

แบบฟอร์มมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม	คู่มือการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนตัวชี้วัด
	ชื่อตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ทิศทางเดียวกัน และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขต (Scope)

เป็นการแสดงกระบวนการปฏิบัติงานในการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม” อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้งาน โดยสอดคล้องกับภารกิจสำนักงานเลขานุการกรม

3. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

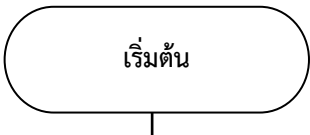
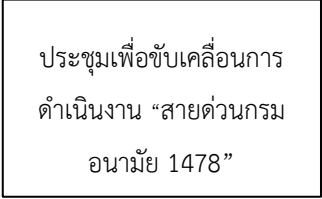
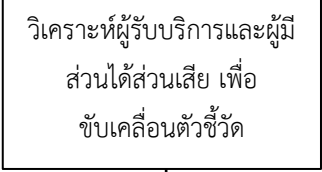
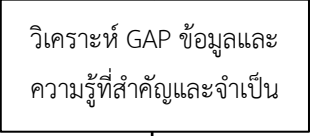
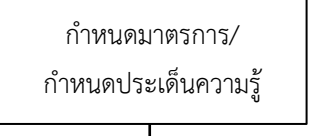

สายด่วนกรมอนามัย 1478 หมายถึง เลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 4 หลัก หมายเลข 1478 ของกรมอนามัย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)*

สำนักงานเลขานุการกรม มอบหมายให้กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร (บสส.) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม

1. นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ประธาน
2. นายพิบูล แก้วโชติ	บรรณารักษ์	กรรมการ
3. นางสาววารภรณ์ ยี่ไต้ะ	บรรณารักษ์	กรรมการ
4. นายศุภดิศ ป้อมภู	นักประชาสัมพันธ์	กรรมการ
5. นางสาวอัจฉรา คงวีระวัฒน์	นักประชาสัมพันธ์	กรรมการ
6. นายอชิชาติ สนธิรักษ์	เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	กรรมการ
7. นางสาวกัลยา ปั้นเป็ง	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ
8. นางสาววราณิกาทิ ต่ายคำ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ด้านบริการลูกค้า)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
1		<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมเพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางวิเคราะห์ GAP - แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบใน บสส. 	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - กัลยา - วราณิกาทิ 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย และ Template ตัวชี้วัดที่ 4.12 - สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2		<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ - ทำเนียบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	3 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - พิภูล - ศุภดิศ - อธิชาติ - กัลยา 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
3		<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์สถานการณ์ข้อมูลและความรู้เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบ 	2 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จุฑามาศ - วราณิกาทิ 	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
4		<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ PIRAB - กำหนดประเด็นความรู้ที่ให้แก่บุคลากร 	2 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จุฑามาศ - วราภรณ์ - อธิชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปผลความต้องการฯ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สรุปผลการวิเคราะห์สถานการณ์ข้อมูลและความรู้เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด
					

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	○				
5		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด 	2 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จุฑามาศ - กัลยา 	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรการเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ PIRAB
6		<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง - ขออนุมัติจัดโครงการ/กิจกรรม 	2 วัน	- วราภรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - แผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด
7		<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมเพื่อชี้แจง - บันทึกข้อมูลในระบบคลังความรู้ (KM) - ผูกอบรมด้านการให้บริการ - ประชาสัมพันธ์ "สายด่วนกรมอนามัย 1478" - สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ - กำกับ ติดตาม และ รายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน 	ต.ค.65 – ก.ค.66	- บสส.	<ul style="list-style-type: none"> - แผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด
8		<ul style="list-style-type: none"> - รายงานข้อมูลในระบบ DOC 4.0 	พ.ย.65- ก.พ.66	- จุฑามาศ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน
	○				

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	○ ↓				
9	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(5 เดือนหลัง) ประชุม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478”</div>	- จัดประชุมเพื่อร่วมกัน วิเคราะห์ GAP รอบ 5 เดือนแรก และกำหนด แนวทางการดำเนินงาน	1 วัน	- กัลยา - วราณิกาทิ	- สรุปผลการดำเนินงาน รอบ 5 เดือนแรก
10	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ทบทวนแผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด</div>	- ทบทวนและปรับปรุง แผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตัวชี้วัด	2 วัน	- จุฑามาศ - กัลยา	- แผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดรอบ 5 เดือนแรก
11	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการตามแผน ที่กำหนด</div>	- จัดประชุมเพื่อชี้แจง - บันทึกข้อมูลในระบบ คลังความรู้ (KM) - ฝึกอบรมด้านการ ให้บริการ - ประชาสัมพันธ์ "สาย ด่วนกรมอนามัย 1478" - สสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - กำกับ ติดตาม และ รายงานผลการ ดำเนินงานเป็นประจำ ทุกเดือน	มี.ค.-ก.ค. 66	- บสส.	- แผนปฏิบัติการฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดรอบ 5 เดือนแรก
12	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานการติดตาม การดำเนินงานตัวชี้วัด ตามคำรับรอง</div>	- รายงานข้อมูลในระบบ DOC 4.0	มี.ค.-ก.ค. 65	- จุฑามาศ	- รายงานการประชุม ประจำเดือนของหน่วยงาน
	↓ <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จบกระบวนการ</div>				