



ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

"สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม"

ระดับ 2 Advocacy / Intervention

การกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ(C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินการตัวชี้วัด

2.1 มาตรการเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB

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

2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)

ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ(C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)	หลักการและเหตุผล	LINK
1. การใช้กลยุทธ์ PIRAB	ด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์ PIRAB ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน	https://bit.ly/3kHyLds
2. หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis / TOWS Matrix	<p>1. SWOT Analysis เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอกและภายใน</p> <p>2. TOWS Matrix คือ เครื่องมือสำหรับสร้างกลยุทธ์ใหม่ที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ด้วยวิธีการจับคู่ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT</p>	http://bit.ly/3XIhv54
3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	การจัดการความรู้ (KM) คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆกัน คือ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	http://ks.rmutsv.ac.th/th/whatiskm
3. โควิด-19	เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน เช่น อาการผู้ป่วยโควิด การดูแลตนเอง การเข้ารับการรักษา ในโรงพยาบาล ยา ฯลฯ	https://qndoh.anamai.moph.go.th/th
4. ข่าวสุขภาพ (Hot Issue) : สาสุขซัวร์	นโยบายการตอบโต้ความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพ หรือเรียกว่า สาสุขซัวร์ โดยการตอบโต้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) แก่ประชาชน เป้าหมายคือ ทำให้ประชาชนตระหนักรู้ รอบรู้ และฉลาดเท่าทันกับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ดำเนินการโดย 1) การตอบโต้ข้อมูลอันเป็นเท็จและไม่ให้เกิดซ้ำ 2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีให้มากกว่าข่าวสารที่ไม่ดี และ 3) การสร้างเครือข่ายให้การรับรู้เกิดเป็นวงกว้าง	http://sasuksure.anamai.moph.go.th/

ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ(C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)	หลักการและเหตุผล	LINK
5. อนามัยมีเดีย	สาระสุขภาพจากกรมอนามัย มีความรู้ด้านสุขภาพทุกกลุ่มวัย ได้แก่ แม่และเด็ก, วัยเรียนวัยรุ่น, วัยทำงาน, ผู้สูงอายุ รวมถึงงานตามภารกิจหลักของกรมอนามัย เช่น โภชนาการ, ทันทสาธารณสุข, ออกกำลังกาย, สุขาภิบาลอาหารและน้ำ, อนามัยสิ่งแวดล้อม, กฎหมายสาธารณสุข เป็นต้น	https://multimedia.ana.mai.moph.go.th/
6. บริการที่เป็นเลิศ	เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติ และแนวคิดที่ดีในการทำงานบริการด้วยความรักในอาชีพ มีความรู้ในเรื่องการให้บริการ และสามารถฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญได้อย่างเข้าใจจริง รวมถึงมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ที่ผ่านการคิด วิเคราะห์ ด้วยหลักจิตวิทยาบริการ มีความรับผิดชอบพร้อมมีความคิดสร้างสรรค์ในยกระดับการให้บริการอย่างมืออาชีพ	http://www1.udd.go.th/WEB_CIT/knowledge/6201/KLY6201C2/05Services.pdf