

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-MPI-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๒	ของ ๖

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. ผังกระบวนการทำงาน	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕-๖
๘. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๖
๙. ระบบการติดตามและประเมินผล	๖
๑๐ ภาคผนวก	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-MPI-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๓	ของ ๖

คู่มือปฏิบัติการกระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

คู่มือกระบวนการบริการข้อมูลการเป็นอุตสาหกรรมบริการสุขภาพแบบครบวงจร เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล ด้านบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Information) จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน มีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้ป็นมืออาชีพ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

๒. ขอบเขต (Scope)

๓. คำจำกัดความ (Definition)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

- ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร
- หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ
- เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-MPI-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๔	ของ ๖

๕. ผัง/ขั้นตอนกระบวนการงาน

๕.๑ กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/การทำงาน (Flow chart)	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ		๑. กต ๐ ติดต่อเจ้าหน้าที่ ๒. กต ๑ ภาษาไทย ๓. กต ๙ ภาษาอังกฤษ	๒	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ		๑. ผู้รับบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพ และข้อมูลทั่วไปภายในกรมฯและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ		๑. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลโดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลของกรมฯที่จัดทำ เพื่อการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๕	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ		๑. เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปข้อมูลประจำเดือน เพื่อรายงานหัวหน้ากลุ่มความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ	๓๐	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ		๑. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานประจำเดือนเพื่อรายงานผู้บริหารกรมฯ ทราบ ๒. สำเนาเอกสารจัดเก็บในแฟ้มงาน	๖๐	นาที
รวมระยะเวลา			๑๐๒	นาที

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-MPI-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๕	ของ ๖

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริการข้อมูลการเป็นอุตสาหกรรมบริการสุขภาพแบบครบวงจร เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล ด้านบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Information) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ รับบริการสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๑๙๓-๗๙๙๙ ผ่านเจ้าหน้าที่ Call Center ทำอากาศยาน สุวรรณภูมิ/ดอนเมือง

- กด ๐ ติดต่อเจ้าหน้าที่ กด ๑ ภาษาไทย และกด ๙ ภาษาอังกฤษ ใช้ระยะเวลา ๒ นาที

๖.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและทำอากาศดอนเมือง รับสายกล่าวทักทายผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพ และข้อมูลทั่วไปภายในกรมฯ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้ระยะเวลา ๕ นาที

๖.๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและทำอากาศดอนเมือง ให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมกล่าวจบการสนทนา

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลโดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลของกรมฯที่จัดทำ เพื่อการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ระยะเวลา ๕ นาที

๖.๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและทำอากาศดอนเมือง บันทึกข้อมูลในการให้บริการลงในไฟล์เอกสารข้อมูล

- เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปข้อมูลประจำเดือน เพื่อรายงานหัวหน้ากลุ่มความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ ใช้ระยะเวลา ๓๐ นาที

๖.๕ รายงานผล

- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานประจำเดือนเพื่อรายงานผู้บริหารกรมฯ ทราบ สำเนาเอกสารจัดเก็บในแฟ้มงาน ใช้ระยะเวลา ๖๐ นาที

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารเกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย / ข้อบังคับ

๗.๒ มาตรฐานงาน

รักษามาตรฐานเวลาที่ดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการ

๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-MPI-๐๓	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๖	ของ ๖

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ สถานที่จัดเก็บ กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

๘.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐. ภาคผนวก

