

หน่วยงานเจ้าภาพ	สำนักงานเลขาธิการกรม		
ตัวชี้วัดที่ 4.12	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม”		
หน่วยงานที่รับการประเมิน	สำนักงานเลขาธิการกรม		
คำนิยาม	<p>ตามที่กรมอนามัย ได้ดำเนินการขอรับการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น 4 หลักต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นช่องทางการให้บริการติดต่อสอบถาม แนะนำ ดิชม เสนอแนะ แจ้งร้องเรียนต่างๆ และประเด็นสำคัญ (Hot Issue) ที่เป็นกระแสสังคมด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการจดจำหมายเลขโทรศัพท์ได้ง่ายขึ้น โดยสำนักงาน กสทช. ได้อนุมัติจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 4 หลักหมายเลข 1478 ให้แก่กรมอนามัย และกรมอนามัยต้องปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม อย่างเคร่งครัด นั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สายด่วนกรมอนามัย 1478 หมายถึง เลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น 4 หลัก หมายเลข 1478 ของกรมอนามัย</li> </ul>		
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	เก็บข้อมูลจากเอกสารการดำเนินงาน “สายด่วนกรมอนามัย 1478 ส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ใส่ใจอนามัยสิ่งแวดล้อม” เช่น หนังสือราชการ รายงานการประชุม อีเมล หลักฐานทางราชการต่างๆ ฯลฯ		
แหล่งข้อมูล	1. สำนักงาน กสทช. 2. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)		
สูตรคำนวณตัวชี้วัด (ถ้ามี)	-		
ระยะเวลาประเมินผล	รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566) รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)		
<b>เกณฑ์การประเมิน :</b> <b>รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566)</b>			
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน
1	Assessment มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน												
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำสรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565</li> </ul> 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)												
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 ข้อมูลการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB (0.5) 2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.5)												
3	Management and Governance - มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด - การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.25) 3.2 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือนและ นำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายใน วันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.25)												
4	Output ผลผลิต ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผน	1	มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>0.2</th> <th>0.4</th> <th>0.6</th> <th>0.8</th> <th>1.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผน</td> <td>≤ 60</td> <td>61-70</td> <td>71-80</td> <td>81-90</td> <td>91-100</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผน	≤ 60	61-70	71-80	81-90	91-100		
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผน	≤ 60	61-70	71-80	81-90	91-100										
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1	มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>0.2</th> <th>0.4</th> <th>0.6</th> <th>0.8</th> <th>1.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ</td> <td>≤ 64</td> <td>65-69</td> <td>70-74</td> <td>75-79</td> <td>80-100</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≤ 64	65-69	70-74	75-79	80-100		
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≤ 64	65-69	70-74	75-79	80-100										

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

รอบที่ 1 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน
-------	------------------	-------	---------------------------

1	<p>Assessment</p> <p>มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้</p>	1	<p>1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการ ดำเนินการในปัจจุบัน</li> <li>- ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์</li> </ul> <p>1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำสรุปเนื้อหา/ประเด็นที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565</li> </ul> <p>1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย (SH) (0.25)</p>												
2	<p>Advocacy/ Intervention</p> <p>มีการกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด</p>	1	<p>2.1 ข้อมูลการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB (0.5)</p> <p>2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C) / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.5)</p>												
3	<p>Management and Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด</li> <li>- การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน</li> <li>- มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด</li> </ul>	1	<p>3.1 มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด (0.25)</p> <p>3.2 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัด ตามคำรับรองฯ ทุกเดือนและ นำขึ้นเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ภายใน วันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5)</p> <p>3.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.25)</p>												
4	<p>Output ผลผลิต</p> <p>ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผน</p> <table border="1" data-bbox="280 1507 799 1727"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>0.2</th> <th>0.4</th> <th>0.6</th> <th>0.8</th> <th>1.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละของ ผลการ ดำเนินงาน ตามแผน</td> <td>≤ 60</td> <td>61- 70</td> <td>71- 80</td> <td>81- 90</td> <td>91- 100</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละของ ผลการ ดำเนินงาน ตามแผน	≤ 60	61- 70	71- 80	81- 90	91- 100	1	<p>มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด</p>
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ร้อยละของ ผลการ ดำเนินงาน ตามแผน	≤ 60	61- 70	71- 80	81- 90	91- 100										

5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ					1	มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา	
	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8			1.0
	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≤ 64	65-69	70-74	75-79			80-100

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

เอกสารสนับสนุน : ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน (ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี)				
Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)		
		2563	2564	2565
-	-	-	-	-

ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชี้วัด	นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร โทรศัพท์ 0 2590 4840	บรรณารักษ์ชำนาญการ E-mail : juthamas.k@anamai.mailgo.th
	นางสาวกัลยา ปันเป็ง โทรศัพท์ 0 2590 4898	นักจัดการงานทั่วไป E-mail : kanlaya.p@anamai.mailgo.th
ผู้รายงานตัวชี้วัด	นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร โทรศัพท์ 0 2590 4840	บรรณารักษ์ชำนาญการ E-mail : juthamas.k@anamai.mailgo.th
	นางสาวกัลยา ปันเป็ง โทรศัพท์ 0 2590 4898	นักจัดการงานทั่วไป E-mail : kanlaya.p@anamai.mailgo.th