



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๔๖๗๘

วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ระดับกรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๕๐ ๔๐๐๐ และสายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน รวมถึงชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมอนามัย และสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนให้รับรู้และสร้างความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) เรียบร้อยแล้วจึงขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิยะะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....ตุลาคม.....๒๕๖๗

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๓๑๐	๑๑๒	๔๖	๔๖๘

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๑๓๓	๒๘๐	๕๕	๔๖๘

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

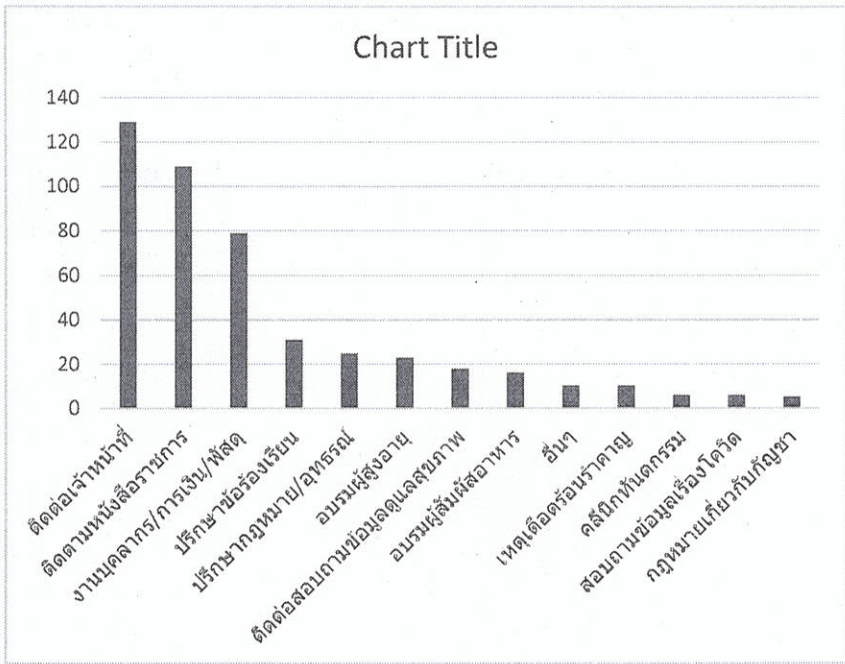
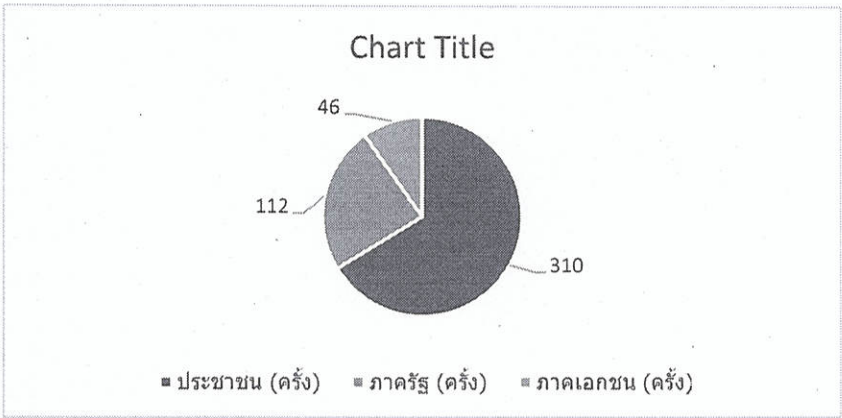
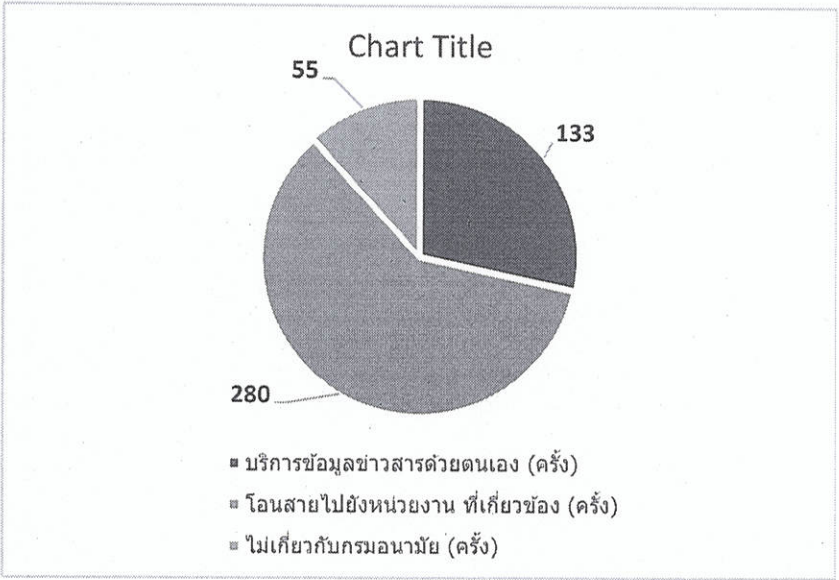
ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๑๒๙
๒	ติดตามหนังสือราชการ	๑๐๙
๓	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๗๙
๔	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๓๑
๕	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๒๕
๖	อบรมผู้สูงอายุ	๒๓
๗	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๑๘
๘	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๑๖
๙	อื่นๆ	๑๐
๑๐	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐
๑๑	คลินิกทันตกรรม	๖
๑๒	สอบถามข้อมูลเรื่องโควิด	๖
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๕

กิตติยา ปิ่นเป้ง

(นางสาวกิตติยา ปิ่นเป้ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/10/2567	65	2	2	0	0.00	00:01:39
02/10/2567	76	0	0	0	0.00	00:00:00
03/10/2567	109	0	0	0	0.00	00:00:00
04/10/2567	52	12	8	4	33.33	01:12:59
05/10/2567	28	0	0	0	0.00	00:00:00
06/10/2567	22	0	0	0	0.00	00:00:00
07/10/2567	73	5	3	2	40.00	00:08:12
08/10/2567	65	3	3	0	0.00	00:02:51
09/10/2567	57	0	0	0	0.00	00:00:00
10/10/2567	99	3	3	0	0.00	00:08:50
11/10/2567	91	4	2	2	50.00	00:04:54
12/10/2567	57	0	0	0	0.00	00:00:00
13/10/2567	41	0	0	0	0.00	00:00:00
14/10/2567	43	0	0	0	0.00	00:00:00
15/10/2567	99	0	0	0	0.00	00:00:00
16/10/2567	68	0	0	0	0.00	00:00:00
17/10/2567	69	0	0	0	0.00	00:00:00
18/10/2567	72	0	0	0	0.00	00:00:00
19/10/2567	21	0	0	0	0.00	00:00:00
20/10/2567	15	0	0	0	0.00	00:00:00
21/10/2567	81	35	25	10	28.57	00:53:03
22/10/2567	43	20	15	5	25.00	00:36:29
23/10/2567	18	0	0	0	0.00	00:00:00
24/10/2567	62	25	22	3	12.00	00:38:52
25/10/2567	103	34	28	6	17.65	01:20:54
26/10/2567	39	0	0	0	0.00	00:00:00
27/10/2567	17	0	0	0	0.00	00:00:00
28/10/2567	93	36	31	5	13.89	00:44:29
29/10/2567	80	31	25	6	19.35	00:38:43
30/10/2567	72	29	25	4	13.79	00:44:23
31/10/2567	78	22	15	7	31.82	00:29:13
รวม	1,908	261	207	54	20.69	07:45:31

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	12	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	5	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	7	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	6	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	5	0	0	0	0.00	00:00:00
05 - 06	6	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	16	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	28	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	104	8	7	1	12.50	00:10:19
09 - 10	177	41	34	7	17.07	01:18:15
10 - 11	225	49	38	11	22.45	02:07:53
11 - 12	154	34	27	7	20.59	01:09:21
12 - 13	114	1	0	1	100.00	00:00:00
13 - 14	222	46	37	9	19.57	01:05:44
14 - 15	248	28	23	5	17.86	00:38:16
15 - 16	234	45	36	9	20.00	01:05:50
16 - 17	114	9	5	4	44.44	00:09:53
17 - 18	61	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	54	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	38	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	39	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	18	0	0	0	0.00	00:00:00
22 - 23	15	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	6	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,908	261	207	54	20.69	07:45:31

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



ประเภทเรื่อง / หมายเหตุย่อ	จำนวนเรื่อง	% จำนวนเรื่อง	ปิดเรื่อง	คงค้าง
ติดต่อเจ้าหน้าที่	0	0.00	0	0
ติดตามหนังสือราชการ	0	0.00	0	0
ทันตสาธารณสุข	0	0.00	0	0
หลักสูตรการอบรมของสำนักผู้สูงอายุ	0	0.00	0	0
อบรมผู้สัมผัสอาหาร	0	0.00	0	0
สิ่งปนเปื้อนในอาหาร	0	0.00	0	0
วิเคราะห์คุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	0.00	0	0
ขยะติดเชื้อ/บอมบ์น้ำ/สิ่งปฏิกูล	0	0.00	0	0
การดูแลสุขภาพทั่วไป	0	0.00	0	0
ติดต่อผู้บริหาร	0	0.00	0	0
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	0	0.00	0	0
ข้อกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมาย	0	0.00	0	0
กฎหมายในอาหาร	0	0.00	0	0
COVID-19 / Thai Stop COVID / Thai Save Thai	0	0.00	0	0
ปรึกษาข้อร้องเรียน	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักงานเลขานุการกรม (สส.)	27	18.75	25	2
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	11	7.64	10	1
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	0	0.00	0	0
เกษียณอายุราชการ	2	1.39	2	0
โอน-ย้าย	0	0.00	0	0
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	1	0.69	1	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	0	0.00	0	0
อัตรากำลังข้าราชการ	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	8	5.56	7	1
กองคลัง (กค.)	16	11.11	16	0
งบประมาณ	1	0.69	1	0
บัญชี	1	0.69	1	0
เงินเดือน	3	2.08	3	0
สวัสดิการ	2	1.39	2	0
อื่นๆ	9	6.25	9	0
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	0	0.00	0	0
ลงทะเบียนเข้าใช้ระบบ TST/TSC	0	0.00	0	0
ปัญหาการเข้าระบบ TST/TSC	0	0.00	0	0
แอปสมุดสุขภาพ	0	0.00	0	0
MOOC Anamai ระบบเรียนออนไลน์กรมอนามัย	0	0.00	0	0
ทำระบบ Server/System	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ (กรส.)	1	0.69	1	0
อนามัยมีเดีย	0	0.00	0	0
Health Literary	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	1	0.69	1	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองกฎหมาย	3	2.08	3	0
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	0	0.00	0	0
การอุทธรณ์	0	0.00	0	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



กฎหมายกัญชา	0	0.00	0	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	2.08	3	0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	0	0.00	0	0
ฝุ่น PM2.5	0	0.00	0	0
คุณภาพอากาศ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักสุขภาพอาหารและน้ำ (สอ.)	26	18.06	26	0
อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร	14	9.72	14	0
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	1	0.69	1	0
ตู้น้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	5	3.47	5	0
กัญชาในอาหาร	2	1.39	2	0
อื่นๆ	4	2.78	4	0
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	19	13.19	19	0
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	2	1.39	2	0
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	7	4.86	7	0
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	4	2.78	4	0
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	3	2.08	3	0
สิ่งแวดล้อม	0	0.00	0	0
บ่อบำบัดน้ำทิ้ง	2	1.39	2	0
หอผึ่งเย็น	0	0.00	0	0
5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace	0	0.00	0	0
Green Health Hotel	0	0.00	0	0
Green & Clean Hospital	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.69	1	0
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	4	2.78	4	0
ส่งข้อผิดพลาด/ข้อสงสัยตรวจสอบ	3	2.08	3	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	1	0.69	1	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	6	4.17	6	0
คลินิกทันตกรรม	2	1.39	2	0
โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม	2	1.39	2	0
ผู้พิทักษ์ฟันดี	0	0.00	0	0
ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม	0	0.00	0	0
หลักสูตรอบรมทันตแพทย์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	1.39	2	0
สำนักโภชนาการ (สก.)	3	2.08	3	0
โภชนาการ	0	0.00	0	0
วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ	0	0.00	0	0
มหัศจรรย์ 1000 วัน	0	0.00	0	0
ข้อมูลด้านอาหาร	2	1.39	2	0
อื่นๆ	1	0.69	1	0
กองอนามัยนารีและทารก (-)	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
โครงการสงนมนแม่ฟรี	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยเจริญพันธุ์ (สอพ.)	3	2.08	3	0
ยุติการตั้งครรภ์	2	1.39	2	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	1	0.69	1	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ (สอ.)	3	2.08	3	0
Long Term Care	1	0.69	1	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	0	0.00	0	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวียืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคัลานัฐบาล	0	0.00	0	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	0	0.00	0	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	1	0.69	1	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.69	1	0
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	0	0.00	0	0
ศูนย์วัลลภ ไทยเหนือ	0	0.00	0	0
คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM)	0	0.00	0	0
คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง (DAIM)	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กทส.)	2	1.39	2	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	1	0.69	1	0
ห้องฟิตเนส	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.69	1	0
สถาบันปฎิภาหิต	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
บริการรณรงค์เรียน/ร้องทุกข์	14	9.72	12	2
ขอคำปรึกษา	14	9.72	12	2
ร้องเรียนกรมอนามัย	0	0.00	0	0
โควิด-19	0	0.00	0	0
การจ้องคิวฉีดวัคซีน	0	0.00	0	0
การฉีดวัคซีน	0	0.00	0	0
มาตรการโควิด-19	0	0.00	0	0
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมอนามัย จำกัด	0	0.00	0	0
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	6	4.17	5	1
สารบรรณ	2	1.39	2	0
โครงการส่งนมแม่ฟรี	1	0.69	1	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	0	0.00	0	0
เด็กดาวชินโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	2.08	2	1
Total	144	100.00	138	6

สรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือนตุลาคม 2567

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567

คิดเป็นร้อยละ 95.00



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		ร้อยละความพึง พอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/10/2567	2	0	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/10/2567	8	1	0	7	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/10/2567	3	0	0	3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/10/2567	3	0	0	3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/10/2567	3	1	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/10/2567	2	0	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
20/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
21/10/2567	25	3	2	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
22/10/2567	15	4	1	11	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	60.00
23/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/10/2567	22	0	0	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/10/2567	28	1	1	27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
26/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
28/10/2567	31	2	2	29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



29/10/2567	25	1	1	24	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
30/10/2567	25	2	1	23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
31/10/2567	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	207	15	8	192	0	0.00	0	0.00	1	12.50	0	0.00	7	87.50	95.00