

ตัวชี้วัดที่ 4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน
"สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม"

ระดับ 1 Assessment

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

❖ กลุ่มผู้รับบริการ

- ประชาชนทุกกลุ่มวัย
- หน่วยงานภาคเอกชน
- หน่วยงานภาครัฐ
- **ความต้องการ**
สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน
- **ความคาดหวัง**
 - (1) จะใช้เวลาไม่นานในการรับบริการแต่ละครั้ง
 - (2) ไม่ต้องรอสายนานในการติดต่อเจ้าหน้าที่
 - (3) สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการติดต่อเพียงครั้งเดียว
 - (4) สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ
 - (5) สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วและติดตามผล
 - (6) จะมีการติดตามงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ทราบ กรณีเคสต่อเนื่อง
 - (7) ระบบเสียงอัตโนมัติมีหัวข้อรายการที่ต้องการ

❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้บริหารกรมอนามัย นักวิชาการ
- **ความต้องการ**
 - (1) มีผู้ใช้บริการ สายด่วนกรมอนามัย 1478 จำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจหลังรับบริการอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด
 - (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
รวม	1,017	100

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 ควรมีการปรับค่าในแบบฟอร์มการประเมินตนเองบนแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID Plus ให้เป็นข้อความที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้จริง
4. อยากให้มีการพัฒนาระบบหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านวิชาการ และคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Thai Stop COVID

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะดังนี้

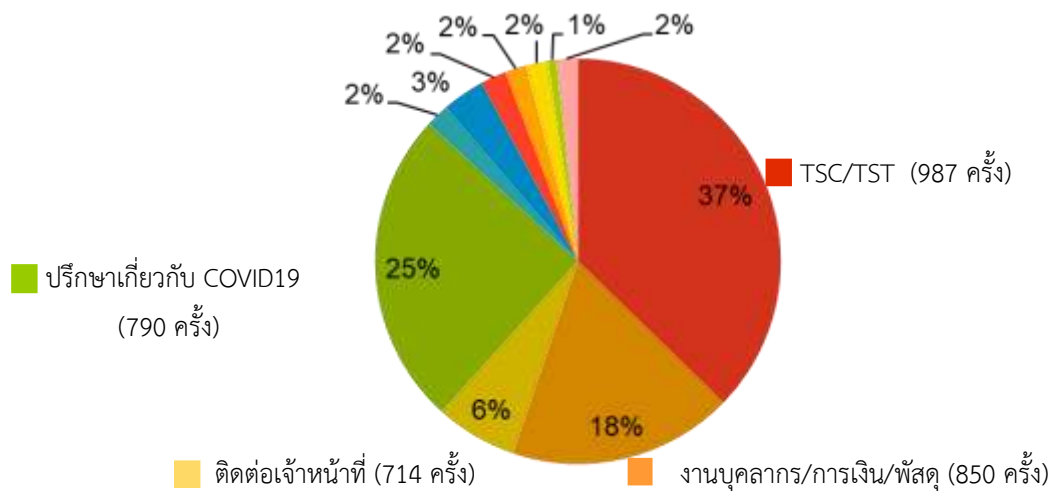
- ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์สายด่วน 1478 ให้มากกว่านี้ เพื่อประชาชนจะได้รับรู้และใช้บริการสายด่วน 1478

สรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center)

แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม มีการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล สรุปผล และรายงานเป็นเป็นประจำทุกเดือน 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>)

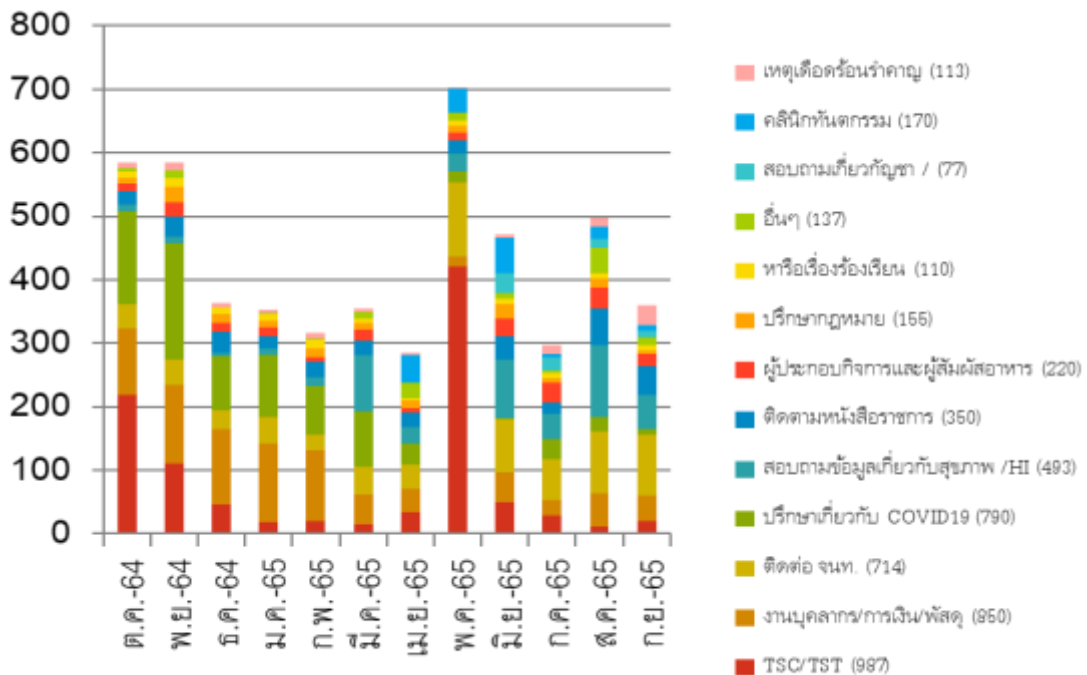
กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์



รูปที่ 1

จากรูปที่ 1 กราฟแสดงเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่กรมอนามัยสร้างมาเพื่อให้ผู้ประกอบการตรวจสอบมาตรการป้องกันโควิด-19 ให้นั่นใจในการเปิดบริการ 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 987 ครั้ง งานบุคลากร,การเงิน,พัสดุ จำนวน 850 ครั้ง ปรึกษาเกี่ยว 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 หารือเรื่องร้องเรียน จำนวน 110 ครั้ง และสอบถามเกี่ยวกับกัญชา จำนวน 77 ครั้ง ตามลำดับ
