

แผนการขับเคลื่อนระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๘

| ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ผ่านระบบ Call Center    |   |          |  |          |
|---|---|----------|--|----------|
| ชื่อกิจกรรม   | ขับเคลื่อนการดำเนินงาน  | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ  | หมายเหตุ |
| ๑. การรับเรื่องผ่าน Call Center ที่มีมาถึงกรมอนามัย เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | - ดำเนินการส่งต่อการรับเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ และหมายเลข ๑๔๗๘ | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘  |          |
| ๒. วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด                   | - ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายใน   | ๒ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ พ.ย. ๖๗   |          |
|   |   |          | ครั้งที่ ๒ มี.ค. ๖๘  |          |
| ๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย        | - ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย                              | ๑ ครั้ง  | ต.ค. ๖๗  |          |
| ๔. จัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด   | - ดำเนินการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการ Call Center ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ ณ บริเวณโรงอาหาร กรมอนามัย              | ๔ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ พ.ย. ๖๗<br>ครั้งที่ ๒ ก.พ. ๖๘<br>ครั้งที่ ๓ พ.ค. ๖๘<br>ครั้งที่ ๔ ก.ค. ๖๘ |          |
| ๕. บันทึกข้อมูลรับเรื่องลงในระบบ Call Center  | ๑. ดำเนินการบันทึกรับเรื่องลงในระบบ Call Center   | ๕ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ ระหว่าง ต.ค. ๖๗ – ก.พ. ๖๘   |          |
|   | ๒. ดำเนินการบันทึกรับเรื่องลงในระบบ Call Center   | ๕ ครั้ง  | ครั้งที่ ๒ ระหว่าง มี.ค. ๖๘ – ก.ค. ๖๘  |          |

ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ผ่านระบบ Call Center

| ชื่อกิจกรรม   | ขับเคลื่อนการดำเนินงาน  | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|----------|-------------------|----------------|
| ๖. รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องผ่านระบบ Call Center        | - ดำเนินการรายงานผลการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center การประชุมสำนักเลขานุการกรมเป็นประจำทุกเดือน | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘ |                |
| ๗. สรุปรายงานการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center เสนอผู้บริหาร | - สรุปรายงานการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center เสนอผู้บริหาร                                      | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘ |                |



(นายวินัย รอดไทร)

เลขานุการกรม

ผลการขับเคลื่อนระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๘

| ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ผ่านระบบ Call Center    |  |          |  |  |
|---|--|----------|--|--|
| ชื่อกิจกรรม   | ขับเคลื่อนการดำเนินงาน   | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ  | ผลการดำเนินงาน   |
| ๑. การรับเรื่องผ่าน Call Center ที่มีมาถึงกรมอนามัย เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | - ดำเนินการส่งต่อการรับเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘  | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย  |
| ๒. วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด                   | - ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายใน  | ๒ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ พ.ย. ๖๗   | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย  |
|   |  |          | ครั้งที่ ๒ พ.ค. ๖๘   |  |
| ๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย        | - ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย                 | ๑ ครั้ง  | ต.ค. ๖๗  | <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input checked="" type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย  |
| ๔. จัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด   | - ดำเนินการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการ Call Center ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๕๐ ๔๐๐๐ ณ บริเวณโรงอาหาร กรมอนามัย | ๔ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ พ.ย. ๖๗<br>ครั้งที่ ๒ ก.พ. ๖๘<br>ครั้งที่ ๓ พ.ค. ๖๘<br>ครั้งที่ ๔ ก.ค. ๖๘ | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย  |
| ๕. บันทึกข้อมูลรับเรื่องลงในระบบ Call Center  | ๑. ดำเนินการบันทึกรับเรื่องลงในระบบ Call Center  | ๕ ครั้ง  | ครั้งที่ ๑ ระหว่าง ต.ค. ๖๗ – ก.พ. ๖๘   | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย |
|   | ๒. ดำเนินการบันทึกรับเรื่องลงในระบบ Call Center  | ๕ ครั้ง  | ครั้งที่ ๒ ระหว่าง มี.ค. ๖๘ – ก.ค. ๖๘  |  |

ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย ผ่านระบบ Call Center

| ชื่อกิจกรรม   | ขับเคลื่อนการดำเนินงาน  | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ | ผลการดำเนินงาน  |
|---|---|----------|-------------------|---|
| ๖. รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องผ่านระบบ Call Center        | - ดำเนินการรายงานผลการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center การประชุมสำนักเลขานุการกรมเป็นประจำทุกเดือน | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘ | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย |
| ๗. สรุปรายงานการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center เสนอผู้บริหาร | - สรุปรายงานการรับเรื่องผ่านระบบ Call Center เสนอผู้บริหาร                                      | ๑๐ ครั้ง | ต.ค. ๖๗ – ก.ค. ๖๘ | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> ยังไม่ดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> เป็นไปตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย |



(นายวินัย รอดไพร)

เลขานุการกรม

