

ระดับที่ ๑ Assessment

๑.๑ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด (รอบ ๕ เดือนหลัง มี.ค.-ก.ค.๖๘)

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้ดำเนินการขอรับการจัดสรรหมายเลข โทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก ต่อสำนักงาน กสทช. หมายเลข ๑๔๗๘ และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ เพื่อเป็นช่องทางให้บริการให้บริการติดต่อสอบถาม แนะนำ ดิชม เสนอแนะ แจ้งร้องเรียนต่างๆ และประเด็นสำคัญ (Hot Issue) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาคเอกชน ภาครัฐ ระบบ Call Center จะช่วยลดเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ในการตอบรับทางโทรศัพท์และแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว และยังลดข้อผิดพลาดในเรื่องการสื่อสารและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ช่วยเพิ่มความพร้อมในการให้บริการผู้รับบริการและลดระยะในการรอของอีกด้วย เพิ่มความพร้อมและเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อการตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย

ประโยชน์ของการให้บริการระบบ Call Center สามารถช่วยให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนได้ในเวลาทันที ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้บริการ Call Center ยังเป็นช่องทางสื่อสารที่สะดวกสบายสำหรับผู้รับบริการ เพราะสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานนั้นๆ ที่อาจต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ซึ่งในปัจจุบันกรมอนามัยมีภารกิจของแต่ ละหน่วยงานที่หลากหลายเกี่ยวเนื่องกับประชาชนในทุกระดับ ทุกวัย ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรึกษา กฎหมายพระราชบัญญัติการสาธารณสุข เหตุเดือดร้อนรำคาญ การอบรมผู้สัมผัสอาหาร การให้บริการเกี่ยวกับ คลินิกทันตกรรม การรักษาผู้ป่วยโดยศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๒ ฯลฯ ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ สำหรับหน่วยงานของรัฐ

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ T คือ Trend แนวโน้ม (ผลงานที่คาดการณ์ในอนาคต) จากการที่สำนักงาน เลขาธิการกรม กรมอนามัย ได้นำระบบ Call Center มาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหลังจากสถานการณ์ ระบาดใหญ่ของโควิด-๑๙ มีผลกระทบกับทุกองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานกรมอนามัย ซึ่งมีบทบาทในด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ จึงมีประชาชน/ผู้รับบริการ ต้องการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวและในทุกๆ เรื่องด้านสุขภาพ ทำให้มีปริมาณการโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้น อย่างมาก การส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ Call Center จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญที่เป็นกลไกในการตอบโจทก์ของ ผู้รับบริการที่ไม่สามารถออกมาใช้บริการในสถานพยาบาลได้ การใช้โทรศัพท์จึงเป็นการสื่อสารอีกทางเลือกหนึ่งที่ใช้ได้ต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ และระบบ Call Center ในปัจจุบันมีข้อดีคือสามารถให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วตรงตามเป้าหมาย มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำกลับมาพัฒนาช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความ

น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ จากสถิติการให้บริการ Call Center ของกรมอนามัยในรอบ ๕ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) มีการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ มีผู้ใช้บริการที่เป็นภาคประชาชนมีมากถึง ๔,๓๐๙ สาย ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีสถิติการ ให้บริการ Call Center จำนวน ๒,๒๘๒ สาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าปี ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Call Center ของกรมอนามัย มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ทำให้กรมอนามัยต้องมีการจัดทำข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการ Update

ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีความทันสมัย และที่สำคัญข้อมูลที่ให้กับประชาชนต้องมีความถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงของประเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อม ภาวะฉุกเฉินทางภัยทางธรรมชาติ การส่งเสริมสุขภาพของทุกช่วงวัย กฎหมายสาธารณสุข ฯลฯ

ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

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

๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัย

- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของผู้รับบริการภายนอกต่อการให้บริการคือให้กรมอนามัยดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา แนะนำการปฏิบัติตัวในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับสุขภาพ การปรึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การให้ความรู้เกี่ยวกับการอบรมผู้สัมผัสอาหาร การดูแลผู้สูงอายุ การให้บริการของกรมอนามัยด้านทันตกรรม เหตุเดือนร้อนรำคาญต่างๆ เช่น กลิ่นเหม็นรบกวนที่เกิดจากโรงงานหรือสถานประกอบการที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เกณฑ์มาตรฐานของตลาดสด ระดับของฝุ่น PM๒.๕ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาทั้งในส่วนที่ต้องใช้ชีวิตประจำวัน และปัญหาระดับชาติที่ต้องแก้ไขให้ทัน่วงทีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของหน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ได้รับข้อมูลในเรื่องต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงานที่ครบถ้วน สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบหรือเรื่องที่ต้องการได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว หรือการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ Call Center และผู้รับบริการ ต้องการให้หน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องที่ต้องการถามหรือปัญหา ได้รับการแก้ไขหรือได้รับคำแนะนำ ความรู้ที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ระบบ Call Center สามารถบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละวัน และสรุปเป็นรายเดือนเสนอผู้บริหาร (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๘๘ ราย ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ ซึ่งมีจำนวนเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจากรอบ ๖ เดือนหลังของปี ๒๕๖๘ เพิ่มขึ้น ๐.๔๒ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้

- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้หน่วยงานของกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถตอบข้อคำถามหรือแก้ไขปัญหได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อระบบ Call Center ๑๔๗๘ และระบบโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ กรมอนามัย ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการเกี่ยวกับนโยบายของกรมอนามัย มีความเด่นชัดและเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลที่น่าสนใจสำหรับวิเคราะห์สถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center (รอบ 5 เดือนหลัง มี.ค. - ก.ค. 68)

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center สายด่วน ๑๔๗๘ ,๐๒-๕๙๐ ๔๐๐๐)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๕ เดือน : ต.ค.๖๗ - ก.พ.๖๘)

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

เดือน	ประเภทที่รับบริการ			รวม	เรื่องที่ต้องการติดต่อ															รวม	การให้บริการของเจ้าหน้าที่			รวม
	ประชาชน	ภาครัฐ	ภาคเอกชน		ติดตามหนังสือราชการ	ปรึกษาเรื่องร้องเรียน	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	ติดต่อเจ้าหน้าที่	เหตุเดือนร้อนราคา	ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร	งานบุคลากร/การเงิน/พัสดุ	ผู้สูงอายุ	สอบถามข้อมูล ฝุ่น PM 2.5	สอบถามข้อมูล Covid	คลื่นกัมมันตกรรม	สอบถามข้อมูลการดูแลสุขภาพ	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกัญชา	อื่นๆ	บริการข้อมูลด้วยตนเอง		โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย		
ต.ค 67	310	112	46	468	109	31	25	129	10	16	79	23		6	6	19	5	10	468	133	280	55	468	
พ.ย.67	221	81	15	317	85	9	8	72	8	39	40	16		3	4	18	1	14	317	115	198	4	317	
ธ.ค.67	164	65	33	262	97	8	7	50	6	23	30	11		2	3	15	1	9	262	109	128	25	262	
ม.ค 68	1,455	323	58	1,836	408	16	13	123	9	77	121	36	957		4	42	2	28	1836	395	1,035	106	1,836	
ก.พ 68	818	426	182	1,426	205	12	10	77	10	35	25	12	733		1	287	1	18	1426	755	546	125	1,426	
รวม	2,968	1,007	334	4,309	904	76	63	451	43	190	295	98	1,690	11	18	381	10	79	4,309	1,507	2,187	315	4,309	

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๘๑๘	๔๒๖	๑๘๒	๑,๔๒๖

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๗๕๕	๕๔๖	๑๒๕	๑,๔๒๖

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ฝุ่น PM ๒.๕	๗๓๓
๒	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๒๘๗
๓	ติดตามหนังสือราชการ	๒๐๕
๔	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๗๗
๕	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๓๕
๖	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๒๕
๗	อื่นๆ	๑๘
๘	อบรมผู้สูงอายุ	๑๒
๙	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๑๒
๑๐	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๑๐
๑๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐
๑๒	คลินิกทันตกรรม	๑
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๑

(นางสาวกัลยา ปันเป็ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน