู้เชี่ยวชาญ (Expert Panel) ในการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1

- **ข้อควรระวัง:**

1. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร ต้องตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดรอบคอบ

2. ขั้นตอนพิจารณาอนุญาต ตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด/แก้ไขตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด/ประชุมพิจารณาโดยยึดมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด

3. ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม ต้องตรวจสอบยอดการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ Krungthai corporate online ทุกครั้งก่อนการอนุมัติ อนุญาต

4. ขั้นตอนการลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐาน ควรใช้ความระมัดระวังในการเดินทาง มีวินัยและเคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น

- **กรณีพิเศษและทางเลือก:**

1. กรณีระบบขออนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ล่ม ไม่สามารถใช้งานได้ อาจพิจารณาอนุญาตให้ใช้ระบบออฟไลน์โดยสามารถยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ ณ ที่ตั้งของหน่วยงานอนุญาตได้
2. กรณีเกิดโรคระบาด หรืองบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ อาจพิจารณาการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านระบบออนไลน์ได้
3. กรณีกรรมการบางท่านติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมในห้องประชุมได้ อาจพิจารณาการจัดการประชุมผ่านระบบออนไลน์
4. การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อาจมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน Mobile Banking ของทุกธนาคาร การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคารทุกธนาคารได้ เป็นต้น

7. การควบคุมคุณภาพ

- **ตัวชี้วัดคุณภาพ:** กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของกระบวนการ เช่น ระยะเวลาในการตรวจประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1.	ระยะเวลาของการอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ 1 ไม่เกิน 45 วันทำการ	ร้อยละ 80
2.	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านกลไกศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ 1	ร้อยละ 70

- **จุดควบคุมคุณภาพ:**

1. กระบวนการตรวจสอบเอกสาร ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดรอบคอบ
2. กระบวนการพิจารณาอนุญาต ซึ่งคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานฯตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด/ผู้ขอรับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของคณะทำงานอย่างเคร่งครัด/คณะกรรมการพิจารณาประชุมพิจารณาโดยยึดมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด
3. กระบวนการชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบยอดการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ Krungthai corporate online ทุกครั้งก่อนการอนุมัติ อนุญาต

• การจัดการปัญหาและข้อผิดพลาด:

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
ผู้ที่สนใจประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุฯ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานในแต่ละด้าน จึงไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมตามข้อกำหนดตามมาตรฐานแต่ละด้านได้ และเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในอธิบายวิธีการ และขั้นตอนเป็นระยะเวลานาน	๑. แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ให้คำปรึกษาทางธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงแบบครบวงจร เขตสุขภาพที่ ๑ เพื่อให้คำปรึกษาผู้ประกอบการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงทั้งรายเก่าและรายใหม่ในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑ ๒. จัดทำคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง สำหรับผู้ประกอบการ
การตรวจประเมินมาตรฐานของกิจการการดูแลผู้สูงอายุของคณะทำงานฯ แต่ละท่านมีแนวทางแตกต่างกัน เนื่องจากความรู้และประสบการณ์การทำงานที่มีความแตกต่างกัน	จัดทำคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่
ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุญาตค่อนข้างนาน	มีการปรับลดระยะเวลาการอนุญาตจาก ๖๗ วัน ให้เหลือไม่เกิน ๔๕ วัน เพื่อออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เร็วที่สุด ตอบสนองนโยบายของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ผู้ประกอบการไม่ทราบขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	มีจัดทำกระบวนงาน และผังขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน และจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณด้านหน้าของกลุ่มงาน

- การติดตามประเมินผล:

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพมีการควบคุม กำกับ ติดตาม และติดตามสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมถึงมีการประเมินผลการใช้ ประเมินความพึงพอใจ และทบทวนเนื้อหาของคู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เขตสุขภาพที่ ๑ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

8. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- รายการแบบฟอร์ม:

- 1) แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (สพส.20)
 - 2) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 1 การให้บริการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงระหว่างวันที่มีการจัดกิจกรรมการดูแล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยไม่มีการพักค้างคืน
 - 3) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 2 สถานที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุโดยจัดให้มีที่พักอาศัย
 - 4) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 3 สถานที่ให้บริการดูแลและประทับครองผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงที่มีการจัดกิจกรรมการดูแล ส่งเสริมและฟื้นฟูแก่ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยมีการพักค้างคืน
- ตัวอย่างแบบฟอร์ม:

- 1) แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (สพส.20) ผ่านระบบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง <https://esta.hss.moph.go.th/>

2) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 1

☐ ขออนุญาตรายใหม่
☐ ขอต่ออายุใบอนุญาต



แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง
ลักษณะที่ ๑ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงระหว่างวันที่มีการจัดกิจกรรมการดูแล ส่งเสริมและฟื้นฟู
 สุขภาพแก่ผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง โดยไม่มีการพักค้างคืน

ชื่อสถานประกอบการ.....สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....พื้นที่ให้บริการ.....ตารางเมตร

ชื่อผู้ประกอบการ (ระบุประเภทผู้ประกอบการ)

☐ บุคคลธรรมดา ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email.....IDLine.....

☐ นิติบุคคล ชื่อ.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email.....IDLine.....

☐ หน่วยงานรัฐชื่อหน่วยงาน.....

กอง/กรม.....กระทรวง.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....email.....

ข้อมูลทั่วไปในสถานประกอบการ (บรรยายลักษณะของสถานประกอบการ)

.....

.....

ชื่อผู้ดำเนินการ.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

email.....IDLine.....

ใบอนุญาตผู้ดำเนินการเลขที่.....วันที่ออกใบอนุญาต...../...../.....

จำนวนผู้ให้บริการ.....คน จำนวนเตียงที่ให้บริการ.....เตียง

กิจกรรมการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ/นันทนาการ (ระบุ)

☐ ๑. การวาดภาพ

☐ ๒. การลีลาศ

☐ ๓. การร้องคาราโอเกะ

☐ ๔. การรำไทเก๊ก

☐ ๕. การรำไม้พลอง

☐ ๖. การฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก

☐ ๗. การประดิษฐ์

☐ ๘. ดนตรีบำบัด

☐ ๙. กิจกรรมทางศาสนา เช่น สวดมนต์ เดินจงกรม
ใส่บาตร และอื่นๆ

☐ ๑๐. อ่านหนังสือ

☐ ๑๑. เกมฝึกสมอง

☐ ๑๒. การฝึกทำกิจวัตรประจำวัน

☐ ๑๓. อื่นๆระบุ.....

☐ ๑๔. อื่นๆระบุ.....

3) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 2

☐ ขออนุญาตรายใหม่
☐ ขอต่ออายุใบอนุญาต



แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง
 ลักษณะที่ ๒ สถานะที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้สูงอายุโดยจัดใหม่ที่บ้านอาศัย

ชื่อสถานประกอบการ.....สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....พื้นที่ให้บริการ.....ตารางเมตร

ชื่อผู้ประกอบการ (ระบุประเภทผู้ประกอบการ)

☐ บุคคลธรรมดา ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email:.....IDLine.....

☐ นิติบุคคล ชื่อ.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email:.....IDLine.....

☐ หน่วยงานรัฐชื่อหน่วยงาน.....

กอง/กรม.....กระทรวง.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....email.....

ข้อมูลทั่วไปในสถานประกอบการ(บรรยายลักษณะของสถานประกอบการ).....

ชื่อผู้ดำเนินการ.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

email.....IDLine.....

ใบอนุญาตผู้ดำเนินการเลขที่.....วันที่ออกใบอนุญาต...../...../.....

จำนวนผู้ให้บริการ.....คน จำนวนเตียงที่ให้บริการ.....เตียง

กิจกรรมการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ/นันทนาการ (ระบุ)

☐ ๑. การวาดภาพ

☐ ๒. การสืลาศ

☐ ๓. การร้องคาราโอเกะ

☐ ๔. การรำไทเก๊ก

☐ ๕. การรำไม้พลอง

☐ ๖. การฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก

☐ ๗. การประดิษฐ์

☐ ๘. ดนตรีบำบัด

☐ ๙. กิจกรรมทางศาสนา เช่น สวดมนต์ เติมน้ำมัน
ใส่บาตร และอื่นๆ

☐ ๑๐. อ่านหนังสือ

☐ ๑๑. เกมฝึกสมอง

☐ ๑๒. การฝึกทำกิจวัตรประจำวัน

☐ ๑๓. อื่นๆระบุ.....

☐ ๑๔. อื่นๆระบุ.....

4) แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้
มีภาวะพึ่งพิง ลักษณะที่ 3

☐ ขออนุญาตรายใหม่
☐ ขอต่ออายุใบอนุญาต


 THAILAND COUNCIL ON HIGHER EDUCATION
 DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการ

ลักษณะที่ ๑ สถานที่ให้บริการดูแลและระดับประครองผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการซึ่งมีการจัดกิจกรรมการดูแลส่งเสริมและฟื้นฟูแก่ผู้สูงอายุหรือผู้มีความพิการซึ่ง โดยมีการพักค้างคืน

ชื่อสถานประกอบการ.....สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....พื้นที่ให้บริการ.....ตารางเมตร.....

ชื่อผู้ประกอบการ (ระบุประเภทผู้ประกอบการ)

☐ บุคคลธรรมดา ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email.....IDLine.....

☐ นิติบุคคล ชื่อ.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....email.....IDLine.....

☐ หน่วยงานรัฐชื่อหน่วยงาน.....

กอง/กรม.....กระทรวง.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....email.....

ข้อมูลทั่วไปในสถานประกอบการ(บรรยายลักษณะของสถานประกอบการ)

.....

.....

ชื่อผู้ดำเนินการ.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

email.....IDLine.....

ใบอนุญาตผู้ดำเนินการเลขที่.....วันที่ออกใบอนุญาต...../...../.....

จำนวนผู้ให้บริการ.....คน จำนวนเตียงที่ให้บริการ.....เตียง

กิจกรรมการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ/นันทนาการ (ระบุ)

☐ ๑. การวาดภาพ	☐ ๘. ดนตรีบำบัด
☐ ๒. การลีลาศ	☐ ๙. กิจกรรมทางศาสนา เช่น สวดมนต์ เติมน้ำมัน
	ใส่บาตร และอื่นๆ
☐ ๓. การร้องคาราโอเกะ	☐ ๑๐. อ่านหนังสือ
☐ ๔. การรำไทเก๊ก	☐ ๑๑. เกมฝึกสมอง
☐ ๕. การรำไม้พลอง	☐ ๑๒. การฝึกทำกิจวัตรประจำวัน
☐ ๖. การฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก	☐ ๑๓. อื่นๆระบุ.....
☐ ๗. การประดิษฐ์	☐ ๑๔. อื่นๆระบุ.....

• การจัดเก็บบันทึก:

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	1 ปี
2. รูปภาพสถานประกอบการฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์รูปภาพ	1 ปี
3. เอกสารการประชุมคณะกรรมการพิจารณาฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	5 ปี
4. เอกสารหลักฐานประกอบการขออนุญาตฯ	ระบบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง https://esta.hss.moph.go.th/	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	5 ปี
5. เอกสารหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมรายปี	ระบบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง https://esta.hss.moph.go.th/	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	1 ปี
6. คู่มือเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	เว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 https://hss1.hss.moph.go.th/	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	5 ปี

• ภาคผนวก:

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ที่อยู่ 191/1 หมู่ 4 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50180 เบอร์โทรศัพท์ 053-112-220 กด 5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ cph.hss1@gmail.com

9. การควบคุมเอกสาร

ประกอบด้วย:

- **การอนุมัติเอกสาร:**

นายณฤต อ่วมสุข ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

- **การทบทวนและแก้ไข:** กำหนดรอบระยะเวลาและวิธีการในการทบทวนและปรับปรุง SOP

กำหนดรอบระยะเวลาในการทบทวนและปรับปรุง SOP ทุก 1 ปี โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารของหน่วยงาน คณะกรรมการพิจารณาการขอรับใบอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง และคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง และประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น ผู้ประกอบกิจการ ผู้ดำเนินการ และผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

- **การควบคุมสำเนา:**

1. นโยบายการแจกจ่ายเอกสาร

- ระบุผู้มีสิทธิในการเข้าถึงและแจกจ่ายเอกสาร
- กำหนดระดับความเป็นส่วนตัวของแต่ละเอกสาร

2. การบันทึกและติดตามการแจกจ่าย

- จัดทำบันทึกการแจกจ่าย เช่น รายชื่อผู้รับ เอกสารที่แจก วันที่แจก
- ใช้ระบบดิจิทัลในการบันทึก เช่น ระบบฐานข้อมูล หรือซอฟต์แวร์จัดการเอกสาร

3. การควบคุมการเข้าถึง

- ใช้สิทธิการเข้าถึงตามระดับ เช่น สิทธิ์อ่านอย่างเดียว หรือ การแก้ไขได้
- ใช้รหัสผ่าน การยืนยันตัวตน หรือการเข้ารหัสข้อมูล

4. การฝึกอบรมและแจ้งเตือน

- ฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายการจัดการเอกสาร
- แจ้งเตือนให้ระลึกถึงความรับผิดชอบในการรักษาความลับ

5. การเรียกคืนและทำลายเอกสาร

- กำหนดวิธีการและเวลาการเรียกคืนเอกสาร เช่น เมื่อเสร็จภารกิจ หรือนโยบายด้านความปลอดภัยเปลี่ยนไป

- ใช้วิธีทำลายเอกสารที่ปลอดภัย เช่น การทำลายด้วยเครื่องทำลายเอกสาร หรือการลบข้อมูลในระบบดิจิทัลอย่างปลอดภัย

6. การตรวจสอบและประเมินผล

- ตรวจสอบความถูกต้องและความปลอดภัยของกระบวนการเป็นระยะ
- ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติให้เหมาะสมเสมอ

- การยกเลิก:

1. ตรวจสอบและประเมินผล โดยตรวจสอบการใช้งานคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยกเลิกไม่มีผลต่อกระบวนการอื่น ๆ และไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย คุณภาพ หรือประสิทธิภาพของงาน
2. จัดทำบันทึกหรือรายงานการยกเลิกคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยระบุ เหตุผล วันที่ยกเลิก ผู้มีอำนาจอนุมัติ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับการ ยกเลิกคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายรับทราบ