

ระดับที่ ๒ Advocay/Intervention

ด้วยสำนักงานเลขานุการกรม ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ระดับกรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๙๐ ๔๐๐๐ และสายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน รวมถึงชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมอนามัย และสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนให้รับรู้ และสร้างความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่ง Call Center สายด่วนกรมอนามัยเป็นช่องทางการให้บริการติดต่อสอบถาม แนะนำ ตีชม เสนอแนะ แจ้งร้องเรียนต่างๆ และประเด็นสำคัญ (Hot Issue) ที่เป็นกระแสสังคมด้านการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย และอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัยผ่านระบบ Call Center

๒.๑ แนวทาง/มาตรการ

มาตรการ การดำเนินงานรับเรื่องผ่าน Call Center กรมอนามัย

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ของสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อปฏิบัติงานในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และจัดทำตารางเวการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Call Center
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) มีการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานภายในกรมอนามัยที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้ถูกต้องและรวดเร็ว และมีระบบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ (โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๕)
๓. ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข ๐ ๕๙๐ ๔๐๐๐ และหมายเลข ๑๔๗๘ ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมอนามัย (ไตรมาสละ ๑ ครั้ง) ณ บริเวณโรงอาหารกรมอนามัย
๔. จัดทำสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) เพื่อเสนอให้กับผู้บริหารของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน และสรุปสถิติรอบ ๖ เดือน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัย ขับเคลื่อนโดยใช้ มาตรการ แนวทางที่กำหนด โดยสื่อสารและทำความเข้าใจพร้อมดำเนินการตามมาตรการ

สอดคล้องกับกลยุทธ์ PIRAB ดังนี้

P : มีการสอบถามแต่ละหน่วยงานเกี่ยวกับภารกิจ บทบาทของแต่ละหน่วยงานภายในกรมอนามัย เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข ๐ ๕๙๐ ๔๐๐๐ และหมายเลข ๑๔๗๘ ให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย

I : การใช้เทคโนโลยีได้แก่ระบบ Call Center มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถจัดการและตรวจสอบผลการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานสามารถติดตามให้บริการ เช่น การตอบรับสาย ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลนี้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

R : มีคู่มือการใช้งานระบบ Call Center

A : ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัยมีการจัดเตรียมข้อมูลความรู้และเจ้าหน้าที่ที่จะใช้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการแบบ One Stop Service เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

B : มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ และหมายเลข ๑๔๗๘ ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมอนามัย เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย

๒.๒ กำหนดประเด็นความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) โดยเข้าร่วมประชุม/อบรม สัมมนา ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน
๒. สร้างการรับรู้กระบวนการให้บริการทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ และสายด่วน ๑๔๗๘ ขั้นตอนการดำเนินการโดยจัดกิจกรรมการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **โดยกำหนดช่องทางการเผยแพร่/การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
 ๑. ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ และหมายเลข ๑๔๗๘ ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมอนามัย (ไตรมาสละ ๑ ครั้ง) ณ บริเวณโรงอาหารกรมอนามัย
 ๒. เผยแพร่ทางเว็บไซต์และ Facebook ของหน่วยงาน

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	