

ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน  
“สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”

| ระดับ   | รายการ   | เอกสาร/หลักฐาน |
|---|--|----------------|
| 1   | Assessment บทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัดมีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้  |                |
|   | 1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ ประกอบการวิเคราะห์ (0.5)<br>- ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน        | คลิกที่นี่     |
|   | - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์  | คลิกที่นี่     |
|   | 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25)<br>- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                           | คลิกที่นี่     |
|   | - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ   | คลิกที่นี่     |
|   | - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ  | คลิกที่นี่     |
|   | - จัดทำสรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565                      | คลิกที่นี่     |
| 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25) | คลิกที่นี่   |                |
| 2   | Advocacy/ Intervention<br>มีการกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด      |                |
|   | 2.1 ข้อมูลการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB (0.5)   | คลิกที่นี่     |
|   | 2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.5)  | คลิกที่นี่     |
| 3   | Management and Governance<br>มีการกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด |                |
|   | 3.1 มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.25)  | คลิกที่นี่     |
|   | 3.2 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือน และนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายใน วันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5)                             | คลิกที่นี่     |
|   | 3.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.25)   | คลิกที่นี่     |

## ภาพรวม ระดับ 1-3 (AAIM)

### 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 เจ้าพนักงานธุรการ (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 ไม่ทราบภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย ทำให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมอนามัยจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการถามในประเด็นเกี่ยวกับโควิด-19 จำนวน 790 ครั้ง เป็นต้น (ข้อมูลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

5. บางครั้งมีสายโทรเข้าดังอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถบันทึกรายละเอียดการให้บริการได้ครบถ้วน

6. ประชาชนร้องเรียนเรื่องการโอนสายหลายครั้ง รอสายนาน บางครั้งสายหลุด ต้องโทรติดต่อใหม่อีกครั้ง สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

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

8. ไม่มีรูปแบบคำกล่าวมาตรฐานในการรับสาย วางสาย หรือการพักสาย/โอนสาย

9. ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานต่อไปได้

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม จึงร่วมกันวิเคราะห์และหา **แนวทางแก้ไขปัญหา** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ในเบื้องต้นก่อนจะดำเนินการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนฯ มีดังนี้

1. ควรดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้คณะทำงานในแต่ละสำนัก/กอง จัดส่งรายงานข่าว ผลงานเด่น นวัตกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และดำเนินการส่งข้อมูลข่าวสารนั้น มายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นภาพรวมใน Facebook : “ข่าวสารรอบรู้กรมอนามัย” และทำให้ทราบถึงกิจกรรม/โครงการใหม่ๆ ของแต่ละสำนัก/กองด้วย

2. ข้อมูลในส่วนวิชาการเป็นข้อมูลที่ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และชัดเจน จึงควรจัดทำเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศของงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย ในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญ (Hot Issues) โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการจดบันทึกรายละเอียดการให้บริการ โดยแยกเป็นหมวดหมู่ สืบค้นได้ง่าย และรวดเร็ว ทั้งนี้อาจขับเคลื่อนผ่านเครือข่ายคณะทำงานสื่อสารภายในองค์กร

3. ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) กรมอนามัย ให้หน่วยงานภายนอกและประชาชนทราบภารกิจของกรมอนามัย

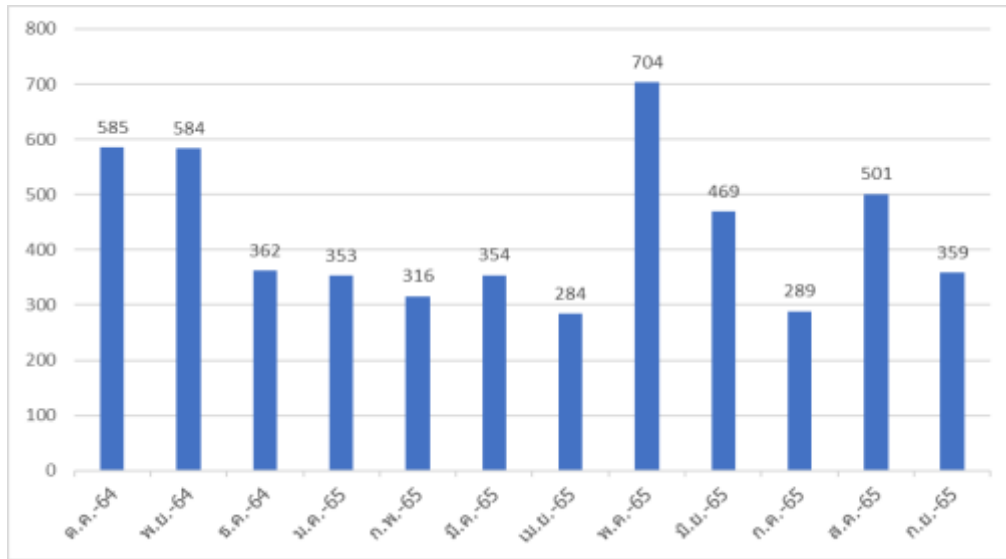
4. จัดลำดับและคัดกรองเรื่องที่โทรที่เข้ามามากที่สุด เพื่อทำระบบโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบข้อซักถาม/ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อลดการโอนสายหลายๆครั้ง

5. จัดทำมาตรฐาน หรือ script ในการรับสาย วางสาย หรือการพักสาย/โอนสาย

6. วางระบบสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็น หลังการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทันที เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

## ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

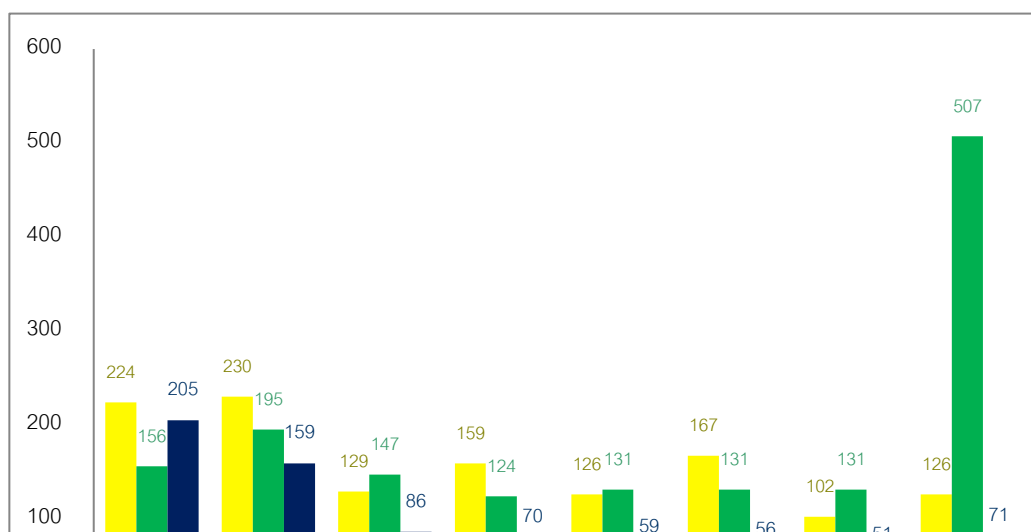
กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565



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

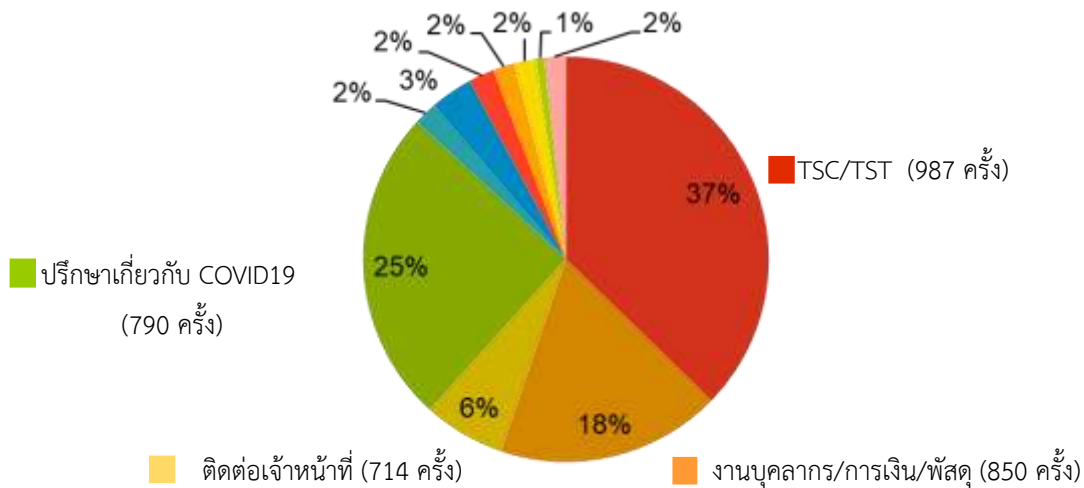
กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



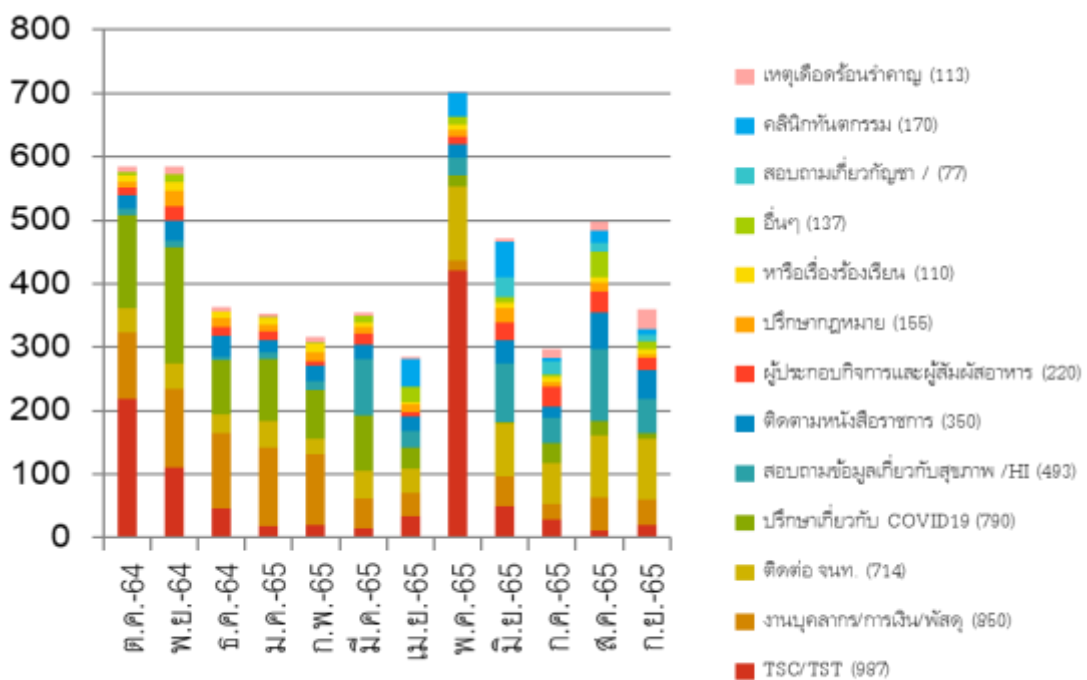
รูปที่ 2

จากรูปที่ 2 กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดย  
 จำแนกประเภทผู้รับบริการ ดังนี้ ประชาชน จำนวน 1,858 คน หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2,274 คน และภาคเอกชน  
 1,028 คน รวมทั้งสิ้น 5,160 คน

กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์



รูปที่ 3



รูปที่ 4

จากรูปที่ 3 และรูปที่ 4 กราฟแสดงประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โดยประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ Thai Stop COVID/Thai Save Thai จำนวน 987 ครั้ง งานบุคลากร,การเงิน,พัสดุ จำนวน 850 ครั้ง บริการเกี่ยว 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 ปรึกษากฎหมาย จำนวน 155 ครั้ง อื่นๆ จำนวน 137 ครั้ง เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 113 ครั้ง หารือเรื่องร้องเรียน 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) | <a href="https://bit.ly/3OWbbsbj">https://bit.ly/3OWbbsbj</a> |
| 2     | หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis   | <a href="http://bit.ly/3XIhv54">http://bit.ly/3XIhv54</a>     |
| 3     | บริการที่เป็นเลิศ  | <a href="https://bit.ly/3uiSAMQ">https://bit.ly/3uiSAMQ</a>   |

## 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

### กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ❖ กลุ่มผู้รับบริการ

- ประชาชนทุกกลุ่มวัย
- หน่วยงานภาคเอกชน
- หน่วยงานภาครัฐ

#### ●ความต้องการ

สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน

#### ●ความคาดหวัง

- (1) จะใช้เวลาไม่นานในการรับบริการแต่ละครั้ง
- (2) ไม่ต้องรอคอยนานในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- (3) สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการติดต่อเพียงครั้งเดียว
- (4) สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ

- (5) สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วและติดตามผล
- (6) จะมีการติดตามงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ทราบ กรณีเคสต่อเนื่อง
- (7) ระบบเสียงอัตโนมัติมีหัวข้อรายการที่ต้องการ

❖ **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- ผู้บริหารกรมอนามัย นักวิชาการ

● **ความต้องการ**

(1) มีผู้ใช้บริการ สายด่วนกรมอนามัย 1478 จำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจหลังรับบริการ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

(2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและนักข่าว รู้จักสายด่วนกรมอนามัย 1478

● **ความคาดหวัง**

- ผู้ใช้บริการ สายด่วนกรมอนามัย 1478 จำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจหลังรับบริการอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานและระบบ Call Center เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

จากการเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจหลังจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) โดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความพึงพอใจก่อนวางสายโทรศัพท์ จากทั้งหมดจำนวน 5,160 คน มีผู้ตอบการสำรวจความพึงพอใจหลังจบสาย จำนวน 1,017 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 รายละเอียดดังตาราง

**ตารางที่ 1** แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลังจากรับบริการฯ

| ความพึงพอใจ                 | จำนวน (คน)   | ร้อยละ     |
|-----------------------------|--------------|------------|
| ควรปรับปรุง                 | 8            | 0.79       |
| มีความพึงพอใจระดับน้อย      | 9            | 0.88       |
| มีความพึงพอใจระดับปานกลาง   | 35           | 3.44       |
| มีความพึงพอใจระดับมาก       | 103          | 10.13      |
| มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด | 862          | 84.76      |
| <b>รวม</b>                  | <b>1,017</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังจากรับบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน 862 คน คิดเป็นร้อยละ 84.76 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 มีความพึงพอใจระดับ 0.88 และควรปรับปรุง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

สรุปได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจหลังจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือ 95.40

### ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การลงทะเบียนและประเมินตนเองบนแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID มีความยุ่งยากซับซ้อน ให้มีการสื่อสารการใช้งานในระบบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
2. ให้มีการสุ่มประเมินและให้คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามมาตรการฯ ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. การกำหนดมาตรการที่ระบุเป็นคำแนะนำเป็นคำแนะนำในเชิงวิชาการ ควรมีการปรับคำในแบบฟอร์มการประเมินตนเองบนแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID Plus ให้เป็นข้อความที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้จริง
4. อยากให้มีการพัฒนาระบบหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านวิชาการ และคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Thai Stop COVID

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์สายด่วน 1478 ให้มากกว่านี้ เพื่อประชาชนจะได้รับรู้และใช้บริการสายด่วน 1478

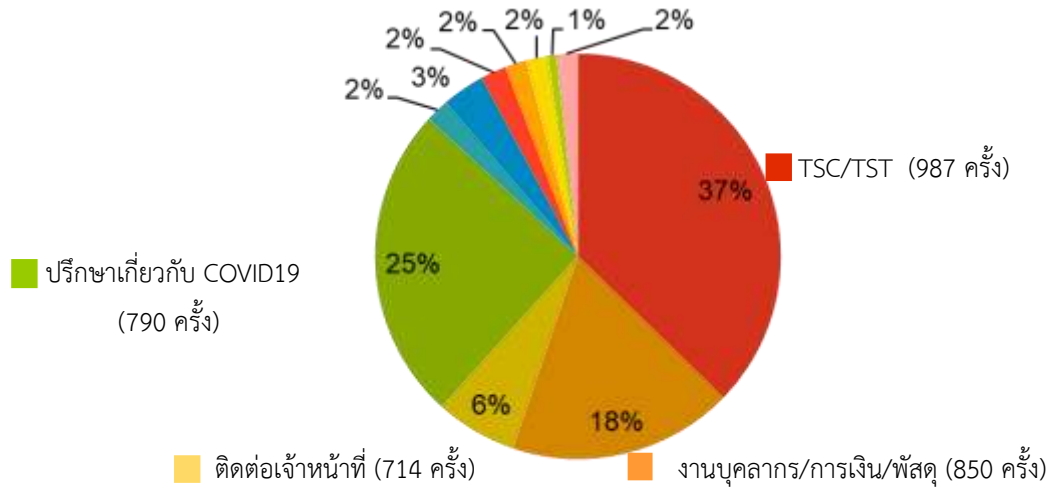
### สรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center)

#### แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม มีการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล สรุปผล และรายงานเป็นประจำทุกเดือน รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยรายงานให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง และสามารถสรุปสรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้ ( ที่มาของข้อมูล : หนังสือกลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร 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/3OWbbbji> )



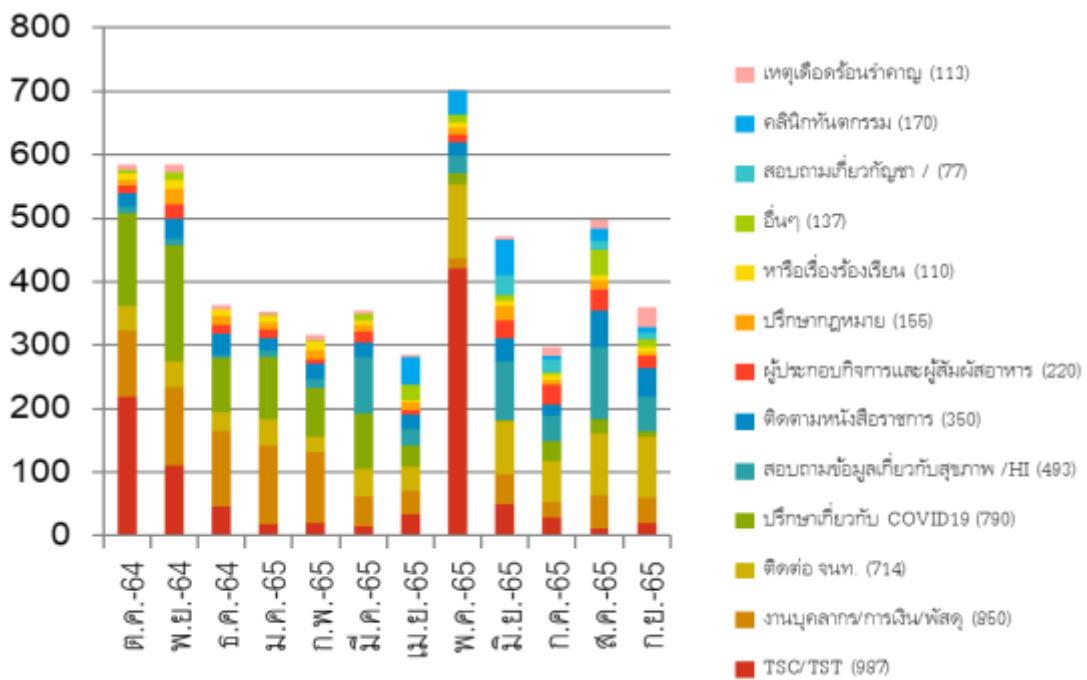
กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์



รูปที่ 1

จากรูปที่ 1 กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่กรมอนามัยสร้างมาเพื่อให้ผู้ประกอบการตรวจสอบมาตรการป้องกันโควิด-19 ให้มั่นใจในการเปิดบริการ และ Thai Save Thai เป็นแพลตฟอร์มที่ใช้ประเมินอาการตนเอง เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 989 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา คือ ปรึกษาเกี่ยวกับโรค Covid-19 เช่น การดูแลตนเอง การเข้ารับการรักษา การทานยา การฉีดวัคซีน ฯลฯ จำนวน 790 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25 งานบุคลากร/การเงิน/พัสดุ จำนวน 850 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 714 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ แยกรายเดือน



รูปที่ 2

จากรูปที่ 2 กราฟแสดงประเด็น/เรื่องที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ แยกรายเดือน รวมทั้งสิ้น 5,160 ครั้ง โดยประเด็น/เรื่องที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ Thai Stop COVID/Thai Save Thai จำนวน 987ครั้ง งานบุคลากร,การเงิน,พัสดุ จำนวน 850 ครั้ง ปรึกษาเกี่ยวกับ COVID 19 จำนวน 790 ครั้ง ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 714 ครั้ง สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ จำนวน 493 ครั้ง ติดตามหนังสือราชการ จำนวน 350 ครั้ง ผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร จำนวน 220 ครั้ง คลินิกทันตกรรม จำนวน 170 ครั้ง ปรึกษากฎหมาย จำนวน 155 ครั้ง อื่นๆ จำนวน 137 ครั้ง เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 113 ครั้ง หรือเรื่องร้องเรียน จำนวน 110 ครั้ง และสอบถามเกี่ยวกับกัญชา จำนวน 77 ครั้ง ตามลำดับ

## ระดับ 2 Advocacy / Intervention

การกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ(C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินการตัวชี้วัด

### 2.1 มาตรการเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB

| มาตรการเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด   | กลยุทธ์ PIRAB                          | หลักการและเหตุผล   |
|---|--|--|
| 1. ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อจัดทำคำถาม-คำตอบ (FAQ)  | - Advocacy<br>- Partnership            | เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย และอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกรมอนามัย  |
| 2. ประชาสัมพันธ์สายด่วนกรมอนามัย 1478 ผ่านรูปแบบต่างๆ   | - Advocacy<br>- Investment             | เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน สามารถเข้าถึงการให้บริการผ่านสายด่วน 1478 ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว   |
| 3. พัฒนาระบบคลังความรู้ (KM) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ ในการให้บริการแก่ประชาชน  | - Advocacy<br>- Investment             | ปัจจุบันยังไม่มีการบริหารจัดการข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน หากมีการพัฒนาระบบคลังความรู้ (KM) จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และลดการโอนสายได้มากยิ่งขึ้น |
| 4. พัฒนาศักยภาพบุคลากร เพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการ การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และการใช้งานระบบ Call Center | - Investment<br>- Building<br>Capacity | เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และการใช้งานระบบ Call Center  |
| 5. กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478   | - Advocacy<br>- Regulation             | เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478 มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการติดตาม กำกับ และรายงานผล รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง       |

## 2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แกผู้รับบริการ (C) /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)

| ประเด็นความรู้ที่ให้แกผู้รับบริการ(C) /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) | หลักการและเหตุผล  | LINK  |
|--|---|---|
| 1. การใช้กลยุทธ์ PIRAB   | ด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์ PIRAB ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน   | <a href="https://bit.ly/3kHyLds">https://bit.ly/3kHyLds</a>                           |
| 2. หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis / TOWS Matrix                  | 1. SWOT Analysis เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายในและภายนอก<br>2. TOWS Matrix คือ เครื่องมือสำหรับสร้างกลยุทธ์ใหม่ที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ด้วยวิธีการจับคู่ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT   | <a href="http://bit.ly/3XIHV54">http://bit.ly/3XIHV54</a>                             |
| 3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)                       | การจัดการความรู้ (KM) คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆกัน คือ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้  | <a href="http://ks.rmutsv.ac.th/whatiskm">http://ks.rmutsv.ac.th/whatiskm</a>         |
| 4. โควิด-19  | เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน เช่น อาการผู้ป่วยโควิด การดูแลตนเอง การเข้ารับการรักษา ไปรับรองแพทย์ ยา ฯลฯ   | <a href="https://qnadoh.anamai.moph.go.th/th">https://qnadoh.anamai.moph.go.th/th</a> |
| 5. ข่าวสุขภาพ (Hot Issue) : สาสุขซัวร์                           | นโยบายการตอบโต้ความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพ หรือเรียกว่า สาสุขซัวร์ โดยการตอบโต้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ ( Health Literacy) แก่ประชาชน เป้าหมายคือ ทำให้ประชาชนตระหนักรู้ รอบรู้ และฉลาดเท่าทันกับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ดำเนินการโดย 1) การตอบโต้ข้อมูลอันเป็นเท็จและไม่ให้เกิดซ้ำ 2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีให้มากกว่าข่าวสารที่ไม่ดี และ 3) การสร้างเครือข่ายให้การรับรู้เกิดเป็นวงกว้าง | <a href="http://sasuksure.anamai.moph.go.th/">http://sasuksure.anamai.moph.go.th/</a> |

| ประเด็นความรู้ที่ให้แก่<br>ผู้รับบริการ(C) /<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) | หลักการและเหตุผล  | LINK  |
|---|---|---|
| 6. อนามัยมีเดีย   | สาระสุขภาพจากกรมอนามัย มีความรู้ด้านสุขภาพทุกกลุ่มวัย ได้แก่ แม่และเด็ก, วัยเรียนวัยรุ่น, วัยทำงาน, ผู้สูงอายุ รวมถึงงานตามภารกิจหลักของกรมอนามัย เช่น โภชนาการ, ทันตสาธารณสุข, ออกกำลังกาย, สุขาภิบาลอาหารและน้ำ, อนามัยสิ่งแวดล้อม, กฎหมายสาธารณสุข เป็นต้น   | <a href="https://multimedia.ana.mai.moph.go.th/">https://multimedia.ana.mai.moph.go.th/</a>   |
| 7. บริการที่เป็นเลิศ  | เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติ และแนวคิดที่ดีในการทำงานบริการด้วยความรักในอาชีพ มีความรู้ในเรื่องการให้บริการ และสามารถฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญได้อย่างเข้าใจจริง รวมถึงมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ที่ผ่านการคิด วิเคราะห์ ด้วยหลักจิตวิทยาบริการ มีความรับผิดชอบพร้อมมีความคิดสร้างสรรค์ในยกระดับการให้บริการอย่างมืออาชีพ | <a href="http://www1.ddd.go.th/WEB_CIT/knowledge/6201/KLY6201C2/05Services.pdf">http://www1.ddd.go.th/WEB_CIT/knowledge/6201/KLY6201C2/05Services.pdf</a> |

## ระดับ 3 Management and Governance

### 3.1 แผนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน "สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม"

| กิจกรรม/ขั้นตอน  | สอดคล้องกับมาตรการ  | ประเด็นความรู้  | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ |            |            |            |             |             |            |             |            |  |
|--|---|---|----------|-------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|--|
|  |   |   |          | พ.ย.<br>65        | ธ.ค.<br>65 | ม.ค.<br>66 | ก.พ.<br>66 | มี.ค.<br>66 | เม.ย.<br>66 | พ.ค.<br>66 | มิ.ย.<br>66 | ก.ค.<br>66 |  |
| 1. ประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงาน "สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม" | - กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478  | - หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis / TOWS Matrix<br>- การใช้กลยุทธ์ PIRAB   | 2 ครั้ง  | /                 |            |            |            | /           |             |            |             |            |  |
| 2. บันทึกข้อมูลในระบบคลังความรู้ (KM) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ในการให้บริการแก่ประชาชน                           | - ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อจัดทำคำถาม-คำตอบ (FAQ)<br>- พัฒนาระบบคลังความรู้ (KM) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ในการให้บริการแก่ประชาชน | - การจัดการความรู้ (Knowledge Management)<br>- ข่าวสุขภาพ (Hot Issue) : สาสุขขั้ว<br>- โควิด-19<br>- อนามัยมีเดีย | 2 ครั้ง  |                   |            |            | /          |             |             | /          |             |            |  |
| 3. ฝึกอบรมด้านการให้บริการ/ การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และการใช้งานระบบ Call Center                     | - พัฒนาศักยภาพบุคลากร เพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการ การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และการใช้งานระบบ Call Center                          | - การให้บริการที่เป็นเลิศ   | 2 ครั้ง  |                   |            | /          |            |             |             | /          |             |            |  |

| กิจกรรม/ขั้นตอน   | สอดคล้องกับมาตรการ   | ประเด็นความรู้                                       | เป้าหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ |            |            |            |             |             |            |             |            |   |
|---|--|--|----------|-------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|---|
|   |  |  |          | พ.ย.<br>65        | ธ.ค.<br>65 | ม.ค.<br>66 | ก.พ.<br>66 | มี.ค.<br>66 | เม.ย.<br>66 | พ.ค.<br>66 | มิ.ย.<br>66 | ก.ค.<br>66 |   |
| 4. ประชาสัมพันธ์ "สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม" | - ประชาสัมพันธ์สายด่วนกรมอนามัย 1478 ผ่านรูปแบบต่างๆ   | - หลักการวิเคราะห์ SWOT<br>- การให้บริการที่เป็นเลิศ | 4 ครั้ง  | /                 |            | /          |            | /           |             | /          |             |            |   |
| 5. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสายด่วนกรมอนามัย 1478                                  | - ประชาสัมพันธ์สายด่วนกรมอนามัย 1478 ผ่านรูปแบบต่างๆ<br>- กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478 | - หลักการวิเคราะห์ SWOT<br>- การให้บริการที่เป็นเลิศ | 2 ครั้ง  |                   |            |            | /          |             |             |            |             | /          |   |
| 6. กำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ เป็นประจำทุกเดือน                | - กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานสายด่วนกรมอนามัย 1478   | - การใช้กลยุทธ์ PIRAB                                | 9 ครั้ง  | /                 | /          | /          | /          | /           | /           | /          | /           | /          | / |