



คำสั่งสำนักงานเลขาธิการกรม

ที่ ๕๓ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย

ด้วยสำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) โดยรับผิดชอบ ๗ งานบริการหลักระดับกรม ได้แก่

๑. งานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย
๒. งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center)
๓. งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการกรมอนามัย
๔. งานห้องสมุดกรมอนามัย
๕. งานศูนย์สื่อส่งเสริมสุขภาพ
- และงานบริการสื่อวิชาการกรมอนามัย (One Stop Service)
๖. งานสื่อสารองค์กร และ ๗. งานพิพิธภัณฑ์กรมอนามัย

ตลอดจนการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร จึงได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ผู้รับผิดชอบระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

๑. นายอนุชา นิเยาะ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๒. นางสาวกัลยา ปันเป็ง ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
๓. นางสาวบุษยมาศ หัตตะวงค์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ด้านบริการลูกค้า)

๒. โดยผู้รับผิดชอบมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลของสินค้า/บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) ของกรมอนามัย และดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH)

๒.๒ ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย และงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์กรมอนามัย (Call Center) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ / สายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘

๒.๓ ดำเนินการจัดการประชุมคณะกรรมการ คณะทำงาน หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย และงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์กรมอนามัย (Call Center) โดยต้องมีการจัดเตรียมเอกสาร การนำเสนอ และการจัดบันทึกรายงานการประชุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

๒.๔ เสนอแนะความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย และงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์กรมอนามัย (Call Center) รวมถึงมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ดำเนินการจัดการ...

๒.๕ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อขมขေးของกรมอนามัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การติดต่อด้วยตนเองของประชาชน (Walk-in) ไปรษณีย์หรือจดหมาย เว็บไซต์ กล้องรับเรื่องร้องเรียนภายในกรมอนามัย ระบบการจัดการเรื่องราวล่วงหน้าของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักนายกรัฐมนตรี <https://www.๑๑๑๑.go.th> ระบบจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย <https://complaint.anamai.moph.go.th> โทรศัพท์ อีเมล [๔๐๐๐@anamai.mail.go.th](mailto:๔๐๐๐@anamai.mail.go.th) เป็นต้น

๒.๖ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น โดยจำแนกตามความเร่งด่วน/ความจำเป็น และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน รวมถึงจำแนกประเภทข้อร้องเรียนตามที่กรมอนามัยกำหนด

๒.๗ ดำเนินการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกรมอนามัย เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

๒.๘ ดำเนินการบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์กรมอนามัย (Call Center) รวมถึงบันทึกข้อมูลการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์และสรุปการให้บริการแบบละเอียด


๒.๙ ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นประจำทุกเดือน รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือนของปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารทราบ

๒.๑๐ วางแผนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบร่วมกับคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๒.๑๑ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายวินัย รอดไทร)  
เลขาธิการกรม

ตารางการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)  
สำนักงานเลขานุการกรม

ตารางเวรการปฏิบัติงาน				
วัน	เวลา/ผู้รับผิดชอบ			หมายเหตุ
	๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.	๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.	
จันทร์	กัลยา/บุษยามาศ	วราภรณ์	กัลยา/บุษยามาศ	
อังคาร	กัลยา/บุษยามาศ	วราภรณ์	กัลยา/บุษยามาศ	
พุธ	กัลยา/บุษยามาศ	อนุชา	กัลยา/บุษยามาศ	
พฤหัสบดี	กัลยา/บุษยามาศ	อนุชา	กัลยา/บุษยามาศ	
ศุกร์	กัลยา/บุษยามาศ	วราภรณ์	กัลยา/บุษยามาศ	