

## ระดับที่ ๑ Assessment

### ๑.๑ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้ดำเนินการขอรับการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น 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 เพิ่มความพร้อมและเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อการตอบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย

ประโยชน์ของการให้บริการระบบ Call Center สามารถช่วยให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหาหรือร้องเรียนได้ในเวลาทันที 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 การใช้โทรศัพท์จึงเป็นการสื่อสารอีกทางเลือกหนึ่ง ที่ใช้ได้ต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ และระบบ Call Center ในปัจจุบันมีข้อดีคือสามารถให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วตรงตามเป้าหมาย มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำกลับมาพัฒนาช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ จากสถิติการให้บริการ Call Center ของกรมอนามัยในรอบ ๖ เดือน (เมษายน- กันยายน ๒๕๖๗) มีการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ มีผู้ใช้บริการที่เป็นภาค ประชาชนมีมากถึง ๑,๖๔๓ สาย ภาครัฐ ๖๓๔ สาย และภาคเอกชน ๒๓๖ สาย รวม ๒,๕๑๓ สาย ซึ่งใน ๖ เดือน แรก (ค.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 เหตุเดือนร้อนราคาญาติต่างๆ เช่น กลิ่นเหม็นรบกวนที่เกิดจากโรงงานหรือสถานประกอบการที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เกณฑ์มาตรฐานของตลาดสด ระดับของฝุ่น PM๒.๕ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาทั้งในส่วนที่ต้องใช้ชีวิตประจำวัน และปัญหาระดับชาติที่ต้องแก้ไขให้ทันท่วงที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของหน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ได้รับข้อมูลในเรื่องต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงานที่ครบถ้วน สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบหรือเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว หรือการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ Call Center และผู้รับบริการ ต้องการให้หน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องที่ต้องการถามหรือปัญหา ได้รับการแก้ไขหรือได้รับคำแนะนำ ความรู้ที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ระบบ Call Center สามารถบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละวัน และสรุปเป็นรายเดือนเสนอผู้บริหาร (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕)
- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้หน่วยงานของกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถตอบข้อคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการ