



โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบเดิม และการปรับปรุงใหม่ ดังนี้

เดิม			ใหม่		
ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา
● ด้านการรายงานผล					
1	รวบรวมข้อคำถามจากประชาชนจากช่องทาง Facebook และ Line Official ลงใน Microsoft Excel  เก็บข้อมูลลง Excel	1-2 วัน	1	รวบรวมข้อคำถามจากประชาชนจากช่องทาง Facebook และ Line Official ลงใน Spreadsheets ของ Google Docs  เก็บข้อมูลลง Spreadsheets	1-2 วัน
2	เข้าสู่กระบวนการสรุปผลจากข้อมูลที่เก็บได้  สรุปผล	3 ชั่วโมง	2	เสนอหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง  เสนอหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง
3	จัดทำ PowerPoint เพื่อนำเสนอในการประชุม  ทำ PPT นำเสนอ	2 ชั่วโมง	3	นำเสนอรายงานเข้าที่ประชุม  นำเสนอรายงาน	30 นาที
4	เสนอหัวหน้างานเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง  เสนอหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง			
5	นำเสนอรายงานเข้าที่ประชุม  นำเสนอรายงาน	30 นาที			
	<b>รวม</b>	1-2 วัน 6 ชั่วโมง 30 นาที		<b>รวม</b>	1-2 วัน 1 ชั่วโมง 30 นาที

● ด้านการตอบคำถามแก่ประชาชน ผ่านช่องทาง Facebook และ Line Official					
1	สำรวจข้อความในช่องทาง Facebook และ Line Official  สำรวจคำถาม	30 นาที	1	ประชาชนคลิกปุ่มคำตอบลัด / หรือ เลือกชุดข้อมูลคำถาม Quick Reply  คำตอบลัด/ Quick Reply	Real Time
2	สอบถามข้อมูลจากนักวิชาการ ภายในกรมอนามัย  สอบถามนักวิชาการ	5-6 ชั่วโมง	2	คำตอบที่ประชาชนถามจะถูกส่งเป็นลิงค์เพื่อศึกษาด้วยตนเองได้ทันที  ประชาชนศึกษาข้อมูลจากลิงค์	-
3	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเรียบเรียงให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย  ตรวจสอบความถูกต้อง	15 นาที			
4	ตอบคำถามประชาชนตามช่องทางที่ประชาชนสอบถามเข้ามา  ตอบคำถามประชาชน	5 นาที			
	<b>รวม</b>	5 – 6 ชั่วโมง 50 นาที		<b>รวม</b>	Real Time

ตาราง : เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถสรุปและรายงานผลการดำเนินงานได้ทันที จากเดิมการสรุปเป็นรายเดือน หรือกรณีเร่งด่วน จาก การดำเนินงานแบบเดิมที่ใช้เวลาค่อนข้างนาน เราสามารถใช้ Dashboard ในการนำเสนอข้อมูลเป็นรายงานให้กับผู้บริหารได้รับทราบทันที ทั้งนี้ ยังการรายงานผลยังสามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบออนไลน์ ได้ทุกที่ ทุกเวลาเพียง มี Notebook หรือ Smartphone ที่เชื่อมต่อกับ Internet

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ นอกจากมีการเก็บข้อมูลคำถามแล้ว เจ้าหน้าที่ยังสามารถรวบรวมและ วิเคราะห์ประเด็นคำถามที่มีประชาชนสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก จากการสรุปผลของ Inbox Dashboard โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าว มารวบรวมเป็นชุดข้อมูลคำถามและนำไปใส่ไว้ในระบบตอบกลับอัตโนมัติ ใน Facebook และ Line Official เพื่อเป็นคำตอบสำเร็จรูป รวมถึง คำถามการขอเข้ารับบริการ หรือให้บริการ

ก็สามารถนำมาสร้างเป็นปุ่มคำตอบอัตโนมัติ ให้ประชาชนได้ดู และได้รับคำตอบเบื้องต้นทันที โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบ ช่วยให้ ประชาชนได้รับคำตอบที่เร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่สามารถมีเวลาบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของกรมอนามัยได้มากขึ้น

นอกจากนี้ กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ ยังได้วางแผนพัฒนาต่อยอด Inbox Dashboard ให้เจ้าหน้าที่สามารถลงข้อมูลในฐานข้อมูลได้ง่ายขึ้น มีการนำแนวทางการสกัดข้อมูล และทำเหมืองข้อมูลขนาดใหญ่ (Text mining) มาช่วยวิเคราะห์จำแนกประเภทของข้อความ ซึ่งเป็นความร่วมมือ ระหว่าง กรมอนามัย และมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในปี 2566 โดยพัฒนาระบบค้นหาคำตอบเพื่อใช้เป็นคลังข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม จะได้นำไปใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความรอบรู้ และส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้นต่อไป

นางสาวเมธวดี ทรัพย์ะประภา  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ  
กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ