



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๐๔๓

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ระดับกรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐ และสายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน รวมถึงชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมอนามัย และสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนให้รับรู้และสร้างความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิเวยะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

- ภาวน

(นายวินัย รอดไพร)

เลขาธิการกรม

- 3 ม.ค. 2568

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....ธันวาคม.....๒๕๖๗

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๒๒๑	๘๑	๑๕	๒๖๒

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๑๑๕	๑๔๘	๔	๒๖๒

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ติดตามหนังสือราชการ	๙๗ ✓
๒	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๕๐ ✓
๓	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๓๐
๔	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๒๓ ✓
๕	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๑๕
๖	อบรมผู้สูงอายุ	๑๑
๗	อื่นๆ	๙
๘	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๘
๙	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๗
๑๐	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๖
๑๑	คลินิกทันตกรรม	๓
๑๒	สอบถามข้อมูลเรื่องโควิด	๒ ✓
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๑ ✓

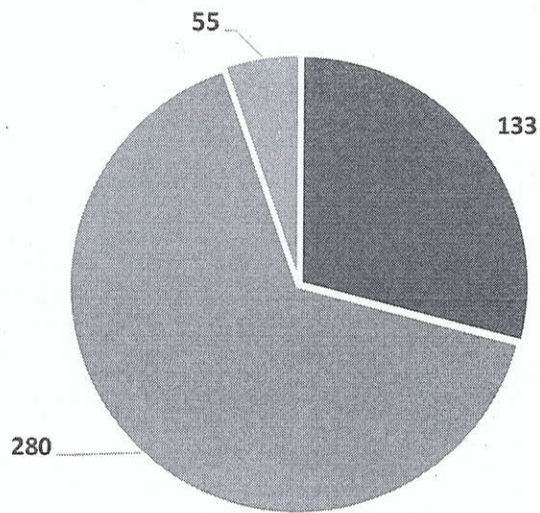
กิตติ นิ่มแป

(นางสาวกัลยา ปั่นเป้ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

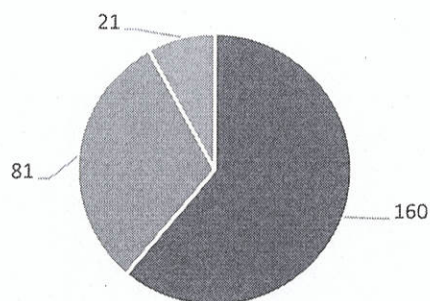
ผู้รายงาน

จำนวนการรับสาย-โอนสาย



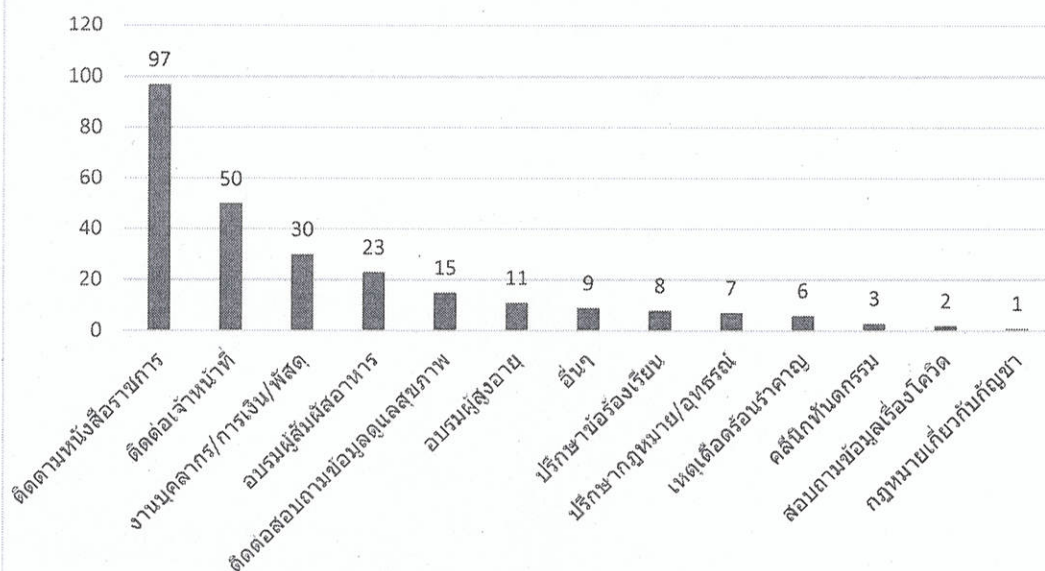
- บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)
- โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)
- ไม่เกี่ยวกับกรณีฉุกเฉิน (ครั้ง)

จำนวนการรับสาย-โอนสาย



- ประชาชน (ครั้ง)
- ภาครัฐ (ครั้ง)
- ภาคเอกชน (ครั้ง)

กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/12/2567	14	0	0	0	0.00	00:00:00
02/12/2567	59	22	20	2	9.09	00:31:49
03/12/2567	56	18	17	1	5.56	00:25:21
04/12/2567	56	17	17	0	0.00	00:23:06
05/12/2567	35	0	0	0	0.00	00:00:00
06/12/2567	62	21	19	2	9.52	00:30:42
07/12/2567	28	0	0	0	0.00	00:00:00
08/12/2567	21	0	0	0	0.00	00:00:00
09/12/2567	86	33	28	5	15.15	00:54:34
10/12/2567	24	0	0	0	0.00	00:00:00
11/12/2567	57	31	27	4	12.90	00:40:16
12/12/2567	64	29	23	6	20.69	00:29:24
13/12/2567	82	29	23	6	20.69	00:34:48
14/12/2567	15	0	0	0	0.00	00:00:00
15/12/2567	16	0	0	0	0.00	00:00:00
16/12/2567	74	26	23	3	11.54	00:24:30
17/12/2567	70	23	15	8	34.78	00:21:50
18/12/2567	81	35	23	12	34.29	00:28:21
19/12/2567	74	20	18	2	10.00	00:23:34
20/12/2567	76	34	26	8	23.53	00:34:35
21/12/2567	22	0	0	0	0.00	00:00:00
22/12/2567	16	0	0	0	0.00	00:00:00
23/12/2567	70	26	21	5	19.23	00:45:15
24/12/2567	92	14	14	0	0.00	00:24:44
25/12/2567	56	17	17	0	0.00	00:16:48
26/12/2567	69	22	11	11	50.00	00:16:27
27/12/2567	46	10	10	0	0.00	00:16:29
28/12/2567	28	0	0	0	0.00	00:00:00
29/12/2567	27	0	0	0	0.00	00:00:00
30/12/2567	21	0	0	0	0.00	00:00:00
31/12/2567	20	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,517	427	352	75	17.56	08:42:33

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	1	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	0	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	1	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	3	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	3	0	0	0	0.00	00:00:00
05 - 06	10	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	11	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	15	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	69	10	8	2	20.00	00:10:58
09 - 10	162	55	51	4	7.27	01:14:54
10 - 11	186	78	72	6	7.69	01:27:12
11 - 12	176	67	53	14	20.90	01:10:02
12 - 13	93	0	0	0	0.00	00:00:00
13 - 14	192	78	62	16	20.51	01:45:57
14 - 15	179	67	48	19	28.36	01:16:23
15 - 16	168	61	49	12	19.67	01:22:57
16 - 17	79	11	9	2	18.18	00:14:10
17 - 18	44	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	41	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	25	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	27	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	20	0	0	0	0.00	00:00:00
22 - 23	10	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	2	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,517	427	352	75	17.56	08:42:33

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



ประเภทเรื่อง / หมวดย่อย	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/ของมีคม/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
ปรึกษาขอเรื่องเรียน	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักงานเลขานุการกรม (สส.)	123	46.95	116	7
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	9	3.44	7	2
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	0	0.00	0	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	4	1.53	3	1
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	0	0.00	0	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	0	0.00	0	0
อัตราค่าล่วงเวลา	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	5	1.91	4	1
กองคลัง (กค.)	13	4.96	12	1
งบประมาณ	2	0.76	2	0
บัญชี	1	0.38	1	0
เงินเดือน	2	0.76	2	0
สวัสดิการ	1	0.38	1	0
อื่นๆ	7	2.67	6	1
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	1	0.38	1	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	1	0.38	1	0
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กรส.)	8	3.05	8	0
อนามัยมีเดีย	1	0.38	1	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	7	2.67	7	0
กองกฎหมาย	3	1.15	3	0
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	2	0.76	2	0
การอุทธรณ์	0	0.00	0	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.76	2	0
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ (สอช.)	6	2.29	6	0
Long Term Care	1	0.38	1	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	2	0.76	2	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	0	0.00	0	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวยืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคิลานปฏิรูป	0	0.00	0	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	0	0.00	0	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	1	0.38	1	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.76	2	0
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	1	0.38	1	0
ศูนย์วัลลภ ไทยเหนือ	0	0.00	0	0
คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM)	0	0.00	0	0
คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง (DAIM)	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.38	1	0
กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กกส.)	14	5.34	14	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	13	4.96	13	0
ห้องฟิตเนส	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.38	1	0
สถาบันปณิธาน	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
ข้าราชการโรงเรียน/รองทุกข	0	0.00	0	0
ขอคำปรึกษา	0	0.00	0	0
โรงเรียนกรมอนามัย	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	11	4.20	11	0
สารบรรณ	0	0.00	0	0
โครงการส่งนมแม่ฟรี	0	0.00	0	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	1	0.38	1	0
เด็กดาวชินโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	5	1.91	5	0
อื่นๆ	4	1.53	4	0
Total	262	100.00	249	13

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการ

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



Date/Time	Answer Call	Transfer to End Call	ผู้ดำเนินการ	ผู้ดำเนินการ / ทำรายการในสาขา	การให้บริการ (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		ร้อยละความพึงพอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/12/2567	20	1	1	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
03/12/2567	17	4	2	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
04/12/2567	17	3	1	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	80.00
05/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/12/2567	19	1	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/12/2567	28	1	0	27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/12/2567	27	2	1	25	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	60.00
12/12/2567	23	0	0	23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
14/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
17/12/2567	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
19/12/2567	18	3	2	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
20/12/2567	26	5	1	21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
21/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
22/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
23/12/2567	21	1	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
24/12/2567	14	1	0	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/12/2567	17	0	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
26/12/2567	11	0	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/12/2567	10	2	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
28/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00