

ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

“สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”

➤ ระดับ 1 Assessment บทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัดมีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้

1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5)

- ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน

กรมอนามัย ได้มอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งเป็นงานระดับกรม จัดตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย อาคาร 1 ชั้น 1 กรมอนามัย โดยให้บริการข้อมูลข่าวสาร ติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกรมอนามัย พร้อมชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมอนามัย และสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องไปยังประชาชนให้รับรู้และสร้างความเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที รวมถึงรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คำติชมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่ต้องการผลการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง ซึ่งจากผลของการให้บริการที่ดีนั้น จะส่งผลให้ผู้รับบริการหรือประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับกรมอนามัย อันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมอนามัยต่อไป

สำนักงานเลขาธิการกรม จึงดำเนินการศึกษาข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) เนื่องจากมีข้อมูลจากการทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวบรวม **ปัญหา/อุปสรรค ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน** โดยการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) (สัมภาษณ์ : นางพัชรี ทองฝั่งพลอย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ (ด้านบริการลูกค้า) และนางสาวกัลยา ปันเป็ง ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป) พบปัญหา ดังนี้

1. ขาดการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย ทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ทันเหตุการณ์/ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ทราบกิจกรรม/โครงการใหม่ๆ ของแต่ละสำนัก/กอง ฯลฯ
2. ขาดการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการสืบค้น หากมีระบบ/คลังข้อมูล น่าจะทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที ไม่ต้องโอนสายไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ จำนวน 1 คน (ตำแหน่งจ้างเหมาบริการ) หากมีการลาปฏิบัติงาน จะมีเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานหมุนเวียนมาปฏิบัติหน้าที่แทน แต่ไม่สามารถตอบคำถามได้ทั้งหมด เนื่องจากไม่ได้รับผิดชอบเป็นงานหลัก จึงต้องมีการโอนสายไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ทราบภารกิจและอำนาจหน้าที่ของ กรมอนามัย ทำให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมอนามัยจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการถามในประเด็นเกี่ยวกับโควิด-19 จำนวน 790 ครั้ง เป็นต้น (ข้อมูลสถิติการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

5. บางครั้งมีสายโทรเข้าดังอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถบันทึกรายละเอียดการให้บริการได้ครบถ้วน

6. ประชาชนร้องเรียนเรื่องการโอนสายหลายครั้ง รอสายนาน บางครั้งสายหลุด ต้องโทรติดต่อใหม่อีก ครั้ง สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

7. มีการร้องเรียนหรือข้อคำปรึกษาเกี่ยวกับการร้องเรียน จำนวน 110 ครั้ง (ข้อมูลสถิติการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565) ไม่สามารถบันทึกข้อมูลและรายละเอียดได้ทั้งหมด

8. ไม่มีรูปแบบคำกล่าวมาตรฐานในการรับสาย วางสาย หรือการพักสาย/โอนสาย

9. ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานต่อไปได้

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการ กรม จึงร่วมกันวิเคราะห์และหา **แนวทางแก้ไขปัญหา** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารทาง โทรศัพท์ (Call Center) ในเบื้องต้นก่อนจะดำเนินการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนฯ มีดังนี้

1. ควรดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้คณะทำงานในแต่ละ สำนัก/กอง จัดส่งรายงานข่าว ผลงานเด่น นวัตกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และดำเนินการส่งข้อมูล ข่าวสารนั้น มายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นภาพรวมใน Facebook : “ข่าวสาร รอบรู้กรมอนามัย” และทำให้ทราบถึงกิจกรรม/โครงการใหม่ๆ ของแต่ละสำนัก/กองด้วย

2. ข้อมูลในส่วนวิชาการเป็นข้อมูลที่ควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และชัดเจน จึง ควรจัดทำเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศของงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย ในเรื่อง ที่เป็นประเด็นสำคัญ (Hot Issues) โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดบันทึกรายละเอียดการให้บริการ โดยแยกเป็นหมวดหมู่ สืบค้นได้ง่าย และรวดเร็ว ทั้งนี้อาจขับเคลื่อนผ่านเครือข่ายคณะทำงานสื่อสารภายในองค์กร

3. ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย ให้ หน่วยงานภายนอกและประชาชนทราบภารกิจของกรมอนามัย

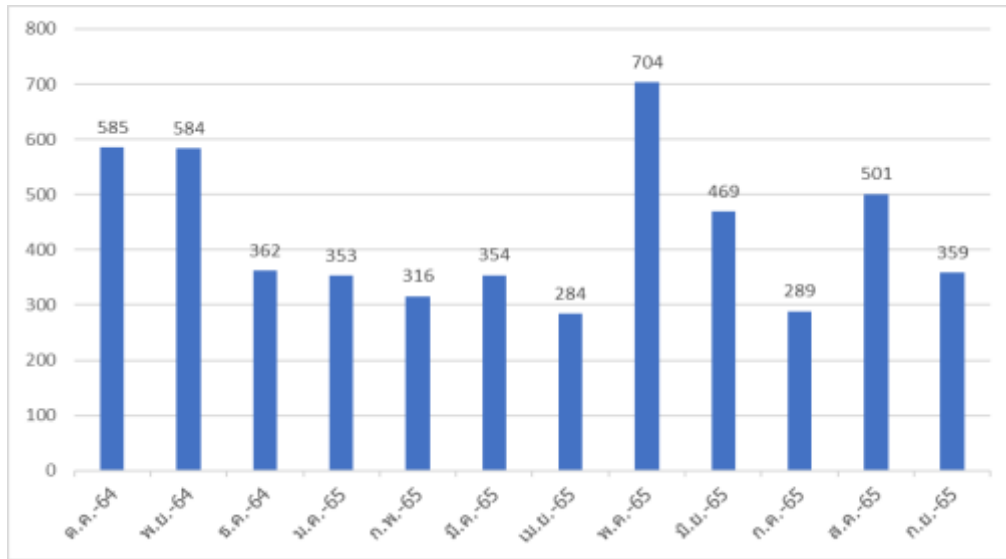
4. จัดลำดับและคัดกรองเรื่องที่โทรที่เข้ามามากที่สุด เพื่อทำระบบโอนสายไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการตอบข้อซักถาม/ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อลดการโอนสายหลายๆครั้ง

5. จัดทำมาตรฐาน หรือ script ในการรับสาย วางสาย หรือการพักสาย/โอนสาย

6. วางระบบสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็น หลังการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทันที เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

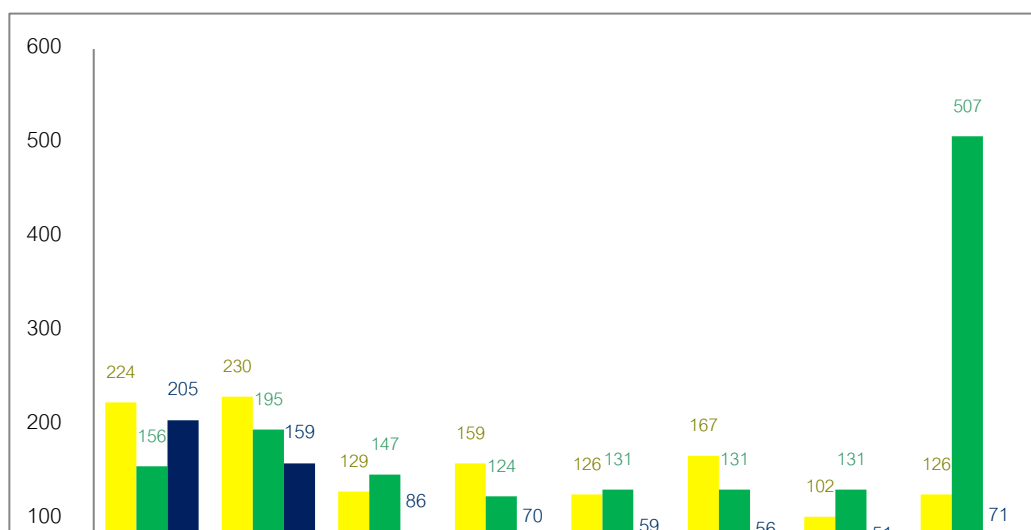
กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565



รูปที่ 1

จากรูปที่ 1 กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยมีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสิ้น 5,160 ครั้ง เฉลี่ยเดือนละ 430 ครั้ง โดยเดือนที่โทรเข้ามามากที่สุดคือเดือนพฤษภาคม 2565 จำนวน 704 ครั้ง รองลงมาคือเดือนตุลาคม 2564 จำนวน 585 ครั้งและเดือนพฤศจิกายน 2564 จำนวน 584 ครั้ง

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



รูปที่ 2

จากรูปที่ 3 และรูปที่ 4 กราฟแสดงประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โดยประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ Thai Stop COVID/Thai Save Thai จำนวน 987 ครั้ง งานบุคลากร,การเงิน,พัสดุ จำนวน 850 ครั้ง ปรีกษาเกี่ยว COVID 19 จำนวน 790 ครั้ง ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 714 ครั้ง สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ จำนวน 493 ครั้ง ติดตามหนังสือราชการ จำนวน 350 ครั้ง ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร จำนวน 220 ครั้ง คลินิกทันตกรรม จำนวน 170 ครั้ง ปรีกษากฎหมาย จำนวน 155 ครั้ง อื่นๆ จำนวน 137 ครั้ง เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 113 ครั้ง หรือเรื่องร้องเรียน จำนวน 110 ครั้ง และสอบถามเกี่ยวกับกัญชา จำนวน 77 ครั้ง ตามลำดับ

ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

ลำดับ	รายการ	LINK
1	หนังสือ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม ที่ สธ 0901.02/3333 ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2565 เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)	https://bit.ly/3OWbbbj
2	หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis	http://bit.ly/3XIHv54
3	บริการที่เป็นเลิศ	https://bit.ly/3uiSAMQ