

ระดับที่ ๑ Assessment

๑.๑ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้ดำเนินการขอรับการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก ต่อสำนักงาน กสทช. หมายเลข ๑๔๗๘ และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ เพื่อเป็นช่องทางการให้บริการติดต่อสอบถาม แนะนำ ดิชม เสนอแนะ แจ้งร้องเรียนต่างๆ และประเด็นสำคัญ (Hot Issue) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาคเอกชน ภาครัฐ ระบบ Call Center จะช่วยลดเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ในการตอบรับทางโทรศัพท์และแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว และยังลดข้อผิดพลาดในเรื่องการสื่อสารและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ช่วยเพิ่มความพร้อมในการให้บริการผู้รับบริการและลดระยะในการรอของอีกด้วย เพิ่มความพร้อมและเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อการตอบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย

ประโยชน์ของการให้บริการระบบ Call Center สามารถช่วยให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนได้ในเวลาทันที ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้บริการ Call Center ยังเป็นช่องทางสื่อสารที่สะดวกสบายสำหรับผู้รับบริการ เพราะสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานนั้นๆ ที่อาจต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ซึ่งในปัจจุบันกรมอนามัยมีภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่หลากหลายเกี่ยวเนื่องกับประชาชนในทุกระดับ ทุกวัย ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรึกษา กฎหมายพระราชบัญญัติการสาธารณสุข เหตุเดือดร้อนรำคาญ การอบรมผู้สัมผัสอาหาร การให้บริการเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรม การรักษาผู้ป่วยโดยศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๒ ฯลฯ ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการให้บริการสำหรับหน่วยงานของรัฐ

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ T คือ Trend แนวโน้ม (ผลงานที่คาดการณ์ในอนาคต) จากการที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย ได้นำระบบ Call Center มาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหลังจากสถานการณ์ระบาดใหญ่ของโควิด-๑๙ มีผลกระทบกับทุกองค์กรทั้งในส่วนองภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานกรมอนามัย ซึ่งมีบทบาทในด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ จึงมีประชาชน/ผู้รับบริการ ต้องการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวและในทุกๆ เรื่องด้านสุขภาพ ทำให้มีปริมาณการโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก การส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ Call Center จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญที่เป็นกลไกในการตอบโจทก์ของผู้รับบริการที่ไม่สามารถออกมาใช้บริการในสถานพยาบาลได้ การใช้โทรศัพท์จึงเป็นการสื่อสารอีกทางเลือกหนึ่งที่ใช้ติดต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ และระบบ Call Center ในปัจจุบันมีข้อดีคือสามารถให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วตรงตามเป้าหมาย มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำกลับมาพัฒนาช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ จากสถิติการให้บริการ Call Center ของกรมอนามัยในรอบ ๖ เดือน (เมษายน-กันยายน ๒๕๖๗) มีการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ มีผู้ใช้บริการที่เป็นภาคประชาชนมีมากถึง ๑,๖๔๓ สาย ภาครัฐ ๖๓๔ สาย และภาคเอกชน ๒๓๖ สาย รวม ๒,๕๑๓ สาย ซึ่งใน ๖ เดือนแรก (ต.ค.๖๖-มี.ค.๖๗) มีสถิติการให้บริการ Call Center จำนวน ๒,๒๘๒ สาย ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่สูงขึ้น

ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

๑. ระบบ Call Center กรมอนามัย
๒. คู่มือการใช้งานระบบ Call Center
๓. สถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือน

๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายใน กรมอนามัย

- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของผู้รับบริการภายนอกต่อการให้บริการคือให้กรมอนามัยดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา แนะนำการปฏิบัติตัวในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับสุขภาพ การปรึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การให้ความรู้เกี่ยวกับการอบรมผู้สัมผัสอาหาร การดูแลผู้สูงอายุ การให้บริการของกรมอนามัยด้านทันตกรรม เหตุเดือนร้อนราคาญต่างๆ เช่น กลิ่นเหม็นรบกวนที่เกิดจากโรงงานหรือสถานประกอบการที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เกณฑ์มาตรฐานของตลาดสด ระดับของฝุ่น PM๒.๕ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาทั้งในส่วนที่ต้องใช้ชีวิตประจำวัน และปัญหาระดับชาติที่ต้องแก้ไขให้ทันท่วงทีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของหน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ได้รับข้อมูลในเรื่องต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงานที่ครบถ้วน สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบหรือเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว หรือการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ Call Center และผู้รับบริการ ต้องการให้หน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องที่ต้องการถามหรือปัญหา ได้รับการแก้ไขหรือได้รับคำแนะนำ ความรู้ที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ระบบ Call Center สามารถบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละวัน และสรุปเป็นรายเดือนเสนอผู้บริหาร (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕)
- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้หน่วยงานของกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถตอบข้อคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๔๖๓๒

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) และสถิติการให้บริการห้องสมุด
กรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ระดับกรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ และสายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน รวมถึงชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมอนามัย และสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนให้รับรู้ และสร้างความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง และได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานห้องสมุดกรมอนามัย ดำเนินการจัดทำ รวบรวมข้อมูลทางวิชาการและเอกสารสาระน่ารู้ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบบริการห้องสมุดกรมอนามัย ให้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความทันสมัยด้านข้อมูลข่าวสาร และสนองนโยบายของกรมอนามัย ด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยให้บริการแก่นักวิชาการ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ นิสิต นักศึกษา ประชาชน และหน่วยงานภายนอกองค์กร ที่สนใจเข้ามาศึกษาค้นคว้าหาความรู้ นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จึงขอส่งสรุปสถิติการให้บริการดังเอกสารที่แนบ ดังนี้

๑. สถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ Call Center สายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘
๒. สถิติการให้บริการ ห้องสมุดกรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จะเป็นพระคุณ

(นายอนุชา นิเยาะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

—ทลว.

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center สายด่วนกรมอนามัย 1478 / 0 2590 4000)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (เดือน : ต.ค.66 - มี.ค.67)

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

เดือน	ประเภทที่รับบริการ			รวม	เรื่องที่ต้องการติดต่อ														รวม	การให้บริการของเจ้าหน้าที่			รวม
	ประชาชน	ภาครัฐ	ภาคเอกชน		ติดตามหนังสือราชการ	ติดต่อเจ้าหน้าที่	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	ปรึกษาข้อร้องเรียน	ปรึกษากฎหมาย อุตสาหกรรม	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	สอบถามข้อมูลการดูแลสุขภาพ	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	อบรมผู้สูงอายุ	คลินิกทันตกรรม	Thai stop Covid/Thai save Thai	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกัญชา	อื่นๆ	บริการข้อมูลด้วยตนเอง		โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย		
ต.ค 66	242	108	42	392	96	59	41	64	36	34	15	14	18	4	2	2	7	392	127	248	17	392	
พ.ย 66	242	147	29	418	92	79	51	51	35	16	23	16	21	3	4	1	26	418	126	257	35	418	
ธ.ค 66	198	86	23	307	85	54	22	47	20	14	32	12	7	1	4	2	7	307	174	105	28	307	
ม.ค 67	257	129	51	437	106	97	52	35	28	22	27	24	11	4	8	7	16	437	119	294	24	437	
ก.พ 67	307	89	31	427	111	98	63	34	25	24	21	16	8	7	3	2	15	427	115	270	42	427	
มี.ค.67	197	77	27	301	82	69	33	19	27	9	16	29	3	1	5	1	7	301	97	186	18	301	
เม.ย.67	230	85	40	355	100	78	37	16	24	27	11	21	13	4	4	1	19	355	115	214	26	355	
พ.ค.67	304	84	44	432	97	98	39	39	42	13	14	37	17	11	11	1	13	432	150	249	33	432	
มิ.ย.67	251	75	39	365	81	86	42	29	19	12	6	30	25	6	17	3	9	365	106	221	38	365	
ก.ค.67	253	92	52	397	87	135	45	22	21	6	13	19	21	4	-	1	23	397	107	267	23	397	
ส.ค.67	295	134	35	464	133	135	43	29	30	18	16	15	18	6	1	1	19	464	124	291	49	464	
ก.ย.67	310	164	26	500	117	137	87	39	23	13	16	16	21	11	4	1	15	500	196	269	35	500	
รวม	3,086	1,270	439	4,795	1,187	1,125	555	424	330	208	210	249	183	62	63	23	176	4,795	1,556	2,871	368	4,795	

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๕๐๔๐๐๐)

เดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๗

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๑๖๔๓	๖๓๔	๒๓๖	๒๕๑๓

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๗๙๘	๑๕๑๑	๒๐๔	๒๕๑๓

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๖๖๙
๒	ติดตามหนังสือราชการ	๖๑๕
๓	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๒๙๓
๔	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๑๗๔
๕	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๑๕๙
๖	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๑๓๘
๗	อบรมผู้สูงอายุ	๑๑๕
๘	อื่นๆ	๙๘
๙	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๘๙
๑๐	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๗๖
๑๑	คลินิกทันตกรรม	๔๓
๑๒	สอบถามข้อมูลเรื่องโควิด	๓๗
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๗

(นางสาวกัลยา ปันเป็ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน