



## ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

“สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”

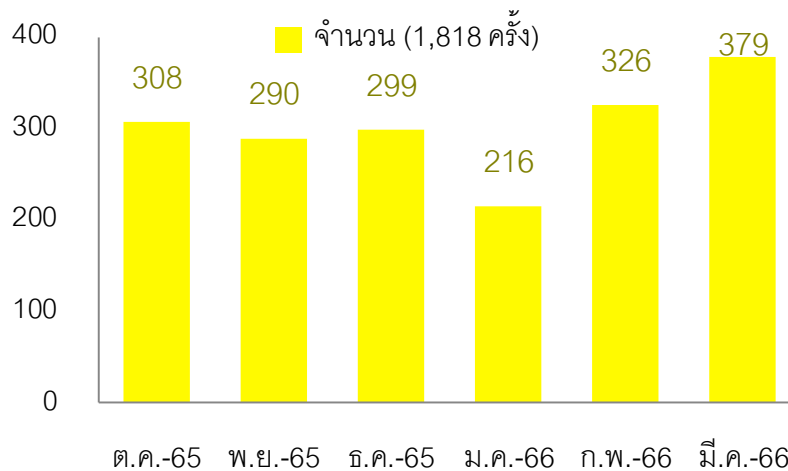
➤ ระดับ 1 Assessment บทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัดมีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้

1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5)

- ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (รอบ 6 เดือนแรก)

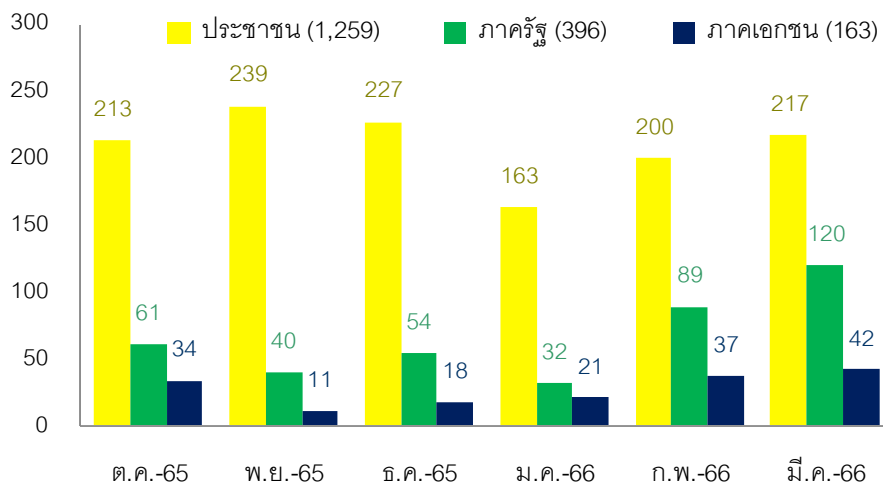
➤ กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ รอบ 6 เดือน (1 ต.ค.65 – 31 มี.ค.66)



รูปที่ 1

จากรูปที่ 1 กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566) โดยมีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสิ้น 1,818 ครั้ง เฉลี่ยเดือนละ 303 ครั้ง โดยเดือนที่โทรเข้ามามากที่สุดคือเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 379 ครั้ง รองลงมาคือเดือนกุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 326 ครั้ง และเดือนตุลาคม 2565 จำนวน 308 ครั้ง ตามลำดับ

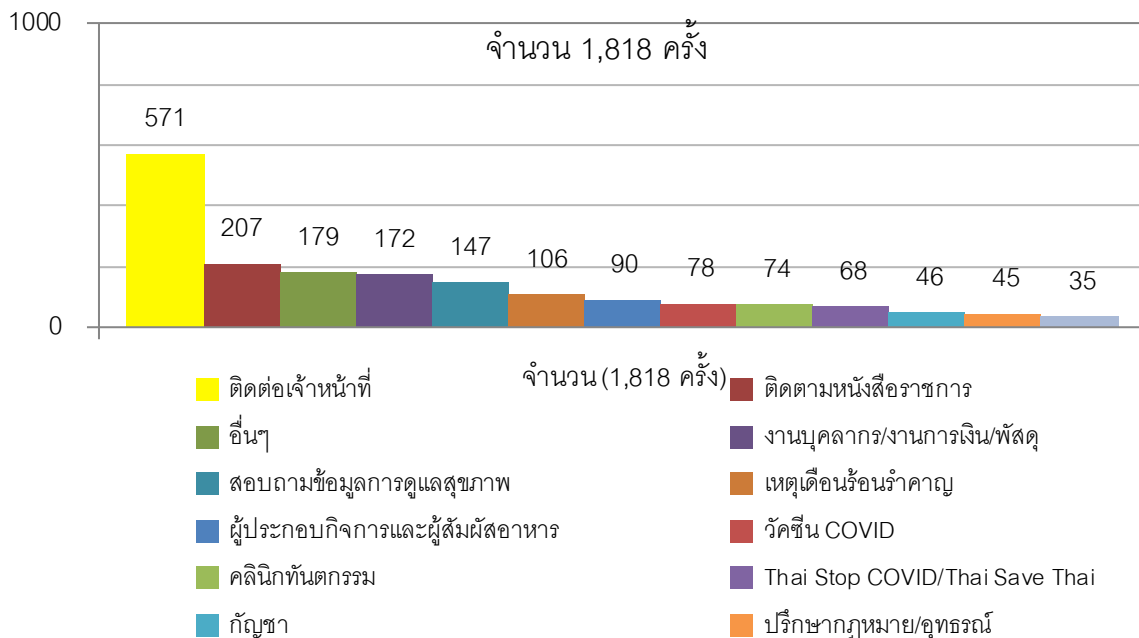
➤ กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



รูปที่ 2

จากรูปที่ 2 กราฟแสดงสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 โดยจำแนกประเภทผู้รับบริการ ดังนี้ ประชาชน จำนวน 1,259 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.25 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 396 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.78 และภาคเอกชน 163 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.97 รวมทั้งสิ้น 1,818 ครั้ง

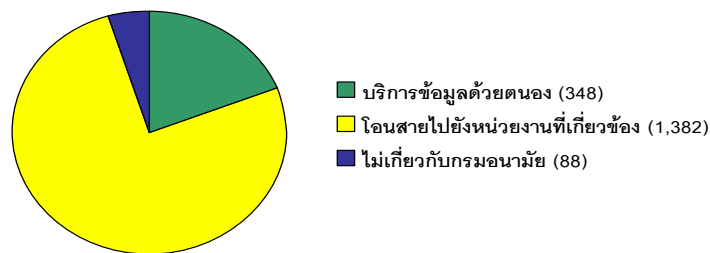
➤ กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์



รูปที่ 3

จากรูปที่ 3 กราฟแสดงประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โดยประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 571 ครั้ง รองลงมาคือ ติดตามหนังสือราชการ จำนวน 207 ครั้ง อื่นๆ จำนวน 179 ครั้ง งานบุคลากร,การเงิน,พัสดุ จำนวน 147 ครั้ง เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 106 ครั้ง ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร จำนวน 90 ครั้ง วัคซีน Covid -19 จำนวน 78 ครั้ง คลินิกทันตกรรม จำนวน 74 ครั้ง Thai Stop COVID/Thai Save Thai จำนวน 68 ครั้ง สอบถามเกี่ยวกับกัญชา จำนวน 46 ครั้ง ปรัชญากฎหมาย/อุทธรณ์ จำนวน 45 ครั้ง และปรึกษาหารือเรื่องร้องเรียน จำนวน 35 ครั้ง ตามลำดับ

➤ กราฟแสดงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center



รูปที่ 4

➤ จากรูปที่ 4 กราฟแสดงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center พบว่า ในรอบ 6 เดือนแรก ปีงบประมาณ 2566 (1 ต.ค.65 – 31 มี.ค.66) ส่วนใหญ่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1,382 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.02 รองลงมา บริการข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 348 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.14 และไม่เกี่ยวข้องกับกรมอนามัย จำนวน 88 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.84 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ในรอบ 6 เดือนแรก ปีงบประมาณ 2566 (1 ต.ค.65 – 31 มี.ค.66) มีการติดต่อเข้ามาใช้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ที่สายด่วนกรมอนามัย หมายเลข 1478 และ 02 590 4000 จำนวนทั้งสิ้น 1,818 ครั้ง ส่วนใหญ่เป็นประชาชน ร้อยละ 69.25 โดยประเด็น/เรื่องที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การติดต่อเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ การติดตามหนังสือราชการ และเรื่องอื่นๆ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ส่วนใหญ่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 76.02 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ Call Center ไม่มีข้อมูลเชิงลึกในการตอบคำถามแก่ประชาชน

## ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

ลำดับ	รายการ	LINK
1	หนังสือ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงาน เลขานุการกรม 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/3OWbbbj">https://bit.ly/3OWbbbj</a>
2	สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566)	<a href="https://bit.ly/3UkNpbb">https://bit.ly/3UkNpbb</a>
3	หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis	<a href="http://bit.ly/3XIhv54">http://bit.ly/3XIhv54</a>
4	บริการที่เป็นเลิศ	<a href="https://bit.ly/3uiSAMQ">https://bit.ly/3uiSAMQ</a>